

## “Participación Ciudadana y Calidad de Vida”

### Autor:

Perez Moncunill, Estela; Fuentes, Griselda; Logiodice, Luisina y Garcia, Ignacio

### E-mail

eperezmoncunill@ciudad.com.ar - gfuentes@fce.unl.edu.ar - luisina85@hotmail.com - ign\_garcia@hotmail.com

### Eje Temático

Administración

## 1. Introducción

Este trabajo, que forma parte de una investigación en curso; tiene como propósito analizar el estado de situación de la ciudad de Santa Fe, desde la perspectiva de la percepción de la ciudadanía sobre su calidad de vida. Estableciendo, asimismo, la relación entre calidad de vida y participación ciudadana.

El concepto de *calidad de vida* es una construcción social, relativamente reciente, que surge en un contexto de continuos cambios sociales. Es fruto de los procesos sociales que orientan la transición desde una sociedad industrial a una sociedad pos industrial en un marco de incertidumbre. Si bien, no podemos omitir el protagonismo que la percepción de los problemas medio ambientales ha tenido sobre la construcción de la idea de calidad de vida, es necesario, al mismo tiempo, completar el concepto y situarlo en la configuración de la políticas públicas.

La calidad de vida como propósito superior de las políticas públicas se asocia a la satisfacción del conjunto de necesidades que conciernen a la existencia y bienestar de los ciudadanos. La disponibilidad y acceso de la población a los satisfactores es lo que va a permitir cubrir los requerimientos de los individuos y grupos sociales.

Este recurso se evalúa en una doble dimensión: objetiva y subjetiva. Ello se basa en la existencia de una relación imperfecta entre las condiciones objetivas de vida y la percepción que tiene el ciudadano de la misma.

La gran mayoría de las ciudades latinoamericanas , y entre ellas las argentinas , no han generado instancias de gestión estratégica ligadas al objetivo de lograr avances en la calidad de vida de sus

---

**XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas****“Conocimiento e Innovación en la FCE”**

habitantes. Tampoco se han creado instancias participativas en los procesos de toma de decisiones estratégicas que permitieran incluir la calidad de vida como objeto de las políticas de las ciudades.

La calidad de vida es a la vez un proyecto -una imagen de futuro- y un proceso -una práctica social y política- que implica simultáneamente la aplicación de sistemas de valores a la acción cotidiana, y por tanto, entraña también la consideración de la participación activa de la ciudadanía en la construcción del futuro colectivo.

El desafío de la calidad de vida se puede concretar con el ejercicio de un conjunto de derechos humanos que sólo se pueden garantizar con la incorporación de los propios sujetos en los procesos sociales que les afectan. Y aquí aparece el otro gran eje conceptual en el que se apoya nuestro trabajo, la noción de *participación ciudadana*.

En el debate político actual, tanto a nivel de la teoría como de la práctica cotidiana, los temas de la ciudadanía y participación ciudadana ocupan un lugar central. Ambos términos se refieren a los mecanismos, las normas y los instrumentos que implican procesos de democratización.

La participación ciudadana como forma de construir la ciudadanía se configura como parte esencial en la definición de nuevos significados en el ámbito sociopolítico, sobre lo que es necesario reflexionar.

La noción de ciudadanía esta relacionada con el Estado nación, pero es en el ámbito local donde se construye el sentido de la ciudadanía, debido a que es allí donde lo público se hace posible, puesto que existe un acercamiento real entre política y vida cotidiana, y es donde la gestión pública pierde poder para ampliar los espacios de participación a nivel local (Tejera, 2006: 43).

La identidad ciudadana se construye a partir de ejercer derechos y deberes, pero ambos adquieren su verdadera definición en las prácticas sociopolíticas locales y cotidianas.

En fin, la participación ciudadana es el proceso por el cual los ciudadanos en forma directa, o mediante sus expresiones asociativas, inciden en ciertos procesos gubernamentales definitorios de políticas públicas. Es decir, por medio de la participación ciudadana individuos, comunidades y sectores sociales organizados tienen la oportunidad de intervenir de distintas maneras en la resolución de determinados asuntos de interés colectivo.

Entendemos que la buena gestión de calidad de vida urbana requeriría la implicación de los sectores afectados por los procesos, de ahí que en el trabajo se intente establecer esta articulación.

## **2. Notas Metodológicas.**

A partir de las referencias teóricas, se trabajó en la definición de los conceptos operativos. Luego de operacionalizados, se seleccionaron indicadores con vistas a construir un índice de percepción social sobre calidad de vida urbana, a nivel municipal.

---

**XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas*****“Conocimiento e Innovación en la FCE”***

Para ello se elaboraron los instrumentos de recolección de nueva información para actualizar la existente y para recoger la que nunca ha sido relevada; a través de la consulta de los datos producidos por la gestión municipal y de otras fuentes oficiales y privadas.

Las fuentes de información:

Para la obtención de la información se recurrió a distinto tipo de fuentes:

- a) Fuentes secundarias tales como, documentos públicos de la administración municipal, que permitan dar cuenta de los programas y políticas públicas del Municipio de Santa Fe. Documentos oficiales de otros niveles del estado, cuando se trate de políticas que no administra el estado municipal. Datos producidos por organismos no gubernamentales
- b) Se diseñó una encuesta para medir la percepción social acerca de la calidad de vida urbana de la ciudad de Santa Fe, y de las políticas públicas municipales orientadas a su superación. La misma se aplicó entre las dos últimas semanas de septiembre y las dos primeras de octubre de 2014.

La encuesta de percepción ciudadana tiene como finalidad recoger la opinión de los ciudadanos respecto a aquellas áreas de actuación municipal que los ciudadanos consideran como prioritarias, identificar sus necesidades, conocer las expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales de los servicios, y evaluar el grado satisfacción de los ciudadanos con dichos servicios.

La población objeto de investigación son todas las personas de 18 años o más con residencia permanente en la ciudad y que viven actualmente en domicilios particulares.

