

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CONOCER LAS NECESIDADES URBANAS DE LOS RESIDENTES, ESTUDIANTES Y TRABAJADORES DEL BARRIO REAL DE MINAS DE BUCARAMANGA, AÑO 2020.

Angie Nicole López Hernández:

isnicklopez@gmail.com

Silvia Rosa Guerra Pedraza:

guerrapedrazasilviarosa@gmail.com

Tecnología en mercadeo y gestión comercial

Ciencias Socioeconómicas y empresariales

Unidades Tecnológicas de Santander

II Congreso
Internacional

de Investigación
Red RIACO 2020

Resiliencia
Organizacional:

Estrategia de
Reinversión
Empresarial

IX Encuentro de Investigadores,
VI Encuentro de Semilleros de
Investigación.

uts

Unidades
Tecnológicas
de Santander



INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como objetivo general conocer las necesidades urbanas de los residentes, estudiantes y trabajadores del barrio Real de Minas de Bucaramanga (año 2020). Por ello se diseñó una herramienta para así obtener información sobre todos los aspectos urbanos de la zona, a favor de medir el impacto social de los cambios deseados por la población. Con dicha información, se contempla recomendar estrategias para poner en marcha la vicisitud urbana de la zona. La estructura de este artículo es la siguiente: La sección 2 presenta el marco teórico. La sección 3 describe la metodología del estudio. La sección 4 da a conocer los resultados de la investigación. En la sección 5, se plantean las conclusiones y en la sección 6 las recomendaciones.



MARCO TEÓRICO

La urbanización extrema y la minimización de los espacios naturales no se considera una tendencia actual ni futura. La densificación urbana sostenible mediante el éxodo rural masivo constituye una respuesta a las necesidades de las ciudades para contraer la expansión urbana negativa

El administrador local debe tener en cuenta nuevas demandas y necesidades. Por lo tanto, la concentración de las decisiones a nivel de las colectividades con solo protagonistas profesionales e institucionales pertenece al pasado. Es conveniente volver a definir los procesos decisionales dentro de los proyectos urbanos, con el fin de integrar un nuevo protagonista olvidado desde mucho tiempo: El residente.

Este trabajo constituye un apoyo a la creación de un laboratorio urbano en la Ciudadela Real de Minas cuyo objetivo es tratar de detener la espiral de deterioro y daño ecosistémico, identificando y proponiendo alternativas de solución a los problemas de las ciudades intermedias como la ciudad de Bucaramanga



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

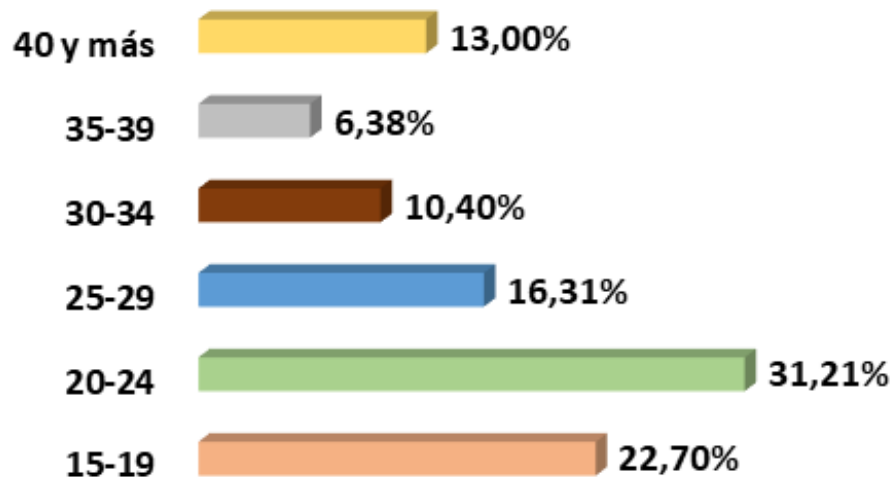
La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva con el objetivo de tener en cuenta las apreciaciones de los residentes, trabajadores y estudiantes del barrio Real de Minas.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

