



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO  
INSTITUTO DE LA VIVIENDA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO  
DIVISIÓN TÉCNICA DE ESTUDIO Y FOMENTO HABITACIONAL

ESTUDIO

DIAGNÓSTICO  
SISTEMA DE  
MEDICIÓN DE  
SATISFACCIÓN DE  
**BENEFICIARIOS  
DE VIVIENDA  
BÁSICA**

INFORME FINAL

SANTIAGO, MARZO DEL 2001



**Participaron en este Estudio:**

**Equipo INVI:**

Edwin Haramoto N. (Coordinador)

Paola Jirón M.

Ricardo Tapia Z.

Rubén Sepúlveda O.

Orlando Sepúlveda M.

Isabel Zapata A.

Ana Rugiero P.

Roberto Izaurieta S.

**Colaboradores:**

Gustavo Ramírez

Alejandra Ojeda



## Tabla de Contenidos

	págin	
	Presentación	
<b>1.</b>	Resumen Marco Conceptual del Estudio	1
<b>1.1</b>	Concepto de Vivienda	1
<b>1.2</b>	Programa de Vivienda Básica	1
<b>1.3</b>	Impacto Urbano del Programa de Vivienda Básica	2
<b>1.4</b>	Concepto de Lugar	3
<b>1.5</b>	Escalas o Niveles del Hábitat Residencial	6
<b>1.6</b>	La Calidad y Satisfacción Residencial	7
<b>2.</b>	Resumen Metodológico	13
<b>3.</b>	Resultados del Estudio	30
<b>3.1</b>	Situación Previa de los Beneficiarios	31
<b>3.1.1</b>	Origen de los Beneficiarios	31
<b>3.1.2</b>	Modalidad de Postulación	32
<b>3.1.3</b>	Tiempo de Espera	33
<b>3.1.4</b>	Tenencia y Tipo de Alojamiento Anterior	33
<b>3.1.5</b>	Acceso a Servicios Sanitarios	34
<b>3.1.6</b>	Satisfacción con Vivienda Anterior	35
<b>3.2</b>	Situación de la Vivienda Actual – Micro Sistema	37
<b>3.2.1</b>	Caracterización de la Vivienda Actual	37
<b>3.2.1.1</b>	Programa Habitacional	37
<b>3.2.1.2</b>	Hacinamiento y Promiscuidad	38
<b>3.2.1.3</b>	Uso de Recintos	42
<b>3.2.1.4</b>	Actividades Incomodas de Realizar	43
<b>3.2.1.5</b>	Transformaciones en la Vivienda	45
<b>3.2.1.6</b>	Ampliaciones en la Vivienda	47
<b>3.2.2</b>	Satisfacción con la Vivienda Actual	52
<b>3.2.2.1</b>	Evaluación Recintos de la Vivienda	52
<b>3.2.2.2</b>	Subíndice Satisfacción con la Vivienda	53
<b>3.2.2.3</b>	Cambios que Desearía Realizar en su Vivienda	55
<b>3.2.2.4</b>	Problemas con la Vivienda	56
<b>3.2.2.5</b>	Relaciones Intimas y Familiares	58
<b>3.3</b>	Entorno Inmediato – Meso Sistema	60
<b>3.3.1</b>	Conformación Físico Espacial de los Entornos Representativos	60
<b>3.3.2</b>	Clima Social Meso Sistema	64
<b>3.3.3</b>	Vecindarios	66
<b>3.4</b>	Conjunto Habitacional – Macro Sistema	68
<b>3.4.1</b>	Conformación Físico-Espacial de los Conjuntos Habitacionales	68
<b>3.4.2</b>	Estructura Organizativa del Conjunto Habitacional	73
<b>3.4.2.1</b>	Tamaño del Conjunto	73
<b>3.4.2.2</b>	Trama Urbana Predominante	74
<b>3.4.2.3</b>	Estructura Vial Principal Predominante	75
<b>3.4.2.4</b>	Tipo de Loteamiento Básico y Tipología Arquitectónica	77
<b>3.4.2.5</b>	Tipo de Equipamiento	78
<b>3.4.2.6</b>	Inserción de los Conjuntos en el Contexto Urbano	80

<b>3.4.2.7</b>	<b>Emplazamiento en la Localidad</b>	<b>82</b>
<b>3.4.2.8</b>	<b>Continuidad o Ruptura de la trama Urbana Existente</b>	<b>83</b>
<b>3.4.2.9</b>	<b>Proximidad a centros de Equipamiento</b>	<b>83</b>
<b>3.4.2.10</b>	<b>Accesos</b>	<b>84</b>
<b>3.5</b>	<b>Percepción de los habitantes acerca de los atributos del conjunto habitacional. Macro Sistema</b>	<b>85</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Nivel de Orgullo por Vivir en el Barrio</b>	<b>85</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Aspectos del Barrio</b>	<b>86</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Equipamiento Necesario para Hacer el Barrio más Agradable</b>	<b>89</b>
<b>3.5.4</b>	<b>Nota de Evaluación de Aspectos del Conjunto Habitacional</b>	<b>91</b>
<b>3.5.5</b>	<b>Actividades Difíciles de Realizar</b>	<b>94</b>
<b>3.6</b>	<b>Percepción de la Comunidad. Macro Sistema</b>	<b>94</b>
<b>3.6.1</b>	<b>Participación en Organizaciones Comunitarias</b>	<b>95</b>
<b>3.6.2</b>	<b>Existencia de Organizaciones Comunitarias que Despierten Interés</b>	<b>98</b>
<b>3.7</b>	<b>Ejemplos de Conjuntos Habitacionales y Entornos Representativos</b>	<b>100</b>
<b>3.8</b>	<b>Evaluación Total del Sistema</b>	<b>109</b>
<b>3.8.1</b>	<b>Relación con Instituciones</b>	<b>109</b>
<b>3.8.2</b>	<b>Ley de Copropiedad</b>	<b>117</b>
<b>3.9</b>	<b>Satisfacción Residencial</b>	<b>119</b>
<b>3.9.1</b>	<b>Índice de Satisfacción Total</b>	<b>122</b>
<b>3.9.2</b>	<b>Deseo de Mudarse del Conjunto y Orgullo de Vivir en el Barrio</b>	<b>132</b>
<b>3.9.3</b>	<b>Satisfacción Residencial y otras Variables</b>	<b>134</b>
<b>3.9.4</b>	<b>Satisfacción Residencial, Ingreso y Pago de Dividendos</b>	<b>143</b>
<b>4</b>	<b>Sistema de Información Operativo</b>	<b>152</b>
<b>5</b>	<b>Conclusiones del Estudio</b>	<b>153</b>
<b>6</b>	<b>Recomendaciones a partir del Estudio</b>	<b>171</b>

## **Presentación**

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo encomendó el presente Estudio denominado "Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica" al Instituto de la Vivienda (INVI) de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile. Este estudio tuvo como objetivo general evaluar la satisfacción residencial (vivienda, barrio y comunidad) de los usuarios del Programa de Viviendas Básicas Modalidad SERVIU, comparando los resultados según regiones y según tipología de vivienda, con el fin de implementar una constante evaluación y redefinición de políticas, gestiones y líneas de acción que implementa el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

El presente documento corresponde al Informe Final del Estudio y consta de seis secciones: Resumen Marco Conceptual, Resumen Metodológico, Resultados del Estudio, Sistema de Información Operativo, Conclusiones y Sugerencias, además de los Anexos correspondientes.





# 1. Marco Conceptual del Estudio

## 1.1 Concepto de Vivienda

A partir de las conclusiones de HABITAT I de Vancouver en 1976, la vivienda se entiende no sólo como la unidad que acoge a la familia, sino que es un **sistema** integrado además por el terreno, la infraestructura de urbanización y de servicios, y el equipamiento social-comunitario dentro de un contexto cultural, socio-económico, político, físico-ambiental. Al mismo tiempo tiene su manifestación en diversas **escalas y lugares**, esto es: localización urbana o rural, barrio, conjunto habitacional, entorno y unidades de vivienda. Sus diversos **atributos** se expresan en aspectos funcionales, espaciales, formales (estéticos y significativos), materiales y ambientales. Desde un enfoque como **proceso** habitacional, incluye todas las fases del fenómeno, entre ellas la prospección, la planificación, la programación, el diseño, la construcción, la asignación y transferencia, el alojamiento, transformación y mantención, el seguimiento y evaluación. En dicho proceso participan como **actores** las personas y entidades de los sistemas público, privado, técnico-profesional y poblacional, entre otros.

## 1.2 Programa de Vivienda Básica

El Programa de Vivienda Básica es uno de los programas oficiales más importantes implementados en el país en toda su historia, por su permanencia y duración, por la inversión efectuada en él y la cantidad de viviendas construidas durante más de veinte años desde su creación.

Su origen data de 1980, ateniéndose a las disposiciones del DL. 2.552 de 1979 que reemplazó al D.L. 1.088 de 1975 sobre el Programa de Vivienda Social, se establece que la Vivienda Básica es "la primera etapa de una vivienda social, programada y financiada con recursos públicos, destinada preferentemente a resolver erradicaciones y radicaciones de campamentos, permitiendo mejorar las actuales condiciones de vida de los pobladores"<sup>1</sup>.

Las soluciones ofrecidas en aquel entonces eran de material sólido con una superficie edificada mínima de 24 m<sup>2</sup> y agrupada en forma pareada; con un valor total estimado en 225 Unidades de Fomento (UF) y con un subsidio directo equivalente al 75%, sobre un máximo de 200 UF.

En más de veinte años de permanencia, el Programa ha sufrido una serie de modificaciones en cuanto a la tipología, a una mayor superficie edificada, con un

---

<sup>1</sup> MINVU, 1981, Viviendas Básicas Programa 1980 Junio – Diciembre, DITEC, Ministerio de Vivienda y Urbanismo Santiago

aumento en el valor de la vivienda, lo que obliga a pagar más de las 300 UF y acercándose al monto límite para acceder al subsidio de 1.000 UF<sup>3</sup>. Además, se ha establecido una mayor exigencia en el ingreso de los beneficiarios en el subsidio que hace que las familias de más bajos ingresos tengan que pagar cada vez mayores para tener acceso a él, y en el caso que los ingresos producen dificultades en el pago de los dividendos, generando más problemas. Como se muestra el presente Estudio (51,9%).

Tal como se indica en las Bases Administrativas y Técnicas de la presente Licitación, el Programa de Vivienda Básica Modalidad SERVIU sigue siendo el más relevante de los programas habitacionales financiados por el MINVU. Por tal razón, resulta necesaria la evaluación que puedan hacer, los usuarios y los beneficiarios. Este Programa, dirigido a familias de menores ingresos que viven en condición de allegadas o arrendatarias, pudiendo poseer su vivienda individual o grupal, está normado por el D.S. 62 de (M. y U.), 1997, que permite la construcción de una vivienda nueva sin terminaciones, compuesta de baño, cocina, estar-comedor y dos dormitorios (tres en el caso de tipología en block). Su tipología puede ser pareada y continua en 1 o 2 pisos (Tipo A y B, respectivamente) o en block de departamentos de 3 pisos o más (Tipo C), fluctuando su superficie edificada entre 38 y 42 m<sup>2</sup>. El conjunto habitacional se entrega urbanizado y equipado con juegos infantiles, sede social y áreas verdes<sup>5</sup>.

Un aspecto importante a destacar y considerar respecto a la satisfacción de los beneficiarios, es la evolución que ha tenido este programa, por cuanto en estos últimos años, en algunas regiones, el SERVIU ha introducido ciertas modificaciones en las bases de licitación promoviendo soluciones mixtas<sup>6</sup> y vivienda en doble altura, lo que favorece su crecimiento progresivo interior, adaptándose así la unidad con mayor propiedad a las necesidades del usuario, solución que permite alcanzar superficies de aproximadamente 50 a 60 m<sup>2</sup>.

### 1.3 Impacto Urbano del Programa de Vivienda Básica

Un aspecto importante de destacar es el impacto que ha tenido la construcción de conjuntos habitacionales en las principales comunas y ciudades del país, particularmente en las periferias de éstas. Este impacto, generado tanto por la

<sup>2</sup> Instituto Libertad y Desarrollo, 1998, "La Vivienda Social en Problemas", Documento Instituto Libertad y Desarrollo N° 385, 20 de mayo de 1998.

<sup>3</sup> Haramoto, 1999, "Vivienda Social: Opciones para las familias y hogares más pobres" en Boletín INVI N° 37, Instituto de la Vivienda, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile. Santiago.

<sup>4</sup> CEPAL, 1998, "El Factor Institucional en los Resultados y Desafíos de la Política de Vivienda de Interés Social en Chile", Serie Financiamiento del Desarrollo N° 78, Comisión Económica para América Latina y el Caribe: Santiago.

<sup>5</sup> MINVU, 2000, "Licitación Pública Estudio 'Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica. Bases Técnicas y Administrativas: Santiago

<sup>6</sup> SERVIU Metropolitano, 1998, Impacto Urbano de la Política Habitacional y los Programas del MINVU-Reformulación de la Oferta en Función de la demanda de viviendas básicas del MINVU. Documento del SERVIU Metropolitano.

localización de los conjuntos en el contexto urbano, como por su masividad, tamaño y falta de asociación con aspectos de equipamiento, tiene relación con un aumento en el costo social de las viviendas y también con una creciente segregación urbana.

El desarrollo urbano y de los asentamientos poblados en general, ha estado impactado negativamente por la conformación de hábitats residenciales producto de la construcción de conjuntos de viviendas básicas<sup>7</sup> lo que redundó "en la concentración espacial de la pobreza, el acceso restringido a la infraestructura urbana y a los servicios, la reducción de las oportunidades laborales y la acentuación de los rasgos de exclusión social"<sup>8</sup>. Con este Programa, se han ido localizando y consolidando grandes conjuntos residenciales en las periferias pobres de la ciudad, en particular en la Región Metropolitana<sup>9</sup>. Esto se ha debido a las limitaciones económicas en la producción de viviendas de interés social, las cuales intentan atender a la mayor población posible, reduciendo frecuentemente los atributos necesarios requeridos al hábitat residencial, y al mismo tiempo empobreciendo y limitando su carácter satisfactor. De esta forma, uno de los efectos ha sido la acrecentada segregación socioespacial, ya que es el precio del suelo urbano, el que ha determinado la localización de los conjuntos de viviendas sociales<sup>10</sup>.

La solución a la cual se accede, permite dar respuesta parcial a la demanda de necesidades fisiológicas, incluso en forma precaria en cuanto a calidad ambiental, sin lograr satisfacer necesidades de orden cultural, intelectual y afectivo; y más aún de inserción satisfactoria en el medio urbano. "De esta manera, además de sufrir los efectos de una localización periférica, con un acceso limitado a la infraestructura urbana y a los servicios (efecto que se reproduce, por el peso de la nueva población pobre en los presupuestos municipales), se reducen las oportunidades laborales, se generan ghettos culturales, se estigmatizan socialmente áreas de la ciudad y sus habitantes, etc."<sup>11</sup>

## 1.4 Concepto de Lugar

Desde un punto de vista teórico, el concepto de lugar utilizado por Canter<sup>12</sup> que establece que aquél "no concierne exclusivamente a las actividades o sólo a los edificios que las alojan sino a aquellas unidades de experiencia dentro de las cuales las actividades y la forma física están amalgamadas", indica el punto de partida de la

<sup>7</sup> Collados, A., 1999, "Subsecretaría de Urbanismo", ponencia presentada en Seminario Internacional Mecanismos para hacer Ciudad, organizado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, realizado en Santiago entre el 23 y 24 de agosto de 1999.

<sup>8</sup> FUNASUPO, 1999, "Propuestas para una Futura Política Social", Fundación Nacional de Superación de la Pobreza: Santiago, pp 30

<sup>9</sup> Haramoto E, D. Jadue y R. Tapia, 1997, "Programa de Viviendas Básicas en la Región Metropolitana", Revista de Arquitectura Facultad de Arquitectura y Urbanismo Universidad de Chile (9): Santiago.

<sup>10</sup> Cámara de Diputados de Chile, 2000, Redacción de Sesiones del Seminario-Taller Internacional "El desafío de la integración social: nuevas políticas sociales de vivienda y suelo urbano", Palacio Aristía, Santiago, 9 – 10 de marzo, 2000, pp:23

<sup>11</sup> FUNASUPO, 1999: pp 30

<sup>12</sup> Canter, 1977, The Psychology of Place. The Architectural Press: Londres

relación necesaria entre los atributos propios del entorno (dimensión físico/espacial) y los comportamientos y las motivaciones del habitante (dimensión psicosocial).

Varios autores, entre ellos Suárez (1986)<sup>13</sup> haciendo una refutación del espacio como sustancia de la arquitectura y refiriéndose a Borchers, establece que el fundamento de ella en sí es "el CUERPO HUMANO como dador de sentido" desenfatiando su sentido puramente visual y agregando que "la obra de arquitectura aloja al hombre en su totalidad "colocándola en una conexión inexorable "a la vida humana desde su mismo radical fundamento".

Norberg-Schulz<sup>14</sup> señala que el espacio existencial no es un término lógico-matemático, pero comprende las relaciones básicas entre hombre y su entorno y aclara que ello "implica que los espacios donde la vida ocurre son **lugares**, en el verdadero sentido de la palabra." Agrega que "un lugar es un espacio que tiene un carácter preciso" o sea "queremos decir una totalidad hecha de cosas concretas teniendo sustancia material, forma (figura), textura y color. Juntas estas cosas determinan un 'carácter ambiental', que es la esencia del lugar"... "Por lo tanto un lugar es un fenómeno 'total', cualitativo, el que no puede ser reducido a cualquiera de sus propiedades, tales como las relaciones espaciales, sin perder su naturaleza concreta".

Por otra parte Nitschke<sup>15</sup>, al desarrollar el concepto de MA que corresponde al sentido japonés del lugar, establece que éste no es algo creado mediante la composición de elementos sino "lo que sucede en la imaginación de un ser humano que experimente esos elementos". Por lo tanto MA es la conciencia del lugar correspondiente al espacio experiencial, siendo más una entidad subjetiva imaginaria que una noción física objetiva.

En un sentido similar, Max Neef<sup>16</sup>, define el espacio como fenómenos humanos subjetivos que, al ser percibidos, están en realidad siendo creados para sí mismos, siendo el vínculo entre el hombre y el espacio una realidad percibida subjetivamente.

Van de Ven<sup>17</sup>, citando a Frankl (1968) menciona que "la gente forma parte de la arquitectura" haciendo ver que "no nos colocamos frente a un edificio, sino que estamos rodeados por él", estando la arquitectura interrelacionada con la gente.

Otro autor que presenta un enfoque coincidente con lo que aquí se sostiene es Alexander<sup>18</sup>, que en su lenguaje de patrones y un modo intemporal de construir, sostiene que "todo lugar adquiere su carácter a partir de ciertos patrones de acontecimientos que allí ocurren", estando dichos patrones relacionados con

<sup>13</sup> Suárez, 1986, "La Refutación del Espacio como Sustancia de la Arquitectura", Ediciones de la Escuela de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Documento de Extensión N° 1: Santiago

<sup>14</sup> Norberg-Schulz, 1971, Existence, Space and Architecture, Praeger Publishers: New York-Washington.

<sup>15</sup> Nitschke, 1969, "'MA' El Sentido japonés del 'lugar'", en Cuadernos Summa-Nueva Visión N° 26/27, Ediciones Nueva Visión: Buenos Aires.

<sup>16</sup> Max-Neef, M., A. Elizalde, A. y M. Hopenhayn, 1986, Desarrollo Escala Humana, una opción para el futuro- Centro de Alternativas para el Desarrollo (CEPAUR). Santiago de Chile.

<sup>17</sup> Van de Ven, 1977, El Espacio en Arquitectura, Ediciones Cátedra: Madrid

<sup>18</sup> Alexander, C, 1979, El método intemporal de construir, Editorial Gil: Barcelona

"determinados patrones geométricos del espacio" que mediante el uso de un lenguaje abre la posibilidad de crear una variedad infinita de edificios nuevos y singulares. Además nos advierte que "aquéllos de nosotros que nos interesamos por los edificios solemos olvidar con demasiada facilidad que toda la vida y el alma de un lugar, que todas nuestras experiencias en él, no dependen sencillamente del medio ambiente físico, sino de los patrones de acontecimientos que allí experimentamos"; señalando que comparemos "el poder y la importancia de estos acontecimientos con los otros aspectos puramente geométricos del entorno, por los que se interesan los arquitectos".

Nuestro marco de referencia teórico, desde el punto de vista del habitante, es la ecología social entendida como el estudio multidisciplinario de los impactos de los ambientes sociales y físicos sobre los seres humanos (Moos, 1976) compartiendo con la ecología humana su preocupación por medir y optimizar los ambientes humanos. Sin embargo, en la ecología social la unidad de análisis es el individuo, y no las comunidades o agregados humanos como en la ecología humana. Es finalmente el individuo el que reacciona al tiempo, clima, quien debe adaptarse al diseño de las ciudades, arreglárselas en la estructura de las organizaciones, etc.

El postulado general es que el ambiente puede constituirse en fuente de surgimiento o progreso o, en otros casos, de frustración del desarrollo humano. La ecología social intenta obtener información acerca de la manera en que los ambientes pueden satisfacer las necesidades humanas. Existe un énfasis sobre la importancia del ambiente social debido al estudio de las reacciones de los individuos y grupos humanos en los espacios mesosistémicos, más particularmente, por sus acciones en los espacios semipúblicos.

En la ecología social el acento está puesto en el ajuste o la adaptación individual y, a nivel metodológico en el factor ambiente, cuyas mediciones deben preceder las evaluaciones de los impactos de estos ambientes sobre el funcionamiento humano. El foco está puesto más sobre el medio ambiente que sobre el hombre, aunque los aspectos esenciales del medio son sus efectos sobre la adaptación humana.

Se puede concluir que el concepto de lugar es diferente al de espacio, y que al mismo tiempo es de una apreciación subjetiva, dependiendo de cada individuo que lo percibe. El espacio, en su interpretación sólo muestra una de las dimensiones del lugar que se resume en los atributos del objeto, dejando aparte al sujeto que lo percibe. En la noción de lugar aparece una correspondencia de relación entre un sujeto (ser humano) y un objeto (espacio).

En ese sentido, Bailly<sup>19</sup> sostiene que el espacio "es tanto un producto de la estructura del paisaje" (objeto),... "cuanto el resultado de la actividad y de la experiencia perceptiva del sujeto.

---

<sup>19</sup> Bailly, A., 1980, La Percepción del Espacio Urbano, Instituto de Administración Local: Madrid.

Bailly entiende por percepción la "función mediante la cual la inteligencia y el sujeto se representan, poniendo ante sí los objetos".

En este contexto, el espacio tiene una doble significación (Iñiguez y Pol, 1994<sup>20</sup>). Por una parte, el espacio aparece como escenario o contenedor físico de la acción humana, y por otra, el espacio aparece como un elemento de la interacción social, al constituirse, a través de la comunicación, como un lugar con un contenido valórico y significativo. El lugar es el espacio que, cuando se le atribuye un significado, se constituye en un espacio social que expresa una realidad a la vez física y humana. La emergencia de comunidades territoriales y de sistemas vecindarios implica un proceso de lugarización, toda vez que el espacio adquiere significados simbólicos, producto de los acontecimientos acaecidos en él (Sepúlveda et al, 1992).

## 1.5 Escalas o Niveles del Hábitat Residencial

En los hábitats residenciales, la interrelación referida al ámbito social y espacial, ocurre en tres niveles o escalas: la vivienda, el entorno y el conjunto habitacional. Desde la perspectiva del lugar, cada uno de estos niveles incluye interrelaciones necesarias que en el caso de la vivienda es con la familia, en el entorno con los vecinos inmediatos, en el conjunto habitacional con la comunidad que lo habita.

Dentro de una conceptualización de la vivienda, que ha hecho énfasis a la unidad, considerar la escala de conjunto residencial ya es un paso importante. Sin embargo, en una visión escalar no debe olvidarse una intermedia, que siendo un territorio entre lo público y lo privado, establece la posibilidad de interacción, cada vez más necesaria, entre los miembros de un grupo no muy numeroso de familias vecinas compartiendo un lugar en común. Este puede ser un pasaje, una calle pequeña, una plaza, un patio común, corredores y escaleras en bloques, entre otros, que toma la denominación de entorno inmediato. Esta escala socio-espacial puede tener una fuerte incidencia en la ciudad por su efecto multiplicador, dependiendo de la acción directa que sus habitantes pueden o no hacer, en un sistema participativo de índole informal y cada vez más formal, en términos de condominios sociales.

El sistema entorno/vecindario en el ámbito del barrio o conjunto habitacional, surge a partir de la configuración de redes de comunicación y la delimitación del espacio vecinal, estimulado por las interacciones frecuentes derivadas de la cercanía física con las viviendas.

A una mayor escala territorial, socialmente se reconoce el sistema comunitario, conformado por el espacio residencial más amplio que el entorno, delimitándose a partir del barrio y/o de la ciudad. Su emergencia está dada cuando los sujetos perciben el espacio más allá del entorno de sus viviendas y lo asumen formando parte de un ambiente más amplio susceptible de apropiación y lugarización. El sentido de la

---

<sup>20</sup> Iñiguez Rueda, L. y Pol y Urrutia, E. (1994), "Estrategias para la transformación del Medio Ambiente Urbano: Análisis desde la Psicología Ambiental y Social, in Wiesenfeld, Esther (editor), *Contribuciones Iberoamericanas a la Psicología Ambiental*, Universidad Central de Venezuela, Caracas, pp. 279-306.

comunidad se orienta a la solución colectiva de los problemas, que afectan a las personas que habitan los conjuntos residenciales, contribuyendo a su desarrollo progresivo. De esta forma, el sistema comunitario se expresa en la constitución de grupos organizados en torno a diferentes tareas. "El sistema comunidad se forma en una etapa avanzada de la evolución de los conjuntos residenciales, pues requiere de una toma de conciencia sobre los problemas que afectan a todos los habitantes del conjunto, o al menos a un número significativo de ellos, y que es necesario articular organizaciones eficaces para resolverlos" (Sepúlveda et al, 1994: 45).

A propósito del límite superior que significa el barrio y la ciudad para el conjunto habitacional, no debe olvidarse que todo sistema abierto, como lo constituye un conjunto habitacional, se inserta en un contexto mayor con el cual interactúa y tiene una mutua dependencia, y que en este caso particular tiene dimensiones sociales, culturales y económicas por un lado y dimensiones físico espaciales, territoriales y ambientales por el otro. Esta relación entre contexto y sistema puede afectar fuertemente la calidad y satisfacción de éste último, como resulta ser, por ejemplo, la localización de las viviendas básicas dentro de la ciudades y otros asentamientos urbanos.

Las Viviendas Básicas se construyen en agrupaciones que conforman conjuntos habitacionales o residenciales de distintos tamaños y tipologías que se caracterizan, en un enfoque sistémico, por ser un conjunto de componentes interrelacionado entre sí y con el contexto donde se inserta, formando un todo reconocible.

Un conjunto residencial o habitacional es, en principio, una agrupación de viviendas destinadas al alojamiento permanente de igual número de hogares con cierta identidad propia, producto de factores tales como:

- a) Unidad morfológica y territorial que se distingue del contexto en el que se inserta.
- b) Una unidad organizativa con una estructura reconocible.
- c) Existencia de espacios y equipamientos de uso común (juegos infantiles, áreas verdes, sede social, cancha deportiva, etc.).
- d) Un número de hogares y habitantes de acuerdo a una determinada estructura de relación social.
- e) Reconocimiento de los residentes como pertenecientes al conjunto.
- f) Simultaneidad en la construcción por un mismo equipo profesional de arquitectos y constructores.
- g) Una denominación común (nombre de población o villa).