Diseño muestral: Se realizó un muestreo por cuotas, que es el tipo de muestreo más generalizado en el estudio de comportamientos, actitudes, percepciones y opiniones mediante encuesta. Se escogieron manzanas a partir de los radios previamente seleccionados. La selección final de los entrevistados se ajusta por cuotas de sexo y edad proporcionales a las de la estructura demográfica de la ciudad, según censo de 2010.

Tamaño de la muestra: La encuesta se aplicó a una muestra de 300 casos efectivos. Para elaborar la muestra se consideró también el lugar de residencia de la población (Distritos Municipales).

El Municipio de Santa Fe está descentralizado en ocho Distritos: Centro, Este, Oeste, Norte, Noroeste, Noreste, Sudoeste y Costa. Es por ello que se consideró conveniente en este caso que tanto la selección y distribución radios censales como de manzanas, hogares e individuos se hiciera considerando la totalidad de cada Distrito, dividiendo proporcionalmente el número total.

Se trabajó con 8 encuestadores, estudiantes de la FCE a quienes se les asignó el perfil y el número de personas a entrevistar en cada cuota.

Antes del inicio del trabajo de campo, se llevó a cabo una jornada de formación de los encuestadores, y supervisores. En esta instancia de capacitación, los encuestadores recibieron instrucciones claras sobre: • Cómo localizar la unidad de muestreo, • Cómo ubicar al entrevistado, •

---

**XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas*****“Conocimiento e Innovación en la FCE”***

Cómo registrar datos sobre la unidad de muestreo y el entrevistado (intentos de contacto, fechas, resultados), • Cómo motivar al entrevistado a participar de la encuesta, • Cómo presentar el estudio, • Cómo leer las preguntas y proporcionar las opciones de respuesta, • Cómo responder las dudas de los entrevistados, • Cómo registrar las respuestas, • Cómo repasar anotaciones y apuntar información complementaria.

Por su parte, los supervisores fueron entrenados para lograr que los encuestadores a su cargo realicen bien su trabajo. La realización de las encuestas es responsabilidad de los encuestadores, pero la calidad de las encuestas es responsabilidad principal de los supervisores. La tarea de los mismos es realizar la supervisión técnica (supervisión concomitante, reentrevista, crítica primaria, análisis de completitud), verificar la adecuación de las respuestas a las preguntas, verificar la completitud del cuestionario y el control administrativo.

Una vez realizado el entrenamiento los participantes contaban con todos los conocimientos del contenido del cuestionario, técnicas de entrevista y aspectos generales de la investigación que les permitieron realizar su trabajo.

Se entregó a cada encuestador, material impreso para que lo lean previamente (Manual del encuestador, hojas de ruta, cartografía). Se aplicaron técnicas de role playing para las prácticas de encuestas.

Para evitar (o minimizar) el sesgo de selección, se establecieron rutas o itinerarios aleatorios para que el entrevistador realice la encuesta.

En cuanto al método de administración, se realizó una encuesta presencial, a partir de la aplicación de un cuestionario administrado mediante entrevista personal, con la modalidad “cara a cara”.

El diseño del cuestionario incluyó preguntas en su mayoría cerradas, tanto de tipo excluyente como de alternativas múltiples.

Según la naturaleza de la pregunta, el cuestionario ofrece preguntas objetivas: tanto de identificación como de hábitos y comportamientos. Y preguntas subjetivas, de opiniones o valoraciones.

Asimismo, se incluyeron preguntas cuyas respuestas corresponden a escalas semánticas sin categoría neutra.

Luego de recogida de la información, se realizó la tarea de verificación sobre un 10% de los cuestionarios. En el caso en que se superara la tasa de error permitida, se hizo necesario repetir las encuestas afectadas.

Se confeccionó la matriz de datos de n columnas (preguntas) por n filas (encuestados) en el programa estadístico SPSS y se cargaron los datos

Luego se depuraron errores en los datos provenientes de: errores y omisiones de respuesta, errores de registro por parte del encuestador y errores de digitación.

Se relevó, asimismo, la percepción de los estudiantes sobre la tarea, a fin de evaluar sus motivaciones y el significado que le atribuyen a la experiencia.

## XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

Recién entonces se pudo iniciar el proceso de análisis de los datos, cuyos resultados parciales examinaremos en este trabajo.

En los casos pertinentes, se utilizaron escalas semánticas, esto es el porcentaje de usuarios satisfechos, acumulando el porcentaje de respuestas positivas (las categorías *Muy satisfecho* y *Satisfecho*, dado que se utilizó la Escala de Likert).

Asimismo, en los casos en que resultaba adecuado se buscó establecer el saldo de satisfacción entre el porcentaje de respuestas positivas y negativas: calculado como la diferencia entre el porcentaje que acumulan las respuestas positivas de la escala (*Muy Satisfecho* + *Satisfecho*) y las negativas (*Insatisfecho* + *Muy Insatisfecho*).

### 3. Objetivos

- Analizar el estado de situación de la ciudad de Santa Fe en lo que respecta a la calidad de vida urbana, tomando en consideración la percepción de los habitantes de la ciudad respecto a esta cuestión.
- Establecer la hipotética articulación entre calidad de vida y participación ciudadana

### 4. Análisis e interpretación de resultados parciales

Cuando exponemos la idea de calidad de vida, estamos haciendo referencia a una multiplicidad de condiciones que contendrían tanto dimensiones mensurables - objetivas -, como de otras de más incierta cuantificación – subjetivas -, dimensiones todas ellas que constituyen parte de un conjunto de valores y hechos que no se pueden disociar.

Por unaparte, remite al ámbito de las relaciones sociales, a las actividades humanas, al acceso a los bienes y los riesgos a los que se encuentra sometido. Se trata de un término que se asocia a la calidad de las condiciones en que se van desarrollando las diversas actividades del individuo.