El estudio se realizó en la Ciudadela Real de Minas cuya población es de 60.000 habitantes (Secretaria de planeación, 2014). Se aplicó una fórmula de muestra finita con margen de error del 5% e intervalo de confianza del 95%, lo que dio como resultado una muestra de 397 personas. Se realizaron 423 encuestas. Fueron repartidas de la manera siguiente: Real de Minas (130), Acrópolis (77), Plaza Mayor (70), Mutis (49), Calle de los estudiantes (44), Samanes (27), Parque de las Cigarras (26). A nivel de las posiciones sociales de los encuestados se respecto la lógica siguiente: Residentes (74,94%), Trabajadores (12,53%) y estudiantes (12,53%).

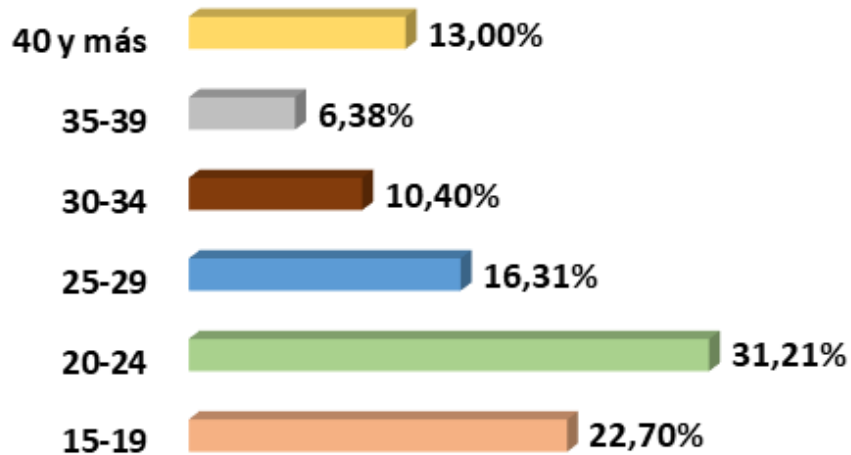
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA POR EDADES



Como se puede evidenciar mas del 70% de la muestra tiene menos de 30 años. Lo anterior significa que es una población joven (Barreto, 2016), lo que puede significar un relativo desinterés a nivel de algunas de las problemáticas existentes en la zona. La investigación permitirá confirmar o rechazar esta hipótesis

CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL BARRIO



Más del 80% de la muestra se encuentra en complacencia con la calidad de vida en el barrio, mientras que más del 15% se encuentra insatisfecha. Se puede interpretar que si bien la satisfacción esta elevada, el nivel de calidad de vida es perfectible y se intentara encontrar las variables por mejorar de acuerdo con las apreciaciones proporcionadas.

COMPARACIÓN ENTRE FRECUENCIAS Y PERCENTILES DE LA CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL BARRIO

Percentil	Variable	Frecuencia	Porcentaje	Variación
87,5	Regular	65	15,37%	+25,71%
62,5	Excelente	61	14,42%	+2,40%
37,5	Pésima	6	1,42%	NS
12,5	Mala	5	1,18%	NS

