



Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

Política urbana metropolitana. Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del desarrollo local

Año
2013

Autor
Saunders, Shirley del C.

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Saunders, S. del C., Garbino, P. A., Pierre, J. A. y Aravena, D. D. (2013). *Política urbana metropolitana. Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del desarrollo local*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

**SEGUNDO CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA
ENCUENTRO REGIONAL CENTRO OESTE DE ADENAG**

VILLA MARÍA, (CÓRDOBA) 31 de Octubre y 1 de Noviembre de 2013

**Política Urbana Metropolitana. Los servicios públicos en la ciudad
de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del
desarrollo local.**

AUTORES:

Mgter. SAUNDERS, Shirley del C.– Autor. Profesor Titular por Concurso - Investigador Categoría IV – Universidad Blas Pascal - Doctorando Universidad Nacional de Córdoba,

Mgter. GARBINO, Patricia Alejandra – Autor. Profesor Titular por Concurso - Universidad Blas Pascal - Coordinadora Trabajo de campo.

Lic. PIERRE, Javier Alejandro – Autor. Profesor Adjunto por Concurso - Universidad Blas Pascal -

Lic. ARAVENA, Diego Damián - Autor. Adscripto - Universidad Blas Pascal

DIRECCIÓN: Campus Universitario - Avda. Donato Álvarez 380 –Argüello – Córdoba - CP (5147)- Pcia de Córdoba – ARGENTINA

TELÉFONO: 54 – 351 – 4141444

CORREO ELECTRÓNICO: ssaunders@ubp.edu.arshirleysaun@gmail.com

POLÍTICA URBANA METROPOLITANA. LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA Y EL BIENESTAR DE LA CIUDADANÍA COMO SUSTENTO DEL DESARROLLO LOCAL

Mgter. SAUNDERS, Shirley del C. – Autor y Expositor.

Mgter GARBINO, Patricia Alejandra – Autor.

Lic. PIERRE, Javier Alejandro – Autor.

Lic. ARAVENA, Diego Damián - Autor.

Palabras Clave:

Desarrollo local – Calidad de los servicios públicos – Bienestar – Gobernanza – Calidad de Vida

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación indaga sobre la calidad percibida y el grado de satisfacción del ciudadano – usuario de los servicios públicos prestados en la ciudad de Córdoba y establece su incidencia en el bienestar de la población.

Es posible comprender que la idea de calidad surge de una percepción del consumidor ante los servicios recibidos y que la satisfacción se basa en la experiencia, pasada, presente y futura, interviniendo en este caso las expectativas que cada persona tiene sobre los mismos.

La investigación se desarrolló aplicando el método cualitativo (Baez & Perez de Tudela, 2007), como recurso para obtener información sobre la percepción de los ciudadanos de la ciudad de Córdoba. Esta metodología se complementa con la aplicación del método cuantitativo a través de encuestas realizadas a una muestra de la población objetivo, permitiendo así la profundización y validación de la información obtenida.

A partir de la información resultante, se ofrecen indicadores y conclusiones que permiten conocer y monitorear el grado de satisfacción de los habitantes de la ciudad de Córdoba con los servicios públicos brindados y orientan la gestión y definición de políticas públicas vinculadas con el bienestar como sustento del desarrollo local.

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN: SERVICIOS PÚBLICOS, BIENESTAR Y DESARROLLO

Resulta necesario introducir el debate sobre desarrollo y el derecho al mismo que poseen las comunidades. Este aspecto se encuentra en discusión continua y la inequidad existente a nivel global se expresa con claridad cuando se hace mención a que sólo un 12% de la población mundial logra acceder a un estado de desarrollo (Boisier, 2004). En este sentido, Kliksberg (citado en Boisier, 2004) señala la tendencia a dividir entre ganadores y perdedores aumentando cada vez más la brecha existente entre ellos. Según Boisier (op.cit.) la situación señalada es muestra del fracaso de la racionalidad en las intervenciones públicas.

Bajo este enfoque, el desarrollo es entendido como:

“el logro de un contexto [...] que facilite la potenciación del ser humano para transformarse en persona humana, en su doble dimensión, biológica y espiritual”. (Boisier 2004, 25)

El desarrollo es un proceso que amplía las alternativas u opciones que tiene la gente, no sólo sobre los beneficios materiales sino contribuyendo a darle un sentido de propósito a su vida, por ejemplo, a través de una mayor libertad, sin explotación u opresión (PNUD 1996).

Esta conceptualización marca una diferencia ante la idea generalizada de que desarrollo es asimilable a crecimiento económico, cuando este último consiste en la aplicación de los excedentes en nuevas inversiones y deriva en la expansión de la unidad productiva a la que se refiera.

La nueva propuesta remite a la generación de bienestar de manera asociada a los valores, el que, al ser considerado en forma temporal, presentará una tasa de variación del bienestar, refiriendo así al desarrollo. En este sentido, Diener y Suh (2000) sostienen que una buena calidad de vida vinculada al concepto de bienestar, se alcanza en términos de una sociedad ordenada en donde cada sujeto tendría roles y responsabilidades claramente delimitados que se puedan ejercer correctamente.

Las políticas vinculadas a la promoción del desarrollo deben orientarse entonces a la generación y el fortalecimiento del tejido social y a la inserción de las personas en él,

dando lugar a una comunidad con fuerte identidad, con preocupaciones sobre las oportunidades económicas, las libertades políticas, los servicios sociales, la transparencia y la libertad de los ciudadanos (Sen 2000).

El desarrollo tiene entonces una raíz cultural, por lo que su significado variará de la misma forma en que varíen las culturas, poniendo de manifiesto su naturaleza territorial. Es así que siempre el proceso de desarrollo inicia como un desarrollo local, con un origen endógeno y descentralizado, y su ampliación no se logra por una simple suma de proyectos o esfuerzos aislados sino como una explosión o un emergente que genera una totalidad diferente a la suma de sus partes (Arocena 2002).

Este efecto sinérgico se obtiene por la interacción de distintos subsistemas: axiológico (conformado por valores que definen la pertenencia a un territorio y lo distinguen de otros); de acumulación (incluye el modelo de crecimiento subyacente y sus componentes); decisional (conformado por agentes individuales, corporativos y colectivos); organizacional (compuesto por las empresas públicas y privadas del territorio, sus relaciones interorganizacionales, cooperación y conflicto); procedimental (referido a los procedimientos de la administración pública en el territorio, la prestación del servicio, el manejo de la información y la ayuda al territorio para mejorar su posicionamiento) y el subliminal (conformado por diferentes categorías de capitales intangibles) (Boisier, op.cit.).