En ese sentido, el IDH (Índice de Desarrollo Humano) aparece como un indicador apropiado para empezar a aproximarnos al concepto.

El IDH es un índice compuesto que mide los avances en tres dimensiones básicas del desarrollo humano: vida larga y saludable, conocimientos y nivel de vida digno<sup>1</sup>.

En el Informe elaborado por el PNUD sobre Desarrollo Humano 2011, la República Argentina ocupa el puesto 45 de un conjunto de 192 países, dentro del rango que dicho Programa clasifica como “Desarrollo Humano Muy Alto”. El valor del índice alcanzado por nuestro País es 0,797.

Como se afirmó más arriba, el índice es compuesto y los valores de las variables que lo conforman para la República Argentina, son los siguientes:

IDH	ESPERANZA DE VIDA AL NACER - AÑOS	AÑOS PROMEDIO DE ESCOLARIDAD	AÑOS ESPERADOS DE ESCOLARIZACION	INGRESO NACIONAL BRUTO PER
-----	-----------------------------------	------------------------------	----------------------------------	----------------------------

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

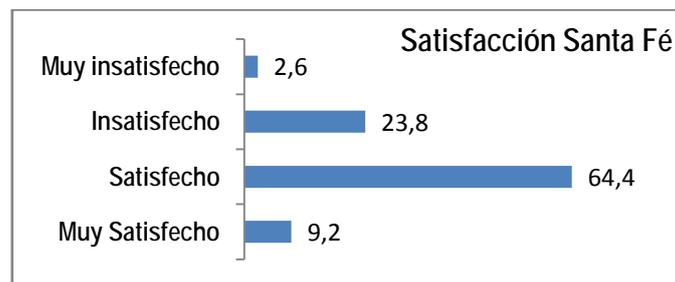
#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

				CAPITA
0,797	75,9	9,3	15,8	14.517

Por otra parte, la noción de "calidad" aparece como un aspecto central de comparación de los atributos o características de una cosa con los que poseen otras de nuestro entorno, se correspondería más con la percepción individual y subjetiva de determinadas condiciones de vida. Esto es, el modo como aprecian su vida. Y aquí es donde se hace posible acceder a las percepciones y opiniones de nuestros entrevistados respecto a la calidad de vida, en nuestro caso, en la ciudad. Para conocer esto se hicieron múltiples preguntas, sólo analizaremos algunas de ellas.

Se les preguntó a los encuestados *Qué tan satisfecho se siente Ud. con Santa Fe como ciudad para vivir?*

Gráfico 1



Como puede observarse en el Gráfico 1, el 73,6% de los encuestados afirma que se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho viviendo en la ciudad de Santa Fe.

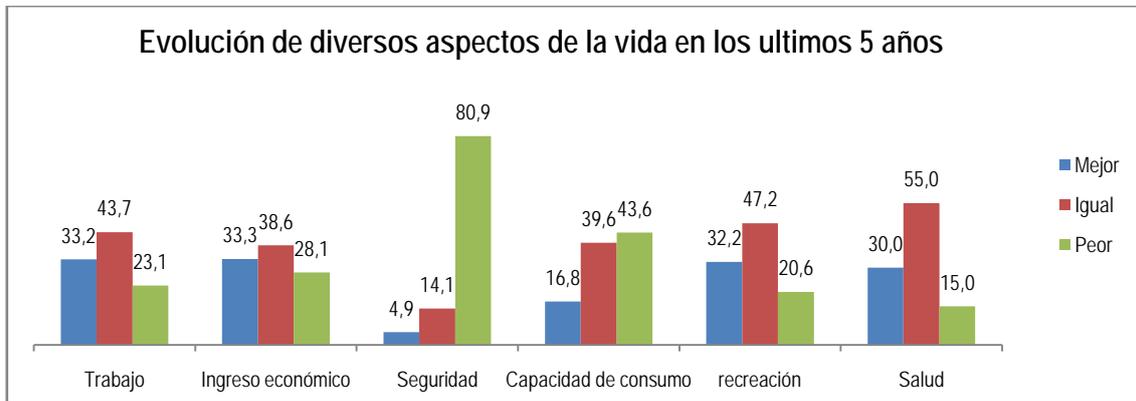
Tomando como punto de partida estas primeras consideraciones sobre la naturaleza compleja de la idea de calidad de vida, se hace necesario agregar que se trata de un proceso. La idea de proceso nos permite entender a la calidad de vida como realidad dinámica, abierta y continuamente emergente.

Desde esta lectura es que introdujimos preguntas en el cuestionario que nos permitieran ver precisamente la dinámica del fenómeno.

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

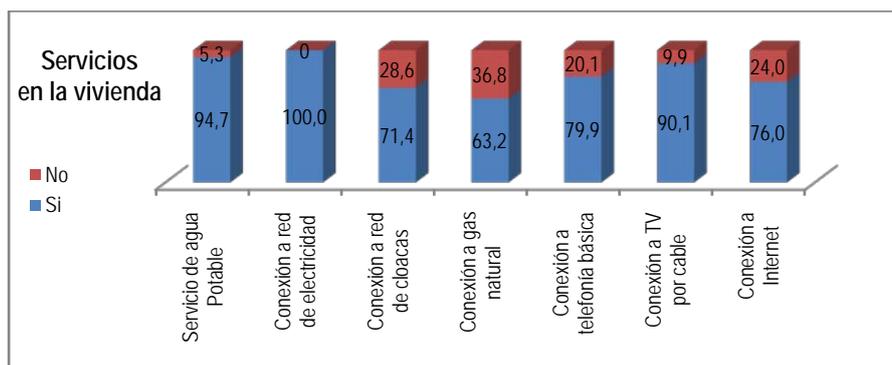
Gráfico 2



Es probable que para llegar a una definición de calidad de vida, lo que realmente se necesita es establecer el sentido de la integración del sujeto en los procesos sociales, esto es, conocer las formas de apropiación del sujeto de sus condiciones sociales de vida. Medir la capacidad de acceso a los recursos por parte del sujeto para poder y conducir dignamente su propia vida.