## **1.6 La Calidad y Satisfacción Residencial**

Dentro del proceso habitacional, resulta imprescindible la retroalimentación de su quehacer con el fin de mejorar su gestión tanto a nivel de las políticas como de los programas y proyectos que se realizan. Uno de los aspectos importantes para esta retroalimentación resulta ser la evaluación de la satisfacción residencial que perciben los beneficiarios de dichas intervenciones. Entendiendo satisfacción como "una

evaluación subjetiva que un sujeto realiza respecto a la adecuación entre sus expectativas, sus posibilidades y un objeto o situación"<sup>21</sup>.

Otras definiciones abordadas en investigaciones y estudios del INVI, se refieren al "nivel de agrado o desagrado que las personas sienten por el ambiente donde residen, esto incluye la vivienda y su entorno"<sup>22</sup>. La satisfacción, entendida como una visión subjetiva, puede ser definida como "un fenómeno psicológico que permite organizar y otorgar sentido a los estímulos o eventos y sucesos presentes en el ambiente que nos rodea. La forma en que se percibe el ambiente determina, en gran medida, las conductas y actitudes ambientales" (Moyano et ál, 1996).

Para este estudio, la satisfacción residencial estará referida a dos ámbitos: el espacial y social. Autores tales como Hillier y Greene (en Torres, 1994), señalan que los asentamientos son generadores de un campo potencial y probabilístico de co-presencia y encuentro, de tal forma que el espacio construido establece una delimitación de posibilidades donde lo que ocurre más allá de ello depende de la lógica del mundo sociocultural. Las características del espacio de las viviendas, el barrio y de la relación entre distintas comunidades de los diversos conjuntos residenciales con su sistema urbano o rural, impondrán una serie de limitaciones y potencialidades para el desarrollo de la vida.

Tal como indica Rapoport<sup>23</sup>, la evaluación que hacemos de nuestro entorno, más que una interpretación detallada del mismo, es una respuesta global y afectiva, fuertemente influida por imágenes ideales, las cuales son subjetivas por naturaleza.

Adicionalmente, en la medida en que los seres humanos perciben los problemas y sus posibles soluciones desde diferentes puntos de vista según los roles que socialmente desempeñan<sup>24</sup> o sus historias de vida, y también definen sus necesidades básicas bajo criterios también diferentes, una experiencia determinada o un mismo objeto físico puede ser percibido en formas distintas por diferentes sujetos. Por ejemplo, al tener roles diferentes en la sociedad, hombres y mujeres tienen un acceso y control diferenciado sobre los recursos e instancias de toma de decisiones. Así, una vivienda puede ser considerada como de alta calidad por un individuo, mientras para otros puede tener menor o ninguna calidad. Un ambiente que para algunos grupos sociales puede parecer óptimo, para otros puede ser apenas aceptable o definitivamente inaceptable. Esto significa que una determinada calidad del medio ambiente puede implicar contenidos e imágenes muy diferentes para las distintas personas<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> MINVU, 2000, "Licitación Pública Estudio 'Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica. Bases Técnicas y Administrativas: Santiago

<sup>22</sup> Haramoto, E. (1994), "Incentivo a la calidad de la vivienda social", *Boletín INVI*, N° 20, Santiago, pp. : 16-22.

<sup>23</sup> Rapoport, A. (1978), *Aspectos Humanos de la Forma Urbana. Hacia una confrontación de las Ciencias Sociales con el diseño de la forma urbana*. G. Gili Eds., Barcelona.

<sup>24</sup> reproductivos, productivos, comunitarios, políticos, etc.

<sup>25</sup> Fadda, G. y P. Jirón, 1999, "Quality of Life: A Methodology for Urban Research", en *Environment and Urbanisation* 11 (2), International Institute for Environment and Development: Londres.



En este aspecto, reconocer que el espacio urbano no es neutro y que la consideración de las diferentes variables, como el género, que pueden influir en la apreciación que se pueda tener del entorno, resultan útiles para evaluar y percibir la satisfacción residencial, ya que, el reconocimiento de las diversidades ayuda a evitar la muy frecuente generalización de considerar a los "seres humanos", la "gente", las "comunidades", los "hogares" como grupos homogéneos. Se reconoce que cada uno de estos grupos contiene una diversidad de relaciones y, por ende, sus individuos no satisfacen sus necesidades de la misma manera (Ibid). Por tal motivo, la perspectiva de género resulta útil y necesaria para una mejor comprensión de la satisfacción que puedan percibir las y los beneficiarios del Programa de Vivienda Básica.

Las diversas características que definen un conjunto habitacional, fuera de diferenciarlos entre sí, permiten hacer evaluaciones en cuanto a sus cualidades. El concepto de lo cualitativo emerge frente a lo cuantitativo, siendo este último lo relativo a la cantidad, o sea, la "propiedad de lo que es capaz de número y medida" (Diccionario de la Lengua Española). Lo cualitativo se puede entender en dos sentidos, la calidad o la cualidad, y según como se interprete pueden ser complementarias entre sí, ya que provienen del mismo origen de la raíz latina *qualitátis*.

La **calidad** según su definición, es la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie" (Ibid). En esta interpretación subyace el sentido de juicio de valor con un acento en la subjetividad y el carácter comparativo en relación a otros modelos y objetos.

La **cualidad**, por su parte significa "cada una de las circunstancias o caracteres, naturales o adquiridos, que distinguen a las personas o cosas" (Ibid), haciendo más énfasis en las propiedades o atributos del objeto.

Por lo tanto, la calidad se puede entender en dos sentidos complementarios; a) como el conjunto de las propiedades inherentes a una cosa, o sea como cualidad, circunstancias y caracteres de ella, y b) como el resultado del acto de apreciación y valoración de dichos atributos. Esta apreciación puede ser una aprehensión directa y relacionada por intuición mediante un juicio de valor, o en forma indirecta y comparativa a través de un proceso deductivo y racional.

El primer tipo de juicio corresponde a una epistemología subjetiva, cuyo objeto es "comprender" la naturaleza de los fenómenos. El enfoque indirecto se inserta dentro de una forma "objetiva" de aproximación a la realidad, la cual busca verdades científicas a través de un método en donde las apreciaciones son medibles cuantitativamente, basándose en experiencias que pueden ser replicables con los mismos resultados, y por ende, generalizables. Sin embargo, se ha dicho que la objetividad no es posible puesto que en ambos casos los resultados obtenidos se basan en pre-juicios de naturaleza necesariamente subjetiva.

Además, la calidad de un objeto depende de la **relación** de sus atributos, propiedades, circunstancias y caracteres, pudiendo tener cada uno de ellos su propia identidad; sin embargo no pueden estar presentes aisladamente, sino dentro de una **totalidad**. Esa **relación** es la que permite una apreciación que no está dada por cada propiedad en sí, o la mera suma de ellas. El método intuitivo es insustituible en cuanto a la aprehensión directa de dicha relación y de la totalidad. En ese sentido, la **cantidad** como propiedad de una cosa, también puede ser **cualitativa** en la medida que se manifiesta dentro de una **estructura de relaciones**.

La calidad residencial, que forma parte del concepto más amplio de calidad de vida, es el modo más específico para enfrentar lo distintivo de la vivienda (familia), su entorno (vecinos) y su agrupación (comunidad); pudiendo entenderse como la percepción y valoración que diversos observadores y participantes, entre ellos los beneficiarios, le asignan a los atributos y propiedades de los componentes de un conjunto habitacional en sus interacciones mutuas y con el contexto donde se inserta; estableciendo distintas jerarquizaciones de acuerdo a variables esencialmente de orden social, cultural, económico y político.

Existe en la vivienda, su entorno y su agrupación ciertas características que pueden ser consideradas como atributos objetivos y subjetivos posibles de cualificar o calificar. Estos atributos conforman un numeroso y variado conjunto de características, aspectos o factores posibles de estimar como indicadores de calidad.

En consecuencia a lo expresado previamente, dichos atributos no pueden ser considerados sólo aisladamente, sino en su relación mutua dentro de un conjunto estructurado y jerarquizado. La estructura de relaciones no es universal ni permanente, dependiendo de cada situación en el contexto en que se da. Por lo tanto no existe una calidad única; ni siquiera para ciertos tipos específicos de vivienda, como es el caso de la vivienda de interés social, sino que está condicionada finalmente a la satisfacción que ofrezca a sus beneficiarios, ya sea individual, familiar o socialmente considerados.

Por lo tanto, la calidad no depende exclusivamente de las características objetivas que se manifiestan como atributos de la vivienda, entorno o agrupación, sino más bien a la forma de percepción y valoración de éstos de parte del beneficiario como individuo o grupo humano, de acuerdo a sus necesidades y aspiraciones que definen un modo específico de apreciar su calidad de vida.

La satisfacción residencial es una de las dimensiones de la calidad residencial, siendo esta última de carácter más amplio por incluir tanto sus dimensiones objetivas (cuantitativas) como su dimensión subjetiva (cualitativa) desde la perspectiva de los residentes y de otros actores especialistas en el tema. En este sentido, la satisfacción residencial incluye antes que nada la dimensión subjetiva bajo la perspectiva del beneficiario. Sin embargo, esta apreciación puede ser insuficiente, por cuanto su juicio puede estar contaminado por situaciones contingentes que pueden cambiar en el día de mañana o por una incapacidad para enjuiciar aspectos que no conoce ni domina. Esta restricción se supera en la medida que el juicio del beneficiario se complementa

con el del experto. La inclusión de una dimensión objetiva en la información proporcionada por el beneficiario puede no corresponder en su esencia a la satisfacción que le produce.

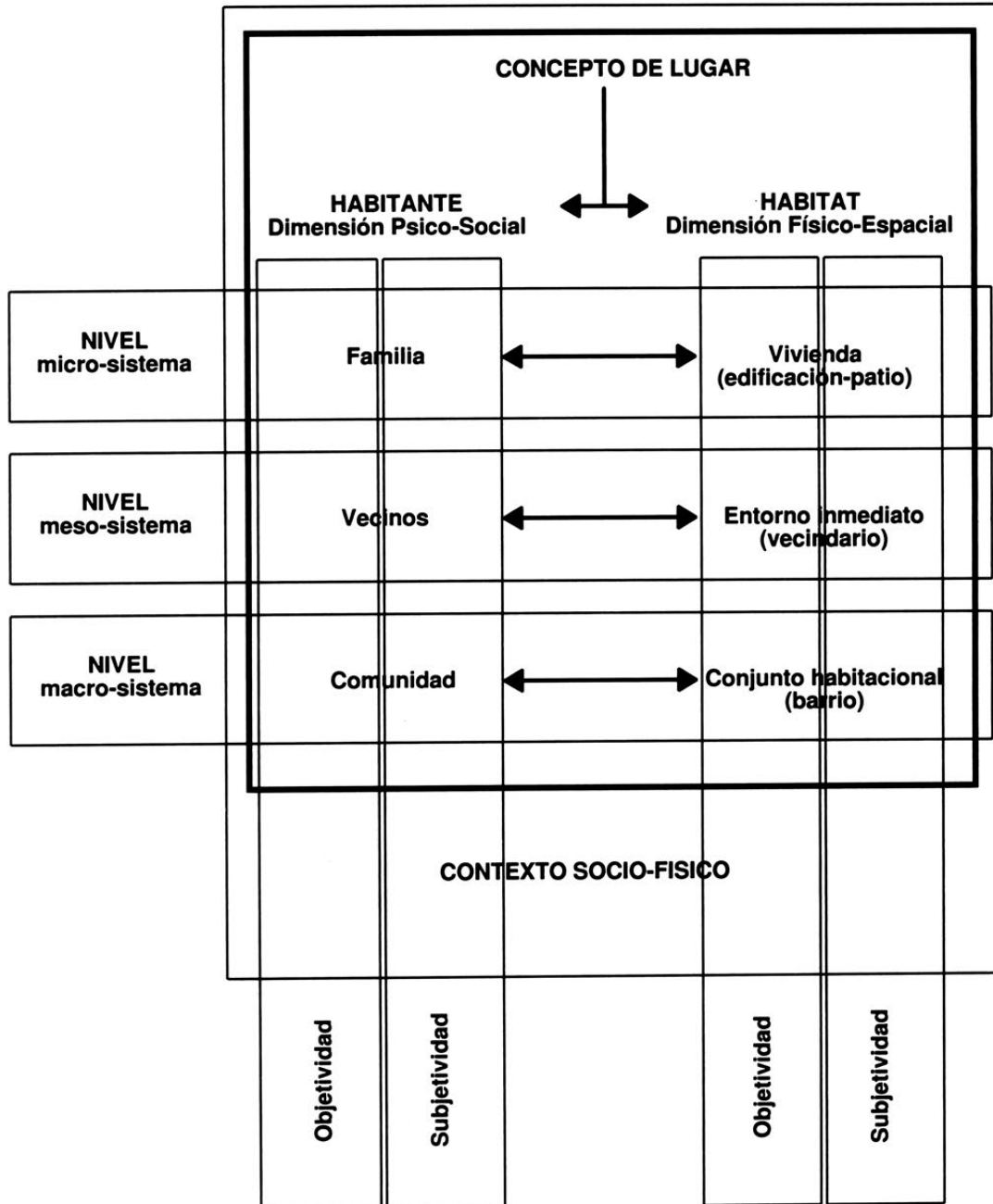
Si el propósito del Estudio es que los resultados sirvan para la constante evaluación y redefinición de políticas, gestiones y líneas de acción que implementa el MINVU, se estima necesario contar con la información cuantitativa y cualitativa en un enfoque complementario entre opiniones de residentes y de expertos.

A continuación se acompaña la Matriz de Satisfacción Residencial la cual tiene como fin caracterizar un conjunto habitacional desde una perspectiva sistémica y trata de ordenar sus diversos componentes mediante los conceptos de lugar, escala y grado de objetividad y subjetividad en los instrumentos para su estudio y reconocimiento.

A partir del concepto de lugar, utilizado por Canter y otros autores, como una relación inseparable entre el habitante y su hábitat, o sea entre la dimensión psico-social y la físico-espacial, el gráfico establece tres niveles o escalas territoriales que incluye un conjunto residencial, siendo éstos, desde un punto de vista sistémico, el micro-sistema en el que se da la relación entre la familia y la vivienda, el meso-sistema donde ocurre la relación entre los vecinos y el entorno inmediato a la vivienda y el macro-sistema que incluye a la comunidad en relación al conjunto residencial propiamente tal. Todo esto se sitúa dentro de un contexto socio-físico mayor con el que los sistemas interactúan.

Un estudio que pretende conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, junto a su calidad residencial, debe ordenar sus campos de estudio dentro de estas coordenadas, estableciendo además las dimensiones objetivas y subjetivas para adecuar los métodos e instrumentos a utilizarse, haciendo una distinción, por motivos metodológicos, entre la dimensión psico-social y la físico-espacial. Esto a partir de la convicción que no existe una técnica única para comprender la calidad residencial y por ende, se requiere de un conjunto de herramientas que al integrarse se complementen entre sí.

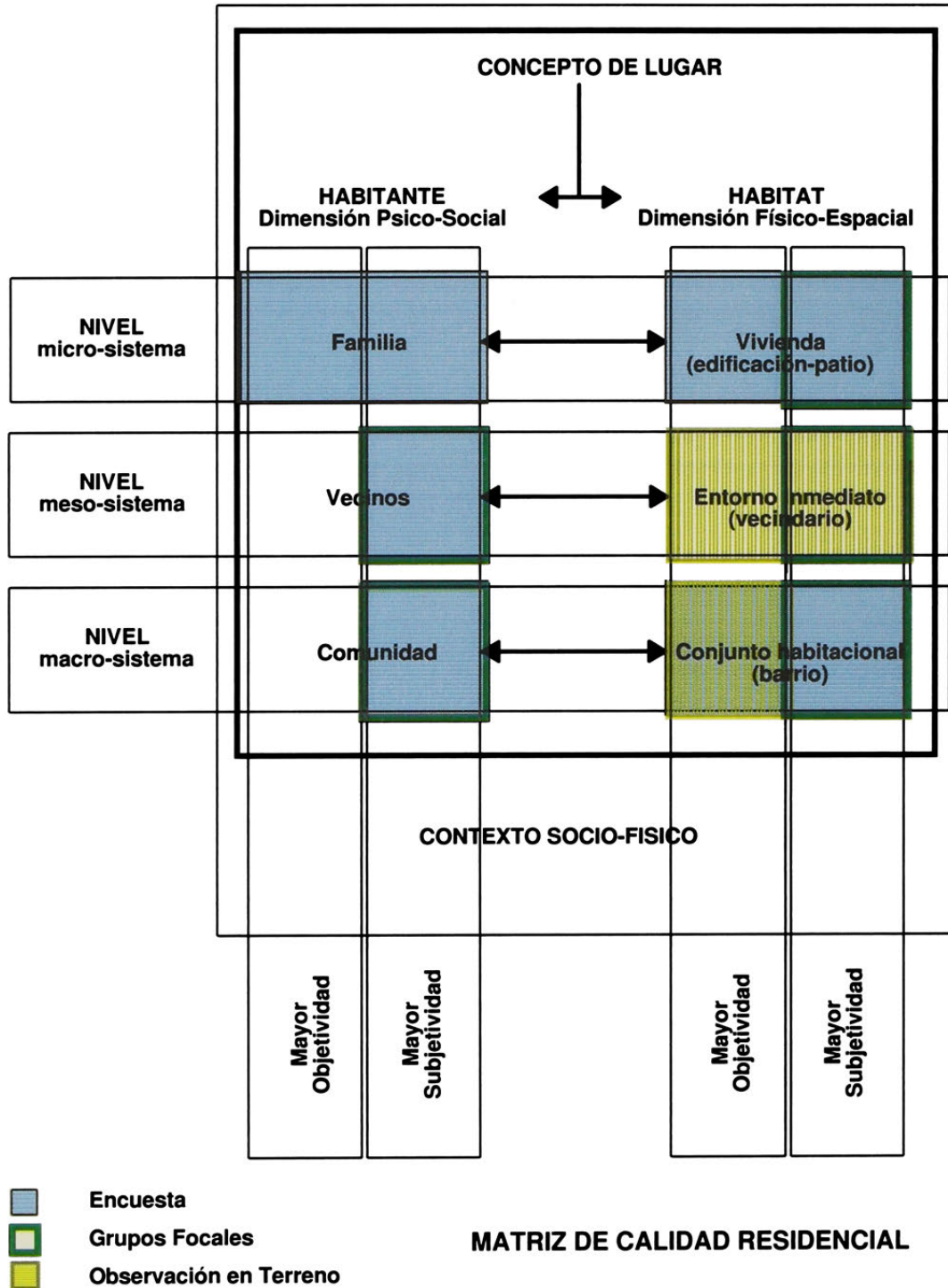
### Matriz de Satisfacción Residencial



Edwin Haramoto FAU U.de Chile  
 Instituto de la Vivienda 20/07/2000

## **2. Resumen Metodológico**

El estudio se abordó mediante una metodología mixta de orden cualitativo y cuantitativo, a partir de lo establecido en las Bases Técnicas y el Marco Conceptual. De acuerdo a este marco, los instrumentos utilizados (Revisión Información Secundaria, Encuesta, Focus Groups y Observación en Terreno) se aplicaron para responder los elementos de la matriz de Calidad Residencial según el cuadro a continuación:



Tradicionalmente, las metodologías cuantitativas y cualitativas se han opuesto en relación tanto a su capacidad de representar la población en estudio como en la calidad de información que logran recolectar. Generalmente, se han sobrevalorado las técnicas cuantitativas con el consecuente "imperio cuantitativista". Pero esta situación ha tenido un cambio radical en las últimas décadas.

Con el desarrollo de las potencialidades de las técnicas cualitativas, así como un uso más intensivo de las mismas en estudios de población, se ha logrado determinar con mayor claridad el alcance de la metodología cualitativa.

Ambas metodologías son complementarias en su naturaleza pero apuntan a niveles distintos de observación. En primer lugar, debemos señalar que la metodología cualitativa no extrapola resultados en términos de peso (o representatividad) hacia la población en estudio. Todo lo contrario, lo cualitativo intenta diferenciar semánticamente los discursos presentes en el grupo de estudio, desentrañando sus más finas relaciones teóricas, así como el contexto y las distinciones que se realizan tanto dentro de él como en su delimitación de otros discursos. El sentido último de la metodología cualitativa es distinguir los diversos discursos de un grupo social y describirlos en términos de las configuraciones de sentido que los componen.

Por su parte, la metodología cuantitativa intenta determinar pesos estadísticos de diversas variables, ya sea características sociodemográficas como indicadores de discursos sociales, en la población en estudio. Es decir, la metodología cuantitativa no está obligada a la identificación exhaustiva de sentidos en la población, sino a la medición de éstos una vez construido un instrumento de recolección de datos.

Esto justamente es la fuente de complementariedad de ambas metodologías. Especialmente en el caso de estudio, el nivel cualitativo de esta investigación permitió dar sentido a los datos recolectados a nivel cuantitativo. Esto significa que, en algunos casos, cuando se obtuvo un promedio 4,7 por ejemplo, el análisis cualitativo permitió saber cual era la valoración que reflejaba este promedio y el por qué de tal asignación de notas.

Esta combinación de técnicas requirió por lo tanto de un análisis e interpretación integral de los datos, el cual se obtuvo por medio de una depuración y clasificación de los mismos. Los resultados de la encuesta se cotejaron con los de la observación en terreno y los grupos focales, tratando de detectar formas de relaciones entre las dimensiones relevantes para la satisfacción residencial.

Este análisis e interpretación resultó útil para determinar las conclusiones y establecer las sugerencias que surgen a partir de éstas para el Ministerio y otras instituciones que, de alguna u otra forma, participan en el Programa de Vivienda Básica.

La aplicación de cada uno de estos instrumentos se explica brevemente a continuación.

## 2.1 Revisión Información Secundaria

De acuerdo a la información proveniente de las Memorias MINVU de los años 1995 a 1998, el equipo consultor sistematizó los datos correspondientes a las viviendas terminadas del Programa de Vivienda Básica, Tipologías A, B y C para las 13 regiones del país. En el Anexo 1 del Primer Informe de Avance se presenta esta sistematización, a partir de la cual se extraen las siguientes observaciones. Adicionalmente, se revisaron informes y estudios pertinentes a los temas para una mayor comprensión del Programas (Ver Informe 1).

## 2.2 Encuesta

En la fase cuantitativa se realizó la recolección de información a nivel nacional a 2146 jefes y jefas de hogar de viviendas básicas tipo A, B y C. Para este efecto, se aplicó el instrumento desarrollado (modificado según se explica a continuación) por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo entre noviembre de 1999 y febrero del 2000 en la VI Región a modo de experiencia piloto del actual estudio. Este instrumento fue revisado y modificado, en la medida de lo posible. La revisión, consistió en una reformulación parcial del formato original de la Encuesta de Satisfacción Residencial del Estudio de Aplicación Piloto. Dicho formato, se revisó en sus aspectos de contenido y de forma, llegando a modificaciones consensuadas entre el Equipo Consultor y la contraparte técnica.

Se realizó a su vez, el ajuste de la pauta de contenidos de la encuesta con relación a los temas de satisfacción asociados al hábitat residencial, en referencia al marco conceptual que hace alusión a tres escalas de sistemas (nivel micro-sistema, meso-sistema y macro-sistema), en sus dimensiones psico- social y físico- espacial, que se explica en la Sección 1. Resumen Marco Conceptual.

En consideración a dicho re-enfoque metodológico y conceptual, se planteó la necesidad de revisar la totalidad de las preguntas del instrumento original, abordando una corrección constructiva de re- definición de algunas preguntas, de eliminación de otras e incorporación y formulación de preguntas nuevas.

La encuesta se reestructuró en 8 secciones temáticas, correspondientes con la secuencia de preguntas de temas generales y de recopilación de antecedentes e información del beneficiario, hasta abordar preguntas más específicas y exclusivamente de evaluación. Ello según la estructura temática propuesta por la definición de secciones indicadas. Dichas secciones temáticas se ordenan secuencialmente, en correspondencia con el marco conceptual del estudio, lo que se explica en el siguiente esquema:



<b>Marco Conceptual</b>	<b>Secciones Encuesta</b>	<b>Nº de Preguntas</b>
Nivel Microsistema Familia- Vivienda	Sección 1: Características y Evaluación de la Vivienda anterior	P1- P9
Nivel Microsistema Dimensión Físico- Espacial Vivienda	Sección 2: Características y Percepción de la Vivienda actual	P10- P17A,B
Nivel Microsistema Dimensión Psico- Social Familia Dimensión Físico- Espacial Vivienda	Sección 3: Evaluación de la satisfacción con la Vivienda	P18- P23
Nivel Meso Sistema Dimensión Psicossocial- Vecinos	Sección 4: Percepción del Vecindario - Entorno Inmediato de la Vivienda y de Los Vecinos	P24A- P24B
Nivel Macrosistema Dimensión Psico- Social Comunidad Dimensión Físico- Espacial Barrio/ Conjunto Habitacional	Sección 5: Percepción del Barrio- Conjunto Habitacional y de la Comunidad	P25- P32
Nivel Macrosistema Dimensión Psico- Social Comunidad Dimensión Físico- Espacial Barrio/ Conjunto Habitacional	Sección 6: Evaluación de la Satisfacción con el Barrio- Conjunto Habitacional	P33- P37
Nivel Microsistema Dimensión Psico- Social Familia	Sección 7: Situación Socioeconómica	P38 – P45
Nivel Macrosistema Dimensión Físico- Espacial Barrio/ Conjunto Habitacional	Sección 8: Marco Reglamentario- Ley de Copropiedad (SOLO TIPOLOGIA C)	P. 46- P.47

El cuestionario de Encuesta fue aplicado en forma de Pre-Test a 30 encuestados (15 hombres y 15 mujeres). Los resultados sirvieron para hacer una evaluación crítica de las dificultades que se suscitaron en terreno y mejorar el cuestionario definitivo (Ver Anexo 1).

### *Escalas de Evaluación*

La encuesta considera múltiples preguntas orientadas a la evaluación del nivel de satisfacción, para lo cual se recurre a dos escalas de evaluación.

La primera escala es de carácter conceptual y las respuestas están referidas a: categorías; a distintos elementos; a una escala de 1 a 4 asociada a conceptos, donde 1 es lo más negativo y 4 es lo más positivo; o a una aprobación o reprobación cuando se pide que el entrevistado responda "Sí" o "NO".

La segunda escala de evaluación es de carácter numérico, es decir, en una escala numérica de calificación escolar de notas de 1 a 7. En este caso, si el entrevistado acusaba no tener referencia exacta de los significados de evaluación de cada nota, se le mostraba la siguiente pauta de equivalencia:

<b>Nota</b>	<b>Equivalencia</b>
<b>1</b>	muy malo, reprobatorio
<b>2 y 3</b>	malo, reprobatorio
<b>4</b>	nota aprobatoria mínima, cumple mínimamente
<b>5</b>	más que suficiente
<b>6</b>	bueno
<b>7</b>	muy bueno, nota de excelencia

Cabe resaltar que, este punto produjo un desacuerdo de criterios entre los miembros del Estudio. Pese a que el Equipo Consultor explicó en diversas oportunidades (antes y después del Pre-Test) sobre la deficiencia de realizar preguntas utilizando dicha escala de evaluación (debido a la interpretación individual que las notas del 1 al 7 representan), sugiriendo realizar otro de tipo de escala que fuese con conceptos del 1 al 5 (por ejemplo, 1=Muy Malo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Muy Bueno), la Contraparte Técnica insistió en el uso de esta escala. La deficiencia se puede ver reflejada en los resultados ya que esta escala dificultó la evaluación concreta al existir inconsistencias en las respuestas que se tienden a concentrar en la nota 4, sin marcar ésta mayor explicación.