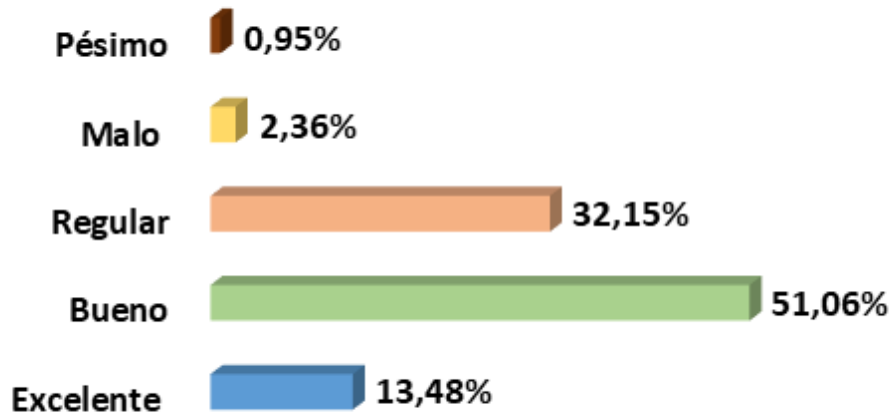
Después del análisis de datos basado en la comparación entre frecuencias de respuestas y rangos percentiles, se evidencia que la variable *Regular* conoce un incremento del 25,71%. Esto denota que una parte de la muestra que contesto que la calidad de vida era satisfactoria, piensa en realidad que es regular, lo que permite relativizar los resultados arrojados por la Figura 2.

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE MOTIVACIÓN PARA VIVIR EN ESTE BARRIO Y NO EN OTRO

	Cercanía (Vivienda, estudios, comercio)	Calidad de vida (Tranquilidad, seguridad)	Acceso vial	Actividades físicas	Zonas verdes
Escala	17,37	14,97	13,91	12,87	12,38
Asimetría	-1,3759	-0,6262	-0,4966	-0,1774	-0,0660
Curtosis	1,4986	-0,0045	-0,7427	-0,8141	-0,9067

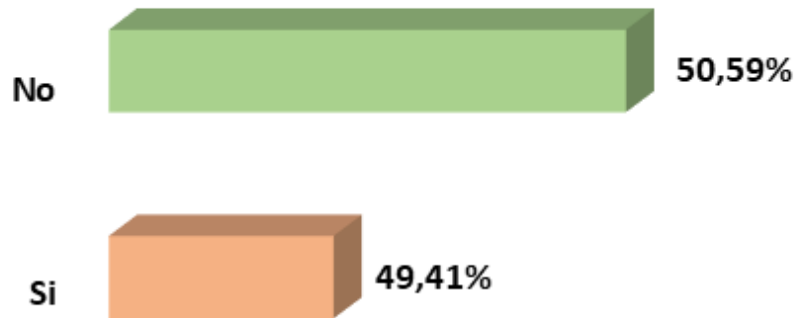
Acorde a la Tabla 2 y según la clasificación de Escala que resalta lo que los encuestados dicen es preciso señalar que los dos factores principales de motivación son la *Cercanía* y la *Calidad de vida*. Se observa un desinterés relativo para la presencia de espacios verdes en la zona, lo que constituye un punto en común a muchas ciudades en el mundo (Nabhen, 2016). La aplicación de la función Curtosis, que permite diferenciar científicamente lo que los encuestados dicen de lo que piensan, confirma estos resultados.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO EN EL BARRIO



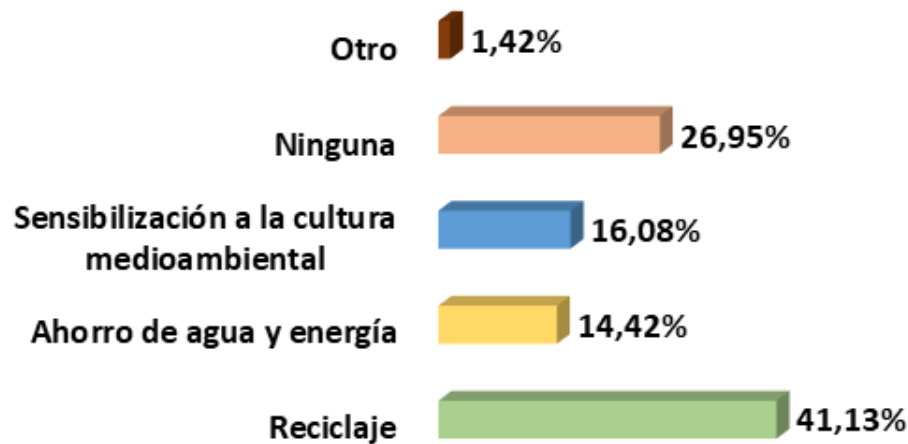
Se aprecia que más del 75% de la muestra se encuentra satisfecha por la accesibilidad del barrio a nivel de transportes públicos, mientras que más del 20% se encuentra insatisfecha. Los resultados anteriormente mencionados reflejan el alto nivel de calidad del sistema de transporte público en Bucaramanga (Serpa, 2015), aunque la llegada de un sistema de transporte masivo integrado (Metrolínea) tuvo tendencia a provocar una disminución de esta misma, con la supresión de rutas que provocó un déficit de cobertura (Olarte, 2015).