Para medir estas variables, se formularon un conjuntos de preguntas que nos permitieran construir un perfil de la muestra seleccionada, a partir de la capacidad de los sujetos de acceder a ciertas condiciones de vida. A modo de ejemplo se muestran algunos elementos que permiten referir a la calidad de la vivienda. A continuación vemos el gráfico con las respuestas obtenidas.

Gráfico 3



Como puede observarse, los valores recogidos dan cuenta del acceso mayoritario a los servicios básicos y algunas otras comodidades.

El alcance del concepto de calidad de vida no tiene un sentido unívoco. Por nuestra parte proponemos delimitar tres grandes dimensiones siempre presentes en la calidad de vida: La escala territorial sobre la que es posible determinar la calidad ambiental, el bienestar sobre el que se puede precisar el nivel de vida, y las interacciones sociales que expresan la identidad cultural.

DIMENSION TERRITORIAL	BIENESTAR	IDENTIDAD CULTURAL
-----------------------	-----------	--------------------

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

Calidad ambiental	Nivel de vida (condiciones objetivas)	Vínculos e interacciones sociales
Habitacional - vivienda	Trabajo - empleo	Tiempo disponible - ocio
Residencial - barrio	Salud	Relaciones sociales - redes
Urbana - ciudad	Educación	Participación – apropiación
Sostenibilidad	Equidad y Cooperación	Gobernabilidad
Derechos Ambientales	Derechos Sociales y Económicos	Derechos Culturales y Políticos
Derecho a la vida. Derecho a la alimentación, vestido y vivienda adecuados y saludables. Derecho a un medio ambiente urbano saludable. Derecho al espacio público. Derechos del peatón. Derecho a un medio ambiente fuera de riesgos. Derecho a la conservación de la diversidad biológica. Derecho a una atmósfera limpia. Derecho al acceso al agua potable y a unas aguas dulces y marinas libres de contaminación. Derecho al saneamiento y la higiene. Derecho al suelo y la tierra libre de contaminación. Derecho a la protección del patrimonio histórico, cultural y artístico.	Derecho al desarrollo. Derecho al trabajo y al empleo en condiciones adecuadas, de proximidad y de calidad. Derecho de huelga, sindicación, democracia laboral, negociación. Derecho a la protección y la seguridad social. Derecho a la salud. Derechos de los consumidores. Derecho a la educación y a la formación profesional. Derecho a la igualdad de oportunidades. Derecho de asilo. Derechos de los grupos vulnerables (de la mujer, de la infancia, de la vejez, de las minorías étnicas, de los migrantes, de los enfermos y de los discapacitados).	Derecho al tiempo libre y las actividades creativas y de esparcimiento. Derecho a la identidad cultural, a la lengua y la cultura propias. Derecho al pleno desarrollo de la personalidad y a la actividad comunitaria. Derecho a la libre circulación y residencia. Derecho a la seguridad vital y personal. Derecho a la libertad de expresión, reunión, asociación y manifestación. Derecho a la justicia y a la seguridad jurídica. Derecho a informar, comunicarse y ser informado. Derecho a la participación directa en la vida social y política. Derecho a los espacios y servicios públicos en cantidad y calidad adecuada.

Estas variables y dimensiones no pueden considerarse de forma aislada. Cada uno de ellos sólo cobra sentido con relación a los demás y al conjunto, que es el que define el sentido de la calidad de vida. En la articulación de todas estas dimensiones podremos descubrir distintas conexiones y vínculos que se pueden expresar en derechos de ciudadanía.

Ahora bien, el desarrollo de los derechos humanos, desde la perspectiva de la optimización de la calidad de vida, requiere de una ciudadanía activa, de la incorporación de los sujetos a la práctica política, único modo de que el proceso de las políticas públicas adopte un sentido relacional capaz de establecer vínculos entre el marco normativo-legal y la vida cotidiana.

La calidad de vida es a la vez un proyecto (una imagen de futuro) y un proceso (una praxis social y política) que implica simultáneamente la aplicación de sistemas de valores a la acción cotidiana.

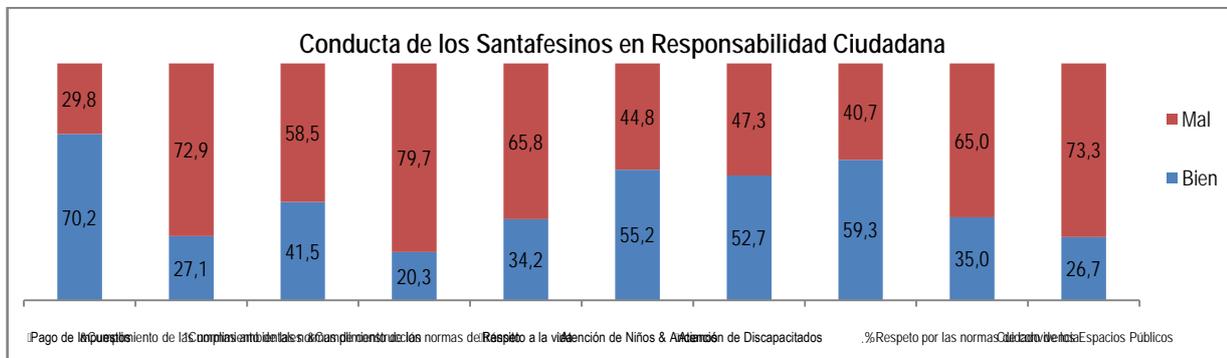
## XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

En esta lógica se denota el significado de la calidad de vida como una forma de adaptación entre las condiciones de vida objetivas y las expectativas del sujeto, así como también sus potencialidades tal y como él mismo las aprecia en la articulación entre las estrategias individuales y la acción colectiva.