Resulta de vital importancia el hecho de recopilar información y construir indicadores que orienten hacia una gestión y definición de políticas públicas con inteligencia social (Schvarstein 2004) bajo el paradigma de una economía y desarrollo social con rostro humano (Kliksberg 2002).

POLÍTICA URBANA Y DESARROLLO LOCAL

La región latinoamericana se encuentra ante el desafío de propiciar la introducción de políticas urbanas que apunten a consolidar el desarrollo local en beneficio de todos sus ciudadanos. El crecimiento económico y poblacional no redundan necesariamente en un desarrollo equitativo e inclusivo, por lo que toda política urbana y de desarrollo local debe tener como fin la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, en especial los más desfavorecidos.

La planificación urbana debe ser vista como un capítulo de la planificación regional, en tanto la ciudad es una microrregión y su entidad es inseparable de su ámbito territorial inmediato de interacción cotidiana (Coraggio 1999). La articulación mediante redes de ciudades y regiones contribuye de manera indispensable en este sentido. Sin embargo, los municipios latinoamericanos han respondido a lógicas y procesos de balcanización, conjuntamente con disputas centro-periferia.

La ciudad de Córdoba y su municipio pueden considerarse como espacios que cuentan con las potencialidades para lograr este despegue de forma definitiva y sustentable. El tamaño de la ciudad, conjuntamente con su importancia estratégica y ubicación geográfica (entre otros aspectos a destacar), la convierten en un polo significativo que trasciende la provincia. Se debe destacar que no estamos en presencia de un caso particular de debilidad de municipio, aunque persistan problemáticas como la dependencia financiera hacia instancias provinciales o nacionales.

La existencia de un componente identitario fuerte que estimule y vertebre el potencial de iniciativas de un grupo humano se vuelven indispensables en procesos de desarrollo local (Arocena 2002). La identidad local es justamente una de las fortalezas de la ciudad de Córdoba. Su rica historia, ha generado una acumulación cultural en términos de sistemas de valores. La pertenencia al territorio es otra dimensión que el autor considera clave para el desarrollo de la identidad local. En este caso, el arraigo al territorio es profundo, y se manifiesta en sus costumbres, ritos, creencias, música, arte, etc.

Otro aspecto que evidencia la potencialidad de la ciudad es la existencia de equipos técnicos en el gobierno, conjuntamente con actores sociales de referencia a nivel provincial y nacional como Institutos de investigación, Universidades y ONGs que pueden articularse de manera plena a la hora de llevar adelante iniciativas concretas de desarrollo.

Sin embargo, todas las potencialidades deben reflejarse en una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos que contribuya a su bienestar, a partir de un elevado nivel de satisfacción. La prestación de servicios urbanos municipales se presenta en el caso de la ciudad de Córdoba como uno de los principales desafíos a sortear.

Insertos en el análisis de lo local, se torna indispensable contar con indicadores de satisfacción ciudadana confiables. La importancia de disponer desde el momento de su confección y posterior aplicación con el respaldo de una institución Universitaria, promoverá la articulación de estrategias institucionales eficaces y confiables a nivel local, dignas de un reconocimiento a nivel regional e internacional de los diversos agentes económicos, políticos y sociales –indispensables y constitutivos del desarrollo local a largo plazo-.

METODOLOGÍA

La palabra Calidad remite a un conjunto de propiedades o atributos que posibilitan la emisión de un juicio de valor. En este sentido, puede considerarse que un bien o servicio presenta una excelente, buena o nula calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry consideran a la calidad del servicio como resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida. Estos autores entienden que la relación causal es la siguiente: es la satisfacción del cliente la que conduce a la calidad percibida del servicio. Dicho en otros términos: a mayor satisfacción del cliente mejor evaluación de la calidad del servicio.

SERVQUAL proporciona un estudio de la calidad desde el punto de vista del consumidor y consiste, por tanto, en un instrumento de medida de la calidad tal y como es percibida por el cliente (Suarina Canals 2002). La autora considera que debe entenderse como una herramienta más de la evaluación de un modelo de gestión de la calidad total, en cuanto que su implantación posibilita la mejora global del sistema, permitiendo reorientar las fases de planificación, control y mejora de la misma en un contexto empresarial concreto.

Sin embargo, no todos consideran que SERVQUAL es la metodología más adecuada. En relación al presente estudio, se consideran pertinentes algunas de las críticas estudiadas. La longitud de la encuesta, conjuntamente con la problemática de medir las expectativas han sido dos de los elementos que motivaron la consideración del modelo SERVPERF.

LA ESCALA SERVPERF

SERVPERF se trata de una escala centrada en la medición de la calidad percibida de los servicios, a través de la satisfacción del cliente (Sáez 2011). La autora señala que consiste en un instrumento desarrollado por Cronin y Taylor (1994), quienes probaron un modelo alternativo sustentado en el desempeño, el cual se basa en 22 de los ítems propuestos en el modelo SERVQUAL. Sugieren la medición de la calidad únicamente con el test de percepciones que propone el mismo.

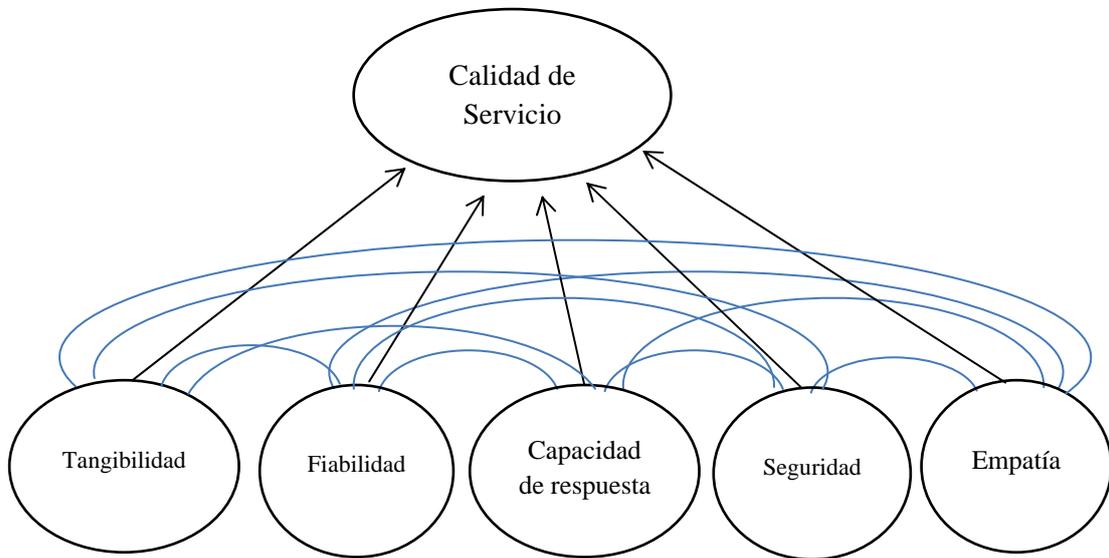
La reducción de las mediciones resulta uno de los puntos más importantes, fundamentados por Sáez (op.cit., pp. 334):