CANTIDAD ADECUADA DE ESPACIOS VERDES EN EL BARRIO



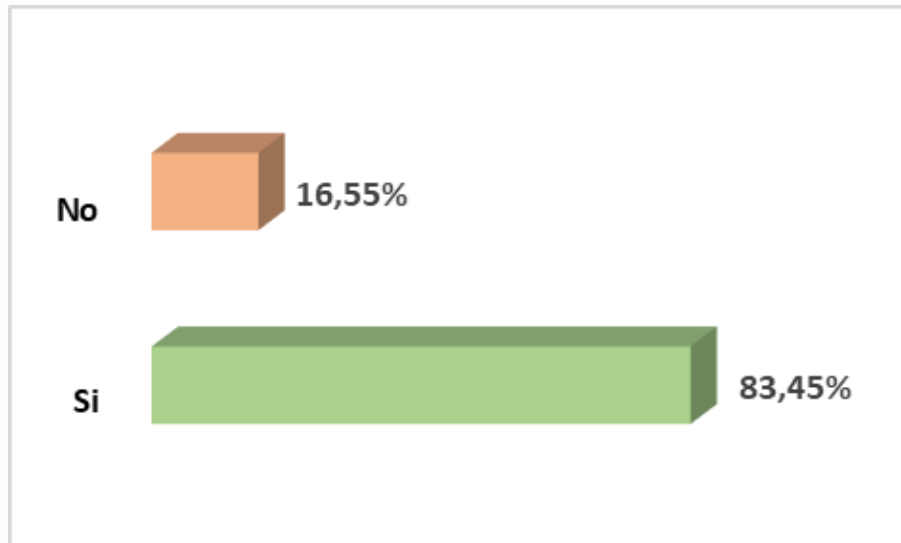
Se evidencia una dicotomía casi total entre los encuestados: La probabilidad de respuesta a este tipo de pregunta es obtener un 50% de *Si* y otro 50% de *No*. El caso confirma esta probabilidad puesto que, la mitad de la muestra opina que la cantidad de espacios verdes en el barrio es suficiente, mientras que, la otra mitad considera que son insuficientes. A través de los resultados, se puede hacer una proyección hacia la problemática medioambiental en Colombia, con solo una parte de la población que tiene consciencia de la necesidad de tener espacios verdes en la ciudad, es decir que se preocupa por el medio ambiente (Pinzón, 2016).

ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR LAS INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL BARRIO PARA AYUDAR CON LA PROTECCIÓN MEDIO AMBIENTAL