En relación a este punto, se interrogó a los entrevistados: *Cómo calificaría la conducta de los santafesinos en cuanto a responsabilidad ciudadana en una serie de aspectos.* Y obtuvimos los siguientes resultados:

Gráfico 4



El desafío de la calidad de vida se puede concretar con el despliegue de un conjunto de derechos humanos que sólo se pueden garantizar con la incorporación de los propios sujetos en los procesos sociales que les afectan. Y aquí es donde se puede entender la participación como dimensión transversal de la calidad de vida.

El ciudadano como sujeto-protagónico con responsabilidad y capacidad para participar activamente en las decisiones que le afectan, es sujeto en los procesos que él mismo produce y que él mismo interpreta.

La construcción de la ciudadanía exige, por tanto, una democracia plena y, a su vez, la profundización de la democracia necesita de ciudadanos activos.

El desarrollo de una cierta capacidad para tomar las decisiones sobre la gestión de los recursos y a la resolución de los problemas que afectan a los sujetos por parte de los propios sujetos, es lo que permite desplegar procesos de calidad. "En otras palabras, se tiene calidad cuando se está en condiciones de controlar la propia vida, así como el medio en que ésta se desenvuelve, el conjunto de circunstancias que rodean la propia existencia". (DE PABLOS et al., 1999: 68).

Las posibilidades de los sujetos para implicarse en el proceso de toma de decisiones se encuentra en proporción inversa a la dimensión del ámbito de actuación. Es indudable que la participación con mayor intensidad se puede dar con mayor facilidad y operatividad en la medida en que el ámbito de actuación sea más pequeño y perceptiblemente más controlable. No cabe duda que es en el ámbito municipal donde el ejercicio de la ciudadanía se hace efectivo. De tal modo, que la calidad de vida se optimiza en un contexto de proximidad donde, también, es más fácil acceder a la participación en los asuntos que afectan a los propios sujetos.

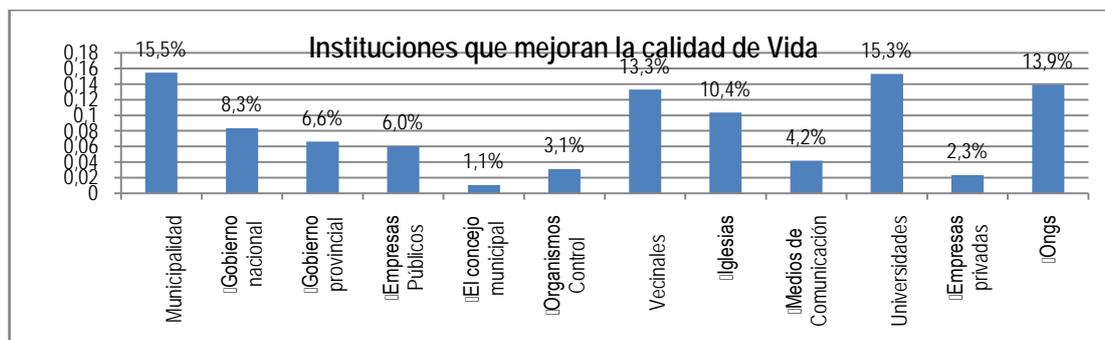
### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

Todo esto involucra el Derecho a la ciudad, entendido como aquel que permite a los ciudadanos tener control sobre la vida urbana dentro de los principios de sustentabilidad, democracia, equidad y justicia social. Las ciudades se conciben como bien público, como bien colectivo, y al mismo tiempo como construcción social.

El Derecho a la ciudad es mucho más que la libertad individual de acceder a los recursos urbanos: se trata del derecho colectivo a transformarnos a nosotros mismos transformando la ciudad. Éste consiste en la posibilidad de que los ciudadanos, no sólo disfruten de manera equitativa de los beneficios actuales y potenciales de la ciudad, sino también la posibilidad efectiva de participar en las decisiones y manejo de los asuntos urbanos y de realizar en este ámbito los derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos.<sup>ii</sup>

Gráfico 5



En el relevamiento que llevamos a cabo, es posible identificar aquellos aspectos que los santafesinos perciben como significativos en la superación de su calidad de vida. En este caso, se destacan la Municipalidad y la Universidad.

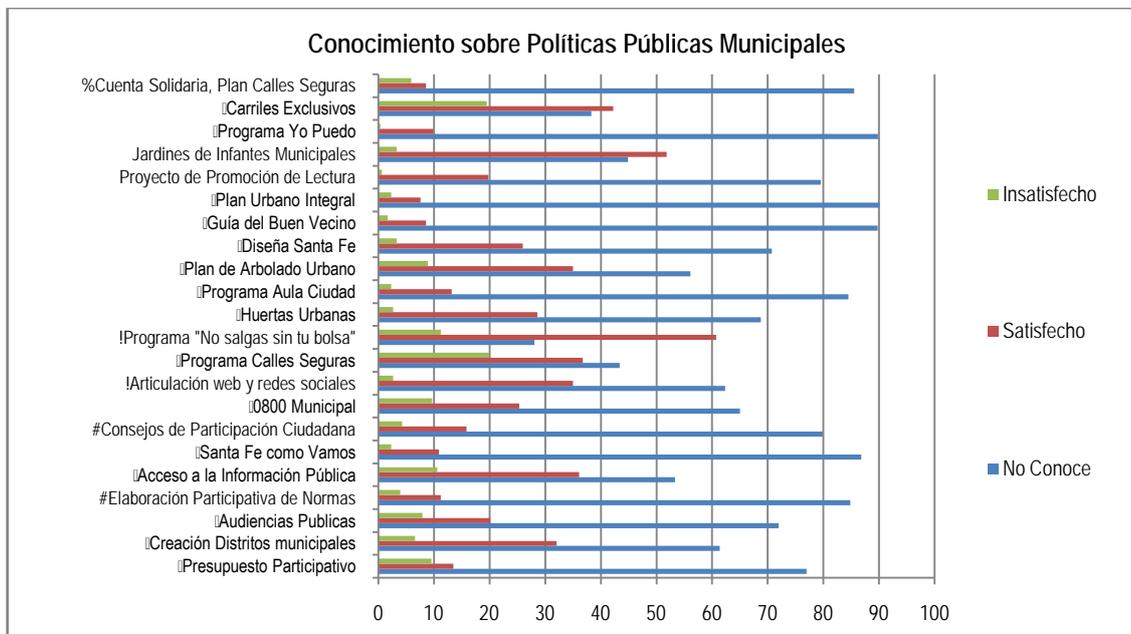
La complejidad del concepto de "participación" nos lleva a profundizar y proyectar su carácter relacional, para construir la articulación posible entre distintas perspectivas, buscando la complementariedad, la síntesis, la permeabilidad entre esas distintas dimensiones de la participación. Se trata, en definitiva, de superar falsos dilemas entre democracia participativa y democracia representativa, entre información y comunicación, entre intereses individuales e intereses colectivos.