### *Encuestación*

Se formularon dos manuales de capacitación; uno dirigido a los jefes zonales "Manual de Capacitación al Encuestador" y el otro dirigido a los encuestadores, "Manual del Encuestador" (Ver Anexo 4 y 5 en Segundo Informe de Avance). El primero tuvo como objetivo apoyar el proceso de instrucción dirigido a los encuestadores sobre la aplicación de la encuesta. El segundo, tuvo como objetivo ser un apoyo o recordatorio de memoria durante el trabajo de terreno de aplicación de la encuesta, para resolver las dudas y/o posibilitar la consulta de conceptos en forma permanente.

La encuestación se realizó por encuestadores con experiencia en estudios de mercado y sociales, los cuales fueron capacitados por el Jefe de Terreno con respecto a las características del cuestionario y los detalles de su aplicación según los manuales.

Una vez seleccionados los conjuntos habitacionales en cada región, se procedió a aplicar la encuesta. A continuación se presenta un cuadro resumen con los conjuntos encuestados entre septiembre y octubre 2000, indicando Región, Año, Tipología, Comuna, Nombre de Conjunto y Número de Viviendas de la Muestra.

Informe Final  
Estudio: " Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica"

Región	Año	Comuna	Conjunto	Viviendas	Tipo	Muestra
I	1995	Arica	Cerro Chuño IV	185	B	8
I	1996	Arica	Cerro Chuño VI	221	B	10
I	1997	Arica	Guañacagua	473	AB	20
I	1998	Arica	Chinchorro I	322	B	13
I	1995	Iquique	Humberstone	328	B	14
I	1996	Iquique	B. Leighton	362	AB	15
I	1997	Iquique	Salitrera S.Catalina	420	B	18
I	1998	Iquique	E. F.Montalba III	321	B	13
1	4	2	8	2632	AB	111
II	1995	Antofagasta	Jardines del Norte Ex O. Bonilla	122	B	7
II	1996	Antofagasta	El Mirador Ex Bonilla m. 45,46,47	306	B	17
II	1996	Antofagasta	Villa La Escondida Ex Bonilla	208	B	12
II	1997	Antofagasta	Chimba Alto Ex Bonilla S. La Chimba	385	AB	22
II	1997	Antofagasta	Alto La Chimba Ex Sector La Chimba	211	B	12
II	1995	Calama	Nueva Alemania I	125	B	7
II	1996	Calama	Nueva Alemania II	223	B	13
II	1998	Calama	René Schneider	370	B	20
1	4	2	8	1950	AB	110
II	1998	Tocopilla	Arturo Prat III	30	C	24
1	1	1	1	30	C	24
III	1995	Copiapó	Palomar I	77	B	10
III	1995	Copiapó	Colonias Extranjeras VI	121	B	16
III	1995	Copiapó	Colonias Extranjeras IV	112	B	15
III	1996	Copiapó	Los Salares	124	B	17
III	1996	Caldera	Las Playas	102	B	14
III	1997	Copiapó	El Palomar V	84	B	11
III	1998	Copiapó	Palomar II	100	B	13
III	1998	Copiapó	El Palomar VI	91	B	12
1	4	2	8	811	B	108
IV	1995	La Serena	Población Isidoro Campana	254	AB	11
IV	1996	La Serena	Capellán Herrera	443	AB	18
IV	1997	La Serena	Loteo Bolivia	214	AB	8
IV	1998	La Serena	Aurora 2	185	AB	7
IV	1995	Ovalle	Los Manzanos	250	AB	10
IV	1996	Coquimbo	Portugal	550	AB	22
IV	1997	Ovalle	Cancha Rayada	468	AB	19
IV	1998	Ovalle	Aritzía Oriente 3	425	AB	17
IV	4	3	8	2789	AB	112

Informe Final  
Estudio: " Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica"

Región	Año	Comuna	Conjunto	Viviendas	Tipo	Muestra
V	1995	Viña del Mar	Con Con Nueva RPC	250	B	30
V	1996	Nogales	Villa Los Almendros	449	B	55
V	1998	El Tabo	Villa El Tabo Ex La Laguna	200	B	25
V	3	3	4	1499	B	110
V	1996	Los Andes	Villa Alto Aconcagua Ex Coquimbito	732	C	35
V	1997	Limache	Villa Queronque Ex Limachito	600	C	28
V	1998	Con Con	Ex RPC	1032	C	48
V	3	3	3	2364	C	111
VI	1996	Rancagua	Los Cóndores de Chile	150	B	49
VI	1998	Peralillo	Villa El Esfuerzo I y II	103	A	34
VI	2	3	3	360	AB	83
VI	1995	Rancagua	Baltazar Castro ExV. Mackenna Algarrobo	999	C	41
VI	1996	Rancagua	V. Mackenna II y III	602	C	25
VI	1997	Rancagua	Costa del Sol I	504	C	21
VI	1997	Rancagua	Costa del Sol II	214	C	8
VI	1998	Rancagua	Costa del Sol III	408	C	16
VI	4	1	5	2727	C	111
VII	1995	Talca	Las Américas I	315	B	38
VII	1995	San Javier	San Francisco	100	B	13
VII	1996	San Clemente	San Máximo Ex Los Litres I	80	B	9
VII	1996	San Clemente	San Máximo Ex Los Litres II	60	B	7
VII	1996	San Javier	José Amigo Ex Doctor Quintana	100	B	13
VII	1997	Molina	Villa Región del Maule Ex Central	150	B	18
VII	1998	San Javier	San Pablo IV Ex Hernán Lobos	100	B	13
VII	4	4	7	905	B	111
VII	1995	Curicó	José Santos Martínez	168	C	20
VII	1995	Curicó	José Santos Martínez	162	C	19
VII	1997	Talca	Las Américas III	336	C	41
VII	1998	Talca	Las Américas VI	216	C	26
VII	3	2	4	882	C	106
VIII	1995	Los Angeles	Américas II	200	A	10
VIII	1996	Los Angeles	Villa Las Américas VI	500	B	24
VIII	1996	Chillán	Lomas de Oriente	500	B	24
VIII	1997	Chillán	Lomas de Oriente	294	B	14
VIII	1998	Chillán	Lomas de Oriente	400	B	20
VIII	1998	Los Angeles	Villa Las Américas VII	400	B	20
VIII	4	2	6	2294	AB	112

Informe Final  
Estudio: " Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica"

Región	Año	Comuna	Conjunto	Viviendas	Tipo	Muestra
VIII	1995	Concepción	Villa La Unión	480	C	28
VIII	1996	Talcahuano	Centinela Sur	900	C	53
VIII	1997	Los Angeles	Santiago Bueras	500	C	30
VIII	3	3	3	1880	C	111
IX	1995	Angol	Los Conquistadores	140	A	24
IX	1996	Angol	Los Lagos	200	A	35
IX	1997	Angol	Villa Nahuelbuta	200	B	35
IX	1998	Temuco	El Salitre	100	B	16
IX	4	2	4	640	AB	110
IX	1995	Temuco	Villa Andina	396	C	40
IX	1996	Temuco	Los Cóndores I	468	C	46
IX	1997	Temuco	Villa Los Cóndores II	204	C	20
IX	3	1	3	1068	C	106
X	1995	Osorno	Manuel Rodríguez	128	B	11
X	1996	Osorno	Villa Centenario V	244	B	21
X	1997	Osorno	Romeral I	100	B	8
X	1998	Osorno	Cipriano Uribe Rosas	100	B	17
X	1996	Valdivia	San Pablo	250	B	22
X	1997	Pto. Montt	Los Poetas	280	B	24
X	1998	Pto. Montt	Padre Hurtado	106	B	9
X	4	3	8	1408	B	112
X	1995	Valdivia	San Pedro V	184	C	71
X	1	1	1	184	C	71
XI	1995	Coyhaique	Cardenal Antonio Samore	120	A	22
XI	1995	Coyhaique	Cardenal Antonio Samore	60	A	11
XI	1996	Coyhaique	Antonio Samore	86	B	16
XI	1997	Coyhaique	Villa Baquedano II	162	AB	30
XI	1998	Coyhaique	Padre Antonio Ronchi	100	AB	19
XI	4	1	5	528	AB	98
XII	1995	P. Arenas	Aves Australes Ex Condell I	100	A	12
XII	1995	P. Arenas	Aves Australes Ex Condell II	214	A	24
XII	1996	P. Arenas	Simón Bolívar	108	AB	14
XII	1997	P. Arenas	Loteo del Mar	276	B	34
XII	1996	P. Natales	Libertad II	30	B	4
XII	1997	P. Natales	Libertad	60	B	8
XII	1998	P. Natales	Lote Libertad	58	A	7
XII	1998	P. Natales	Loteo Libertad	15	B	2
XII	4	2	8	861	AB	105

Región	Año	Comuna	Conjunto	Viviendas	Tipo	Muestra
RM	1995	Colina	Lo Seco I	369	B	0
RM	1995	Colina	La Travesía II – Claudio Arrau	65	B	42
RM	1996	Talagante	Juan Guzmán Cruchaga	124	B	14
RM	1997	San Bernardo	Villa Cordillera II Ex El Trauco	486	AB	55
RM	3	4	5	1337	AB	111
RM	1995	Puente Alto	El Volcán San José II	1600	C	20
RM	1996	Puente Alto	Francisco Coloane	1188	C	16
RM	1997	Puente Alto	El Volcán San José III	1254	C	18
RM	1995	Maipú	Valle la Esperanza	696	C	12
RM	1998	Maipú	Los Héroes de Iquique	609	C	9
RM	1996	San Bernardo	Los Andes II Ex Los Morros II	990	C	14
RM	1997	San Bernardo	Los Andes III	990	C	14
RM	1998	Cerrillos	Oreste Plath	767	C	10
RM	4	4	8	8094	C	113

Una vez aplicadas todas las encuestas según la muestra requerida (Ver Segundo Informe de Avance para mayor detalle) se procedió con la recepción de encuestas en gabinete y su correspondiente revisión de buena aplicación. Luego, se realizó la supervisión en terreno de la correcta aplicación de la encuesta.

Posteriormente, se procedió a la preparación de la base de datos a ser procesada para el análisis, mediante la digitalización de las respuestas del instrumento aplicado. Esta base de datos también sirvió para la elaboración del Sistema de Información Operativo que servirá para evaluar y monitorear constantemente la satisfacción residencial a nivel regional y nacional.

La metodología del proceso de elaboración de base de datos responde a las siguientes etapas:

1. Codificación
2. Confección Formato Data Entry
3. Digitalización
4. Validación de la base de datos

Seguidamente, una vez lista la base de datos se procedió a procesarla con el sistema estadístico SPSS y analizarla. Este análisis se realizó en tres pasos, primero se hizo por medio de una comparación de los resultados de la encuesta de cada pregunta utilizando gráficos o tablas de referencia describiendo la situación a nivel general, según la tipología (AB o C), año de recepción de la vivienda (1995, 1996, 1997, 1998), región (13 regiones) y, en algunos casos, el sexo del entrevistado (Ver Tercer Informe de Avance). A partir de este análisis, se realizaron correlaciones de variables y categorías de respuestas para determinar su consistencia (Ver Anexo 2). Luego se

preparó un set de índices y cruces adicionales con el fin de detectar situaciones específicas (Ver Anexo 3).

## 2.3 Grupos Focales

La técnica de *grupos focales* consiste en una sesión de diálogo entre diversos invitados representativos del universo de interés. El objetivo principal de esta técnica es realizar una semiótica social a partir del sentido compartido del sistema. Los objetivos de los grupos focales fueron: indagar acerca de la satisfacción de las familias propietarias de vivienda básica con sus viviendas, entorno y comunidad; y aproximarse, desde una perspectiva cualitativa e intensiva, a la producción de los discursos de los propietarios y copropietarios, respecto de la satisfacción residencial al interior de los conjuntos habitacionales y las dimensiones sociales y físico espaciales asociadas a ella (Ver Anexo 4).

Basándose en los antecedentes teóricos y metodológicos del estudio, se realizaron 8 grupos focales a nivel nacional. Los grupos estuvieron compuestos por no más de doce integrantes (con la sola excepción de la Región Metropolitana con 14 participantes) y un mínimo de 8. Se tomó en cuenta la satisfacción residencial tanto del hombre como de la mujer propietaria. Las regiones se seleccionaron de acuerdo al número de viviendas construidas y la tipología predominante en cada región. Por tal motivo, se seleccionaron las tres regiones metropolitanas por albergar, entre las tres, el 62% de todas las viviendas construidas en el país entre 1995 y 1998 (12% en la V, 37% en la Metropolitana y 13% en la VIII).

Los grupos se segmentaron de acuerdo a las tipologías A, B y C según Región. Con el fin de que las discusiones de los grupos focales fueran coherentes, se seleccionaron participantes provenientes de conjuntos de una misma tipología. Según las memorias MINVU (1995-1998), en las regiones I, II y VII y X, se han construido en su mayoría Tipologías B, mientras que en la V, Metropolitana y VI, se han ejecutado un porcentaje significativo de construcciones de Tipología C.

A continuación se presenta el Cuadro Síntesis de realización de los focus groups, indicando la Comuna, Región, Tipología y asistencia.

Cuadro Síntesis de Focus Groups

Comuna	Región	Tipología	Hombres	Mujeres
Puente Alto	RM	C	6	8
Los Andes	V	C	4	6
Coquimbo	IV	B	4	6
Concepción	VIII	C	4	6
Antofagasta	II	B	4	6
Puerto Montt	X	B	5	5
Punta Arenas	XII	AB	6	6
Angol	IX	B	5	5

### 2.3.1 Temas abordados en los grupos focales

A fin de efectuar la moderación de los grupos, se identificaron las áreas temáticas que, según marco conceptual y de acuerdo con los otros instrumentos del estudio, requerían ser abordadas en los grupos focales. A continuación se presenta la pauta temática de moderación, según el marco conceptual:

#### *Pauta de Moderación de los Grupos Focales*

Lo que se quiere indagar	Marco conceptual de Análisis	
	Nivel	Dimensión
<p><b><u>I Construcción de identidades sociales y su relación con el territorio.</u></b></p> <p>Identificación social de los límites del conjunto.</p> <p>Identidad social del barrio.</p>	Meso	Entorno Inmediato
<p>Obtener un constructo social de la representación que tienen los habitantes del conjunto en aspectos estéticos de "embellecimiento" y evaluación de su "ambiente" en el sentido físico y social.</p>	Macro	Comunidad Conjunto
<p><b><u>II Vecinos: relación con el uso del espacio</u></b></p> <p>Detectar cuál es el grupo real de vecinos y evaluar si son <i>grupos espaciales de vecinos</i> y/o <i>transespaciales</i> los que constituyen el vecindario.</p> <p>Representación respecto de la construcción de lazos con los vecinos y su evolución.</p>	Meso	Vecinos
<p><b><u>III Representaciones respecto de la satisfacción residencial</u></b></p> <p>Evaluación del equipamiento del conjunto (como mínimo es: jardín infantil, juegos infantiles, canchas de deportes, áreas verdes, comercio y sede social). Indagar acerca de la percepción de <i>suficiencia, adecuada cobertura, diversidad del equipamiento básico y estado de conservación</i> (cuidado, mantención y deterioro)</p> <p>Relacionar las intervenciones físicas – espaciales con los niveles de satisfacción alcanzados.</p> <p>Evaluación de los flujos de transporte público y adecuada <b>inserción en el contexto urbano</b>, adecuada conectividad a través de redes de transporte terrestre.</p>	Macro	Conjunto Habitacional  Comunidad  Conjunto



<p><b>IV Organización social formal e informal.</b></p> <p>A nivel <i>vecinal</i> y <i>barrial</i> interesa conocer las representaciones sobre las necesidades y carencias comunes. Hay que evitar que se concentren sólo en la descripción de la organización en torno a problemas.</p> <p>Hay que rescatar los temas que son percibidos como necesidades o carencias pero frente a los cuales no hay organización.</p> <p>Medios y estrategias de organización social.</p> <p>Tema de género, los niveles y formas distintivas de participación de hombres y mujeres.</p> <p>Evaluación de las organizaciones existentes en cuanto a la legitimidad y eficiencia de su funcionamiento.</p>	Meso y Macro	Vecinos y Comunidad
	Macro	Conjunto

Finalmente, en lo que se refiere a la interpretación y análisis, se consideraron tres niveles de trabajo: un nivel de análisis elemental que buscó identificar las estructuras temáticas fundamentales del grupo; un nivel intermedio, que diferenció los diversos "textos" que componen el discurso grupal, sus diversos hablantes y posicionamientos; y un nivel máximo en que se relacionaron las dimensiones micro y macro sociales que contextualizan la producción de discursos.

Una vez transcritos los grupos focales, un primer proceso fue la identificación de estructuras temáticas del discurso. Para ello se creó una pauta de análisis determinada por la pauta temática de moderación del discurso de los grupos. Una primera lectura de cada grupo focal buscó rescatar los párrafos que contuvieran ideas relevantes en función de la pauta de análisis. Para ello se codificaron los focus groups, primero según la identificación del hablante (H: Hombre, M: Mujeres) y luego con un número que identifica la procedencia del párrafo seleccionado, dicha codificación es:

Número de Focus	Nombre de Conjunto, Comuna, Región
Focus 1	Francisco Coloane, Puente Alto, Región Metropolitana
Focus 2	Alto Aconcagua, Los Andes, V Región
Focus 3	Villa Portugal, Coquimbo, IV Región
Focus 4	Villa Escondida, Antofagasta, II Región
Focus 5	Villa Los Poetas, Puerto Montt, X Región
Focus 6	Nahuelbuta, Angol. IX Región
Focus 7	Centinela Sur, Talcahuano, VIII Región
Focus 8	Loteo del Mar. Punta Arenas, XII Región

Si bien el propósito de esta técnica sería el abordar elementos que no pudieran recoger de manera tan profunda la encuesta, como el tema del vecindario y la comunidad, este primer nivel de análisis detectó áreas que los mismos sujetos incorporaron al discurso, como por ejemplo, las referencias a los aspectos materiales de las viviendas, el tema de los jóvenes y su relación con la delincuencia como problema importante, la identidad asociada a la calidad de vida, entre otros. Considerando todos estos nuevos aspectos, la pauta de análisis de los contenidos del discurso fue la siguiente:

Item	Contenido
1.	Construcción de identidades sociales y su relación con el territorio
1.1	Identidad: busca rescatar las representaciones respecto de la construcción del "nosotros" colectivo, son los atributos y características sociales construidos desde la imagen colectiva del conjunto habitacional, está determinada no por los atributos que los mismos sujetos reconocen sino por la imagen que perciben que el resto de la sociedad construye de ellos.
1.2	Limites sociales: como la identidad se construye en relación a un "otro" se buscaba rescatar las representaciones respecto de los límites físicos reconocidos para el conjunto.
2.	Vecinos: relación con el uso del espacio.
2.1	Grupo de vecinos (espaciales / transespaciales): refiere si los procesos de reconocimiento de los vecinos reconocían como tales sólo a los habitantes de las viviendas inmediatamente adyacentes o bien superaba el espacio inmediato.
2.2	Representaciones construcción de lazos con vecinos: en relación al punto anterior interesaba pesquisar las redes sociales o niveles de organización informal entre los vecinos.
2.3	Representación del ambiente físico inmediato: son las representaciones respecto del entorno físico inmediato, el vecindario o pasaje, las modificaciones de ese entorno y el nivel de satisfacción.
3.	Organización social forma
3.1	Necesidades y carencias comunes con organización: interesaba conocer frente a cuáles de ellas hubo un nivel de organización formal.
3.2	Necesidades y carencias sin organización: son generalmente tematizadas como "problemas" frente a los que el conjunto habitacional no puede dar respuesta formal.
3.3	Medios y estrategias de organización social: refiere cómo las organizaciones formales enfrentan la resolución de los "problemas" comunes a todo el conjunto.
3.4	Género y organización: intenta rastrear las representaciones respecto de los niveles y características de la participación de acuerdo a los géneros.

Item	Contenido
3.5	Legitimidad y eficiencia de la organización: es la evaluación que hacen los sujetos de la validez de la organización formal y el cumplimiento de sus objetivos.
3.6	Instituciones: son las representaciones de las instituciones del Estado que se considera deben estar involucradas en el apoyo de las resolución de las necesidades y carencias del conjunto habitacional, y de su efectividad y eficiencia.
4.	Representaciones respecto de la satisfacción residencial.
4.1	Evaluación de equipamiento: valoración respecto del equipamiento básico con que contaba la villa al momento de ser entregada.
4.2	Intervenciones físicas v/s satisfacción: es una evaluación del entorno a nivel del conjunto habitacional.
4.3	Inserción en el contexto urbano (transporte): describe las representaciones respecto del acceso a servicios, tanto de emergencia como de uso regular.
4.4	Satisfacción residencial: son las representaciones y valoraciones de los aspectos físico espaciales y sociales del conjunto habitacional en cuanto a la calidad de vida.
4.5	Satisfacción vivienda
4.5.1	Vivienda anterior y expectativas: son las referencia al nivel de satisfacción con los aspectos físicos de la vivienda anterior y cómo estos determinaron la construcción de una imagen de la vivienda previa a la llegada al conjunto habitacional.
4.5.2	Vivienda actual: es la evaluación de la vivienda en su aspecto material.

Una vez organizada la descripción de los contenidos de los discursos organizados de acuerdo a esta pauta temática, un segundo nivel de análisis buscó reconocer diferentes textos o tipos de discursos con relación al tema general de análisis: la satisfacción residencial. Se pensaba que en el discurso podrían aparecer por lo menos dos posiciones frente al tema, por ejemplo, un discurso de valoración positiva de la satisfacción residencial frente a un discurso que la valorara negativamente, y para caracterizarlos habría que reconocer tipos de argumentación, figuras de valoración, elementos culturales diferenciados que intervinieran en la construcción de identidades, etc.

Sin embargo, los discursos emanados de los grupos focales fueron consistentes en la construcción de un solo texto o tipo de discurso frente al tema de investigación. Se encontró un discurso crítico frente a la satisfacción residencial, que reconoce y valora positivamente algunos aspectos, pero que, en general, los resitúa en función de los aspectos negativos que reconoce.

Un tercer nivel de análisis reflexionó sobre los contextos micro y macro sociales que determinan la producción de este discurso. La presentación de este nivel final de análisis, que sintetizó los procesos anteriormente descritos, se correspondió con los

niveles sistémicos reconocidos en el marco conceptual del estudio y buscó complementar la presentación total de los resultados otorgando el contenido y profundidad simbólica a la información emanada de la encuesta y la observación en terreno.

## 2.4. Observación en Terreno

Uno de los objetivos que persiguió este instrumento fue entregar antecedentes respecto de las condiciones y características físico-espaciales que presentan los conjuntos estudiados al ser observados por especialistas. Las regiones observadas fueron las mismas que aquellas seleccionadas para los grupos focales. La información de esta observación fue sistematizada mediante un cuadro de prototipos a nivel regional que permitió detectar los aspectos relevantes de las tipologías implementadas en los últimos años (Ver Anexo 5).

En terreno, el equipo de especialistas realizó el trabajo de observación antes de la aplicación de los grupos focales y luego estuvo presente en el desarrollo de ellos como asistentes, sin interferir en el trabajo del preceptor pero atentos a la dinámica del habla colectiva y las referencias que se hacían en cuanto a la opinión de satisfacción.

A continuación, se presenta la nómina de conjuntos observados:

Región	Comuna	Nombre del Conjunto	Número de Viviendas	Año	Tipología
II	Antofagasta	Villa Escondida	208	1996	B
IV	Coquimbo	Portugal	550	1996	AB
V	Los Andes	Alto Aconcagua	733	1996	C
RM	Puente Alto	Francisco Coloane	1.188	1996	C
VIII	Talcahuano	Centinela Sur	900	1996	C
IX	Angol	Nahuelbuta	140	1995	AB
X	Puerto Montt	Villa Los Poetas	280	1997	AB
XII	Punta Arenas	Loteo del Mar	276	1997	B

El instrumento utilizado combina tres técnicas de observación complementarias para el registro de los atributos propios de la configuración físico-espacial (características cuantificables y cualificables del espacio) y de las huellas físicas producto de la interacción de los sistemas sociales (familia, vecindario, comunidad) con el espacio. Estas tres técnicas consideran la *observación del espacio existente*, consistente en el estudio analítico-descriptivo del conjunto habitacional (a través de una ficha de registro), la *observación del espacio efectivo*, consistente en representar fielmente la configuración físico-espacial en el momento de la observación (mediante la técnica del levantamiento fotográfico) y la *observación del espacio vivenciado*, consistente en el registro de ciertas huellas físicas producto de la interacción de los habitantes con su configuración físico-espacial.

Los antecedentes recopilados mediante la observación en terreno se presentan en una ficha de registro de cada caso, que contiene los antecedentes generales del conjunto habitacional, su inserción en el contexto urbano, su estructura organizativa y las principales tipologías de entornos existentes (Ver Anexo 5).

La información recopilada se analizó mediante la siguiente pauta:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inserción del conjunto en el contexto urbano (grado de integración o ruptura con el tejido urbano y social existente):</b></li> </ul>
-Emplazamiento en la localidad (central, pericentral, periférica)
-Continuidad o ruptura de la trama urbana existente.
-Proximidad a centros de equipamientos.
-Accesos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estructura Organizativa del Conjunto Habitacional (componentes principales de la estructura espacial, en la cual interactúan los diversos sistemas sociales):</b></li> </ul>
-Tamaño del conjunto
-Trama urbana predominante (orgánica, reticular rectangular, reticular en cuadrícula, composicional).
-Estructura Vial Principal predominante (estructurante, irruptora, tangencial)
-Tipo de Loteamiento Básico y tipología arquitectónica.
-Tipo de Equipamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipología de Entornos Representativos (espacios compartido por un grupo de habitantes, conformados por espacios de carácter semi público o semi privado):</b></li> </ul>
-Lineal 2 accesos (pasajes, calles locales)
-Lineal 3 accesos (pasajes, calles locales)
-Plaza Interior
-Plaza Lateral
-Plaza Esquina
-Residual

### 3. Resultados del Estudio

De acuerdo a la información proveniente de las Memorias MINVU de los años 1995 a 1998, el equipo consultor sistematizó los datos correspondientes a las viviendas terminadas del Programa de Viviendas Básica Tipología A, B y C para las 13 regiones del país, a partir de la cual se extraen las siguientes observaciones.

Durante estos cuatro años, se han construido en Chile un total de 87,714 viviendas básicas de las tres tipologías, mayoritariamente de tipología C (aproximadamente 40.000) y B (alrededor de 35.000). La construcción de viviendas ha ido disminuyendo a nivel nacional desde 1995 a 1998 y esta es la tendencia general para las 13 regiones.

Las regiones en la que más se ha construido durante este período son la Región Metropolitana (30.342), seguido por la VIII (11.093) y luego la V (9.373). Las regiones que presentan menor nivel de construcción son las XI y XII.

En cuanto a las tipologías según región, la Tipología C predomina en las Regiones con ciudades Metropolitanas como es el caso de la Región Metropolitana (76.11% del total de viviendas en la Región), la V (58.14%) y la VIII Región (35.34%) y también en la región VI (89.64%). En las regiones I, II, III, VII y X se construye predominantemente tipologías B (72.22%, 88.08%, 98.76%, 71.64%, 94.22%, respectivamente). Las otras regiones presentan mayor homogeneidad en cuanto a construcción de viviendas de tipología A, B y C en el caso de la IX Región y A y B en las regiones XI y XII.

Se puede percibir por la localización de viviendas en las diversas comunas del país que algunas regiones presentan mayor dispersión de sus conjuntos habitacionales. Por ejemplo, en la I Región durante estos cuatro años se ha construido principalmente en 4 comunas, Arica, Iquique, Pozo Almonte y Pica. Una situación similar ocurre en la II Región, XI y XII regiones (con cuatro, cinco y tres comunas, respectivamente). En la III Región aumenta la ubicación de viviendas en seis comunas y en 8 en la IV Región. Entre las Regiones V y X aumenta considerablemente el número de comunas donde se localizan las viviendas básicas con 24 en la V, 20 en la Región Metropolitana, 10 en la VI, 21 en la VII, 28 en la VIII y en la IX y 31 en la X Región.