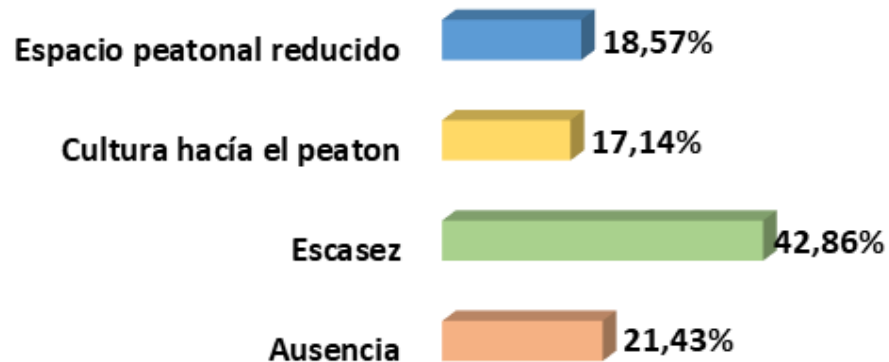
Para más del 40% de la muestra, la actividad más promovida por las instituciones involucradas en el barrio para ayudar con la protección medio ambiental es el reciclaje. Pero más del 25% considera que no se promueve ninguna actividad. Lo anterior significa que el reciclaje es la actividad que es más fácil de incentivar por su relativa sencillez. En cuanto a la ausencia de promoción de acciones medioambientales, se puede interpretar que, en realidad, es la desinformación y el desinterés de los ciudadanos que explica este porcentaje de respuesta.

SUFICIENCIA Y UBICACIÓN PERTINENTE DE LOS ACCESOS PEATONALES



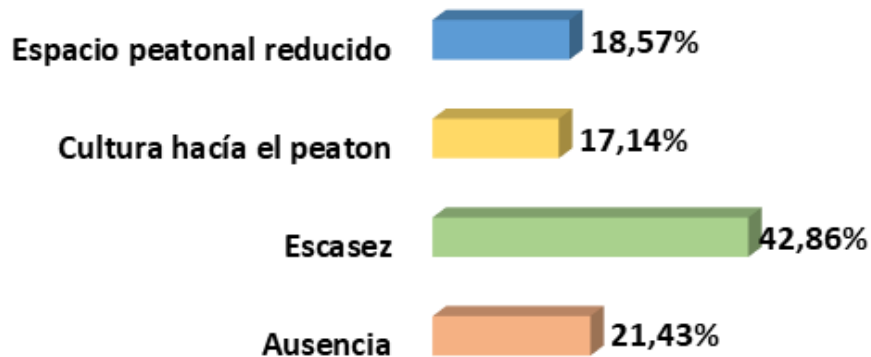
Más del 80% de la muestra considera los accesos peatonales suficientes y adecuadamente ubicados, mientras que más del 15% no está de acuerdo con lo anterior. Si bien este resultado puede dar a pensar que la satisfacción de los encuestados es alta, se debe relativizar, refiriéndose a la caracterización de la muestra por edades. La población usuaria es joven y se puede interpretar que se desinteresa o tiene una actitud desafiante frente a las reglas y las normas de seguridad (Narváez, 2019), lo que da como resultado una escasa percepción de la ausencia o presencia de los accesos peatonales.

SUFICIENCIA Y UBICACIÓN PERTINENTE DE LOS ACCESOS PEATONALES



más del 80% de la muestra considera los accesos peatonales suficientes y adecuadamente ubicados, mientras que más del 15% no está de acuerdo con lo anterior. Si bien este resultado puede dar a pensar que la satisfacción de los encuestados es alta, se debe relativizar, refiriéndose a la caracterización de la muestra por edades (Figura 1). La población usuaria es joven y se puede interpretar que se desinteresa o tiene una actitud desafiante frente a las reglas y las normas de seguridad (Narvéez, 2019), lo que da como resultado una escasa percepción de la ausencia o presencia de los accesos peatonales.