“Este instrumento se apoya en las declaraciones desarrolladas por Parasuraman et al (1992), considerando los problemas de interpretación que plantea a los encuestados, al existir redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas. Según las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor, y dado que un servicio por su naturaleza puede arrojar una alta variabilidad debido a los diferentes momentos de prestación del mismo, el SERVPERF está basado únicamente en las percepciones, disminuyendo a la mitad las mediciones, y con ello el tiempo y los recursos empleados para la aplicación del instrumento, a la vez que se facilitan los cálculos de los resultados (Valls, 2004)”.

Las palabras del propio Zeithaml (uno de los creadores del modelo SERVQUAL) alientan la utilización del modelo SERVPERF. Señala que el modelo prevaleciente de calidad de servicio (SERVQUAL), que define la percepción de la calidad del servicio como el resultado de la brecha entre expectativas y percepciones, no diferencia entre tipos de expectativas. Considera que este hecho, lleva a la implicación estratégica de que las firmas pueden tratar de incrementar las percepciones, o disminuir las expectativas en su búsqueda de incrementar la calidad del servicio general (Boulding, Staeling y Zeithaml 1993).

Es por ello, que señalan que la calidad del servicio se encuentra directamente influenciada únicamente por las percepciones. Incluso, afirma que las expectativas crecientes de los consumidores sobre lo que una firma proveerá durante encuentros futuros con el servicio, lleva en la actualidad hacia mayores niveles de percepción de

calidad luego de que el consumidor se expone al servicio actual, manteniendo lo demás sin cambios.



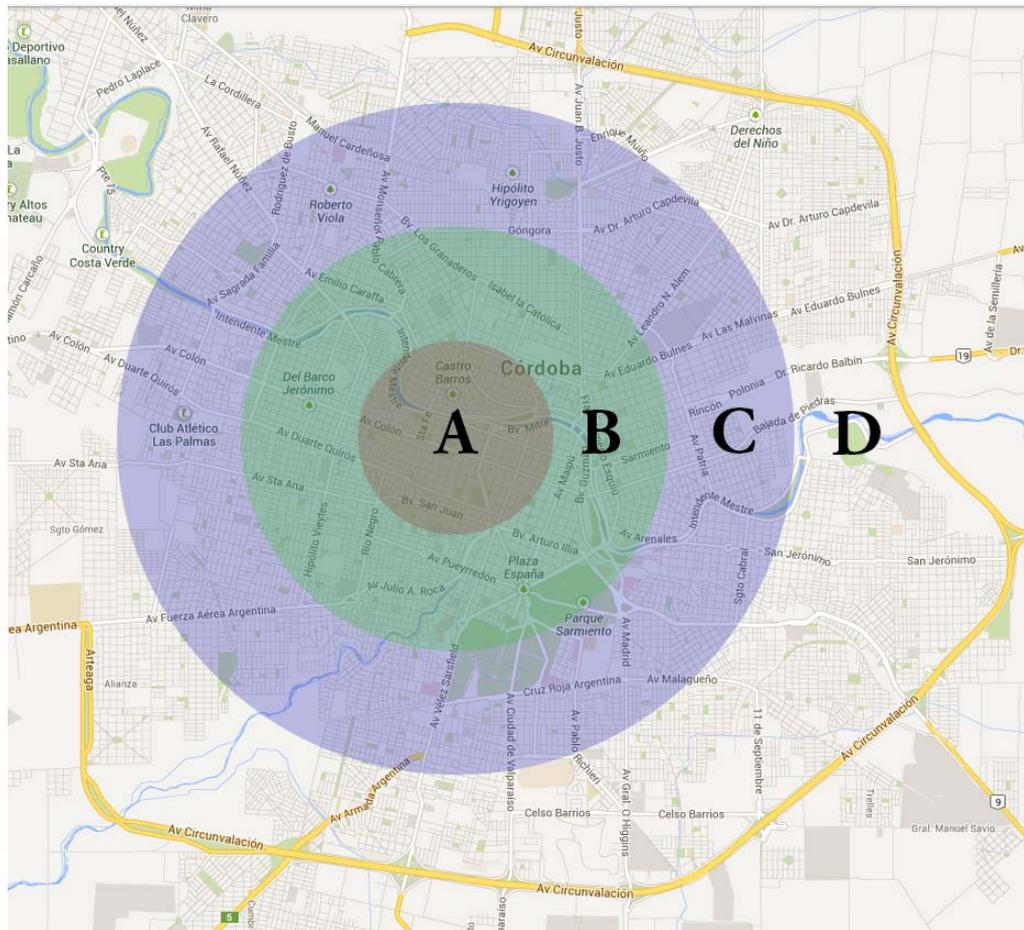
Fuente: (Cronin & Taylor, 1994)

ETAPAS DE TRABAJO

La metodología de trabajo ha sido pensada en diferentes etapas de trabajo, en la primera instancia se profundizó la investigación cualitativa y en la segunda etapa se abordó la investigación cuantitativa.

La ciudad fue dividida en cuatro zonas las cuales han sido pensadas a semejanza de bandas concéntricas, cada una de ellas de aproximadamente una amplitud de tres kilómetros. La ciudad de Córdoba desde la Plaza San Martín hacia el Norte, Sur, Este y Oeste cubre un radio de 12 kilómetros, encerrando una superficie de 576 kilómetros cuadrados. El epicentro que se consideró es la plaza central de la ciudad comprendida por las calles Independencia, San Jerónimo, Buenos Aires y Rosario de Santa Fe. La imagen que se presenta a continuación refleja esta segmentación en zonas que se realizó de la ciudad de Córdoba

Imagen N°1: Segmentación de la ciudad de Córdoba en zonas



La población que se ha definido para esta investigación son varones y mujeres de veinte años a ochenta años, residentes en la ciudad de Córdoba.