Sabemos, por otra parte, que uno de los recursos más valiosos para optimizar la toma de decisiones en los agentes gubernamentales es la *información*. Ese activo permite potenciar la capacidad real de satisfacción de las demandas de la población. Entendiendo que la información es un bien público, creemos que de su cantidad y calidad depende en buena medida las decisiones públicas que se pueden tomar.

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

Gráfico 6



Aquí vemos qué tanto conocen los santafesinos sobre las instituciones municipales y sobre las políticas públicas, como condición necesaria para poder participar activamente en ellas. Obsérvese el contraste entre la oferta de políticas públicas destinadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y el desconocimiento de éstos sobre las mismas.

La participación es una dimensión de la calidad de vida que atraviesa, que interacciona, que a la vez se alimenta y aporta a la optimización de las otras dimensiones de la calidad de vida. Desde esta perspectiva compleja y relacional, la participación significa, inclusión, implicación, integración e identidad. Nos encontramos en disposición de responder a una primera pregunta ¿qué es participar?

En primer lugar, es *ser parte* -de un sistema, de una red-. Cada sujeto es protagónico, juega un papel en las redes sociales en la que se encuentra incluido y se relaciona e interacciona con otros sujetos protagónicos, en un contexto de confianza y reciprocidad.

En segundo lugar. Es *estar en*-un lugar, en un entorno físico que también es entorno social-. Cada sujeto se sitúa en el espacio, en el territorio, soporte de redes donde el sujeto se encuentra integrado en la medida que reconoce, percibe y se apropia de un espacio común donde se encuentra con los otros sujetos que también hacen lo propio.

En tercer lugar es *sentirse parte* de -una comunidad, de un grupo-. El sentimiento de pertenencia es imprescindible para la autonomía y significa, a la vez, un acceso directo a las relaciones sociales,

En cuarto lugar es *tomar parte* -en las decisiones- y *tener parte* -de poder-. La ciudadanía no puede entenderse como tal si no recoge en todas sus consecuencias el derecho de los ciudadanos a

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### *“Conocimiento e Innovación en la FCE”*

tomar parte en las decisiones que les afectan de forma común, en definitiva, la "participación en los asuntos públicos". La participación en este sentido conlleva una cierta redistribución o socialización del poder.

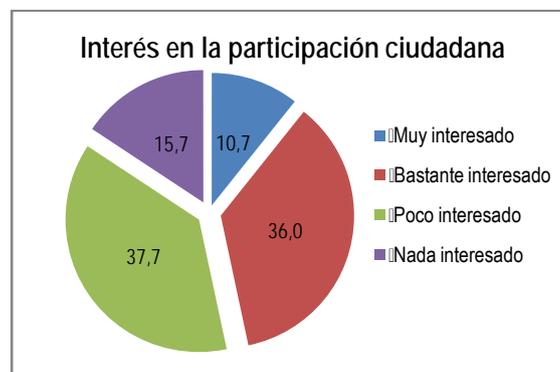
Se hace necesario pensar en las condiciones necesarias para reconstruir las redes sociales e imprimir procesos de comunicación, en la igualdad de oportunidades y en la formación necesaria para poder participar (conocimiento), en el modelo urbano que favorece la comunicación, el conocimiento y la identidad, en el acceso a los recursos instrumentales que permiten la implicación y la acción colectiva orientada a que los ciudadanos se apropien de actividades y espacios.

La disponibilidad de tiempo para poder participar, suele ser un condicionante. La enajenación de los sujetos en la esfera laboral es un enorme obstáculo para la participación, si bien, los procesos participativos, siempre y cuando sean atractivos e inclusivos, demuestren utilidad y eficacia, generen compromiso y satisfacción en el proceso mismo y en los resultados, deberían ser una garantía para la implicación de amplios sectores de la ciudadanía.

La participación en este sentido de profundidad y transversalidad necesita de una cultura política que motive y que se proyecte sobre las políticas públicas y en particular sobre las políticas locales.

Esto nos lleva a interrogarnos, si es suficiente con la oferta de espacios de participación desde la gestión municipal, para motivar el interés de la ciudadanía por participar en la cosa pública.

Gráfico 7



Una democracia reflexiva orientada a la calidad de vida obtendría capacidad para acoplar ambas esferas, fusionando las estrategias individuales y la acción institucional con las estrategias colectivas -la acción colectiva- en un proceso recurrente y transversal donde se modifican mutuamente.

La incorporación de los ciudadanos a la política, en gran medida ocurre a través de las entidades sociales de todo tipo donde se aprende a participar y, por tanto, a adquirir el estatus y el rol de la ciudadanía.

Así, el acceso al ámbito de las decisiones públicas por parte de los ciudadanos precisa de la mediación de las organizaciones sociales que asuman estrategias encaminadas a favorecer la activación y la transformación del denominado capital social -redes de reciprocidad- en capital

---

**XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas*****“Conocimiento e Innovación en la FCE”***

político -la capacidad de influencia sobre la gobernación- (BIRNER & WITTMER, 2000), es decir, de como los ciudadanos pueden disponer de los recursos políticos -instrumentales y estructurales- para poder tomar parte de la gestión y de las decisiones en las políticas públicas.