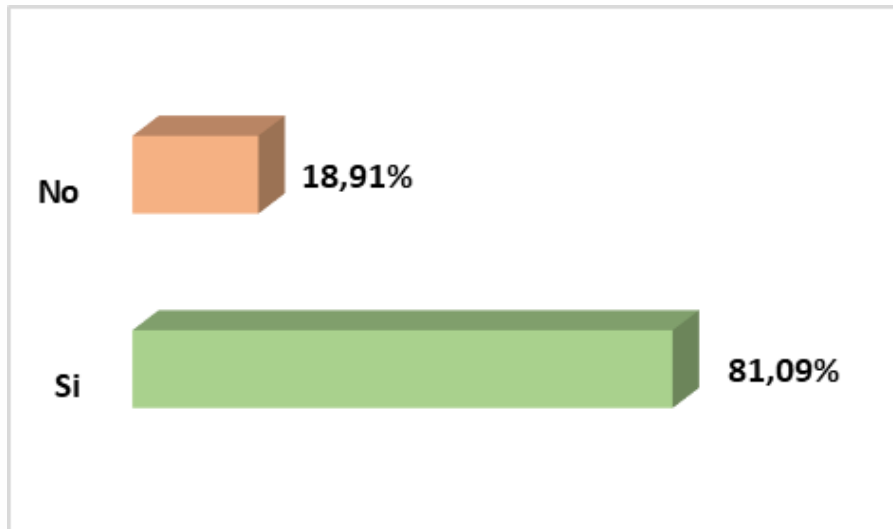
RAZONES DE LA INSUFICIENCIA Y DE LA UBICACIÓN NO PERTINENTE DE LOS ACCESOS PEATONALES



Expone que dentro del 16,55% de la muestra considera los accesos peatonales insuficiente y mal ubicados, más del 40% menciona la escasez de estos mismos y más del 20% su ausencia. Es válido decir que, existe una falta de cultura hacía el peatón que sea a nivel de los automovilistas que a nivel de las autoridades que no piensan la ciudad en términos de bienestar para los estos mismos (Anciaes, 2018).

DISPOSICIÓN PERTINENTE DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE SEGURIDAD VIAL

Se evidencia que más del 80% de los encuestados opina que las infraestructuras de seguridad vial están dispuestas de manera pertinente, mientras que más del 15% no lo piensa. En este caso, se puede realizar el mismo análisis que para la Figura 1, donde la juventud relativa de la muestra tiene tendencia a relativizar este alto nivel de satisfacción.



RAZONES DE LA DISPOSICIÓN NO PERTINENTE DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE SEGURIDAD VIAL



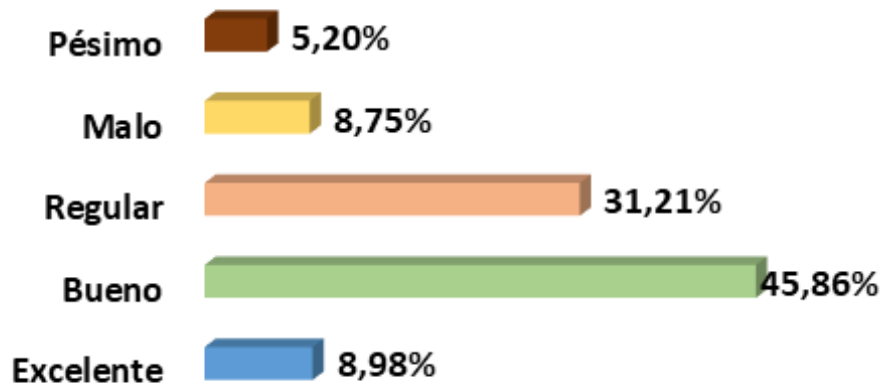
Se aprecia que dentro del 18,91% de la muestra que piensa que la disposición de las infraestructuras vial no es pertinente, el 30% menciona que, en primer lugar, se deben hacer respetar las normas: Esto es representativo de Colombia, donde las normas de seguridad vial existen, pero se respetan poco, lo que es sintomático de la falta de cultura ciudadana (Ballén, 2016). Para el 25%, hacen falta más señalizaciones, lo que se relaciona con el 22,5% que menciona la escasez de infraestructuras de seguridad vial.

CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA EN ARAS DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN EL BARRIO

	Medidas de seguridad para protección de bienes y personas	Medio ambiente	Seguridad vial y peatonal	Contaminación auditiva	Limpieza
EscaLa	16,40	15,09	14,91	14,71	14,23
Asimetría	-0,8777	-0,6044	-0,5645	-0,4783	-0,4622
Curtosis	0,2823	-0,2417	-0,4086	-0,8813	-0,8399

según la clasificación de EscaLa, la variable que cobra más importancia en aras de mejorar la calidad de vida en el barrio, radica en la toma de *Medidas para la seguridad de los bienes y de las personas*: En Colombia, el número de hurtos que, en 2017 era de 155.988 al año, pasó a 160.250 en 2018, por un aumento de 2,73% (Justicia, 2019). En orden creciente, siguen el *Medio ambiente*, la *Seguridad vial y peatonal*, la *Contaminación auditiva* y la *Limpieza*. Es importante resaltar que después de la aplicación de la función Curtosis, se evidencia una diferencia entre lo que los encuestados dicen y lo que piensan: La variable *Contaminación auditiva* tiene, en realidad menos importancia que la variable *Limpieza* que, en mismo tiempo, es el aspecto que tiene menos importancia para los encuestados.

CALIFICACIÓN DEL GRADO DE EDUCACIÓN Y DE CULTURA CIUDADANA DE LAS PERSONAS QUE VIVEN, TRABAJAN O ESTUDIAN EN EL BARRIO



El grado de educación y de cultura ciudadana de las personas que viven, trabajan o estudian en el barrio es satisfactorio para más de la mitad de la muestra, mientras que es insatisfactorio para más del 45%. Esto significa que, a pesar de los progresos notables registrados a este nivel, quedan puntos por mejorar tales como: Saludar, esperar su turno, tener tolerancia hacia el prójimo, respetar el peatón y las normas viales entre otras variables.

CONCLUSIONES

Los aspectos que se deben mejorar prioritariamente en el barrio son: La seguridad de los bienes, la seguridad de las personas y el respeto del medio ambiente. La actividad más deprecada para contribuir con este último aspecto es el reciclaje, mientras que la menos promovida es el ahorro de agua y energía. De la misma manera, se evidenció una escasez de infraestructuras de seguridad vial, tales como las señalizaciones, y una falta de respeto de las normas relacionadas. La educación y cultura ciudadana no se encuentran a sus óptimos niveles.

Concorde al análisis anterior, se evidencia que la población que vive, trabaja o estudia en el barrio es joven lo que provoca una perspectiva errónea de ciertas problemáticas en la zona. Por ejemplo, la presencia o ausencia de zonas verdes es el tema que menos tiene importancia para los encuestados. Además, existe un desinterés frente a las reglas y las normas de seguridad vial y peatonal.

En general los encuestados se encuentran satisfechos de acuerdo con el nivel de calidad de vida en la zona: Satisfacción relativa para lo que concierne respecto al nivel del servicio de aseo y el acceso al transporte público de buena calidad en el barrio (Lo que tiende a reducirse debido a la llegada del servicio de transporte masivo integrado, Metrolínea).

RECOMENDACIONES

Para poder poner en marcha un laboratorio urbano que tenga en cuenta las apreciaciones de los residentes, trabajadores y estudiantes de la Ciudadela Real de Minas, se recomienda fortalecer los factores de motivación para vivir en el barrio, tales como la cercanía (Vivienda, estudios, comercio), la tranquilidad y la seguridad.

Es fundamental que las autoridades encargadas se enfoquen hacia el mejoramiento de los servicios de aseos en el barrio (Horarios fijos de recolección de basura y mejor limpieza de las calles). Igualmente se recomienda poner en marcha un programa de educación medioambiental dirigido hacia los residentes, trabajadores y estudiantes del barrio.