Los resultados preliminares de la encuesta fueron presentados en el Tercer Informe de Avance, estos corresponden a una muestra de 2144 casos en 111 conjuntos en 49 comunas de las 13 regiones del país.

A continuación se presenta el análisis de todos los resultados del Estudio organizados según el marco conceptual que sirvió para guiarlo, es decir la Matriz de Satisfacción Residencial. Esto se traduce en que el análisis de los resultados se presentan primero sobre la "Situación Previa de los Beneficiarios" a fin de dar una idea de quiénes son los beneficiarios que fueron estudiados. Posteriormente, se analizan los resultados relacionados con la "Situación actual". Este análisis se inicia con aspectos generales del contexto, otra vez para situar mejor la comprensión de los beneficiarios. Luego se detallan en los niveles micro, meso y macro del sistema de satisfacción residencial y

posteriormente se analizan los aspectos relacionados con el total del sistema. Finalmente, se hace un análisis de lo que sucede a medida que transcurre el tiempo con la satisfacción de los beneficiarios en ciertos aspectos del sistema.

Cabe señalar que en este análisis se combinaron los resultados de los tres métodos utilizados en el Estudio: encuesta, focus groups y observación en terreno. Este procedimiento, pese a que complejiza el proceso de análisis, enriquece los resultados ya que, en los casos en que es pertinente, se conjugan los instrumentos fuertemente complementando sus resultados. En esta conjugación se tejen los aspectos objetivos de la calidad residencial junto con las percepciones que de esta hacen los residentes de los conjuntos habitacionales.

Pese a la vasta cantidad de información que surge del presente Estudio, la cual puede seguir siendo analizada con mayor detalle a futuro, esta sección resalta sólo aquellos resultados que marcan tendencias mayores. Todos los cruces, textos de los focus groups y fichas de observación en terreno se encuentran en los anexos.

### **3.1 Situación Previa de los Beneficiarios**

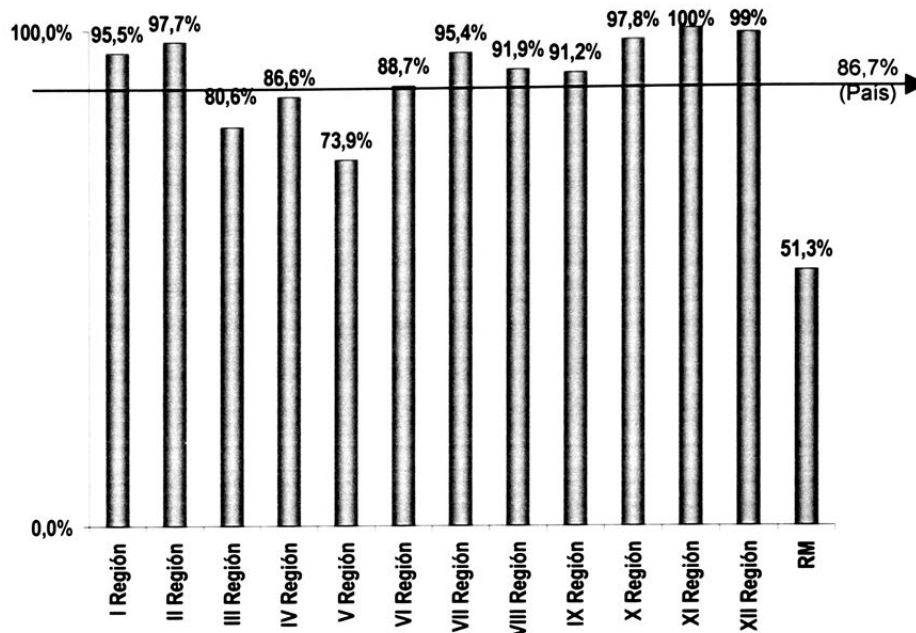
#### **3.1.1 Origen de Beneficiarios**

Al considerar el origen de los beneficiarios de PVB, se observa que el 86,7% de ellos vivían, previo a la entrega de la vivienda, en otra ubicada en la misma comuna, mientras 13,1% se trasladó de comuna.

Tanto en la tipología AB como en la C, este porcentaje supera el 80%, siendo la primera mayor, esto es, 89,7% contra 81% de la tipología C. Al considerar la variable antigüedad de los conjuntos se observa una tendencia hacia la disminución de la cantidad de personas beneficiadas en la misma comuna, porcentaje que alcanzaba al 90,1% en 1995, 88,1% en 1996, 83,6 en 1997 y 83,5% en 1998.

La variable Región genera diferencias significativas, en un rango que va desde 51,3% en la RM hasta 100% en XI región. Si se avanza por deciles, en el rango 70 a 79% se encuentran la V Región, entre el rango 80 y 89% están las regiones III, IV y VI y finalmente, en el rango 90 a 99% se encuentran según el siguiente orden de menor a mayor porcentaje en la categoría, las siguientes regiones: IX, VIII, VII, I, II, X y XII.

Graf.1: Porcentaje de Residentes en Comuna de Origen por Región



Si se considera solamente al grupo que se trasladó de comuna al recibir su vivienda, es decir, al 13,1%, y revisamos cuántos se cambiaron además de región, se observa que el 85% de ellos vivía en la misma región y por tanto sólo procedió a cambiarse de comuna. A su vez, sólo el 11,2% indicó que se había cambiado de región, lo que corresponde al 1,5% del total de los encuestados.

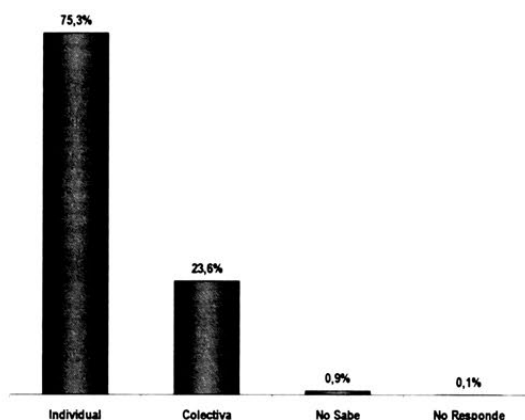
Por otra parte, al considerar la variable región, se observa que la I Región es la que presenta el mayor porcentaje de encuestados que se cambiaron de región y corresponde a 100% de los que se cambiaron de comuna, mientras que las regiones en que no se observa ningún cambio son VIII, X y RM. En ese sentido, resulta interesante que en la RM, en la que el porcentaje de familias provenientes de otras comunas es significativamente alto (48,7%), todas las familias sean de la misma región.

### 3.1.2 Modalidad de Postulación

Frente a la pregunta respecto de la modalidad de postulación a la vivienda, se observan los siguientes datos:



Graf.2: Modalidad de Postulación



La modalidad de postulación predominante es la individual, seguida por la colectiva. No se presentan otras formas de postulación. Al considerar la variable tipología se observa que en ambas el porcentaje es relativamente similar, no generándose diferencias significativas, produciéndose un leve aumento en la variable antigüedad de la vivienda.

La modalidad colectiva tiene importancia en algunas regiones, especialmente en la Metropolitana donde alcanza al 43,8%, seguida de la V (38,5%), X (38,3%), IV (35,7%) y VI (24,2%), todas sobre el promedio del porcentaje observado según regiones. La menor expresión regional en cuanto a postulación colectiva es en la II Región en la que alcanza al 3,1%.

### 3.1.3 Tiempo de Espera

El tiempo promedio de espera que transcurre desde que se inscriben en el registro de postulantes hasta que es entregada efectivamente la vivienda corresponde a 5 años y 8 meses. Esta situación en general es bastante similar en todas las regiones excepto en el caso de la I y X regiones donde el tiempo promedio de espera aumenta a 7 años y 7 meses, y 6 años y 11 meses respectivamente.

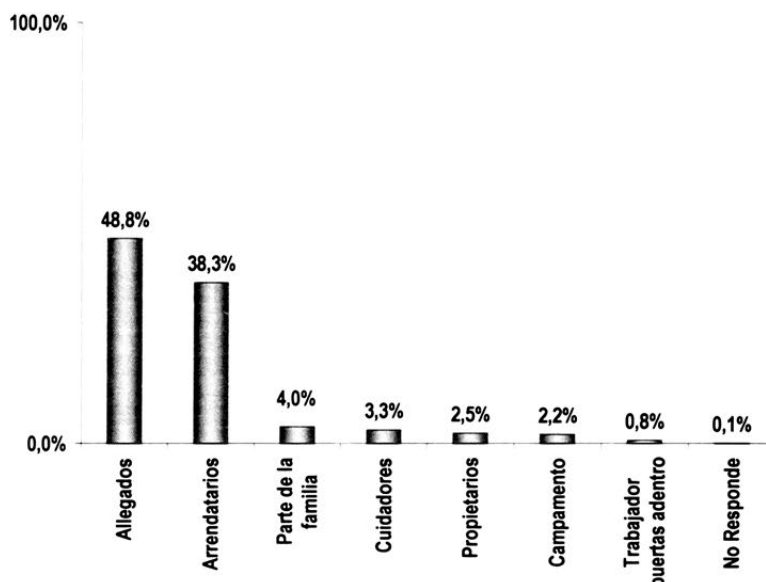
### 3.1.4 Tenencia y Tipo de Alojamiento Anterior

Para comprender la evaluación que se hace de la satisfacción con la vivienda anterior, se procedió primero a comparar las condiciones de tenencia y el tipo de viviendas en que se alojaban anteriormente. Adicionalmente se determinó el acceso al agua potable y las características del baño previo, las que posibilitan evaluar las condiciones sanitarias existentes en el alojamiento anterior. Finalmente, se indagó si esta vivienda le permitía llevar una vida satisfactoria.

En cuanto a la tenencia, la situación más frecuente es la de allegamiento (48,8%), seguida de la de arrendamiento (38,3%), posteriormente se observan otras menciones

todas de porcentaje inferior a 5% y prácticamente cercano a 0%: parte de la familia, cuidadores, propietarios, ocupantes de campamento y trabajador puertas adentro. Los datos se pueden observar en la siguiente gráfica:

Graf.3: Situación en Vivienda Anterior



Si se observa la distribución de respuestas según región, se establece que en el ámbito nacional la relación corresponde a un porcentaje mayor de allegamiento que de arrendatarios. Las regiones que presentan la mayor cantidad de allegados son la II (59,7%) y la RM (57,1%), mientras que las de menor porcentaje son la X (30%) y la XI (34,3%).

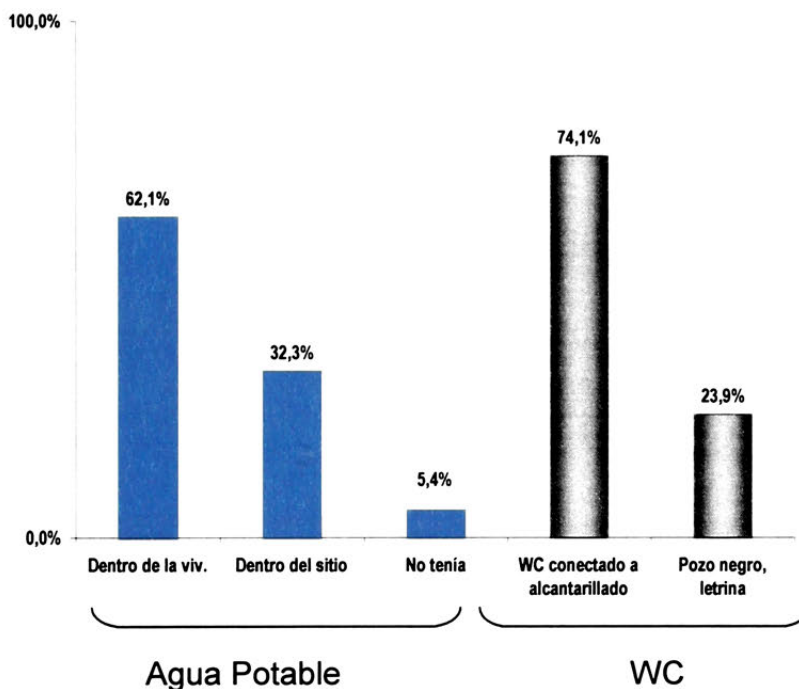
Al comparar esta información con el tipo de vivienda que habitaban anteriormente se establece que un porcentaje similar a la situación de allegamiento más el arrendamiento - que corresponde a 87%- se alojaban en casas (56,8%) o en mediaguas (30,2%), y un 11% en pieza/habitación (8,8%) o en casa en cité (2,3%). Un 1,8% lo hacían en departamento y un 0,1% en carpa. Ahora, si se suman las familias que supuestamente habitaban viviendas permanentes, independientemente de su estado de conservación y hacinamiento, esto es, aquéllos que se alojaban en casas, departamentos, cités y pieza/habitación, ellos suman un 69,7%, contra un 30,3% que vivían en mediagua y carpa.

### 3.1.5 Acceso a Servicios Sanitarios

Con relación al acceso a servicios sanitarios, parte importante de los hogares (94,4%) tenía acceso al agua potable, ya sea dentro de la vivienda o fuera dentro del sitio. Algo similar, pero en un porcentaje inferior (74,1%), tenía acceso a WC conectado al alcantarillado.

Estos datos indican que, comparativamente a otros casos, las condiciones eran favorables en cuanto a servicios sanitarios en las viviendas anteriores.

Graf. 4 : Situación de Agua Potable y WC en Vivienda Anterior

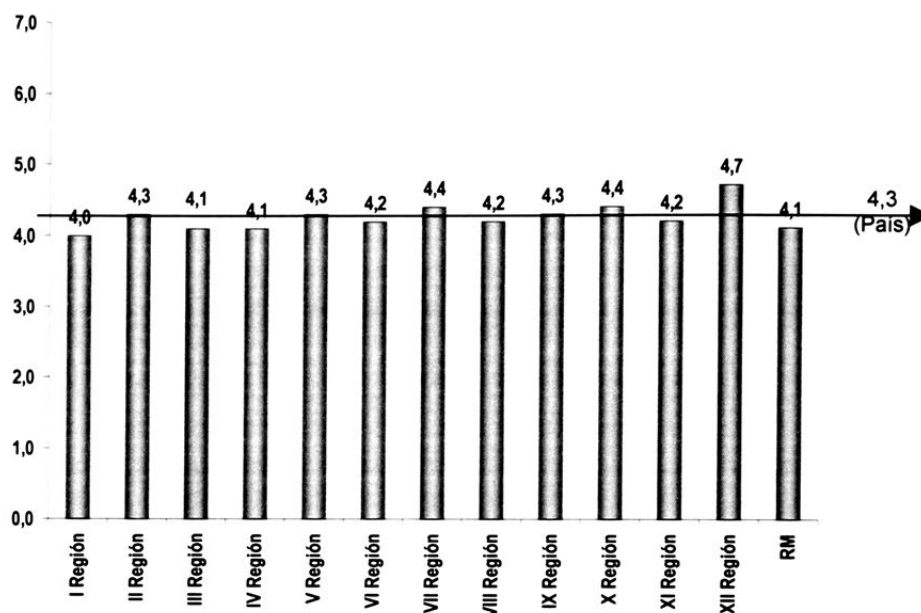


Si se considera que el promedio nacional es de 62,1%, la Región Metropolitana y la VI Región corresponden al escenario de menor tenencia de llave dentro de la vivienda, mientras la XII Región presenta la mejor situación.

### 3.1.6 Satisfacción con Vivienda Anterior

Por último, el promedio de notas (4,3) que indican sobre el nivel satisfactorio de vida que llevaban en su vivienda anterior, es levemente superior al mínimo aceptable. Esta calificación se da tanto en los habitantes actuales de las tipologías AB y C, en todos los años entre 1995 y 1998, y en todas las regiones del país, no existiendo ninguna nota inferior a 4. El promedio mayor de nota se obtiene en la XII Región: 4,7.

Graf. 5: Promedio de Notas de Satisfacción con Vivienda Anterior según Región.



Por otra parte, las mujeres tienden a evaluar mejor que los hombres la vivienda anterior en cuanto el 10,6% del sexo femenino pone nota 7 mientras que sólo el 7% de los hombres asigna igual nota.

Finalmente, de todo lo anterior se puede concluir que las condiciones de vida en cuanto al lugar de alojamiento anterior no eran de alta precariedad. Muy por el contrario, tanto en acceso a servicios sanitarios como en la autoevaluación el resultado es positivo, a lo que se suma un mínimo de familias que habitaba en campamentos. Este hecho tiene incidencia sobre las mayores expectativas que deben haber tenido los postulantes a viviendas nuevas, tal como se desprende de los Focus.

Según se expresa en los focus, las expectativas de las personas son diversas en cuanto a la imagen previa de la solución que ofrece el PVB, que a su vez incide en el nivel de satisfacción o de desilusión que se produce al encontrarse con la realidad de la vivienda recibida. En este sentido, la satisfacción está matizada positivamente en primer lugar, por la esperanza de ser propietario que contrasta con la mala calidad de la solución ofrecida, produciendo un sentimiento de desilusión o insatisfacción.

*"ilusionados porque llegamos a una vivienda que no teníamos, la mayoría no teníamos. Ilusionante porque pensábamos y yo creo que fue diferente para mal porque hemos tenido muchos problemas con las viviendas (F 1, M)"*

*"Yo no sabía que iba a ser tan mala, si yo hubiese sabido que después iban a construir casas con mejores materiales y todo eso, me espero un tiempo, es que nadie sabe, ese es el problema. (F 3, M)"*

*"Es que uno se desilusiona, es tanta la desilusión de ver así sus casas por uno u otro motivo, que al final uno se llega a aburrir (F 1, M)"*

## **3.2 Situación de la Vivienda Actual – Micro Sistema**

Tal como se expresa en la Matriz de Satisfacción Residencial, un conjunto habitacional desde una perspectiva sistémica tiene tres niveles o escalas territoriales, siendo uno de ellos el micro-sistema en el que se da la relación entre la familia y la vivienda. Este primer nivel para los habitantes siempre tendrá una mayor valorización en cuanto a satisfacción residencial por lo que significa para el desarrollo del sistema familiar en un primer momento.

### **3.2.1 Caracterización de la vivienda actual**

En esta sección se intenta establecer la correspondencia entre los espacios (recintos) de la vivienda provistos originalmente y las actividades que estaban previstas para realizarse en ellos, su nivel de adecuación e inadecuación, los deseos no satisfechos y los satisfechos mediante transformaciones realizadas por sus ocupantes.

El Programa de Vivienda Básica preestablece en lo general, en sus bases técnicas de licitación un programa mínimo según tipologías. En ese sentido, las tipologías A y B deben tener los siguientes recintos: un estar-comedor-cocina, baño, dos dormitorios y un patio propio; la tipología C debe tener, además, una loggia (lavadero) y un tercer dormitorio, pero sin patio propio. Desde este punto de vista, se parte del supuesto que en cada uno de estos recintos se realizan las actividades que dan origen a su denominación, situación que no siempre ocurre, estableciendo un grado mayor o menor de ajuste entre lo previsto y lo ocurrido, siendo este un aspecto a comprobar en la encuesta. Además, la denominación de los recintos abarca un conjunto restringido de actividades humanas que se realizan en la vivienda, lo que obliga a determinar dónde ocurren aquellas otras actividades que corresponden realizarse habitualmente en la vivienda.

Otro aspecto a verificar, dado lo básico de la conformación y terminación de los recintos provistos, consiste en el proceso de transformación efectuado en la vivienda, estableciendo en este caso, niveles de menor a mayor en cuanto al tipo y magnitud de las intervenciones.

#### **3.2.1.1 Programa Habitacional**

Desde el punto de vista programático, se puede estimar que las viviendas de tipología AB tenían 4 recintos al momento de la entrega y 5 en la tipología C. Según el resultado de la encuesta, en la vivienda actual de tipología AB el promedio es de 4,8 recintos y el de la tipología C es de 5, lo que indica que el aumento de recintos sólo se ha producido en la primera de las tipologías.

Por otra parte, también es posible describir los recintos con que las viviendas cuentan en la actualidad según la tipología:

Cuadro 2: Porcentaje de Viviendas que tienen el recinto según Tipología

<b>Recintos</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>
Dormitorios independientes	99,8%	99,5%
Baño	95,8%	97,9%
Living-comedor-cocina	60,8%	54,7%
Cocina	35,2%	43,0%
Living-comedor	30,6%	41,3%
Espacio para guardar	16,6%	10,6%
Lavadero	9,8%	32,9%
Almacén	4,5%	1,3%
Living	4,5%	0,1%
Comedor	3,2%	1,1%
Taller	2,2%	0,8%
Living-comedor-dormitorio-cocina	0,9%	1,2%
Living-comedor-dormitorio	0,6%	1,3%
Cocina-dormitorio	0,1%	0,0%

En el Cuadro 2 se observa cómo las viviendas han sufrido un proceso de transformación en cuanto a la existencia y mantención de los recintos previamente definidos y entregados, así como al uso final que se le dio a cada recinto.

### 3.2.1.2 Hacinaamiento y Promiscuidad

Dos modos de apreciar la adecuación socio-física en la vivienda son mediante la elaboración de tasas de hacinaamiento y de promiscuidad.

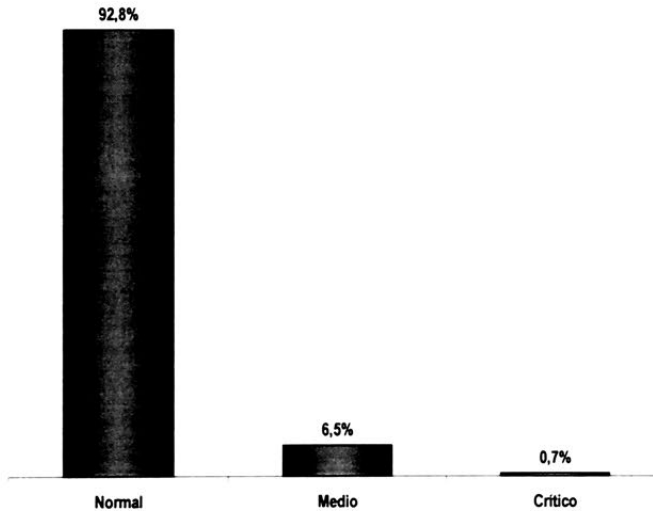
La tasa de hacinaamiento fue construida como variable a partir de la división entre el número de miembros del hogar y el número de recintos habitables. El resultado de este cálculo fue recodificado en tres grupos según criterios que se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 3: Niveles de Hacinamiento**

Tasa de Hacinamiento	Tamaño del Hogar												Nivel de Hacinamiento	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Número de Recintos Habitables	2	.5	1	1.5	2	2.5	3	3.5	4	4.5	5	5.5	6	Crítico
	3	.33	.66	1	1.33	1.66	2	2.33	2.66	3	3.33	3.66	4	
	4	.25	.5	.75	1	1.25	1.5	1.75	2	2.25	2.5	2.75	3	
	5	.2	.4	.6	.8	1	1.2	1.4	1.6	1.8	2	2.2	2.4	Medio
	6	.16	.33	.5	.66	.83	1	1.16	1.33	1.5	1.66	1.83	2	Normal (Sin Hacinamiento)
	7	.14	.28	.42	.57	.71	.85	1	1.14	1.28	1.42	1.57	1.71	
	8	.125	.25	.37	.5	.62	.75	.87	1	1.12	1.25	1.37	1.5	
	9	.11	.22	.33	.55	.55	.66	.77	.88	1	1.11	1.22	1.5	
	10	.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8	.9	1	1.1	1.2	
	11	.09	.18	.27	.36	.45	.54	.63	.72	.81	.9	1	1.09	

Considerando estos tres niveles de hacinamiento, los resultados para la muestra total son:

Graf. 6: Tasa de Hacinamiento



Entre las regiones el resultado se mantiene en la tendencia del nivel nacional, excepto por la Región Metropolitana que tiene mayor que el resto del país. Los resultados se presentan en el Cuadro 4 a continuación:

Cuadro 4: Tasa de Hacinamiento según Región

<b>Región</b>	<b>Normal (Sin Hacinamiento)</b>	<b>Medio</b>	<b>Crítico</b>
I Región	91,9%	7,2%	0,9%
II Región	89,9%	10,1%	0,0%
III Región	94,4%	5,6%	0,0%
IV Región	93,8%	5,4%	0,9%
V Región	96,5%	3,5%	0,0%
VI Región	93,3%	6,2%	0,5%
VII Región	98,2%	0,9%	0,9%
VIII Región	91,9%	8,1%	0,0%
IX Región	95,8%	3,7%	0,5%
X Región	87,4%	9,3%	3,3%
XI Región	92,9%	6,1%	1,0%
XII Región	96,2%	3,8%	0,0%
RM	84,8%	13,8%	1,3%

Al considerar la variable tipología no se constatan diferencias significativas entre las dos tipologías, si no más bien la adopción de la tendencia general. Sin embargo, al cruzar por la variable año del conjunto habitacional, se observa una tendencia a mayor hacinamiento mientras más antiguo es el conjunto.

Cuadro 5: Tasa de Hacinamiento según Año

<b>Año</b>	<b>Normal (Sin Hacinamiento)</b>	<b>Medio</b>	<b>Crítico</b>
<b>1995</b>	<b>90,8%</b>	<b>8,0%</b>	<b>1,2%</b>
<b>1996</b>	<b>91,6%</b>	<b>7,6%</b>	<b>0,8%</b>
<b>1997</b>	<b>93,8%</b>	<b>5,7%</b>	<b>0,6%</b>
<b>1998</b>	<b>96,1%</b>	<b>3,6%</b>	<b>0,2%</b>

La tasa de promiscuidad corresponde a la división del número de miembros del hogar por el número de camas disponibles. El resultado de esta operación fue recodificado en tres categorías: normal (sin promiscuidad), medio y crítico, según los criterios del siguiente cuadro:



**Cuadro 6: Niveles de Promiscuidad**

Tasa de Promiscuidad	Tamaño del Hogar												Nivel de Promiscuidad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Número de Camas	2	5	1	1.5	2	2.5	3	3.5	4	4.5	5	5.5	6	Crítico
	3	.33	.66	1	1.33	1.66	2	2.33	2.66	3	3.33	3.66	4	
	4	.25	.5	.75	1	1.25	1.5	1.75	2	2.25	2.5	2.75	3	
	5	2	.4	.6	.8	1	1.2	1.4	1.6	1.8	2	2.2	2.4	Medio
	6	.16	.33	.5	.66	.83	1	1.16	1.33	1.5	1.66	1.83	2	Normal (Sin Promiscuidad)
	7	.14	.28	.42	.57	.71	.85	1	1.14	1.28	1.42	1.57	1.71	
	8	.125	.25	.37	.5	.62	.75	.87	1	1.12	1.25	1.37	1.5	

A nivel de la muestra total el resultado fue 55,6% de viviendas en promiscuidad normal (sin promiscuidad), 42,2% en promiscuidad media y 2,2% de viviendas en promiscuidad crítica.