Precisamente, es en la propia participación de los sujetos, en redes de reciprocidad, en la gestión de la redistribución del poder y en el uso de los recursos políticos donde aprenden las habilidades para el ejercicio de la política y de la corresponsabilidad permitiendo, también, establecer equilibrios entre expectativas y recursos disponibles. Es un círculo virtuoso donde los ciudadanos se hacen así mismos, donde los sujetos adquieren el estatus de ciudadanía al lograr capacidad estimativa sobre las decisiones públicas. Se trata de un proceso de apropiación de la política por parte de los ciudadanos. Lo deseable es que se produzca una reorientación de la "gobernabilidad" hacia modelos de "gobernanza".

Se trata, en definitiva, de incrementar la calidad humanizando la administración pública. Ese nuevo paradigma relacional basado en la cooperación requiere de iniciativa política, de innovación social y de consenso ciudadano en pro de una ciudadanía activa y del desarrollo de la democracia.

Los nuevos procesos participativos, han de trascender las disciplinas y áreas (urbanismo, servicios sociales, educación, cultura...), tendrán que atravesar los niveles -político, técnico y ciudadano- y también poner en relación el conocimiento con la acción pública.

Un plan estratégico de participación aporta innovaciones de forma permanente y en primer lugar lo innovador de la intervención pública pasa por reconocer las potencialidades intrínsecas de un compromiso colectivo donde no se puede separar un modelo de gestión de un modelo de desarrollo social.

Lo novedoso es hacer la intervención pública, menos pública, y más comunitaria, más con / por los ciudadanos -como sujetos-activos- que para los usuarios -como objetos-sujetos pasivos-.

La inercia de la perspectiva ideológica neoliberal, propia de los '90, debilitó el tejido asociativo, lo llevó a su fragmentación y a serias dificultades para consolidar redes.

En aquellos años prevalecía un modelo de gestión empresarial de los gobiernos locales, sobre todo en las grandes ciudades, y, en consecuencia, una concepción de la participación muy alejada de la idea de ciudadanía.

Los ciudadanos adquirieron la categoría de usuarios-consumidores (individuales) que se posicionan como clientes en un marco de relaciones crecientemente mercantilizadas en la esfera de la vida cotidiana y, también, en el ámbito institucional. Las necesidades dejan paso a los deseos, aspiraciones y preferencias simbólicamente construidas y sublimadas por una "sociedad mercantilizada de consumo dirigido".

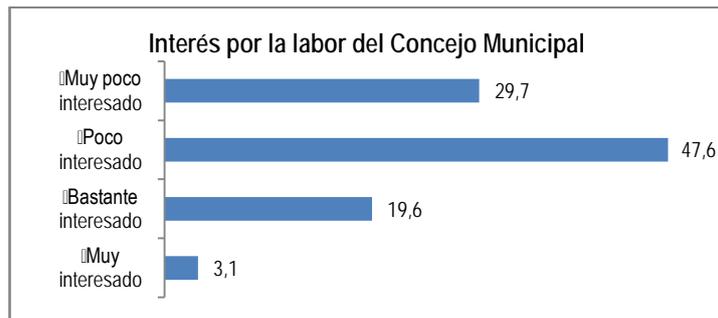
Los derechos de los ciudadanos cedieron protagonismo frente a los derechos de los consumidores. Estos podían decidir sobre opciones culturales, elegir un producto u otro, elegir un servicio u otro, pero no tienen opción a definir, descubrir sus necesidades; y construir, diseñar la forma de satisfacerlas.

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

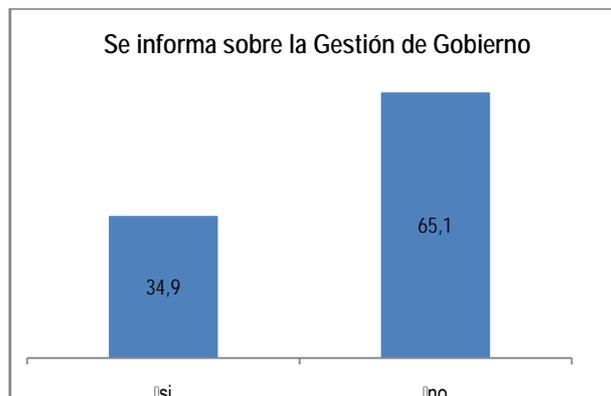
Esta inercia de la que hablamos, se manifiesta entre los santafesinos por su falta de interés por lo público.

Gráfico 8



Asimismo, es notable la pobreza de información de la ciudadanía respecto a la gestión municipal:

Gráfico 9



La cuestión clave, en la gobernanza local, para desarrollar la ciudadanía es que los ciudadanos puedan ir más allá de elegir entre alternativas, es que puedan alterar, que puedan construir modelos alternativos.

La calidad fue el concepto clave, pero desde la perspectiva de la satisfacción de los consumidores de productos y de la satisfacción de los usuarios de los servicios. Se privilegió la idea de calidad entendida como: "la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a un producto o servicio que tiene la capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario al cual va destinado".

Estas definiciones se refieren sobre todo al servicio o producto y a la satisfacción del usuario, no al proceso y la implicación en la construcción del mismo por parte del sujeto. El cliente es alguien que exige, no que coopera y reflexiona.

Por otra parte, se manifiesta una preocupación especial por los aspectos de calidad de los servicios públicos y sus implicaciones respecto a la participación, en la medida en que el usuario pasó a ser considerado como consumidor de servicios –cliente-, y no tanto como sujeto de derechos –ciudadano-. De esta lectura deriva un cierto desplazamiento de las prioridades, desde la

## XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

*“Conocimiento e Innovación en la FCE”*

participación y la corresponsabilidad en los asuntos públicos, hacia la satisfacción de una serie de necesidades y demandas que corren el riesgo de medirse exclusivamente con criterios de rentabilidad económica y política / electoral. Un ejemplo de esta orientación, en los equipamientos y servicios de proximidad, es la política de privatizaciones.