Al momento de pensar el diseño de la investigación, el mismo se realizó guardando una relación directa al problema planteado. En puntos anteriores se han desarrollado claramente los antecedentes del problema al cual se desea dar respuesta. De la unión de estos antecedentes y del conocimiento de los investigadores se ha podido imaginar el escenario donde se continuará desarrollando la temática de investigación que es de nuestro interés. Las metodologías que se utilizaron fueron de carácter cualitativo y cuantitativa, basando el análisis, en la información que proporcionaron los datos recolectados y las fuentes de información. Al decir de Báez y Pérez de Tudela (2007) el método cualitativo adhiere a la corriente de pensamiento fenomenológica y tiene como principal objetivo conocer los porqué, las razones por las que sucede lo que sucede. Para ello observa y habla con los actores de esa realidad, para que le den razón de lo que motiva sus comportamientos, como

perciben los acontecimientos, qué actitudes sustentan sus actuaciones, qué creencias, valores e intereses están sosteniendo sus formas de actuar, considerados individual y colectivamente, pero no puede dar la dimensión, el peso absoluto o relativo de lo que oye y observa.

La investigación cualitativa cuenta con diversos recursos para recoger la información que ayude a dar respuesta al problema planteado. La técnica cualitativa con la que se llevó adelante esta instancia fue a través de grupos de foco.

Los grupos de foco se caracterizan y se muestran efectivos por proporcionar un método de exploración, que permite a los participantes expresar sus sentimientos, motivaciones y opiniones dentro de un contexto que es útil para el abordaje de la temática que se desea investigar.

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) señalan que en los grupos de foco existe un interés por parte del investigador por cómo los individuos forman un esquema o perspectiva de un problema.

Por lo que esta técnica ya no sólo queda su popularidad vinculada a la investigación de mercado sino que puede reconocerse como una técnica genérica, que podría ser aplicada en múltiples ámbitos de la conducta y las experiencias humanas, y no quedar confinada sólo a la investigación de mercado. Que quienes participen de las sesiones de grupos de foco posean información sobre los servicios públicos de la ciudad de Córdoba y que a través de sus palabras puedan expresar sus pensamientos, imágenes, valoraciones y reacciones sobre los mismos; que necesiten ser moderados para llevar adelante la actividad y del contexto grupal para que esa información que poseen salga a la luz, es porque estamos ante los cimientos en que se apoya la metodología de los grupos de foco.

Si bien hasta hace algunas décadas el campo del marketing ha sido el terreno natural en el que los grupos de foco han encontrado la mayor parte de sus aplicaciones, siendo desechados por el resto de las áreas, en pocos años los investigadores han empezado a reconocer y a defender su potencial de investigación.

La selección de los participantes se orientó de manera que no quedaran vacíos o lagunas informativas. Los grupos que se constituyeron, dentro de la heterogeneidad que se busca entre ellos, se conformaron además con arreglo a una o varias

variables que los singularizaron y le dieron la homogeneidad interna necesaria. En el caso particular de los servicios públicos de la ciudad de Córdoba esas variables en las que se pensó son ambas demográficas, la edad y el nivel socio económico de los potenciales informantes.

En cuanto a la cantidad de grupos a realizar los diferentes autores sostienen que deben realizarse tantas sesiones hasta que el discurso queda cerrado por sí mismo. Cuando la información que los participantes brindan se vuelve redundante puede considerarse que ha aprehendido el discurso que en ese momento hay sobre el tema que se está investigando, cuando se ha llegado a esa instancia se hace referencia a que se ha alcanzado el proceso de saturación.

Si bien este debería haber sido el proceso ideal, en la práctica hay dos variables que no deben perderse de vista que son el tiempo y el costo y que modifican el proceso antes mencionado. A mayor cantidad de grupos de foco mayor será el presupuesto requerido y mayor es el tiempo que se requiere al realizar el relevamiento.



Foto N°1: Grupo de Foco Personas de 20 a 39 años pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2 y C3

Lograr un equilibrio entre lo que la teoría y la práctica aconsejan depende en gran parte de la experiencia del investigador y del conocimiento del campo que éste tenga.

La cantidad de grupos de foco que se realizaron en este caso fueron dos, uno de ellos pertenecientes a los niveles socio económicos ABC1, C2 y C3 y conformados por jóvenes entre 20 y 39 años y otro conformado por personas de los mismos niveles socio económico antes mencionados y constituido por las personas de 40 años o más.

Cuadro N°2: Selección de Participantes

Grupo	Característica Personales de los Informantes
1	Personas de 20 a 39 años pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2 y C3
1	Personas de 40 años o más pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2, y C3

Fuente: elaboración propia

Abordar a las personas de niveles socioeconómicos D1 y D2 a través de grupos de foco fue complejo, por lo que se resolvió acceder a estos grupos mediante entrevistas en profundidad, realizándose seis a habitantes de Córdoba de diferentes edades, varones y mujeres.

La investigación cuantitativa se realizó utilizando como técnica de recolección de la información una encuesta estructurada de 20 a 25 minutos de duración, la encuesta fue persona a persona domiciliaria. Al decir de McDaniel y Gates (2011) este tipo de encuesta es la que se hace cara a cara a los consumidores en sus hogares. Transfiriendo este concepto a la presente investigación no se hablará de consumidores sino que se hará mención a habitantes de la ciudad de Córdoba. Este tipo de encuesta tiene algunas ventajas inherentes tales como, una retroalimentación inmediata del informante, la capacidad de explicar algunas preguntas complicadas, la posibilidad de utilizar técnicas de cuestionario que requieren un contacto visual con la finalidad de acelerar la entrevista o de mejorar la calidad de los datos.

Las áreas temáticas de la encuesta fueron: determinar los servicios públicos con que cuenta la población, la evaluación específica de cada uno de los servicios estudiados y la calidad percibida sobre diversos aspectos que hacen a las prestaciones.

El tamaño de la muestra fue de 307 casos efectivos en el ámbito de la ciudad de Córdoba, quedando excluidos de la investigación quienes vivían en asentamientos precarios o villas de emergencias. El muestreo fue polietápico, los barrios fueron seleccionados según la densidad poblacional, las manzanas y viviendas se seleccionaron al azar. El entrevistado final fue elegido manteniendo cuotas de sexo y edad de manera proporcional a la distribución de la población. El margen de error tolerable máximo ha sido definido en $\pm 5\%$, con un nivel de confianza del 95% y con estimaciones globales de p y q de 0,75 y 0,25 respectivamente. A efecto de controlar la calidad del trabajo se realizaron supervisiones en vivo, se codificaron y editaron el 100% de los cuestionarios.