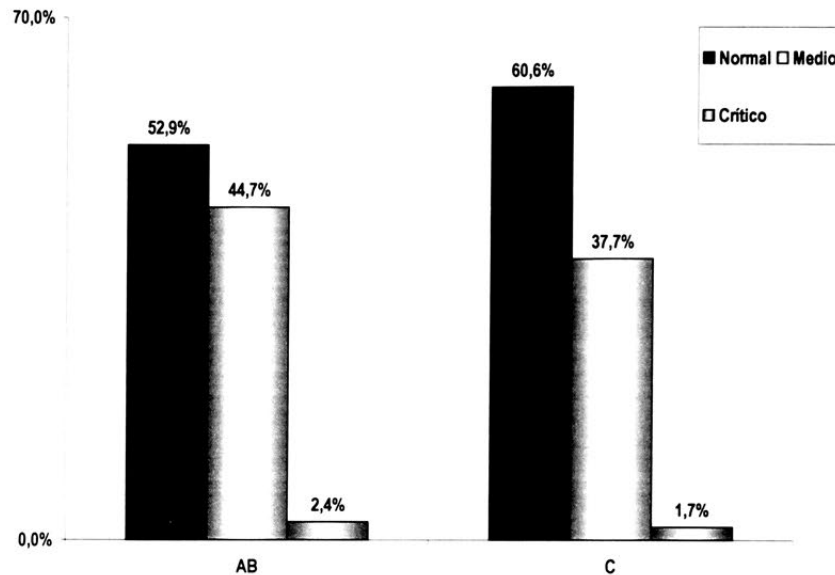
Los resultados por Región fueron los siguientes:

**Cuadro 7: Tasa de Promiscuidad según Región**

Región	Normal (Sin Promiscuidad)	Medio	Crítico
I Región	61,3%	36,0%	2,7%
II Región	52,7%	43,4%	3,9%
III Región	59,3%	40,7%	0,0%
IV Región	65,2%	33,9%	0,9%
V Región	65,5%	34,5%	0,0%
VI Región	55,2%	43,8%	1,0%
VII Región	56,7%	41,5%	1,8%
VIII Región	52,0%	45,3%	2,7%
IX Región	50,0%	45,4%	4,6%
X Región	55,7%	42,1%	2,2%
XI Región	44,9%	54,1%	1,0%
XII Región	59,0%	37,1%	3,8%
RM	49,1%	47,8%	3,1%

La variable año del conjunto no registra diferencias relevantes respecto de los resultados nacionales, pero cuando se considera la tipología del conjunto, se observa una tendencia a favor de la tipología C.

Graf. 7: Tasa de Promiscuidad según Tipología



### 3.2.1.3 Uso de Recintos

Otro modo para apreciar la adecuación socio-física en la vivienda es vinculando las actividades con los lugares en los que ellas se realizan, lo que muestra los siguientes resultados:

- El 99,5% del '*lavado de ropa*' se realiza en los siguientes recintos: baño (40,3%), patio (26,4%), living-comedor-cocina (13,2%), loggia/lavadero (10,4%) y cocina aparte (9,2%).
- El 90,1% de los '*tendidos de ropa*' se realizan en los siguientes recintos: patio (64,2%), cordeles exteriores (13,2%), pasillo (7%), y escaleras (5,7%).
- El 94,8% de la actividad '*cocinar*' se hace en lugares previstos como son el living-comedor-cocina (57,7%) y cocina aparte (37,1%).
- Más del 100% de la actividad '*mirar televisión*', lo que indica que en algunos casos hay más de un lugar, ocurre en los siguientes recintos: living-comedor-cocina o living-comedor (69,2%) y en dormitorios independientes (31,3%).
- El 84,9% de la actividad '*estudiar o hacer tareas*' se hace en living-comedor-cocina (65,5%) y en dormitorios independientes (19,3%), reconociéndose que un 13,3% no realiza dicha actividad.
- La actividad '*jugar*' se realiza tanto en recintos exteriores como interiores: patio (33,5%), calle (29,4%) y los recintos interiores corresponden a living-

comedor-cocina o living-comedor (25,6%) y dormitorios independientes (7%). El 15,5% no realiza esta actividad.

- g) La actividad '*conversar*' se realiza en: living-comedor-cocina o living-comedor (82,9%) y dormitorios independientes (98%).
- h) La actividad '*dormir*' ocurre en: dormitorios independientes (98%).
- i) La actividad '*descansar*' se realiza en: dormitorios independientes (73,9%), living-comedor-cocina o living-comedor (30,6).
- j) La actividad '*trabajar*' se hace en los siguientes recintos: patio (21,7%), y living-comedor-cocina o living-comedor (13,4%). Un alto porcentaje (72,6%) no realiza esta actividad en la vivienda.
- k) Un porcentaje mayoritario (99,1%) realiza la actividad '*comer*' en lugares previstos: living-comedor-cocina o living-comedor (85,5%), en cocina aparte, cocina-comedor y comedor (13,6%).
- l) La actividad '*recibir amigos y familiares*' se realiza en los siguientes lugares: living-comedor-cocina. (57,5%), living-comedor (33,4%), o living (3,2%).
- m) La actividad '*guardar la ropa*' se realiza en un 96,1% en dormitorios independientes.

#### **3.2.1.4 Actividades Incomodas de Realizar**

Entre las actividades incómodas a realizarse en la vivienda, en orden descendente y sobre el 10% están el lavado de ropa (49,3%), el tendido de ropa (23,5%), cocinar (21,4%), recibir amigos y familiares (16,3%), jugar (14,9%), estudiar y hacer tareas (12,4%) y guardar ropa (10,2%).

Cuadro 8: Porcentaje de Menciones para cada Actividad según Tipología

<b>Actividad</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Lavar ropa	43,4%	60,2%	49,3%
Tender ropa	16,7%	36,0%	23,5%
Cocinar	24,6%	15,4%	21,4%
Recibir amigos, familiares o visitas	17,2%	14,7%	16,3%
Jugar	11,1%	22,0%	14,9%
Estudiar, hacer tareas	12,9%	11,3%	12,4%
Guardar ropa	9,4%	11,6%	10,2%
Dormir	6,7%	5,8%	6,4%
Descansar	5,5%	7,0%	6,1%
Ver televisión	4,5%	5,4%	4,8%
Conversar	3,5%	4,2%	3,8%
Trabajar	3,2%	4,9%	3,8%
Comer	3,3%	3,3%	3,3%

Como se puede observar en el Cuadro 8, una diferencia relevante se da en 'tender ropa' donde resulta más incómoda la realización de la actividad en la tipología C que en la AB.

Una segunda diferencia se puede constatar en la actividad 'cocinar', la que resulta más complicada de realizar en la tipología AB que en C.

Finalmente, 'jugar' también presenta diferencias entre tipologías, en cuanto es más incomoda de realizar en la tipología C que en la AB.

Entre las actividades que le gustaría realizar en la vivienda (lo que indica que actualmente no lo puede hacer), y que están sobre un 1,5% de respuestas están: taller de manualidades (32,2%), comercio (22,5%), fiestas y asados (19,8%), pieza de juegos (15,4%) y escuchar música (12,1%). Como se puede observar, las actividades mencionadas se enmarcan en el contexto de la vida laboral y el uso del tiempo libre. Por otra parte, un 33,4%, es decir, un tercio de los encuestados manifiesta que no desea realizar otro tipo de actividad.

Al considerar la variable sexo, las actividades deseadas y el porcentaje en que estas se presentan no difiere significativamente entre hombres y mujeres, excepto por la categoría 'fiestas y asados' donde el mayor porcentaje lo presentan los hombres con 22,7%, mientras que en las mujeres sólo alcanza a 16,8%.

### 3.2.1.5 Transformaciones en la Vivienda

Otra forma de constatar las inadecuaciones entre las necesidades del beneficiario y su vivienda consiste en verificar las transformaciones que ha introducido a su vivienda.

Dentro de las mejoras y transformaciones efectuadas en la vivienda, sin considerar las ampliaciones, el más alto porcentaje lo presenta 'pintura' (76%), seguido del 'cambio de ventanas' (75,9%), revestimiento de pisos (51,8%) y unión de dormitorios (51,8%), todos sobre el 50%.

Entre el 40 y el 50% se sitúan la colocación de protecciones (46,8%) y subdivisión de comedores a dormitorios (46,7%).

En el tramo comprendido entre el 30 y el 40% se incluye: el revestimiento de muros (39,9%), la subdivisión de dormitorios (39,8%), la unión de cocina y loggia (36,4%) y el cambio de artefactos de baño o cocina (36,4%). El cambio de puertas tiene menor incidencia con un 11,8% y los que no han hecho ningún cambio representan al 7,8%.

Ahora bien, si se consideran los cambios según tipología de la vivienda se obtiene el siguiente cuadro:

Cuadro 9: Porcentaje de Viviendas en que se ha realizado cada cambio, según Tipología

<b>Cambio</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Pintura	73,3%	81,0%	76,0%
Cambio de ventanas	73,2%	80,9%	75,9%
Revestimiento de pisos	52,0%	51,5%	51,8%
Unión de dormitorios	51,9%	51,5%	51,8%
Colocación de protecciones	52,9%	35,6%	46,8%
Subdivisión de comedor a dormitorio	52,8%	35,5%	46,7%
Revestimiento de muros	37,4%	44,5%	39,9%
Subdivisión de dormitorios	37,3%	44,4%	39,8%
Unión de cocina y loggia	34,3%	40,4%	36,4%
Cambio de artefactos o cañerías de baño	34,2%	40,4%	36,4%
Cambio de puertas	12,6%	10,4%	11,8%
Ninguno	8,0%	7,3%	7,8%

Adicionalmente se presenta el Índice de Transformaciones de la vivienda que se construyó a partir de la clasificación de las transformaciones realizadas en la vivienda según los siguientes criterios:

Nota	Clasificación	Tipo de Transformación	Explicación
1	Transformaciones menores	Pinturas, revestimiento de muros y cambio de puertas	Son de un costo cercano. En el caso de las puertas, normalmente las familias cambian solo la puerta de acceso, de madera terciada a atablerada y de una madera de mejor calidad.
2	Transformaciones medianas	Revestimiento Pisos; Cambio de artefactos; Colocación de Protecciones; Cambio de Ventanas.	De costos cercanos y considerando el que las viviendas pueden funcionar bien sin estos cambios. Las familias, salvo en el caso de las rejas de protección (que se ponen por tener más seguridad), realizan estos mejoramientos para aumentar la calidad de los materiales de terminación de sus viviendas
3	Transformaciones mayores	Unión cocina y loggia; Subdivisión de comedor a dormitorio; Unión de dormitorios; Subdivisión de dormitorios.	Si bien el costo de estas transformaciones puede ser menor a las medianas, ellas tienen que ver con modificaciones al diseño interior de la vivienda, el cual se verá afectado, puesto que los espacios interiores y su funcionalidad están desarrolladas, por parte del proyectista, para que operen como un todo y con medidas mínimas.

El resultado del Índice de Transformaciones para el total de la muestra que incluye tipologías AB y C, alcanzó a un 7,8% de viviendas que no habían realizado transformación alguna, un 82,3% con transformaciones mayores, 9,1% con transformaciones medianas y 0,7% de viviendas con transformaciones menores. Es decir, casi 8 de cada 10 viviendas han realizado una transformación mayor en su vivienda luego de recibirla.

Por supuesto, a medida que la vivienda es más antigua, mayor es la probabilidad de encontrar alguna transformación en ella.

Cuadro 10: Índice de Transformaciones de la Vivienda según Año

Año	Sin transformación	Mayores	Medianas	Menores
1995	4,8%	89,2%	5,1%	0,9%
1996	5,3%	83,5%	10,5%	0,6%
1997	9,2%	77,7%	12,5%	0,6%
1998	14,1%	76,7%	8,3%	1,0%

Las transformaciones de la vivienda no se asocian con alguna tipología, sino que estas asumen la tendencia nacional, pero, al observar los resultados regionales podemos distinguir algunas zonas en las que se han realizado más transformaciones:

Cuadro 11: Índice de Transformaciones de la Vivienda según Región

<b>Región</b>	<b>Sin transformación</b>	<b>Mayores</b>	<b>Medianas</b>	<b>Menores</b>
I Región	15,3%	81,1%	3,6%	0,0%
II Región	8,5%	86,0%	5,4%	0,0%
III Región	6,5%	87,0%	6,5%	0,0%
IV Región	7,1%	80,4%	12,5%	0,0%
V Región	2,2%	86,3%	11,1%	0,4%
VI Región	12,9%	74,2%	12,4%	0,5%
VII Región	12,4%	77,9%	9,2%	0,5%
VIII Región	6,3%	83,0%	9,9%	0,9%
IX Región	14,8%	71,3%	12,5%	1,4%
X Región	3,3%	89,1%	3,8%	3,8%
XI Región	2,0%	89,8%	8,2%	0,0%
XII Región	2,9%	85,7%	10,5%	1,0%
RM	4,5%	86,6%	8,9%	0,0%

En cuanto a relacionar las transformaciones realizadas según el sexo del entrevistado se puede detectar que los hombres realizan menos transformaciones a nivel de transformaciones menores y sin transformaciones que las mujeres a nivel de transformaciones medianas y mayores, las diferencias son mínimas.

Índice de Transformaciones de la Vivienda según Sexo del Entrevistado

		<b>Sexo del Entrevistado</b>	
		<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>
<b>Índice de Transformaciones de la Vivienda</b>	<b>Sin transformaciones</b>	45,5%	54,5%
	<b>Transformaciones Mayores</b>	50,7%	49,3%
	<b>Transformaciones Medianas</b>	50,0%	60,0%
	<b>Transformaciones Menores</b>	37,5%	62,5%

### 3.2.1.6 Ampliaciones en la Vivienda

Entre las transformaciones, se ha separado la ampliación como un modo particular y distintivo de modificar la vivienda.

El Índice de Ampliación, que es aplicable solamente a la tipología AB por cuanto la C no registra ampliación, es una clasificación según metros cuadrados de las ampliaciones declaradas por los encuestados, combinada con el uso asignado a esta ampliación. Los criterios utilizados fueron los siguientes:

Nota	Clasificación	Tamaño Ampliación	Explicación
1	Menores	1 y 6 m <sup>2</sup> ,	Es posible suponer la superficie para el funcionamiento de una loggia/lavadero, baño u otro.
2	Medianas	Entre 7-12m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup> superficie suficiente para incluir una cocina o dormitorio de un costo mayor que la categoría anterior.
3	Mayores	De 13m <sup>2</sup> y más	Costo mayor y puede incluir más de un dormitorio.

y

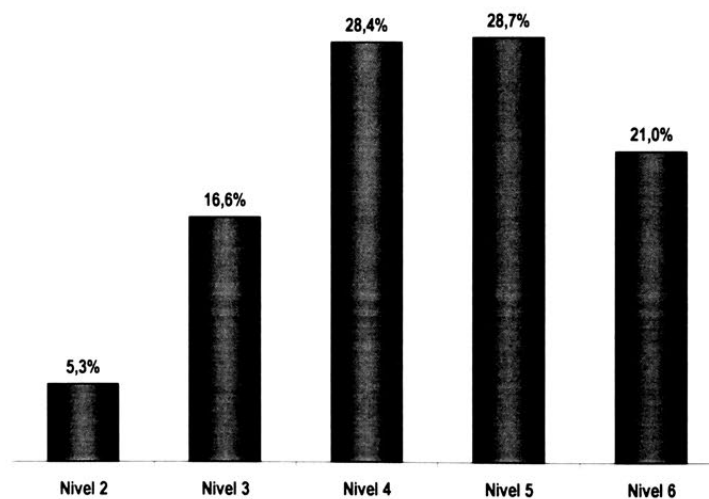
Nota	Clasificación	Tipo de Ampliación
1	Menor	Uso de ampliación para Tendedero Loggia/lavadero Jardín Otro
2	Intermedio	Uso de ampliación para Cocina Baño
3	Mayor	Uso de Ampliación para dormitorio

Posibilidades De Ampliación	Tamaño Ampliación		
	1	2	3
Uso Ampliación 1	2	3	4
2	3	4	5
3	4	5	6

Los rangos obtenidos van de 2 a 6 indicando el 2 la menor ampliación y el uso menor y el 6 la mayor ampliación y el uso mayor.

Los resultados fueron los siguientes:

Graf. 8: Niveles de Ampliación





Se puede concluir con estos datos que las ampliaciones menores prácticamente no existen, tendiendo a ser más frecuentes los de nivel 4, 5 y 6, en las viviendas donde se han realizado.

Según el año de entrega del conjunto, mientras más antigua es la entrega de la vivienda, mayor es la probabilidad de una ampliación mayor:

Cuadro 12: Índice de Ampliación según Año

Nivel	1995	1996	1997	1998
Nivel 2	3,4%	4,9%	3,6%	13,9%
Nivel 3	13,2%	15,0%	23,0%	17,7%
Nivel 4	27,0%	28,9%	32,4%	22,8%
Nivel 5	25,3%	32,5%	26,6%	27,8%
Nivel 6	31,0%	18,7%	14,4%	17,7%

Si cruzamos estos datos por región se obtiene lo siguiente:

Cuadro 13: Índice de Ampliación según Región

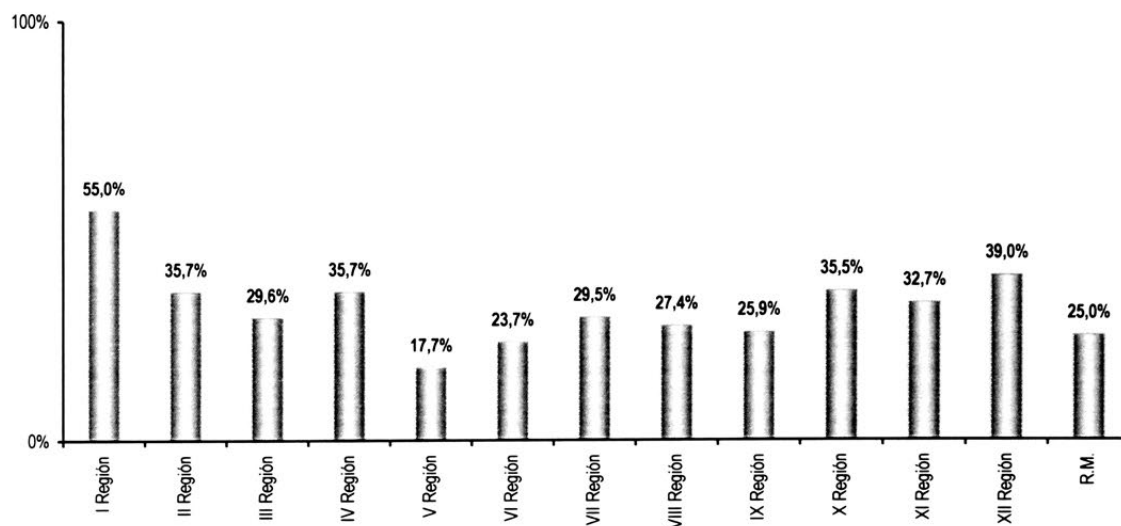
Región	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Región I	3,3%	9,8%	37,7%	24,6%	24,6%
Región II	2,2%	28,3%	23,9%	43,5%	2,2%
Región III	3,1%	15,6%	31,3%	46,9%	3,1%
Región IV	7,5%	10,0%	27,5%	35,0%	20,0%
Región V	0,0%	10,0%	37,5%	22,5%	30,0%
Región VI	6,5%	8,7%	28,3%	30,4%	26,1%
Región VII	14,1%	25,0%	37,5%	14,1%	9,4%
Región VIII	1,6%	11,5%	31,1%	29,5%	26,2%
Región IX	5,4%	19,6%	12,5%	25,0%	37,5%
Región X	14,3%	33,3%	15,9%	22,2%	14,3%
Región XI	3,1%	18,8%	40,6%	21,9%	15,6%
Región XII	0,0%	9,8%	19,5%	29,3%	41,5%
RM	1,8%	8,9%	30,4%	39,3%	19,6%

Considerando el nivel 6 de mayor ampliación, las regiones que presentan los más altos porcentajes son la XII, IX y V Región, por sobre los resultados de otras regiones.

En otros antecedentes que tienen relación con las ampliaciones realizadas después de recibida la vivienda, se detecta que ésta sólo ha ocurrido en las tipologías AB en un equivalente al 45,9% de ellas, no registrándose en los casos consultados ampliaciones en los departamentos de tipología C, lo que hace bajar el porcentaje de las ampliaciones en el total de la muestra a 29,8%.

Entre las regiones, la realización de ampliaciones se presenta con la siguiente distribución:

Graf. 9: Porcentaje de Viviendas de Tipología AB con ampliaciones por Región  
(% Calculado sobre la base de Tipología AB)



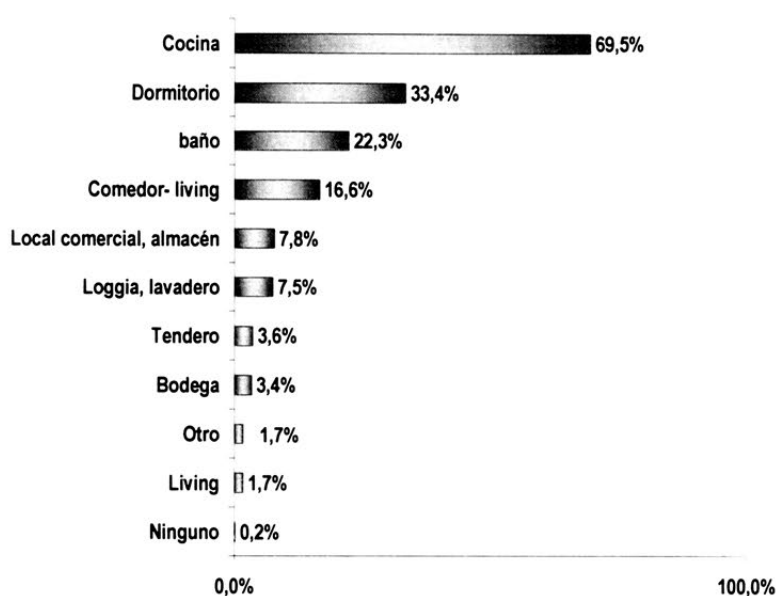
El tamaño de las ampliaciones es de  $16,4 \text{ m}^2$  como promedio general, que equivale a casi un 43% de lo entregado, considerando un promedio de  $38 \text{ m}^2$  iniciales para la tipología AB.

Según la antigüedad de los conjuntos AB se aprecia una relación entre mayor ampliación y mayor antigüedad, estableciéndose el siguiente promedio por año: 1995 ( $18,3 \text{ m}^2$ ), 1996 ( $16,1 \text{ m}^2$ ), 1997 ( $15,6 \text{ m}^2$ ) y 1998 ( $14,4 \text{ m}^2$ ). Sin embargo, también es observable que, con 2 años de antigüedad, las viviendas ya tienen un aumento de superficie importante, desacelerándose el proceso con el transcurrir del tiempo.

Según distribución territorial, se encuentran sobre el promedio de ampliación las siguientes 8 regiones: V ( $19,5 \text{ m}^2$ ), X ( $19,3 \text{ m}^2$ ), IX ( $18,7 \text{ m}^2$ ), VIII ( $18,6 \text{ m}^2$ ) VI ( $18,1 \text{ m}^2$ ), I y RM ( $17,5 \text{ m}^2$ ) y XII ( $17,2 \text{ m}^2$ ). Las 5 regiones bajo el promedio son las siguientes: XI ( $15,9 \text{ m}^2$ ), III ( $14,7 \text{ m}^2$ ), IV ( $14,6 \text{ m}^2$ ), II ( $13 \text{ m}^2$ ) y VII ( $9,3 \text{ m}^2$ ).

En cuanto al uso que se le da a la ampliación, principalmente es para cocina (69,5%), dormitorio (33,4%), baño (22,3%), living-comedor (16,6%), local comercial/ almacén (7,8%), y loggia/lavadero (7,5%). Por cierto, una ampliación puede tener más de un uso.

Graf. 10: Porcentaje de uso mencionado entre viviendas con ampliación



Las mujeres realizan mayores ampliaciones de menor envergadura que los hombres, es decir de tipo 2 y 4, mientras que las ampliaciones de los hombres son de carácter mayor, nivel 5 y 6.

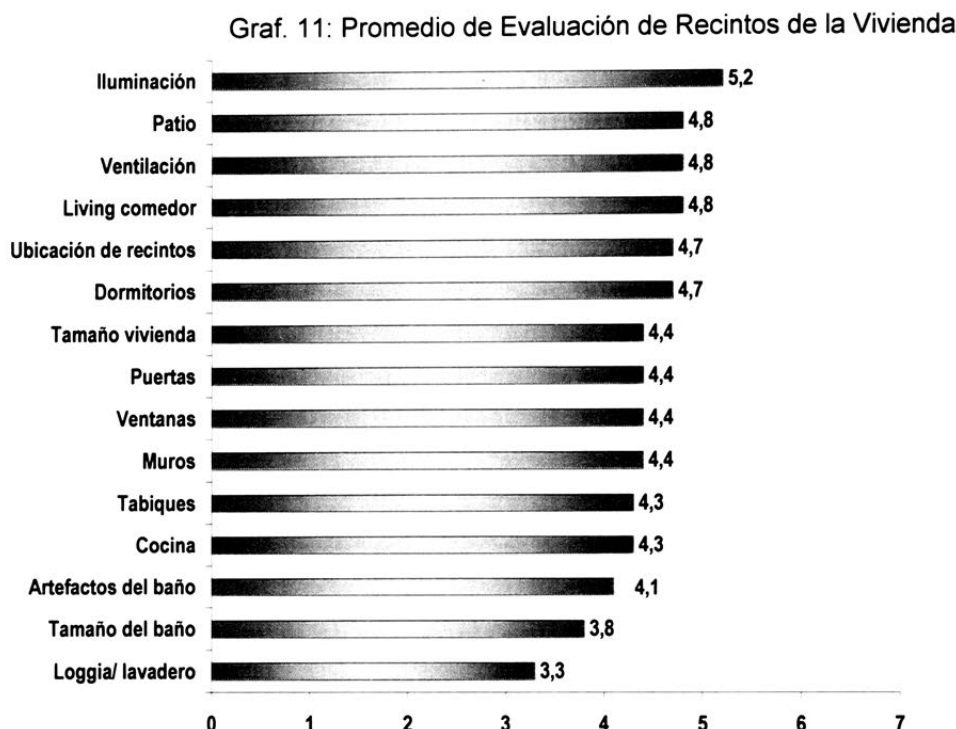
Posibilidades de Ampliación según Sexo del Entrevistado

		Sexo del Entrevistado	
		Masculino	Femenino
<b>Posibilidades de Ampliación</b>	<b>2</b>	47,1	52,9
	<b>3</b>	50,0	50,0
	<b>4</b>	44,2	55,8
	<b>5</b>	53,6	46,4
	<b>6</b>	54,5	45,5

### 3.2.2 Satisfacción con la vivienda actual

#### 3.2.2.1 Evaluación Recintos de la Vivienda

Al solicitarle al encuestado que asignara una nota de evaluación en una escala de 1 a 7 a cada recinto de la vivienda los resultados obtenidos son los siguientes:



Según cada región las evaluaciones son las siguientes:

Cuadro 14: Promedio de Evaluación de Elementos de la Vivienda por Región

Elementos Vivienda	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Dormitorios	3,7	4,9	4,6	4,9	5,2	4,5	4,7	4,6	4,4	4,7	5	4,8	4,8
Living-comedor	3,8	5	4,3	4,7	5,3	4,7	4,9	4,8	4,5	4,8	4,9	4,8	4,8
Cocina	3,2	4,4	3,2	4,3	4,9	4,5	4,3	4,4	3,7	4,8	4,8	4,4	4,4
Tamaño del Baño	2,6	4,7	3,6	4,2	4,3	4	3,9	3,6	3,4	4,3	3,8	3,6	3,6
Artefactos del Baño	3,5	4,7	4,4	4,7	4,2	4,3	4	4	3,8	4,5	4,4	4,5	3,7
Muros	4	5	4,7	5,2	4,8	4,1	4,2	3,6	3,9	4,3	4,4	4,5	4,6
Ventanas	4	5,1	4,9	5	4,7	4,3	4	4,4	4,2	4	4,6	4,6	4,5
Iluminación	5,2	5,5	4,9	5,5	5,5	5,1	5,3	5,3	5,1	5	5,2	5,2	5,2
Ventilación	4,9	5,4	4,1	5	5,3	4,9	4,8	4,8	4,3	4,6	5,1	4,9	5
Puertas	4,1	5,1	4,5	4,9	4,7	4,4	4,4	4	4,3	4,1	4,5	4,6	4,1
Tabiques	3,2	4,9	4,5	4,6	4,6	4,4	4,3	4	3,9	4,4	4,4	4,1	4,2
Ubicación recintos	3	5,3	3,9	5,1	5,4	4,9	4,7	4,8	4,2	5,1	5,1	4,8	4,7
Tamaño vivienda	2,9	4,6	4	4,4	5,1	4,3	4,2	4,5	4,1	4,8	4,9	4,3	4,4
Patio	4,2	4,7	4,4	4,2	6	4,9	4,6	4,7	4,8	5,1	4,7	4,3	5,6
Loggia/lavadero	-	3,6	-	-	3,6	4	3,6	3	2,8	2,4	-	-	3,5

En el caso de las tipologías el resultado es el siguiente:

Cuadro 15: Promedios de Evaluación de Elementos de la Vivienda según Tipología

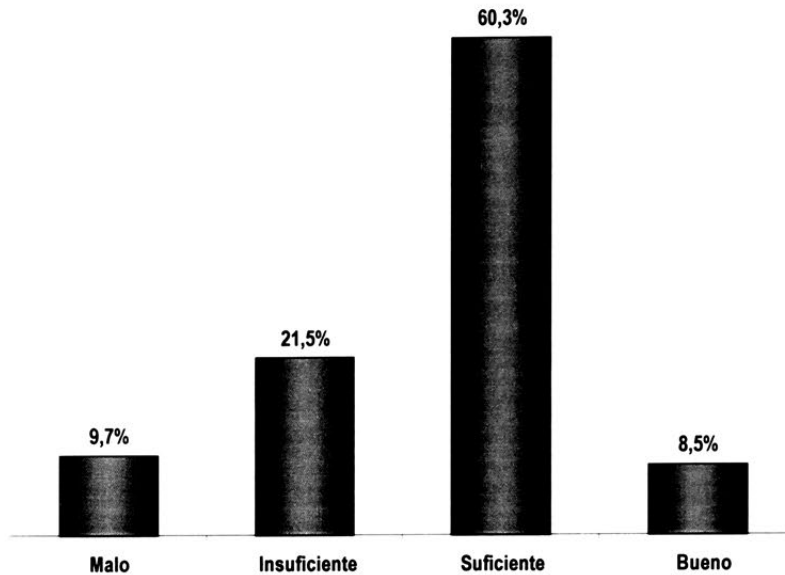
<b>Elementos de la Vivienda</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>
Dormitorios	4,8	4,6
Living-comedor	4,7	4,9
Cocina	4,3	4,4
Tamaño del Baño	3,9	3,7
Artefactos del Baño	4,4	3,7
Muros	4,6	3,9
Ventanas	4,7	4
Iluminación	5,3	5
Ventilación	5,1	4,4
Puertas	4,5	4,1
Tabiques	4,4	4,1
Ubicación recintos	4,7	4,8
Tamaño vivienda	4,4	4,3
Patio	4,8	-
Loggia/lavadero	-	3,3

### 3.2.2.2 Subíndice Satisfacción de la Vivienda

Con el objeto de medir la Satisfacción de la Vivienda se construyó un subíndice que corresponde al promedio simple de evaluación (nota de 1 a 7) asignada a los siguientes aspectos: dormitorios, living-comedor, cocina, tamaño del baño, patio, loggia/lavadero, artefactos del baño, muros, ventanas, puertas, tabiques, iluminación, ventilación, ubicación de los recintos y tamaño de la vivienda. El resultado final de este promedio fue clasificado en cuatro categorías donde el puntaje 1 a 2,9 correspondió a malo, 3 a 3,9 a insuficiente, 4 a 5,9 a suficiente, y 6 a 7 a bueno.