Ahora bien, una nueva mirada requiere nuevas alianzas. Las alianzas necesarias se definen en que todos los agentes / actores descubren sus necesidades, a la vez que reconocen las necesidades de los demás; todos los agentes / actores cooperan en el establecimiento de los satisfactores; todos los agentes / actores comparten las soluciones; todos los agentes / actores se implican en la acción; y todos los agentes / actores intervienen en el balance social de los resultados.

Resumiendo, la buena gestión de calidad, significa de forma simultánea: la implicación de los sectores afectados por los procesos, una reflexión socializada sobre las estrategias, un buen sistema de comunicación, la aplicación de los principios de coordinación, cooperación y de consenso. Superar los efectos inhabilitantes de los modelos gerencial y burocrático -sobre todo de éste último- requiere de un modelo relacional de gestión participativa.

transformar el poder en "potencia" social. Lo que llevaría a atenuar la defensa cerrada de los intereses corporativos.

Alguna de las **innovaciones** vinculada al campo de la planificación democrática, con gran capacidad para establecer vínculos entre la democracia representativa y la democracia participativa y, por ende, incorporar a los ciudadanos a la política -estableciendo para los técnicos y a las entidades sociales nuevos roles de mediación-, aparecen en experiencias como los "presupuestos participativos", lo que muestra el carácter innovador de los procesos participativos y su proyección sobre la calidad de los servicios públicos.

La capacidad de decisión es múltiple. Partiendo de los recursos disponibles, del conocimiento sobre los mismos y de la capacidad estimativa sobre sus potencialidades, se establece un acoplamiento sinérgico entre métodos de democracia directa, deliberativa y delegativa que permite consenso sobre la jerarquización de las necesidades, la decisión compartida sobre las prioridades en la satisfacción de las necesidades y resolución de las carencias, un reparto más equitativo de los recursos (siempre escasos), y una cierta socialización del poder.

Se trata, en definitiva, de posibilitar la transformación de la condición de beneficiarios pasivos a ciudadanos gestores de sus propias oportunidades de desarrollo incrementado así la calidad de los procesos, y de los programas y servicios vinculados a los mismos.

### 3. Referencias Bibliográficas

ACUÑA, Carlos. (2007); *La incidencia política de la sociedad civil*; Ed. Siglo XXI; Buenos Aires.

AZNAR, Hugo. "Pluralismo y participación ciudadana: la reaparición de la sociedad civil ." En: *Pluralismo: perspectivas políticas y desarrollos normativos*. José Miguel Piquer Marí ... [et al.]. Valencia: Tirant lo Blanch, 2004. p.135-166

BLANCO, A. (1988): "Calidad de Vida". En Román Reyes (dir.): Terminología Científico-social - Aproximación Crítica-. Anthropos / UCM. Barcelona.

BOMBAROLO, Félix; BERKEL, Rik van y JÁCOME , Francine. "La participación ciudadana frente a los retos de la desigualdad social." En: *Políticas públicas , inclusión social y ciudadanía*. Klaus Bodemer (editor). 1a. ed. Caracas, Venezuela: Red de Cooperación Eurolatinoamericana, Recal, 2003. p.255-323.

FONT, Joan (coordinador). *Ciudadanosy decisiones públicas* . 1a. ed. Barcelona: Ariel, 2001. 242 p.: diagrs. ISBN 8434418185

FONT, Joan et al., "Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: una visión panorámica", XIV Concurso de Ensayos del CLAD "Administración Pública y Ciudadanía". Caracas, 2000

IBÁÑEZ, J. (1990): "Los avatares del sujeto". En Ibáñez, J. (comp.): *Nuevos avances en la investigación social. La investigación social de segundo orden*. Anthropos (suplementos) no 22, Barcelona.

LEVA, Germán; *Indicadores de Calidad de Vida Urbana . Teoría y metodología*. Univ. Nac. de Quilmes 2005.

MORIN, E. (1994): *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona, Gedisa.

PABLO DE, J.C.; GÓMEZ, Y.; PASCUAL, N. (1999): "El dominio sobre lo cotidiano: la búsqueda de la calidad de vida". En REIS, no 86, Madrid.

SETIÉN, M. L. (1993): *Indicadores sociales de calidad de vida*. CIS/Siglo XXI, Madrid.

### XI Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas

#### “Conocimiento e Innovación en la FCE”

#### NOTAS

<sup>i</sup>Informe sobre desarrollo humano 2011 PNUD. *Esperanza de vida al nacer*: años que vivirá un recién nacido si los patrones de mortalidad por edades imperantes en el momento de su nacimiento siguieran siendo los mismos a lo largo de toda su vida.

*Años promedio de escolaridad*: años promedio de escolaridad que reciben las personas de 25 años y más, según los niveles de logros educacionales de la población de acuerdo con la duración de cada nivel.

*Años esperados de escolarización*: años de instrucción que un menor en edad de ingresar a la escuela puede esperar recibir si los patrones vigentes de las tasas de matriculación específicas por edad se mantuvieran constantes durante toda su vida.

*Ingreso Nacional Bruto (INB) per cápita*: el ingreso total de una economía generado por su producción y la propiedad de los factores de producción, menos los ingresos pagados por el uso de los factores de producción de propiedad del resto del mundo ...Anexo estadístico, Pag. 192.

<sup>ii</sup>Preámbulo de la **Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad** - Foro Social de las Américas, Quito, Julio 2004. Foro Mundial Urbano, Barcelona, Octubre 2004. Foro Social Mundial, Porto Alegre, Enero 2005. Revisión previa a Barcelona, Septiembre 2005.