La *validez* se abordó desde la *validez de contenido* para lo cual se recurrió a una exhaustiva búsqueda en fuentes secundarias provenientes de bibliografía y artículos científicos que trataban el tema de la medición de los servicios públicos y se recurrió además a fuentes primarias la cual surgió de los resultados de los grupos de foco y de las entrevistas en profundidad realizados.

El análisis estadístico de los datos se realizó aplicando pruebas de independencia con la finalidad de detectar asociaciones entre las diferentes zonas geográficas en que se dividió la ciudad de Córdoba y poseer o no determinados servicios públicos. Otras de las técnicas estadísticas aplicadas fue el de análisis de las varianzas, buscando detectar si existían diferencias estadísticas significativas en las calificaciones promedios otorgadas a cada una de las zonas geográficas en que se dividió la ciudad. En ambas técnicas se trabajó con un nivel de significancia del 5%.

TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se inició en Diciembre de 2012, se realizaron dos *grupos de foco*, uno de ellos estaba conformado por doce jóvenes de entre veintiún años y treinta y nueve años; y el segundo de ellos se constituyó por nueve personas mayores de treinta y nueve años. Ambos grupos se organizaron con varones y mujeres pertenecientes al Nivel Socio Económico ABC1, C2, y C3. Durante todo el tiempo que duraron las sesiones los informantes se mostraron interesados en entregar su opinión y debatir sobre la temática con la que se les propuso trabajar. Aceptaron con seriedad las preguntas de la moderadora, para luego participar activamente de los temas más relevantes que se desprendieron de las preguntas propuestas.



Foto N°2: Personas de 40 años o más pertenecientes al nivel socio económico ABC1, C2

Con la finalidad de abordar los segmentos de Nivel Socio Económico D1 y D2 se realizaron seis *entrevistas en profundidad*, adaptándose la guía de los grupos de foco a tal fin, las mismas se realizaron durante el mes de Marzo de 2013. Las personas entrevistadas fueron tres varones con edades comprendidas entre

veintidós y treinta y cinco años y tres mujeres con edades entre veintiuno y cuarenta y ocho años.

Por medio de la ***Investigación cualitativa*** se buscó detectar necesidades, motivaciones, sentimientos de los usuarios y aspectos relevantes del proceso de uso de los servicios públicos. La recolección de la información de los segmentos objetivos se realizó a través de **Grupos de Foco y de Entrevistas en Profundidad**.

Los Grupos de Foco se desarrollaron a través de dos reuniones con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada. En estos encuentros se procuró que las personas seleccionadas por los investigadores discutieran y elaboraran, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que se planteó como objeto de investigación.

El primer grupo de foco intervinieron jóvenes pertenecientes a los barrios de Nueva Córdoba, Cerro Chico, Alberdi, General Paz, Villa Belgrano, Urca, y Rosedal. El segundo se conformó por personas pertenecientes a barrio Suarez, Marqués de Sobremonte, Juniors, Parque Chacabuco, General Paz, Country Club, Paso de los Andes, y Argüello.

Cada Grupo de Foco se desarrolló por lapsos de tiempo de aproximadamente dos horas, donde se debatió, se intercambiaron ideas, y se evaluaron aspectos relevantes de la temática bajo estudio.

Los grupos fueron coordinados por un moderador y se contó con la presencia de dos observadores, quienes ayudaron a registrar reacciones de los participantes.

La muestra quedó conformada por personas de nivel socio económico D2 y D1 de los barrios Los Químicos, Mercantil, Villa Urquiza, Villa Cornú, Las Palmas y Güemes. Las edades de las personas entrevistadas estuvieron comprendidas entre veintiuno y cuarenta y ocho años

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO (GRUPOS DE FOCO Y ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD)

A continuación se resumen los resultados obtenidos en la primera etapa:

- Se constata una percepción de la existencia de deficiencias en las Políticas Públicas vinculadas al desarrollo ordenado de la ciudad, de indefinición de prioridades de inversión que acompañen el acelerado crecimiento de la ciudad, de falta de continuidad en las políticas de gobierno y de un escaso control, en particular con la obra pública, se convierten en puntos conflictivos entre los ciudadanos y el Estado.
- La ciudad es un lugar inequitativo para sus habitantes hay barrios de “primera” y de “segunda” y dentro de un mismo barrio se presentan de la misma manera estas inequidades. Hay barrios dentro de la ciudad que cuentan con los servicios que uno espera recibir a efectos de tener una mejor calidad de vida, otros sin embargo no cuentan ni con los mismos servicios ni con la misma calidad en sus prestaciones en caso de tenerlos.
- La Municipalidad de la ciudad de Córdoba es el organismo, dentro de los estudiados, que presentó la mayor insatisfacción por parte de los usuarios. Servicios que no llegan a todos los barrios de la ciudad, tales como cloacas y barrido de calles, falta de mantenimiento en servicios que su deficiente prestación se vinculan de manera directa con la seguridad y salud , temas priorizados por los informantes, se convierten en las principales razones de las disconformidades.
- El servicio de agua corriente goza de una buena imagen entre los usuarios de dicho servicio. Como reclamo se planteó problemas con el olor, el sabor y la falta de presión en algunos lugares y en determinadas épocas del año. Otro problema que se planteó fue la falta de control de la empresa Aguas Cordobesas respecto a las empresas con las que terceriza algunas obras.
- Respecto a EPEC se la percibe como una empresa que realiza inversiones insuficientes y que tiene una mala imagen entre los informantes de grupos de foco y de entrevistas en profundidad.

- ECOGAS es una empresa con buena imagen y se la reconoce como una de las empresas prestadoras de servicios que cobran las tarifas más bajas. Como aspecto negativo prevalece la carencia de gas en red sobre todo en barrios de menor poder adquisitivo y en nuevos desarrollos urbanos donde la red se encuentra saturada.
- Las empresas vinculadas a la telefonía fija fueron receptoras de numerosos reclamos, los cuales se relacionan con la mala atención hacia los clientes.
- Los habitantes no fueron considerados menos responsables que los diferentes organismos respecto a las problemáticas que los servicios presentan en la ciudad de Córdoba. Al decir de los informantes no existiría en la actualidad entre los cordobeses la cultura de tener una ciudad limpia. A su vez los participantes, sobre todo los de menor nivel socio económico, dejaron translucir cierto grado de conformismo con los servicios, no así los que vivían en zonas residenciales quienes se tornaron mucho más críticos de la calidad de los servicios que recibían.