El resultado a nivel total de la muestra es el siguiente:

Graf. 10: Subíndice de Satisfacción de la Vivienda



Si se cruzan los resultados con la variable año del conjunto se constata que aquellos propietarios más satisfechos con sus vivienda son los que la recibieron más recientemente.

Cuadro 16: Subíndice de Satisfacción de la Vivienda según Año

	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
1995	10,2%	21,9%	59,5%	8,3%
1996	9,6%	22,9%	60,4%	7,2%
1997	11,1%	24,2%	58,2%	6,4%
1998	7,5%	15,3%	63,6%	13,6%

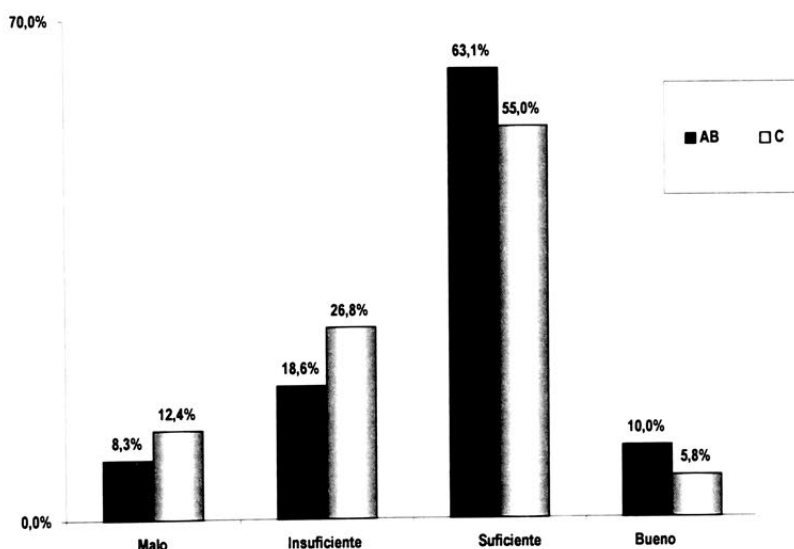
Por su parte los resultados a nivel regional indican que los propietarios más satisfechos son los de las regiones II, IV, V y XI. Por su parte, la mayor insatisfacción con la vivienda se observa en la I Región, seguido de la IX.

Cuadro 17: Subíndice de Satisfacción de la Vivienda según Región

	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
I Región	27,0%	29,7%	41,4%	1,8%
II Región	7,0%	12,4%	56,6%	24,0%
III Región	8,3%	31,5%	54,6%	5,6%
IV Región	12,5%	10,7%	62,5%	14,3%
V Región	5,3%	14,6%	65,9%	14,2%
VI Región	6,7%	25,3%	58,8%	9,3%
VII Región	12,4%	19,4%	61,8%	6,5%
VIII Región	6,3%	28,3%	61,4%	4,0%
IX Región	16,2%	26,9%	54,2%	2,8%
X Región	6,0%	21,3%	67,2%	5,5%
XI Región	4,1%	16,3%	66,3%	13,3%
XII Región	9,5%	17,1%	68,6%	4,8%
RM	9,4%	21,4%	59,8%	9,4%

Por otra parte, la tipología que genera mayor satisfacción entre los propietarios es la AB, como podemos constatar en el gráfico que sigue:

Graf.11 : Subíndice de Satisfacción de la Vivienda por Tipología (1ª y 2ª Mención)

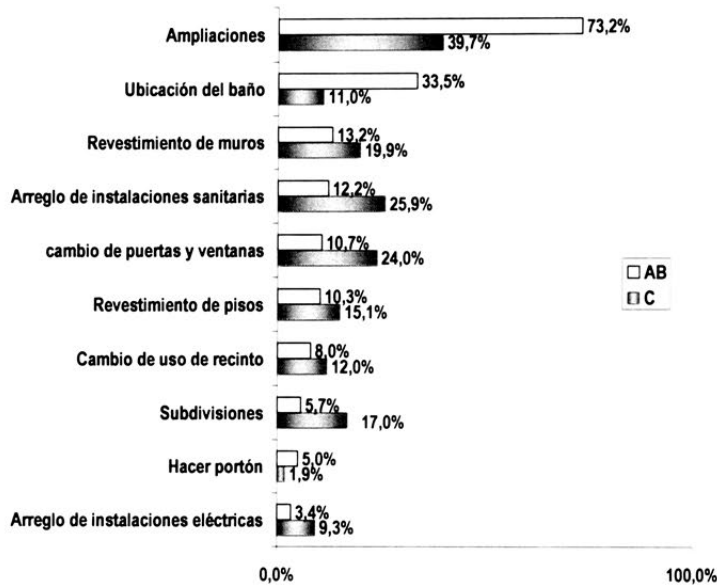


### 3.2.2.3 Cambios que desearía realizar en su vivienda

Al consultar a los encuestados cuáles serían los cambios que desearían realizar a futuro en su vivienda los resultados indican que las modificaciones más mencionadas son: ampliación (61,4%), cambiar ubicación del baño (25,6%), arreglo de instalaciones sanitarias (17%), revestimiento de muros (15,6%) y cambio de puertas y ventanas (15,4%).

Si se considera la variable tipología, la mención de cambios se ordena de la siguiente forma:

Graf. 12: Porcentaje de Menciones por cambios que Desearía realizar en la vivienda (1ª y 2ª Mención)



### 3.2.2.4 Problemas con la Vivienda

Entre los problemas acontecidos con la vivienda desde la entrega de la misma se destacan: aislamiento acústico (71,7%), lluvia, goteras (67,3%), tamaño de los recintos (56,8%), terminaciones (53,2%), instalaciones (cañerías, artefacto de baño) (46%), estructura y materiales de construcción (39,7%), ventilación (38,5%), instalaciones eléctricas (35,5%), aislamiento térmico (32,7%) e iluminación natural (13,7%).

Los problemas según tipología se han distribuido de la siguiente forma:



Cuadro 18: Porcentaje de Ocurrencia de Problemas según Tipología

<b>Problemas en la Vivienda</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>
Aislación acústica	68,2%	78,0%
Lluvia, goteras	60,3%	79,9%
Tamaño de los recintos	59,3%	52,4%
Terminaciones	51,9%	55,5%
Instalaciones	39,4%	57,7%
Estructura de materiales de construcción	32,4%	52,6%
Ventilación	33,2%	48,0%
Instalaciones eléctricas	32,0%	41,8%
Aislación térmica	30,1%	37,3%
Iluminación natural	13,3%	14,2%

Los problemas aquí priorizados coinciden plenamente con aquéllos expresados en los focus, en cuanto a las observaciones que apuntan tanto al diseño como a la construcción, lo que a su vez incide sobre la satisfacción de la vivienda.

Entre las observaciones de diseño se mencionan los problemas de espacio, de ampliación, de distribución y de acondicionamiento acústico. Se hace ver la relación entre el crecimiento de la familia y las necesidades de espacio, sobretudo en la tipología C; la mala distribución, principalmente del baño y lo reducido que son los espacios. Se indica la falta de privacidad entre vecinos por falta de un acondicionamiento acústico adecuado, que es producto tanto de un inadecuado diseño como de la materialidad constructiva.

*"y el problema es que, claro, uno no puede agrandar el espacio físico pero la familia va creciendo, los niños van creciendo y no son tres que podamos poner en un camarote. (F 2, H)"*

*"de repente el marido esta pegándole a la señora en una población de casas no sabe nadie pero aquí todo el mundo sabe y en el fondo es allá o acá es lo mismo pero como está junto se escucha todo y se ve todo. Cuando estamos separados no se ve. (F 2, H)"*

Las observaciones constructivas se refieren a los materiales empleados y su ejecución, las instalaciones en general y las terminaciones. Esto se expresa al no considerar las condiciones climáticas del lugar en algunos casos, a la mínima especificación de materiales y su mala ejecución, filtraciones y humedad producto de instalaciones defectuosas, etc.

*"Ya, yo le voy a decir los materiales, empecemos de arriba, porque siempre los maestros empiezan de abajo: arriba, pizarreño, el más delgado de ese que no se puede subir a tapar la gotera, porque se va a subir y hacer al tiro el hoyo y caer de arriba. (F 5, H)"*

*"tuvimos que llamar al maestro para que nos cambiara las puertas, no cerraban, las puertas de adentro, no cerraban y el maestro las fue a arreglar. Nos sacó una viga que tenía la escalera, porque tenía un nudo, que no servía esa viga. Y me dijo: si no cambia esa viga, se le va a caer la escalera, así que yo la cambie. (F 5, H)"*

Lo anterior redonda en la actitud con que se reacciona frente al nivel de desilusión e insatisfacción que se genera en cada caso. En síntesis, cualquiera que sea el nivel de expectativas previas a recibir la vivienda, el nivel de desilusión e insatisfacción está presente en general en el focus.

*"como se dijo al principio eso de las viviendas o la casa digna es sólo una palabra y nada más porque la realidad es otra. (F 3, H)"*

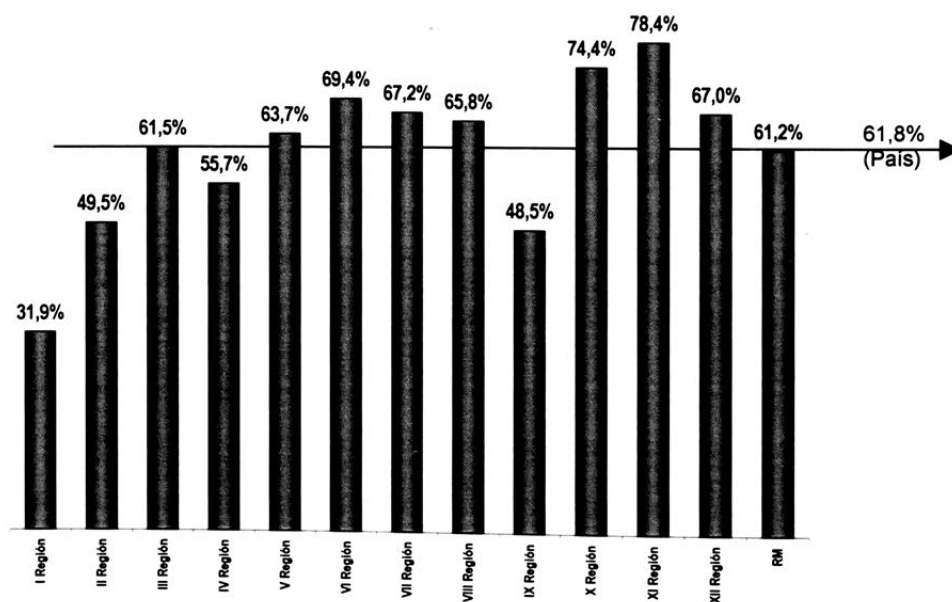
### 3.2.2.5 Relaciones íntimas y familiares

Otro antecedente que puede ayudar a explicar esta situación de insatisfacción es la diferencia entre el promedio de calificación sobre la satisfacción entre la situación anterior (4,3) y la actual (4,5), que muestra sólo una mejoría leve de 0,2 décimas.

Frente a la pregunta, ¿esta vivienda le permite relacionarse íntimamente con su pareja?, y considerando sólo los 1881 casos válidos para esta preguntas, los resultados indican que el 61,8% responde sí.

Cuando se registran los datos según tipología, se obtiene que el porcentaje que opina en 'sí' en la tipología AB es 63,3% y en la tipología C es 59%. Los datos varían cuando se considera la variable región:

Graf. 13: Porcentaje que indica que se puede relacionar íntimamente con la pareja según Región



Como se puede observar en el gráfico, la I Región presenta el porcentaje menor con 31,9%, seguida de la IX región con 48,5%. Por otra parte, la XI y la X Región presentan los más altos resultados con 78,4% y 74,4%, respectivamente.

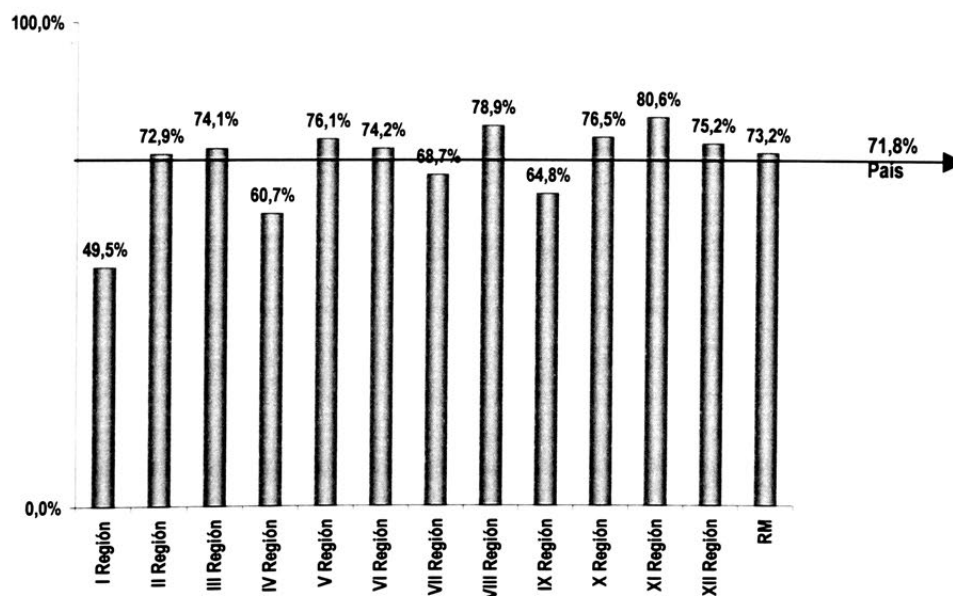
Al compararse este resultado con lo que se expresa en el focus, en este último resulta ser un tema recurrente, las dificultades que tiene la relación entre pareja, al no disponerse de privacidad e intimidad por falta de una solución acústica adecuada.

*"Yo hago oídos sordos, no hay intimidad ahí en esas casas. Si uno hace lo que tiene que hacer, como matrimonio, tiene que hacerlo (...) Porque yo le voy a decir una cosa: se escucha todo, hasta lo que usted habla al otro lado; si usted manda a un niño, le dice algo al esposo, todo, todo. (F 6, M)"*

Al analizar las cifras de la encuesta, este problema parece ser menos apremiante que lo expresado en el focus.

Una segunda pregunta referida al ámbito de la privacidad en la vivienda correspondió a ¿Esta vivienda le permite desarrollar una vida de familia satisfactoria? El 71,8% indicó que era así, mientras que sólo el 26% respondió no y el 2,3% que no se aplicaba a su caso por cuanto vivía solo/a. Se debe tener en consideración que el porcentaje que responde sí es más alto entre los dueños de viviendas de tipología AB (75,2%) que entre los de tipología C (65,5%).

Graf. 14: Porcentaje que indica que en la vivienda se puede llevar una familiar satisfactoria según Región



### **3.3 Entorno Inmediato - Meso Sistema**

De acuerdo a lo indicado en el marco teórico, en este nivel meso-sistema se presentan los resultados de la aplicación de los tres instrumentos empleados: encuesta, grupos focales y fichas de observación en terreno, de manera de conocer el nivel de satisfacción de los habitantes (Dimensión Psico-Social y Dimensión Físico-Espacial).

Por entorno inmediato se entiende el espacio adyacente a la vivienda o edificio que es compartido por un grupo de habitantes, de carácter semi privado o semi público, que facilita o inhibe la interacción de ellos.

Por lo anterior es necesario analizar los atributos objetivos de la conformación físico-espacial, tales como accesos, proporciones, tipología edificatoria, etc. y los subjetivos, constituidos por las percepciones que tienen los habitantes de dichos espacios (por ejemplo, pueden existir apreciaciones distintas de un mismo espacio por sexo, edad, lugar de residencia).

Por otra parte, la calidad de las interacciones frecuentes establecidas por los habitantes contribuirá a que estos perciban positivamente o no, las configuraciones físico-espaciales facilitando la identidad de lugar. Por ejemplo, si la percepción de dichas interrelaciones es positiva, es altamente probable que el sistema social tienda a generar entornos inmediatos de mejor calidad, fortaleciendo los sentimientos de identidad y pertenencia.

En los 8 conjuntos habitacionales observados, se eligieron para su estudio los entornos representativos, complementados por opiniones de los participantes de los grupos focales y de los resultados de la encuesta aplicada.

#### **3.3.1 Conformación Físico-Espacial de los entornos representativos. Atributos observados y percibidos por la gente.**

Dentro de los conjuntos habitacionales observados se pueden agrupar los principales entornos, según la siguiente categoría:

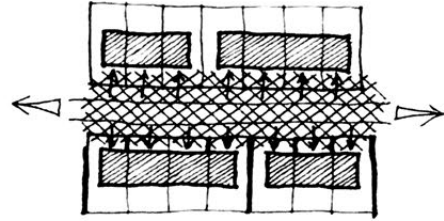
- Lineal 2 accesos (pasajes, calles locales)
- Lineal 3 accesos ( pasajes, calles locales)
- Plaza Interior
- Plaza Lateral
- Plaza Esquina
- Residual

A continuación se presenta una síntesis general de las tipologías de entornos inmediatos de los 8 conjuntos observados, clasificados según las categorías anteriores.

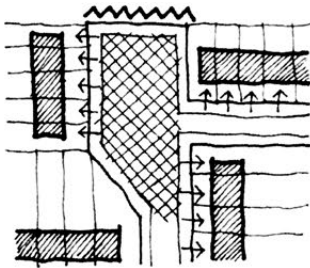
## Tipologías Entornos Inmediatos en los Conjuntos Observados



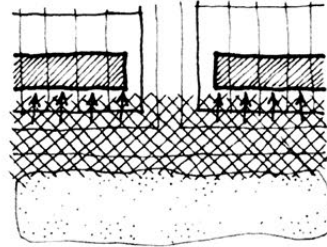
ENTORNO LINEAL, SIN ACCESOS A VIVIENDAS  
 DIFICULTA CONTROL SOCIAL



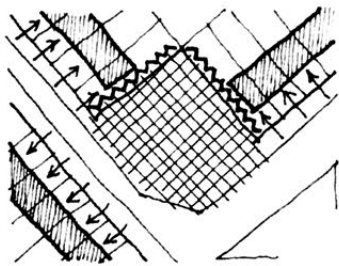
ENTORNO LINEAL, CON ACCESOS A VIVIENDAS  
 FACILITA INTERACCIÓN DE HABITANTES



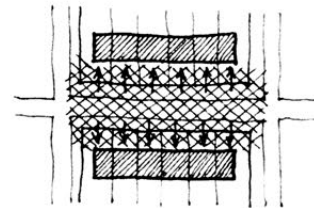
ENTORNO FONDO PASAJE, CON 2 BORDES DUROS  
 PUEDE GENERAR DETERIORO



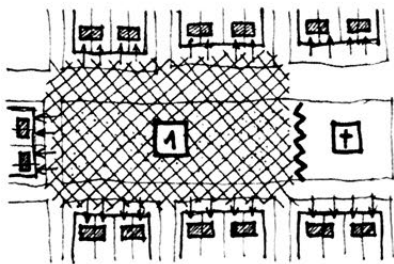
ENTORNO LINEAL, SIN BORDE CONSOLIDADO  
 PUEDE GENERAR DETERIORO Y NO APROPIACIÓN



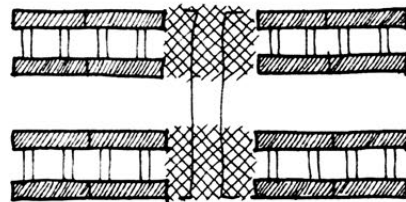
ENTORNO ESPACIO RESIDUAL, CON 2 BORDES DUROS  
 DIFICULTA CONTROL SOCIAL Y PUEDE GENERAR DETERIORO



ENTORNO LINEAL, CON ACCESO A VIVIENDAS  
 FACILITA INTERACCIÓN SOCIAL

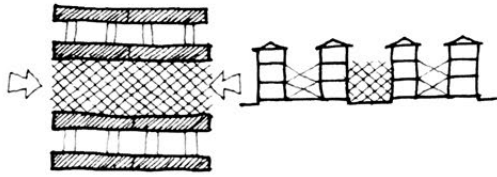


ENTORNO PLAZA Y EQUIPAMIENTO, CONTRIBUYE  
 A GENERAR VECINDARIO

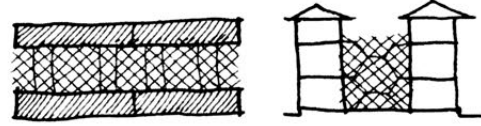


ENTORNO CABEZALES DE BLOQUES, DIFICULTA  
 EL CONTROL SOCIAL Y HAY DETERIORO.

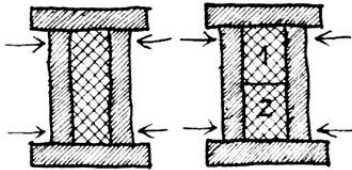
## Tipologías Entornos Inmediatos en los Conjuntos Observados



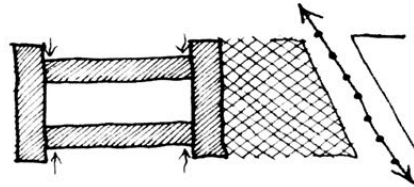
**ENTORNO PATIO POSTERIOR, SIN CONTROL SOCIAL Y ALTO GRADO DE DETERIORO**



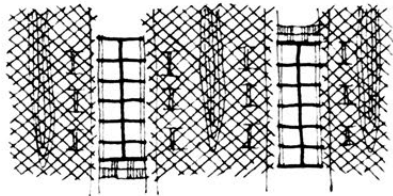
**ENTORNO PATIO ACCESO, CONTRIBUYE A LA APROPIACION DEL VECINDARIO, PERO FRAGMENTA LA UNIDAD DEL CONJUNTO**



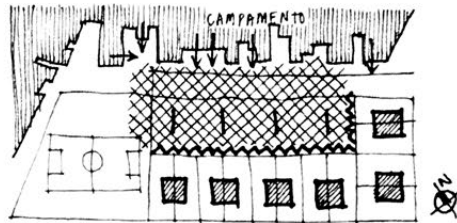
**ENTORNO PLAZA INTERIOR, CONTRIBUYE A LA INTERACCION VECINAL**



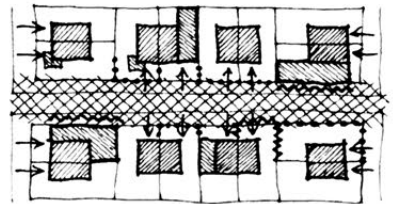
**ENTORNO ESPACIO RESIDUAL, CONTRIBUYE AL DETERIORO.**



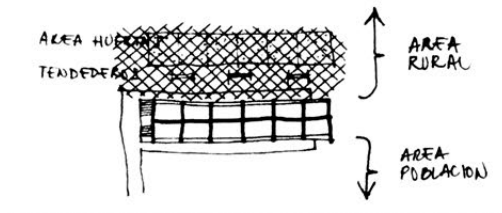
**ENTORNO LINEAL ACCESO BLOQUES, FACILITA LA INTERACCION SOCIAL**



**ENTORNO ESPACIO RESIDUAL, CON BORDES DUROS, CONTRIBUYE AL DETERIORO**

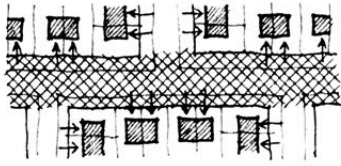


**ENTORNO LINEAL MIXTO, GENERA ESPACIOS DE ACCESOS SIN CONTROL SOCIAL Y POSIBLE DETERIORO**

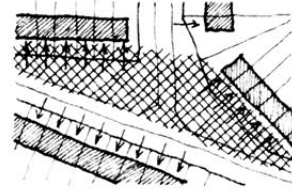


**ENTORNO LINEAL, SIN BORDE CONSOLIDADO PUEDE GENERAR DETERIORO.**

En los conjuntos correspondientes a la Tipología A y B, por la trama urbana predominante de carácter reticular rectangular **predominan los entornos de tipo lineal de 2 y 3 accesos y los espacios residuales** (estos dificultan la interacción social y son frecuentemente focos de conflicto y deterioro):



Entorno Lineal 3 Accesos



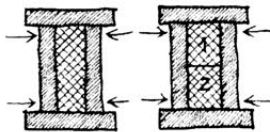
Entorno Residual

Los entornos de tipo lineal, son reconocidos por los habitantes como facilitadores para una interacción social:

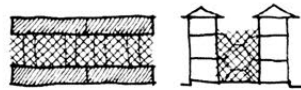
*"Nosotros en el pasaje, por lo menos siempre nos organizamos para el día del niño, organizamos onces, que se yo. Claro que soy yo con otra vecina quienes la organizamos, pero toda la gente nos coopera, y hacemos participar a todos los niños, solamente del pasaje, igual que salimos a la playa con los niños..." "...El año pasado, para Navidad, fuimos todos los pasajes, unidos, que fue muy lindo, muy lindo. Hace un año, para la Pascua. Organizamos cada uno su pasaje, el que podía arreglaba su once afuera en el pasaje. Se sacaron las mesas con el árbol de pascua, todo precioso"* (F5,M)

*"Yo en mi pasaje vivo frente a frente con mis vecinos y ningún drama, con favores por ejemplo ningún problema, pero la gente aquí es más de saludar no tanto de estar en una casa y estar todo el día tomando tecito"* (F8,M)

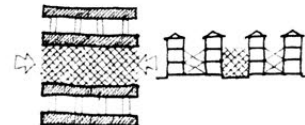
En los conjuntos habitacionales correspondientes a la Tipología C, además de los entornos mencionados anteriormente, existen los de **plaza interior** y **patio de acceso** (por ejemplo, Francisco Coloane), que intentan convertirse en un espacio compartido por un grupo de vecinos. La conformación en hileras de los bloques deja un terreno sin control social, que es lo que se denomina en la observación, patio trasero.