Además, se preconiza buscar un medio eficiente para hacer respetar las normas viales que no sea mediante sanciones (Multas), sino a través de la educación ciudadana. Por último, se recomienda que las autoridades hagan respetar el nuevo código de policía y convivencia (SCJ, 2016), a nivel de la contaminación auditiva que constituye una causa de intranquilidad en la zona.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anciaes, P. (2018). Estimating preferences for different types of pedestrian crossing facilities. *Anciaes, P. R., & Jones, P. (2018). Estimating preferences for different types of peTransportation research part F: traffic psychology and behaviour, 222-237.*
- Ballén, A. (2016). *Entre el saber y la política: el caso del proyecto político-pedagógico de cultura ciudadana. Antanas Mockus (1995-2004)*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Barreto, L. (2016). Propiedades psicométricas del Stroop, test de colores y palabras en población colombiana no patológica. *Universitas Psychologica, 255-272.*
- Brenner, N. (2015). Towards a new epistemology of the urban? *City, 151-182.*
- Cáceres, F. (2020). *Formulación De Estrategias Para Fortalecer La Gestión Ambiental Urbana En La Ciudadela Real De Minas*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.
- Gascó, M. (2017). Living labs: Implementing open innovation in the public sector. *Government Information Quarterly, 90-98.*
- Justicia. (10 de 01 de 2019). Reducir el número de robos, una tarea pendiente en seguridad. *El Tiempo, págs. 6-12.*

- Leminen, S. (2016). The effect of network structure on radical innovation in living labs. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 743-757.
- Liedtke, C. (2015). User-integrated innovation in Sustainable LivingLabs: An experimental infrastructure for researching and developing sustainable product service systems. *Journal of Cleaner Production*, 106-116.
- Menny, M. (2018). Urban living labs and the role of users in co-creation. *GAIA-Ecological Perspectives for Science and Society*, 68-77.
- Nabhen, R. (2016). *Evaluación de la calidad de los espacios verdes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2014*. Buenos Aires: Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.
- Narváez, Y. (2019). Road risk behaviors: Pedestrian experiences. *Traffic injury prevention*, 303-307.
- Olarte, T. (2015). Estudio del comportamiento de los usuarios de medios de transporte informales en la ciudad de Bucaramanga. *Ensayos. Revista de los Estudiantes de Administración de Empresas*, 86-100.
- Pinzón, M. (2016). *La "práctica aplicación" de la sostenibilidad ambiental en el ordenamiento territorial urbano: propuesta conceptual y metodológica para ciudades medias-intermedias de Colombia: El caso de Palmira, Tuluá y Buga, Colombia*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya .
- Puentes, D. (29 de Diciembre de 2015). Denuncian retrasos en la recolección de basuras en Bucaramanga. *Vanguardia liberal*.

- Puerari, E. (2018). Co-Creation dynamics in urban living labs. *Sustainability*, 1893-1911.
- SCJ. (30 de 10 de 2016). *Código nacional de policía y convivencia*. Obtenido de http://scj.gov.co/landing/codigo_policia/.
- Scott, A. (2015). The nature of cities: The scope and limits of urban theory. *International journal of urban and regional research*, 1-15.
- Secretaria de planeación. (2014). *Plan de ordenamiento territorial de segunda generación Bucaramanga*. Bucaramanga: Municipio de Bucaramanga.
- Serpa, J. (2015). Integración Tarifaria para el Transporte Público del Área Metropolitana de Bucaramanga. *INGE CUC*, 25-33.
- Torres, D. (2016). *Utopía y realidad. La urbanización del barrio de la mutualidad en Bucaramanga*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Unidades Tecnológicas de Santander. (12 de 11 de 2016). *Proyección social en las Unidades Tecnológicas de Santander*. Obtenido de <http://uts.edu.co/portal/seccion.php?id=17&key=a1220e2255254ce410bdeb25a8d682dd>.