A modo de cierre, se pueden advertir diversas problemáticas que surgen de la percepción de calidad que los ciudadanos poseen sobre los servicios estudiados. Las encuestas realizadas arrojan resultados que en muchos aspectos refuerzan o complementan estos resultados iniciales.

RESULTADOS ENCUESTAS

Antes de iniciar la presentación de los resultados que surgen de la investigación realizada y con el objetivo de lograr una mejor comprensión de la presentación de los resultados se cree conveniente realizar algunos comentarios. Los servicios que son responsabilidad de la Municipalidad de Córdoba y que son objeto de nuestro estudio, no llegan de igual manera a quienes son sus destinatarios. Hay zonas de la ciudad que cuenta con determinados servicios que otras no tienen, lo que plantea una *inequidad en la prestación*. Otros servicios, en cambio, cubren prácticamente todos los barrios de la ciudad, lo que permite hablar de una *equidad* en la prestación.

Un aspecto independiente al anterior, el tener o no tener determinado servicio, es la percepción que tienen los vecinos de Córdoba sobre la satisfacción que tienen con dichos servicios.

- **Inequidad de los servicios entre zonas geográficas**

El análisis se inicia abordando cuatro servicios y que, en determinados aspectos, presentaron un comportamiento de respuesta similar, ellos son los que hacen referencia a *Cloacas*, *Barrido de Calles*, *Mantenimiento de Espacios Verdes* y *Desmalezamiento de Baldíos*.

El punto de encuentro entre los primeros tres servicios es la **inequidad en la prestación** de los mismos, las diferencias surgen entre quienes viven en zonas próximas al centro de la ciudad y quienes habitan en los barrios de la periferia. En las tres situaciones se aplicaron pruebas de independencia y surgió que el servicio estudiado y las zonas geográficas de residencia, están asociadas. Los hogares en zonas próximas al microcentro de la ciudad poseen los servicios en oposición a quienes viven en zonas periféricas quienes, en su mayoría, no cuentan con ellos.

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

La construcción de los indicadores se realizó tomando en consideración la escala SERVPERF adaptada al contexto de la presente investigación.

El **Índice de Satisfacción** se construyó a partir de las **calificaciones promedio** obtenidas para cada servicio, generándose un indicador para cada uno de ellos y para cada zona, y un índice de satisfacción general (ISG). Además, se confeccionó un **Índice de Calidad Percibida (ICP)** para cada servicio.

Al momento de calificarlos se utilizó una escala de 1 a 7, asociándose a las calificaciones más bajas, de 1 a 3, con una calificación mala sobre el servicio, de 5 a 7 en cambio se vinculó a una evaluación buena y en donde el 4 es un resultado regular.

A manera de síntesis en el Cuadro se exponen los principales indicadores surgidos del análisis. En la primera columna (ISG) se presenta el Índice de Satisfacción General para cada servicio estudiado y en las columnas siguientes se presenta el mismo indicador abierto por zonas.

Cuadro N°1 Resumen de Índices de Satisfacción de los Servicios, valores generales y por zonas geográficas.

Servicio	ISG	ZONAS			
		A	B	C	D
Cloacas	67%	↑ 76%	↓ 65%	↓ 66%	↑ 83%
Barrido de calles	70%	↑ 72%	70%	↓ 67%	↓ 69%
Mantenimiento de espacios verdes	69%	↓ 67%	↑ 70%	69%	↓ 66%
Alumbrado público	64%	↑ 72%	↓ 62%	↑ 65%	↓ 58%
Recolección de residuos	76%	↓ 73%	↑ 78%	↓ 73%	↑ 78%
Desmalezamiento	65%	↓ 57%	↑ 68%	↑ 67%	↓ 59%
Mantenimiento de calles	53%	↓ 47%	53%	↑ 55%	↓ 49%
Mantenimiento de veredas	44%	↓ 42%	↑ 45%	44%	↓ 43%
Mantenimiento de semáforos	62%	↓ 59%	↑ 64%	↑ 63%	↓ 53%
Mantenimiento señalización	66%	↑ 67%	↑ 67%	↑ 70%	↓ 55%
Mantenimiento mobiliario urbano	63%	↑ 69%	↑ 64%	↑ 67%	↓ 44%
Problemas detectados por zona en función de los índices de satisfacción que se encuentran por debajo de los valores del indicador general para cada servicio estudiado		Problemas en la recolección de residuos, el mantenimiento de espacios verdes, calles, veredas y semáforos	Problemas con cloacas y alumbrado público	Problemas de cloacas, recolección de residuos, y barrido de calles	Problemas con barrido de calles, alumbrado público, mantenimiento de calles, veredas, semáforos, señalización y mobiliario urbano, desmalezamiento y mantenimiento de espacios verdes

Fuente: Elaboración propia

Calidad percibida por los habitantes de la ciudad de Córdoba vinculada a la Municipalidad de Córdoba

La percepción que los habitantes de la ciudad de Córdoba tienen respecto al municipio, medido a través de diferentes dimensiones Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, arroja un **índice sobre la calidad percibida de 51%**. En la conformación de este indicador el valor más bajo lo tiene Fiabilidad (44%), donde las menores puntuaciones de esta dimensión lo tiene *falta*

de cumplimiento de las promesas que realiza el municipio y el no lograr que los trámites se realicen en los tiempos esperados. La dimensión Capacidad de Respuesta obtuvo un índice de 47% donde las variables más complicadas, por la calificación recibida, son la *falta de cumplimiento en los plazos prometidos para resolver los problemas y la rapidez de respuesta (su ausencia) ante problemas o consultas*. Al momento de obtener el índice de calidad respecto a la dimensión Empatía, la variable que recibe menor puntuación es la que corresponde a la *falta de notificación por parte del municipio al momento de realizar alguna modificación en la prestación de algún servicio (corte de calles, cambio de horarios en la recolección de residuos, etc.)*, seguida por *los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes*.

Dentro del grupo de variables que contribuyeron a medir la tangibilidad, la calificación más baja la obtuvo *El Municipio requeriría una mayor cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente*. Por su parte, entre las características que permiten construir el indicador de seguridad *Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes* presenta el menor valor. El Cuadro 2 refleja los comentarios expresados en párrafos anteriores, de donde surge que tanto Tangibilidad como Seguridad constituyen las dos dimensiones con mejores indicadores.