ENTORNO PLAZA INTERIOR



ENTORNO PATIO DE ACCESO



ENTORNO PATIO TRASERO

Los habitantes muestran preocupación por estos espacios compartidos y por razones de seguridad tienden a cerrarlos, según iniciativas de un grupo de vecinos, que lo

consideran necesario para tener tranquilidad y privacidad. Es motivo de conflicto los cierres por iniciativa propia, que restringen el uso de dichos espacios:

*"... pero de la escalera hacia fuera, incluyendo el patio es pa' todos los vecinos, a los veinticuatro departamentos, pero ¿que pasa?, que los primeros departamentos ahora se están tomando el patio común que nos corresponde para que se ponga un área verde..." (F1,M)*

En general, en todos los conjuntos habitacionales observados, se presentan problemas asociados al diseño del conjunto, que genera espacios que dificultan la interacción social, el control y mejoramiento de los mismos y que son susceptibles de apropiación por grupos organizados, como pandillas y otras expresiones de delincuencia.

### **3.3.2 Clima Social – Meso Sistema**

La existencia de una convivencia positiva, o bien las condiciones objetivas y subjetivas que el habitante perciba que existen o no en su conjunto, son los atributos sociales que aportan a la conformación de entornos inmediatos- vecindarios y comunidades activas y probablemente satisfechas de su hábitat residencial.

*...Lo que sucede aquí es que no sabemos vivir. Yo, por ejemplo, toda mi vida viví arrendando y tenía patio de todo, vivía tranquilo. Llegué aquí y tuve que cambiar porque uno tiene que aprender a vivir en departamento, porque esto es un bloque, hay que aprender a vivir de nuevo. Yo vivo arriba en 2º piso, pero para hacer algo arriba tengo que pedirle permiso a la señora de abajo, pero eso lo hago yo, otras personas tiran basura, trapean, echan el agua para afuera, hacen una fiesta, zapatean, la radio no la colocan para escuchar ellas, sino todo el bloque. (F7,H)*

Lo que hacen o dejan de hacer los vecinos en los entornos inmediatos producirá resultados físicos espaciales en estas áreas. La encuesta y los grupos de discusión indagan acerca de como es la percepción de la convivencia entre ellos, puesto que si ésta se da fácilmente, es probable que este sistema social tienda generar entornos inmediatos de mejor calidad.

Según los resultados de la encuesta, la convivencia se hace más fácil en la tipología AB que en la C, aludiéndose a que ella es más difícil debido a una serie de comportamientos sociales de connotación negativa tales como 'vecinos peleadores, 'gente ordinaria, picante', 'música muy fuerte' y otras. Estas características cooperan en contra de iniciativas comunitarias cuando se trata de emprender mejoramientos en beneficio de los vecindarios y el conjunto.

*...a ver, estamos de acuerdo en eso, todos somos seres humanos, todos con los mismos derechos para estar en un espacio grande, ¿pero si nosotros tenemos niños chicos en el otro lado hay niños que son chicos también pero que son ya con malas mañas, garabateros, peleadores, no sé si usted ubica,*



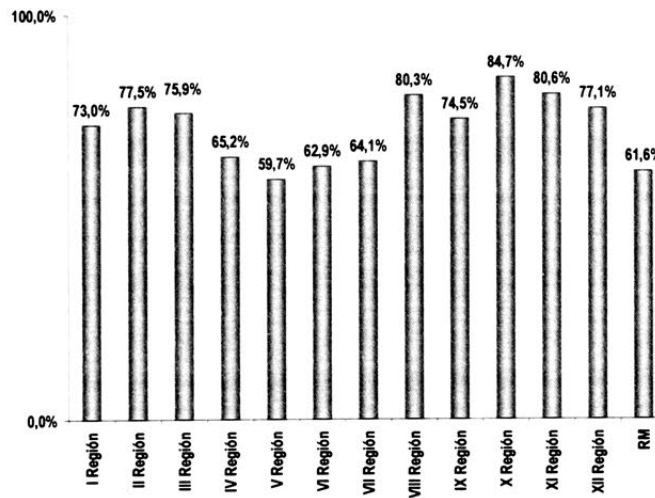
*ordinarios con eso los vecinos lo que queda. Entonces nosotros no da por cerrar porque que no hacían esos niños del otro lado, y que no hacían acá, le pegaban a los más chicos, a mi hijo. (F2,M)*

*lo que pasa es que hay muchos departamentos, nosotros vivimos en 24 e hicimos una sola área le pusimos una reja al medio, una al frente y así todos los niños de los 24 departamentos juegan ahí. (F2,H).*

Lo anterior, cita de los focus, representa una tendencia generalizada obtenida de este instrumento en cuanto a la intervención en los entornos: los mejoramientos físicos relacionados con la seguridad residencial, puesto que el fenómeno de la inseguridad residencial es recurrente en todas las regiones y tipologías.

Por región, los porcentajes de encuestados que señalan que se puede convivir bien con los vecinos aumentan desde el centro del país hacia las regiones extremas (84,7% en la X Región). Hay una franja, las regiones de Chile Central, desde la IV a la VII Región en donde se ubican los porcentajes más bajos, siendo la V el menor (59,7%).

Graf. 17: Porcentaje que indica que se puede convivir bien con los vecinos según Región



Al indagar acerca de los motivos que dificultan la relación con los vecinos por región, y teniendo como referencia los más altos porcentajes a nivel nacional, se constata lo que sigue. El mayor porcentaje de 'vecinos muy peleadores' lo tiene la RM (68.8%), ubicándose en el otro extremo, la I Región (27,6%). En el motivo 'demasiado cahuines, vecinos peleadores', el mayor porcentaje lo tiene la IX Región (76.4%). En el otro extremo, la RM (17.4%). En el motivo 'música muy fuerte, molesta', el mayor porcentaje lo tiene la VIII (65.9%). En el otro extremo, la III Región (23.1%). En el motivo 'la gente es ordinaria, picante' el mayor porcentaje lo tiene la V Región. (54.9%). En el otro extremo, la XI Región (15.8%).

Llama la atención el que la RM considere que sus 'vecinos son muy peleadores' pero a su vez el que no hay 'demasiados cahuines y vecinos peleadores'. También el que la IX tenga el porcentaje más alto del motivo 'demasiado cahuines, vecinos peleadores', superando lejos el promedio nacional (47.6%). La XI Región resulta ser más favorecida en cuanto a las cualidades de sus vecinos.

En cuanto a otros motivos, es necesario destacar aquel en que 'hay demasiada droga, muchos volados'. La VIII y la RM, poseen porcentajes por encima del promedio nacional (26.9%) equivalentes al 59.1% y 50.0% respectivamente. La RM además, presenta un porcentaje cercano al doble del promedio nacional (35.0%), en cuanto a la razón de 'mucho alcoholismo (67.4%).

La RM en resumen, presenta al menos dos altos porcentajes de motivos negativos que dificultan la relación entre vecinos así como la XI Región la mejor evaluada (dos porcentajes bajos).

### 3.3.3 Vecindario

Esta sección del estudio se complementa con el capítulo Clima Social, puesto que en la medida en que las relaciones sociales en el conjunto o villa sean favorables a la convivencia, los vecindarios podrán contribuir a un nivel mayor de satisfacción con el conjunto y el barrio. Por lo anterior, aquí se incorporan antecedentes del análisis del discurso de los grupos focales.

Se reconoce el hecho de que las personas que llegaron al conjunto por comités o grupos organizados, mantienen esa misma tendencia una vez instalados en el lugar, aunque a veces tienden a separarse del resto de los demás propietarios.

*(...) acá por lo general ya nos conocemos, los que pertenecemos a ciertos comités, por ejemplo yo hay un grupo y cuando ocurre en ese grupo tratamos de cooperar pero hay a veces en ese comité nada más, en ese comité, pero dentro de todo trata como de siempre no estarse desligando de ciertas cosas y cuando hay que tender la mano derecha se hace, cuando se puede, cuando no se puede no no más poh. . (F1,H).*

La transespacialidad es una característica en ambas tipologías: Al parecer se consideran vecinos no sólo a los habitantes de los departamentos contiguos o viviendas, sino que los lazos son transespaciales y se van generando en actividades sociales espontáneas como partidos de fútbol o conversaciones en lugares públicos.

En un focus se precisa que la tensión generada por la mala aislación acústica en las viviendas, en especial la de los departamentos, según transcurre el tiempo de residencia común, deteriora la convivencia entre vecinos.

El tiempo de residencia común también es un factor de generación de vecindario... *en un comienzo uno vivía más a la defensiva, como en Santiago, uno pensaba que la gente era mas cerrada y acá en un principio era igual, cada uno en su lado y en su metro cuadrado y amigos no hay pero de a poco fuimos haciendo ambiente y ahora hasta convivencia hay, cumpleaños, cualquier cosa; fuimos haciendo vida social. Y está se ha ido ampliado con el tiempo y ese es el límite porque más adelante...* (F4,H). De todos modos, los respondentes destacan que más que lazos de amistad hay lazos de buenas relaciones con los vecinos más cercanos, aspecto insuficiente para avanzar a la conformación de comunidades activas y satisfechas.

Finalmente, se reconoce el valor de la solidaridad como una cualidad inherente del habitante la cual opera como desencadenante en la construcción de vecindarios activos frente a problemas comunes.

## **3.4 Conjunto Habitacional – Macro Sistema**

### **3.4.1 Conformación Físico- Espacial de los Conjuntos Habitacionales**

Acorde con la metodología presentada, los resultados de este capítulo se presentan desde la dimensión físico-espacial, en cuanto a conocer los atributos visibles para el observador y que cooperan a identificar explicaciones de comportamientos psico-sociales a nivel de comunidad. Posteriormente se presenta un análisis integrado con los antecedentes provenientes de los grupos focales.

Para cada conjunto observado y según la metodología empleada, se relevan sus atributos internos y de borde más notables, de acuerdo a las dimensiones estructurantes que permiten o no cualificarlo, partiendo por la estructura espacial en la cual interactúan los diversos sistemas sociales.

Se consigna información referente a los componentes principales de la estructura espacial, lo que permitirá dar una visión de su configuración y su interrelación con los sistemas sociales tales como familias, vecindarios y comunidades.

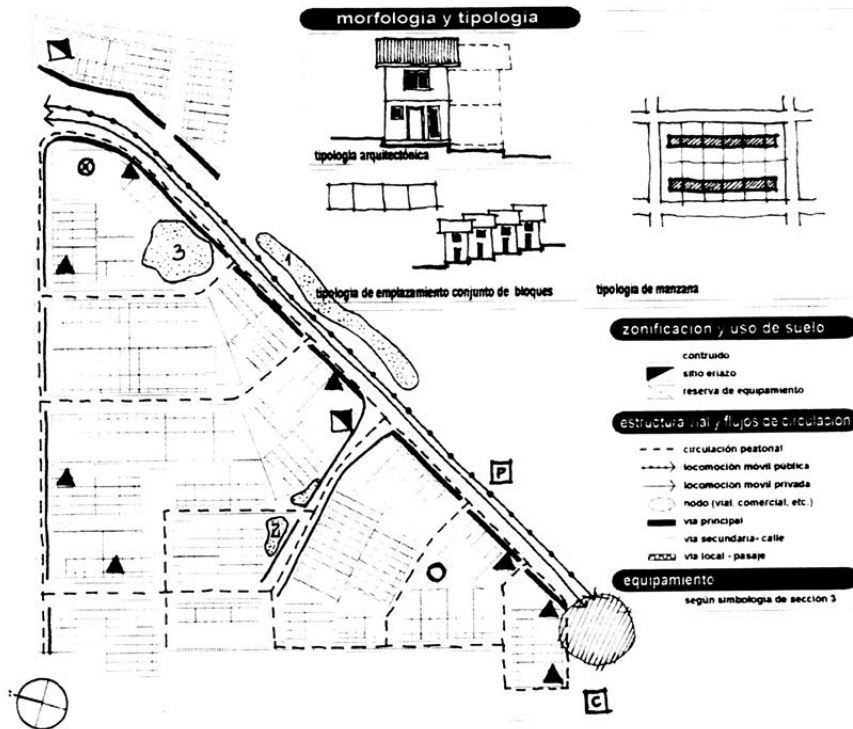
El tamaño del conjunto facilitará o no, las relaciones interpersonales informales y formales, permitiendo la generación de organizaciones sociales estables capaces de sustentar un equipamiento básico en donde se asienten dichas actividades. Las agrupaciones de lotes deberían propender a que las soluciones de esquina permitan enfrentar en forma adecuada el espacio urbano, de manera de evitar situaciones de deterioro. La vialidad debe ser un componente ordenador para la comprensión espacial y de accesibilidad del conjunto, así como la calidad de ellos dependerá en gran medida las posibilidades de apropiación territorial que ofrezcan a los residentes inmediatos, teniendo importancia los atributos propios que poseen las calles locales o pasajes.

El equipamiento acogerá las actividades y servicios comunitarios, surgidos tanto por iniciativa estatal o privada desde el exterior de la comunidad, como aquellos surgidos espontáneamente de la iniciativa local.

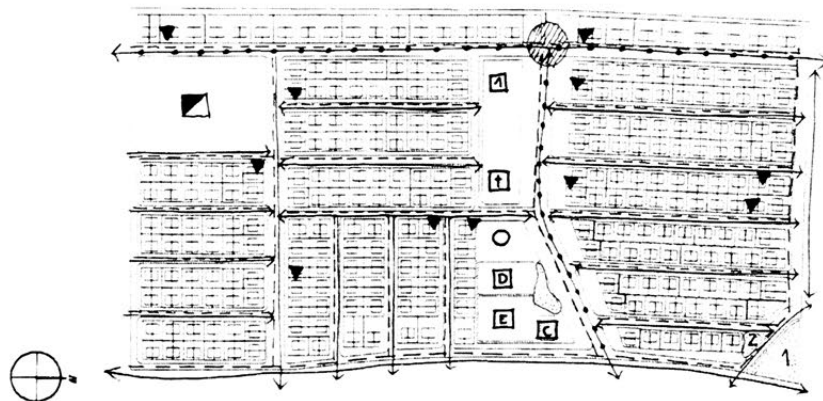
A continuación se presenta la estructura organizativa de los 8 conjuntos habitacionales observados, en que se destacan la zonificación y uso del suelo, estructura vial ordenadora y flujos de circulaciones principales, equipamientos, comunitarios y otros, tipologías de manzanas y lotes, morfología y tipología edificatoria.

## Estructura Organizativa del Conjunto Habitacional

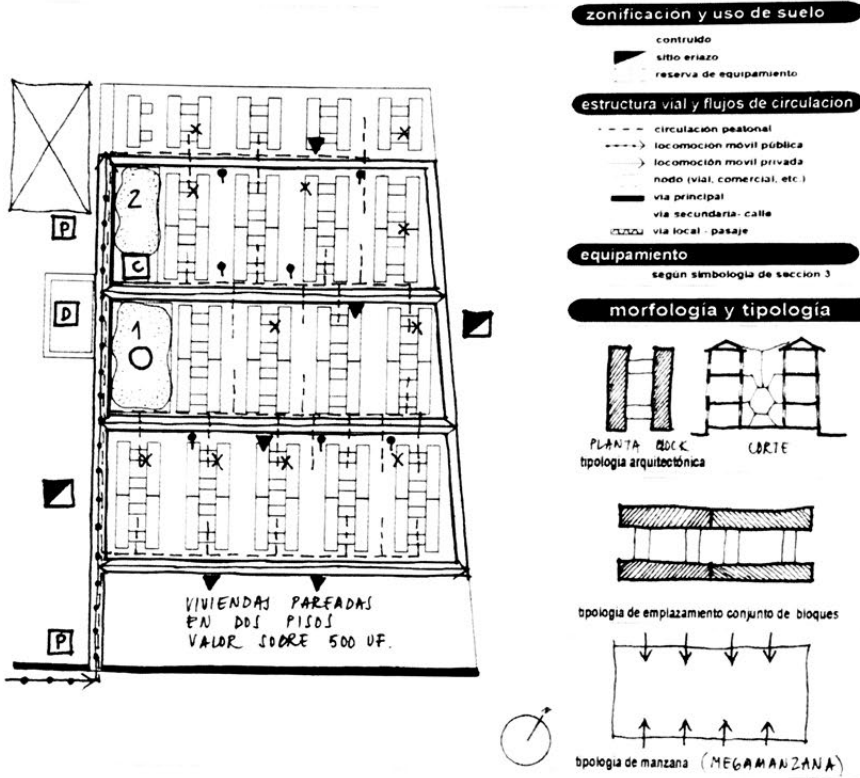
### VILLA ESCONDIDA ANTOFAGASTA:



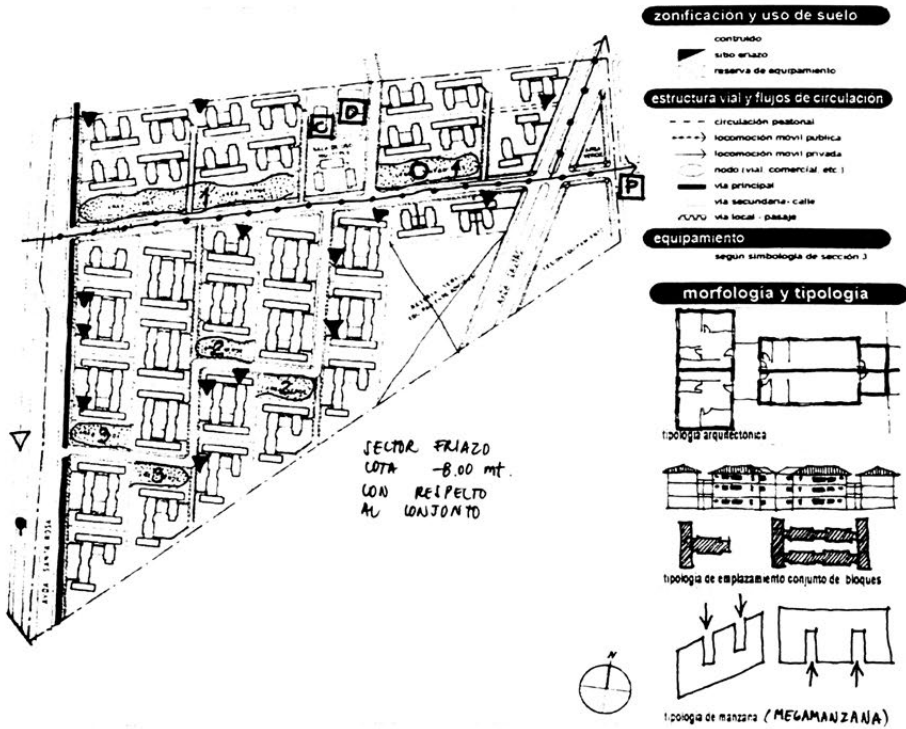
### VILLA PORTUGAL COQUIMBO:



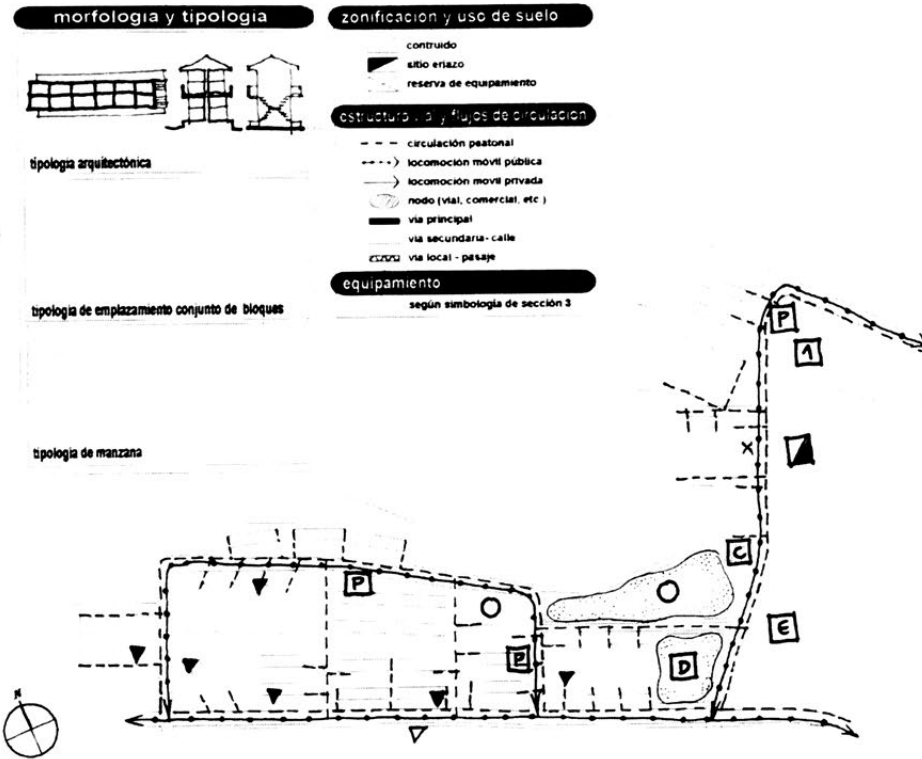
### VILLA COQUIMBITO LOS ANDES:



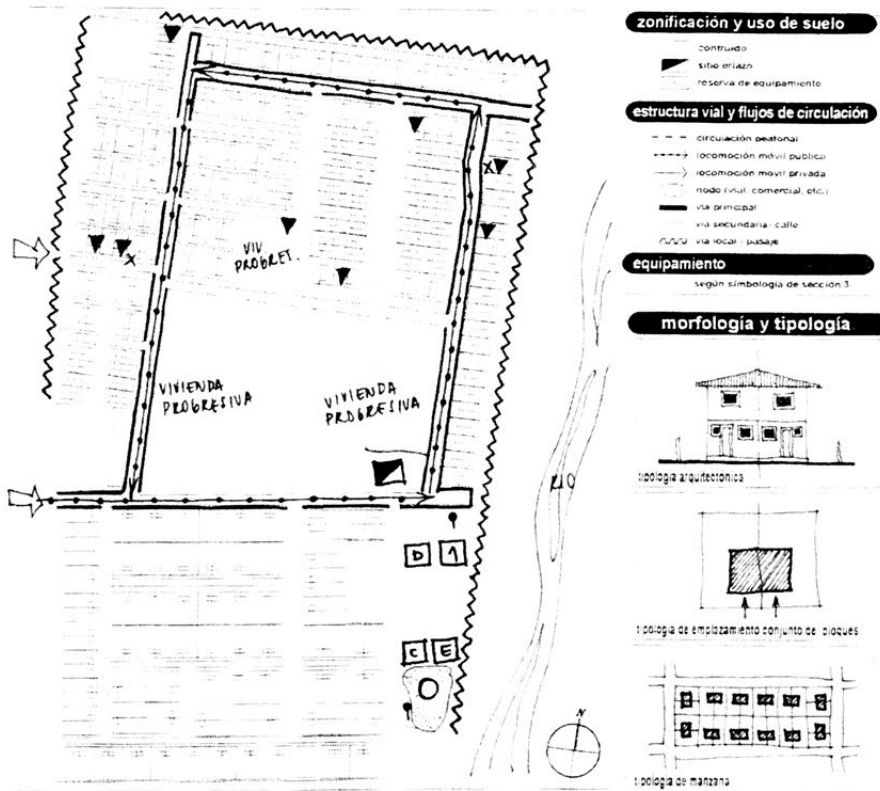
**VILLA FRANCISCO COLOANE PUENTE ALTO:**



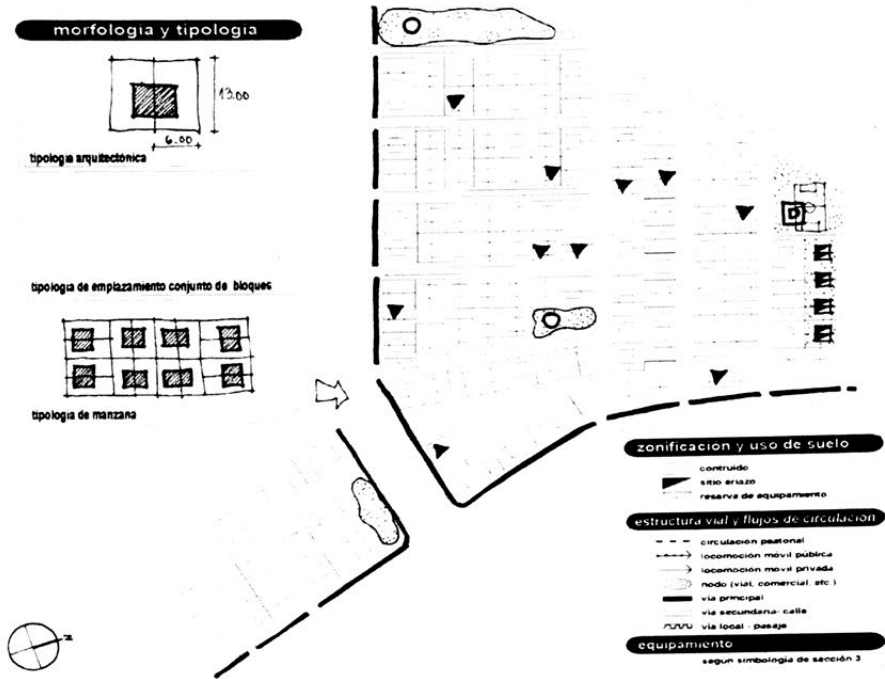
**VILLA CENTINELA SUR TALCAHUANO:**



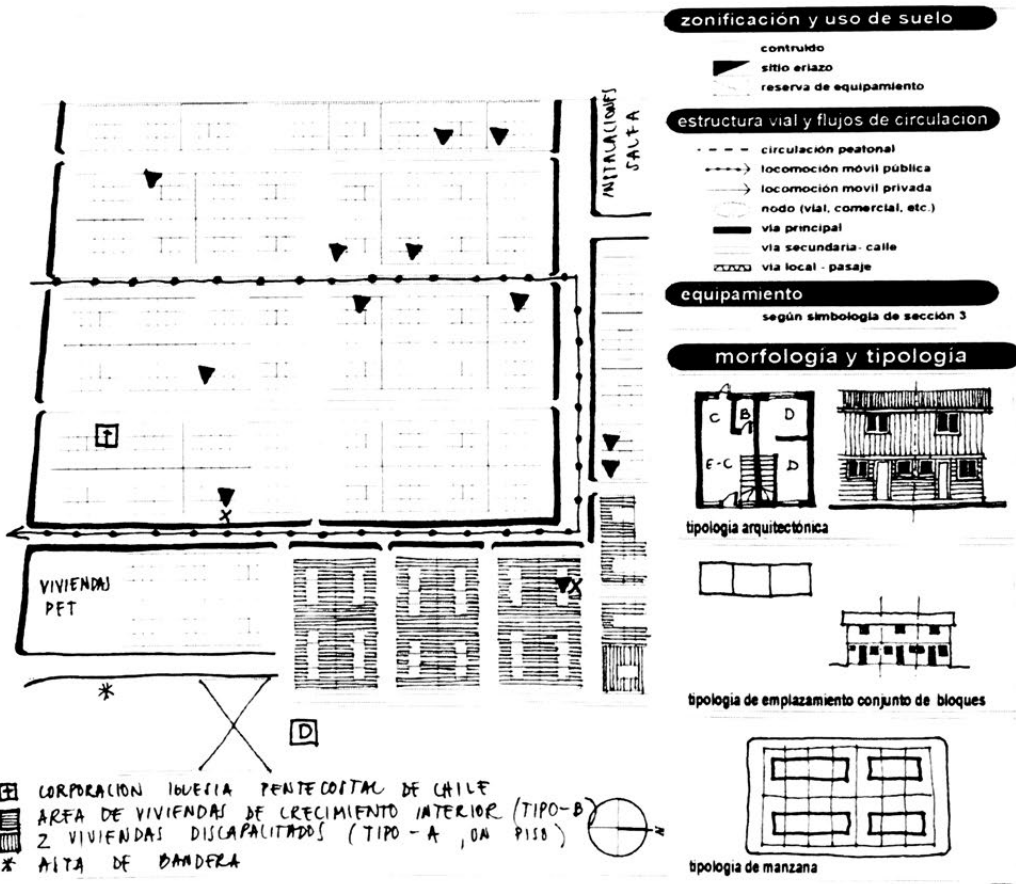
**CONJUNTO NAHUELBUTA ANGOL:**



**VILLA LOS POETAS PUERTO MONTT:**



**LOTEO DEL MAR PUNTA ARENAS**





## **Conclusiones de los atributos físico-espaciales de acuerdo a las fichas de Observación**

El tamaño de los conjuntos observados, de pequeño a mediano (a excepción del Conjunto Francisco Coloane) no dificultan la construcción de identidad, siendo más bien otros factores, de tipo social, los que inciden en ello. La trama **reticular rectangular**, con tipologías edificatoria pareada y continua, de la tipología AB manifiestan algunas dificultades en su diseño que tienen relación con la resolución de cabezales de manzanas. La tipología C, presenta un tipo de trama reticular rectangular constituida por supermanzanas que no resuelven el ordenamiento de los edificios en el lote, generando espacios residuales que dificultan la apropiación social y conformación de entornos adecuados. A nivel de estructura vial en tipologías AB, la existencia de vías irruptoras dificultan la interacción social.