Cuadro N°2

Resumen de los Índices de Calidad Percibida por prestadoras de servicios

DIMENSIÓN	PRESTADORAS DE SERVICIOS				
	MUNICIPALIDAD	AGUAS CORDOBESAS	EPEC	ECOGAS	TELEFONIA
TANGIBILIDAD	59%	73%	68%	75%	68%
FIABILIDAD	44%	72%	65%	74%	64%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	47%	69%	62%	71%	60%
SEGURIDAD	61%	75%	70%	76%	68%
EMPATÍA	54%	69%	61%	69%	61%
INDICE DE CALIDAD PERCIBIDA	53%	72%	65%	73%	64%

Fuente: Elaboración propia

La empresa encargada de la distribución de gas natural ECOGAS y la responsable de la distribución de agua de red AGUAS CORDOBESAS son las empresas con

Índices de Calidad Percibida más elevados, siendo la MUNICIPALIDAD DE CORDOBA la que presenta el indicado más bajo 53%.

CONCLUSIONES

El propósito de la presente investigación consiste en indagar sobre las características, cobertura, condiciones y alcance de los servicios públicos prestados en la ciudad de Córdoba y establecer el grado de satisfacción y percepción de la calidad de los mismos por parte de los ciudadanos.

A partir de lo señalado, se destacan a continuación las principales conclusiones que responden a los objetivos iniciales del presente estudio:

- En primer lugar, se ha logrado identificar la presencia o ausencia de cada uno de los servicios bajo estudio en los hogares de la ciudad de Córdoba. La clasificación en cuatro zonas geográficas bien definidas, posibilitó la detección de **Inequidad en la prestación de los servicios entre zonas geográficas**, posibilitando la comparación entre zonas. Los resultados de las entrevistas en profundidad y los grupos de foco refuerzan la idea de que los hogares en zonas próximas al microcentro de la ciudad poseen los servicios en oposición a quienes viven en zonas periféricas quienes, en su mayoría, no cuentan con ellos. La ciudad es un lugar inequitativo para sus habitantes hay barrios de “primera” y de “segunda” y dentro de un mismo barrio se presentan de la misma manera estas inequidades. Hay barrios dentro de la ciudad que cuentan con los servicios que uno espera recibir a efectos de tener una mejor calidad de vida, otros sin embargo no cuentan ni con los mismos servicios ni con la misma calidad en sus prestaciones en caso de tenerlos.
- Se determinaron los atributos positivos y negativos de cada servicio. Mediante la elaboración de un **Índice de Satisfacción General (ISG)**. Se ha logrado establecer el grado de satisfacción de los ciudadanos-usuarios de cada uno de los servicios, desagregados en cada una de las zonas geográficas propuestas. Sumado a lo anteriormente señalado, se confeccionó un **Índice de Calidad Percibida (ICP)** para cada servicio. Dicho índice se elabora a partir de una metodología que posibilita la contrastación con otros servicios en diversas ciudades del mundo.
- No es posible establecer un comportamiento igual entre el ISG y el ICP, ya que intervienen en cada individuo variables diferentes que provocan valoraciones disímiles ante los servicios. En el caso del ICP influyen diversos

aspectos vinculados a los organismos prestadores, el personal, el servicio recibido y otros componentes organizacionales.

- Se ha avanzado de manera significativa en la indagación acerca de las necesidades insatisfechas respecto a cada servicio objeto de estudio. Tanto las investigaciones cualitativas como cuantitativas posibilitan la detección de debilidades, que son percibidas como necesidades insatisfechas por parte del usuario.
- La percepción de la existencia de deficiencias en las Políticas Públicas vinculadas al desarrollo ordenado de la ciudad, de indefinición de prioridades de inversión que acompañen el acelerado crecimiento de la ciudad, de falta de continuidad en las políticas de gobierno y de un escaso control, en particular con la obra pública, se convierten en puntos conflictivos entre los ciudadanos y el Estado.
- La Municipalidad de la ciudad de Córdoba es el organismo, dentro de los estudiados, que presentó la mayor insatisfacción por parte de los usuarios. Servicios que no llegan a todos los barrios de la ciudad, tales como cloacas y barrido de calles, falta de mantenimiento en servicios que su deficiente prestación se vinculan de manera directa con la seguridad y salud, temas priorizados por los informantes, se convierten en las principales razones de las disconformidades.
- El servicio de agua corriente goza de una buena imagen entre los usuarios de dicho servicio. Como reclamo se planteó problemas con el olor, el sabor y la falta de presión en algunos lugares y en determinadas épocas del año. Otro problema que se planteó fue la falta de control de la empresa Aguas Cordobesas respecto a las empresas con las que terceriza algunas obras.
- Respecto a EPEC se la percibe como una empresa que realiza inversiones insuficientes y que tiene una mala imagen entre los informantes de grupos de foco y de entrevistas en profundidad.
- ECOGAS es una empresa con buena imagen y se la reconoce como una de las empresas prestadoras de servicios que cobran las tarifas más bajas. Como aspecto negativo prevalece la carencia de gas en red sobre todo en barrios de menor poder adquisitivo y en nuevos desarrollos urbanos donde la red se encuentra saturada.

- Las empresas vinculadas a la telefonía fija fueron receptoras de numerosos reclamos, los cuales se relacionan con la mala atención hacia los clientes.
- Los habitantes no fueron considerados menos responsables que los diferentes organismos respecto a las problemáticas que los servicios presentan en la ciudad de Córdoba. Al decir de los informantes no existiría en la actualidad entre los cordobeses la cultura de tener una ciudad limpia. A su vez los participantes, sobre todo los de menor nivel socio económico, dejaron translucir cierto grado de conformismo con los servicios, no así los que vivían en zonas residenciales quienes se tornaron mucho más críticos de la calidad de los servicios que recibían.

Trabajos citados

- Arocena, José. «El desarrollo local. Un desafío contemporáneo.» *Nueva sociedad* , 1995: 19-55.
- . *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*. Montevideo: Taurus - Universidad Católica, 2002.
- Baez, Juan, y Juan Perez de Tudela. *Investigación cualitativa*. Madrid: Esic Editorial, 2007.
- Boisier, Sergio. s.f.
- Boisier, Sergio. «Una (re)visión heterodoxa del desarrollo (territorial): un imperativo categórico.» *Estudios sociales - Volumen 12. Número 23*, 2004: 10-36.
- Boulding, W., R Staeling, y V Zeithaml. «A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions.» *Journal of Marketing Research*, vol. XXX, 1993: 7-27.
- Boulding, William, Richard Staeling, y Valarie Zeithaml. «A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions.» *Journal of Marketing Research*, vol. XXX, 1993: 7-27.
- Buttle, F. «SERVQUAL: review, critique, research agenda.» *European Journal of Marketing* vol.30, n° 1, 1996: 8-32.
- Buttle, Francis. «SERVQUAL: review, critique, research agenda.» *European Journal of Marketing* vol.30, n° 1, 1996: 8-32.
- Coraggio, José Luis. «Nuevas modalidades en planificación y gestión de ciudades.» *Ciudad Futura*, 1999.
- Cronin, J. J. «SERVPERF VERSUS SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality.» *Journal of Marketing*, Vol.58, 1994: 125-131.
- Diener, Edward, y E Suh. *Culture and Subjective Well-being*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, 2000.
- Grando, José, José; Medina, Marcos. «www.unne.edu.ar.» 2006. <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt2006/01-Sociales/2006-S-066.pdf> (último acceso: 13 de Octubre de 2011).
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana, 2006.
- Jain, J., y G Gupta. «Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales..» *VIKALPA* vol.29, N°2, 2004: 25-37.
- Jain, Sanjay, y Garima Gupta. «Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales.» *VIKALPA* vol.29, N°2, 2004: 25-37.
- Kliksberg, Bernardo. *Hacia una economía con rostro humano*. Buenos Aires: Fondo de cultura económica, 2002.

- . *Más ética más desarrollo*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial SRL, 2008.
- «Ley 24240.» *Ley de Defensa del Consumidor*. Buenos Aires, Buenos Aires: Boletín Oficial, 22 de Septiembre de 1993.
- «Ley 25877 de Ordenamiento Laboral.» *Boletín Oficial*. Buenos Aires, Capital Federal, 19 de Marzo de 2004.
- Malhotra, Naresh K. *Investigación de Mercados*. México: Pearson, 2008.
- Marienhoff, Miguel. «Tratado de Derecho Administrativo - Tomo II.» En *Tratado de Derecho Administrativo*, de Miguel Marienhoff. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 1993.
- McDaniel, Carl Jr., y Roger Gates. *Investigación de mercados*. México: Cengage Learning, 2011.
- Petracci, M. «La medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano- Usuario de Servicios Públicos Privatizados.» *Instituto Nacional de Administración Pública (Instituto Nacional de la Administración Pública)*, 1998: 7-63.
- Petracci, Mónica. «La medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano- Usuario de Servicios Públicos Privatizados .» *Instituto Nacional de la Administración Pública*, 1998: 7-63.
- PNUD. *Informe sobre desarrollo humano*. Madrid: Mundi-Press - Libros -, 1996.
- Saez, A. «Factores críticos para la medición de la calidad del servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo.» *TELOS Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol 13 (3) ISSN 1317-0570*, 2011: 329-354.
- Sáez, Alejandrina. «Factores críticos para la medición de la calidad del servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo.» *TELOS Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol 13 (3) ISSN 1317-0570*, 2011: 329-354.
- Saurina Canals, C. «Adaptación de la escala SERVQUAL al ámbito financiero.» *Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. XXXI, n°113*, 2002: 803-831.
- Schvarstein, Leonardo. *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós, 2004.
- Sen, Amartya. *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta, 2000.
- Suarina Canals, Carmen. «Adaptación de la escala SERVQUAL al ámbito financiero.» *Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. XXXI, n°113*, 2002: 803-831.

ANEXO: SERVICIOS PÚBLICOS OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de la consideración de las distintas clasificaciones expuestas en el apartado correspondiente, se realizó la delimitación de los servicios públicos que son objeto de la presente investigación. Se detallan a continuación:

Servicio público	Clasificación	Prestador	Ámbito
Alumbrado Público Servicios sanitarios cloacales Recolección de residuos Barrido y limpieza de calles Mantenimiento de espacios verdes Desmalezamiento de baldíos Nomenclatura parcelaria	Propio Esencial / No esencial	Municipalidad de Córdoba	Estado Municipal
Energía Eléctrica	Impropio Esencial	Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC)	Empresa del Estado Provincial (Organismo autárquico)
Agua potable	Impropio Esencial	Aguas Cordobesas	Empresa Privada
Telefonía fija	Impropio No esencial	Telecom Argentina - Telefónica Argentina	Empresas Privada
Gas	Impropio No esencial	Distribuidora de Gas del Centro S. A.	Empresa Privada

Cuadro N°1: Servicios públicos objeto de la investigación. Fuente: Elaboración Propia

Algunas aclaraciones sobre los prestadores de los servicios:

- **Servicio de Energía Eléctrica:** La Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) es un organismo autárquico, que desarrolla su actividad en la órbita del Ministerio de Obras Públicas de la Provincia de Córdoba. EPEC genera, transporta y distribuye energía en todo el territorio y llega con su servicio a todos los habitantes de la Provincia.
- **Servicio de Agua potable:** Aguas Cordobesas es la empresa concesionaria del servicio de agua potable para toda la ciudad de Córdoba. El Estado, por intermedio de la Subsecretaría de Recursos Hídricos, mantiene para sí la titularidad pública del servicio, fijando las tarifas y controlando el desempeño del Concesionario por intermedio del Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSEP), entidad que controla la ejecución del Contrato de Concesión. El objeto de la concesión es la captación, potabilización, conservación, transporte, distribución y comercialización de agua para consumo doméstico, comercial e industrial en la ciudad de Córdoba. Y también todas las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico-financieras necesarias para la prestación del servicio y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y demás bienes afectados a la gestión del servicio.
- **Servicio de Telefonía Fija:** los prestadores son:
 - a) Telecom Argentina S.A. es una de las principales empresas de telecomunicaciones de la República Argentina. DISCAR S.A.- Telecom &Energy está radicada desde 1986 en Córdoba,.
 - b) Telefónica Argentina; filial del Grupo Telefónica que opera en Argentina desde 1990.
- **Servicio de Gas:** Distribuidora de Gas del Centro S.A. es la licenciataria del servicio público de distribución de Gas Natural por Redes en el área de su competencia, que integran las provincias de Córdoba, Catamarca y La Rioja.