Con relación a tipología de lote y tipología arquitectónica, los conjuntos AB presentan pequeños problemas referidos más bien a umbrales de acceso a pasajes. En conjunto tipología C, se constata una mezcla de problemas entre standard y calidad constructiva de las soluciones.

En cuanto al equipamiento, se observa la carencia de equipamientos y servicios básicos, especialmente para la juventud, el deterioro pasivo de los espacios públicos por mantención deficitaria y la coexistencia de actividades como el de la vivienda-trabajo, resuelta en forma espontánea por los habitantes.

### **3.4.2 Estructura Organizativa del Conjunto Habitacional. Análisis integrado entre instrumentos.**

Se han considerado los componentes principales de la estructura espacial, en la cual interactúan los diversos sistemas sociales relacionando la observación con las opiniones de los habitantes.

#### **3.4.2.1 Tamaño del conjunto**

Los 8 conjuntos habitacionales analizados tienen un **tamaño de pequeño a mediano** (con excepción del Conjunto Francisco Coloane, 1188 viviendas) y no se observa que dificulten la construcción de identidad y tampoco se hace una referencia explícita en los diversos focus realizados. Son otros factores que aparecen como relevantes, como asociar que las poblaciones entregadas por el Estado, entraña un estigma del que se quieren liberar y por ello, cambian su identificación por "Villa", que los aleja de la asociación "población, pobreza y delincuencia"

*"...Nosotros teníamos reuniones en la junta de vecinos, cuando recién se formó la junta de vecinos, y ellos dijeron que no vivían en le Loteo del Mar, que su población se llamaba Villa del Mar, ahora sí, pero en ese entonces se llamaba Loteo del Mar, y la de allá también, entonces ellos decían que no, y a mi una señora me dijo que a*

*ella le daba vergüenza decir que vivía en el Loteo del Mar y que decía que vivía en la Villa del Mar(F8,M)*

*"...Ahora, es más bonito que Población. (H)... ...(villa) Porque **somos poquititos.** (M)... (villa) Porque son todas las casitas iguales (H)... ...(villa) Si usted nos mira de arriba supongamos va a ver que las casas son todas del mismo colorcito y está bien urbanizado. En el sentido de que todos derechitos. Los problemas son más puntuales no más..." "... Es que lo que pasa es que hay mucha, mucha población. Entonces como que queríamos salir de la rutina de las poblaciones y cambiar a un nombre que quede más o sea, que no haya aquí en Puerto Montt. O sea, hay hartas Villas acá, aquí en Puerto Montt han entregado varias casas y a todas le ponen Villa..." (F5,H)*

### **3.4.2.2 Trama urbana predominante (orgánica, reticular rectangular, reticular en cuadrícula, composicional).**

Por trama urbana predominante se entiende la organización de los elementos espaciales y nodales que en conjunto con la tipología edificatoria conforman la estructura físico-espacial.

Los conjuntos correspondientes a la tipología A y B: Villa Escondida (Comuna Antofagasta, II región), Villa Portugal (Comuna de Coquimbo, IV Región), Villa Nahuelbuta (Comuna de Angol, IX Región), Villa Los Poetas (Comuna Puerto Montt, X Región) y Loteo del Mar (Comuna de Punta Arenas, XII Región), poseen **una trama urbana de carácter reticular rectangular**, con tipología edificatoria pareada y continua, con cabezales de manzanas que generan accesos a pasajes y calles locales, que dificultan el control social.

En la opinión de algunos pobladores de viviendas Tipología A y B, se considera que es más importante el carácter del tejido social, que la propia conformación de la trama urbana:

*"Yo creo de que el hecho que haya divisiones en una población, no lo hace el entorno sino que uno mismo, entonces el mismo hecho de hablar con tus vecinos de interrelacionarte lo hace mucho mejor, y si yo me llevo bien con mi vecino o me llevo bien con toda la cuadra, porque no me puedo llevar bien con la cuadra de más allá, me entiende, y si yo soy amigo de él, porque no puedo ser amigo del otro, tu mismo vas armando, vas subiendo tu grupo, y no solo que yo armo mi casa y vivo mi metro cuadrado y no me preocupo de nada más..." (F8,H)*

*"... mire yo, yo vivo en la esquina y tengo todos los días problemas, por ejemplo hicieron la plaza y no he visto ningún vecino que en la noche se vaya a sentar, está vacía la plaza y la están agarrando ellos, de a poquito se están juntando, porque ningún vecino se va a sentar ahí para hacer presencia. Yo por ejemplo salgo con mi señora en la noche, saco a los perros pero ya me estoy choreando ya porque dejan basura y hay que estar limpiando el pasto porque dejan lleno de mugre ahí..." (F3,H)*

Los conjuntos correspondientes a la tipología C: Alto Aconcagua (Comuna de Los Andes, V Región), Francisco Coloane (Comuna de Puente Alto, Región Metropolitana) y Población Centinela Sur (Comuna Talcahuano, VIII Región), presentan una trama en base a supermanzanas que **pretenden conformar una trama reticular rectangular**, que produce una ruptura y escasa jerarquización de la organización espacial del conjunto residencial, generando entre los bloques, espacios residuales sin control social y fuerte grado de deterioro. Esto mismo ocurre al enfrentarse las culatas de los bloques.

Los habitantes de estas viviendas colectivas perciben esta ruptura de la organización espacial que tiende a fragmentar el conjunto habitacional y que los ha llevado a intervenir el espacio comunitario, situación que produce opiniones divergentes:

*"...hoy empieza la guerra con, la guerra continua que tenemos nosotros, bueno allá en el sector de nosotros, hay una vecina que quiere cerrar solamente el block de nosotros, pero resulta que tenemos el problema de los vecinos de la Av. Chiloé y de acá, de calle Francisco Coloane, que pasa que ahí quieren o sea, de partida hay que dividir el espacio, el patio común pero la ley del condominio dice que eso no está permitido, lo prohíbe. Alguna gente a pesar de todo lo ha hecho, eso está ilegal de todas maneras va a llegar un momento que vamos a tener que desarmar todo el sacrificio..." (F1,M)*

*"... yo lo encuentro absurdo, el cierre del medio es igual que vivir en una cárcel, los presos los corren para allá y los de algunas mejoras para acá, eso es la realidad de la cosas. Yo siento eso. Si yo me vine al block, es por la comuna, por el sector que definitivamente yo necesitaba irme, pero que lo hicieran un hoyo, no, no estoy de acuerdo. (F2,H)*

*"... ahora yo, yo voy a hablar disculpa, yo voy a atacar esa parte y yo siempre la voy a atacar. Resulta que yo, yo tengo entendido yo viví en varios departamentos de punta a punta y el error mas grande que cometen es de cerrar y encerrarse, aislarse, aislarse a la gente y eso no deben, no, porque yo te voy a decir, yo fui niño, todos fuimos niños y cómo se les puede ocurrir cerrar y aislarse, los que son de plata o tienen un poquito más se aíslan. Nosotros vinimos a un departamento que sabemos en que situación estamos y que nos cuesta. Yo no puedo mandar a mi hijo: "no hijo no te junté allá, porque la vecina de allá me tiene mala" yo no peleo con mi hijo porque yo me considero el más amistoso. Pero yo cerrar, cerrar como cierran, eso no. más mal, es el error más grande que tiene el ser humano porque todos somos seres humanos, nosotros no somos de otro planeta..." (F2,H)*

*"(cierres ) ... No, lo otro es que se organizó también por departamentos y también por block, es reparar los segundos pisos, los segundos niveles, poner rejas, seguridad, entonces por block nos juntamos todos (...) Ahí es, porque resulta de que venía la gente de otros lados, por decirle hubo gente que vivía aquí mismo, desgraciadamente es feo decirlo, pero es la realidad y veían ropa colgada y se la llevaban, pantalones lo que fuera, hubo que llegar a tal extremo que ahora cada departamento tiene una para evitar los robos". (F7,H)*

### **3.4.2.3 Estructura Vial Principal Predominante (estructurante, irruptoras, tangenciales)**

Por estructura vial predominante, se entiende la conformación jerarquizada constituyente de la trama urbana, facilitadora de las interacciones de los sistemas sociales.

Con respecto a la Tipología A y B, se constata la presencia de **vías de un carácter irruptor** que dificulta la interacción social y que los habitantes lo detectan claramente (por ejemplo, Villa Portugal, Villa Los Poetas):

*"... sabe que cualquier actividad que se hace estamos dividido como los de abajo y los de arriba, por que nos divide aquí la avenida, entonces ese es el sector que quedo hacia allá y este es el sector que de acá..." "...existe como una pequeña rivalidad, cuando hacemos un campeonato de fútbol nosotros tenemos que ganar a los de abajo, aparte de haber una convivencia existe eso de hay que ganar a los de abajo..." (F3,H).*

*"... en el centro, Villa Escondida no la ubica nadie, Bonilla alto sí, o sea, es un cartelito que tiene Bonilla, es negativo..." "...significa que hay mucha delincuencia acá en el sector, por eso tiene ese cartel Bonilla. Pero ese mal nombre que tiene es sólo de Bonilla Alto..." "... no se conocen por sus nombres, por ejemplo, una se llama Villa Los Arenales, El Mirador, no se conoce pero a Bonilla Alto, ningún problema. No se conocen por los nombres..." (F4,H)*

*"... Tú sales a la calle y hay un barrial, un olor, la misma presión de los baños... uno ya no sabe que decir, ya no doy más, que se yo. Si éste está enojado porque la vecina de al lado se tiró un peo muy fuerte, que voy a hacer yo, que vivo encima del mierdal..." "... (F5,H)*

En la Tipología C, predominan las **vías principales de carácter tangencial**, con excepción de la Villa Francisco Coloane, que tiene una vía principal de carácter irruptora:

*"... lo que pasa es que desgraciadamente aquí, como que está dividido en esta villa y si ellos se van a la Chiloé, allá se encuentran con las madres que son de la otra villa, entonces se arma la guerra entre ellos dos, las peleas, pelean entre ellos, no se pueden ver y eso siempre se está viendo. No se pueden ver los de la Chile con los del Colo-Colo y es algo ridículo..." (F1,M)*

### 3.4.2.4 Tipo de Loteamiento Básico y Tipología Arquitectónica

En las Tipologías A y B se observa un mayor grado de resolución respecto a la conformación de la trama urbana, con problemas específicos de diseño arquitectónico, por ejemplo, la conformación de los umbrales de acceso a los pasajes que dificulta el control social.

Las referencias que hacen los pobladores en los focus group, revelan problemas que han tenido con sus viviendas, relativas a la **carencia de espacios**, salvo en el caso de la Población Nahuelbuta, que mencionan problemas relativos al loteamiento:

*"...Para mi la población Nahuelbuta es como tirar challa a un sector y ahí, donde quedaron las casas. Para mi eso es la población Nahuelbuta. Así hablando personalmente, no generalizo nada. Porque resulta que tiraron las casas progresivas, cayeron a este lado y ahí se quedaron y nosotros todo pa'l otro lado y ahí cayeron. O sea no hubo una planificación." (F6,H)*

*"... no había solución, era mucha la gente que no tenía casa y se hicieron estas casas y cada vez, van las casas más chicas y son más chicas y ¿que cree usted, de una casa con dos piezas donde vivan seis personas? El matrimonio más cuatro hijos; además, es una pieza donde cabe la cama de dos plazas y en la otra una cama chica y ¿donde meto los otros tres? ese es el problema..." "... para ser una vivienda digna el espacio es fundamental, nosotros somos cinco y lo que es posible por lo menos ampliar, tuve que sacar todo y estamos estrechos y para otra persona más pobre y con 6 o 7 niños y pobres es imposible solucionarlo" (F3,H).*

Aparte de la carencia de espacio se menciona la **mala calidad constructiva** de las soluciones entregadas, especialmente, su mala aislación acústica:

*"Resulta que el autito no cabe, no cabe esto, no cabe lo otro. Incluso se puede decir que nos transportamos de un lugar a otro, pero comodidad ninguna, lo que nos pasó en la población que cada uno hace lo que puede en su casa, pero resulta que las murallas están chuecas, entra agua por las ventanas, las piezas son muy chicas y no es solo este problema no mas, las mismas ventanas no se pueden cerrar bien." (F4,H),*

*"...Yo hago oídos sordos, no hay intimidación ahí en esas casas. Si uno hace lo que tiene que hacer, como matrimonio, tiene que hacerlo calladito. Porque yo le voy a decir una cosa: se escucha todo, hasta lo que usted habla al otro lado; si usted manda a un niño, le dice algo al esposo, todo, todo..." (F5,M)*

En el caso de la tipología C, se repiten la misma percepción, de espacios pequeños, sin posibilidades de ampliación, deficientes terminaciones y mala calidad de la aislación acústica. Se añade una fuerte crítica a la localización de los block y sus accesos, especialmente en aquellos que tienen escaleras en forma de tijera:

*"Es solamente donde están las 2 escaleras se juntan abajo y eso está oscuro. Entonces ese es el problema que hay mucha oscuridad en nuestra población" (F7,M)*

*"...es que está todo junto, está todo junto, el baño, la cocina, que el comedor; unos tiene puro comedor porque si hizo las piezas no va a hacer, hay puro comedor no hay otra cosa, no se puede hacer otra cosa. Y si no sólo dos dormitorios porque no se puede más..." "...no se puede agrandar porque no hay espacio, no hay para donde agrandar..." (F2,M)*

*"...tuve que hacer espacio en mi departamento, hacer espacio, la silla de ruedas choca por todos lados. Entonces, yo ahora hice esa ampliación, porque tengo mi chiquitito y lo saque para fuera, por eso tengo esa ampliación, pero yo antes de hacer esa ampliación le hice ver si podía hacerlo o no podía hacerlo, busque inspectores, fui a la municipalidad y todo y me dijeron, inclusive, tu puedes cerrar tu espacio..." (F1,H)*

#### **3.4.2.5 Tipo de Equipamiento**

La observación registrada en los 8 casos estudiados, demuestra una carencia de equipamientos y servicios básicos que dificulta la interacción de los diversos sistemas sociales. Especialmente relevante, es la carencia de espacios para la juventud. Aparece también como problema, la mantención de los espacios públicos (plazas, juegos infantiles, sede social). También es reconocible, la necesidad de considerar soluciones que permitan coexistir otras funciones además del alojar, como es el caso de la vivienda-comercio, vivienda-taller.

En las Tipologías A y B, aparecen diversas situaciones según el conjunto habitacional: en unos se observa la carencia de equipamiento desde el inicio y en otros, se reconoce que éste fue destruido o maltratado por los mismos habitantes, especialmente, los jóvenes:

*"Yo creo que lamentablemente esta población no tiene espacios, como una plaza para que los chicos se diviertan y vayan a la plaza a escuchar música y jueguen ahí, porque acá, los chicos tienen que jugar a la pelota en la calle..." (F8,M)*

*"...En el mapa regulador de nuestra villa aparece: áreas verdes, aparece área de equipamiento, aparece área de reserva, aparece multicancha, ahora todo eso nunca estuvo..." (F5,H)*

*"...o sea, cuando a nosotros nos entregaron la población, a nosotros nos entregaron la población, las 560 casas más una multicancha, una sede social muy bonita e implementada, tenía mesones, lo que no tenía eran sillas pero estaba, el jardín infantil y los juegos completos con balancín, con todas esas cosas; áreas verdes al lado de los juegos, áreas verdes hacia allá. Lo*

*que no había era la plaza, toda esa parte de allá que se ve la capilla, todo eso, eso no estaba. Incluso hasta un terreno para un equipamiento educacional..." "...pero todo el mundo hizo desaparecer eso..." (F3,M)*

*"...hace bastante falta establecimientos, falta colegios, hace tiempo que estamos pidiendo la ampliación de la escuela..." "...hacen falta liceos técnicos, aquí están todos solos, todo para el centro..." "...y es discriminación contra los niños porque uno los manda a los liceos del centro y uno está con toda la espinita que no lo vayan a asaltar o a quitar las cosas, que las atropellen o que les pase cualquier cosa, entonces, eso es lo malo" (F4,H)*

En los casos correspondientes a la tipología C, se reconoce que el equipamiento y los servicios eran insuficientes, pero la organización social ha permitido contar con nuevas estructuras, como jardín infantil, lugares de recreación y sedes juveniles. En el caso del conjunto habitacional Francisco Coloane, se reconoce la calidad de la solución inicial:

*"...cuando llegamos a acá, la villa, la villa como la denominamos nosotros, era como nuestro orgullo, super bonita, en términos de infraestructura era buena, no podemos quejarnos porque en realidad era super buena y lo mejor que habíamos tenido, además de eso, tenía bonitas áreas verdes, las terminaciones eran buenas, estaba todo cerrado, en realidad era como un ejemplo de villa no era como los departamentos que nosotros siempre conocíamos, como departamentos básicos, esos típicos departamentos rojos que parecen cualquier cosa, con las escaleras cruzadas pa' todos lados (...) estructuralmente mejor hechas, estéticamente más bonitas, era, era, era bonita, pero ¿sabe lo que pasó? empezó a cambiar de imagen en la medida que nosotros fuimos viviendo acá, nosotros fuimos los que echamos a perder aquí, a lo mejor por falta de organización, un poco más de empeño por querer mantener, porque primero las áreas verdes duraron un par de meses, cuatro meses..." "...nosotros somos los que no cuidamos en realidad nuestro entorno..." (F1,H)*

*"...aquí faltan cosas para los niños, biblioteca, actividades para los niños..." (F2,M)*

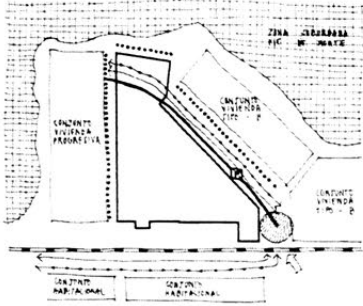
### **3.4.2.6 Inserción de los Conjuntos en el Contexto Urbano**

Un conjunto habitacional percibido como una unidad con características particulares identificables por sus habitantes, se puede definir como parte integrante de la ciudad a la cual pertenece. Ello se logrará en la medida en que se incorpore a la estructura urbana existente en el área en que se localice: reconocer sus distintas escalas, jerarquías de vías, accesos, funciones urbanas, etc, y también adecuarse a su geografía y paisaje natural. La integración aludida será más óptima en la medida que el grupo que lo habite tenga un rango sociocultural similar al contexto donde se inserte, evitando situaciones que pueden traducirse en segregación urbana.

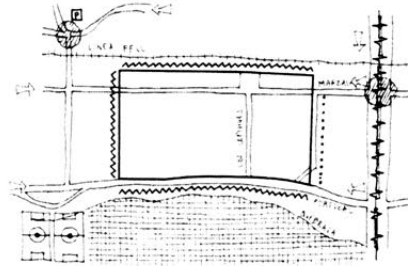
A continuación se presenta en forma gráfica, un resumen de la inserción de los conjuntos estudiados en el contexto urbano.



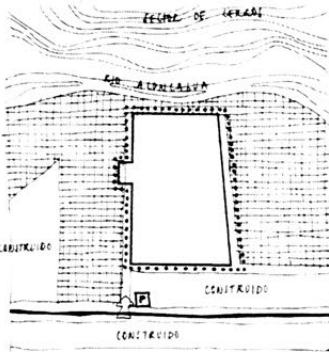
**ESQUEMAS INSERCIÓN DE LOS CONJUNTOS EN EL CONTEXTO URBANO**



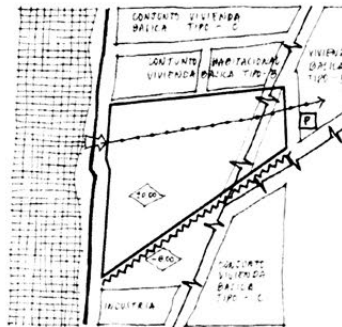
**VILLA ESCONDIDA ANTOFAGASTA**



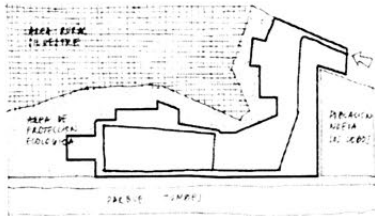
**VILLA PORTUGAL COQUIMBO**



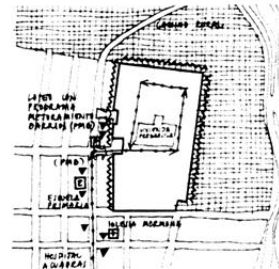
**ALTO ACONCAGUA LOS ANDES**



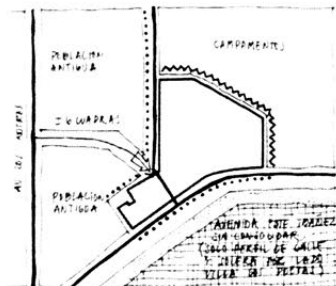
**FRANCISCO COLOANE STGO**



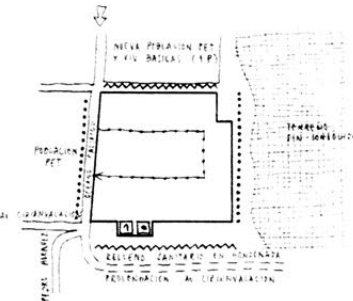
**CENTINELA SUR TALCAHUANO**



**NAHUELBUTA ANGOL**



**VILLA LOS POETAS PUERTO MONTT**



**LOTEO DEL MAR P. ARENAS**

## Conclusiones acerca de la Inserción del conjunto en el contexto urbano

Se analizan los principales aspectos relativos a la localización y como ellos son percibidos por los habitantes.

### 3.4.2.7 Emplazamiento en la localidad (central, pericentral, periférica)

La totalidad de los conjuntos habitacionales se localizan en la **periferia de las ciudades** (independiente de su tipología), en áreas que concentran viviendas producto de acciones de políticas habitacionales, zonas suburbanas, con accidentes topográficos (pie de monte, lechos de río, hondonadas, etc.), que tienden a fortalecer una imagen de segregación con respecto a la ciudad donde se encuentra localizado.

Esta observación es refrendada por la opinión de los habitantes, que se sienten alejados y aislados del resto de la ciudad, con la excepción de la Villa Nahuelbuta (Comuna de Angol, IX Región) y Loteo del Mar (Comuna de Punta Arenas, XII Región), donde se reconoce cierta cercanía al centro de la ciudad que concentra todos los establecimientos y servicios necesarios. Aparece como una situación crítica la lejanía a establecimientos educacionales cercanos o bien la inadecuada cobertura de éstos, que obliga a los jóvenes y niños a recorrer grandes distancias. Este aislamiento refuerza la sensación de marginalidad y exclusión, como se constata en las opiniones vertidas en los diversos focus realizados:

*"...para las autoridades centro sur es Antofagasta, centro Norte es el populacho no más. Si nosotros somos de otra clase y pagamos los mismos impuestos que los que pagan ellos pero somos malos..." (F4,M)*

*"...señorita si usted llama a carabineros no viene para acá, usted puede estar toda la noche llamándolos pero ellos no vienen para acá, y uno esta en la población y le preguntan dónde viví, y te dicen ah, hay que entrar con palos porque te pueden acuchillar, y eso no es verdad" (F2,M)*

*"...si pasa alguna cosa peligrosa aquí a la hora después llegan los carabineros, igual que bomberos, llegan cuando está todo robado o quemado... (F1,M)*

*"...si bien es cierto nosotros no estamos tan lejos de Puente Alto hay mucha gente que está cesante, eso significa que ir a comprar a Puente Alto significa tomar dos locomociones..." (F1,H)*

### 3.4.2.8 Continuidad o ruptura de la trama urbana existente

La inserción en la trama urbana existente, entendida como la organización de los elementos espaciales y nodales que se entrelazan entre sí y que en conjunto con el espacio intersticial –vacío o construido- conforman la estructura física-espacial. En general en todos los casos observados se visualiza un **mayor grado de ruptura con la trama existente** (por ejemplo, Villa Francisco Coloane), que una integración y consolidación.

En general, se observa en el contexto donde se emplazan estos conjuntos habitacionales, desde el punto de vista social, una concentración de población de niveles de ingresos socioeconómicos bajos.

La percepción de ruptura con la trama urbana y social existente, es reconocida por los habitantes:

*"...es que hay un sector vecino, hay un sector que se ha encargado de marginarnos como población, un bajo sector chico que nos ha marginado, porque no somos ladrones somos jefas de hogar que mantenemos a nuestras familias y de una o otra manera a lo mejor humildemente, pero a mantenerlos y creo que no somos, no somos como los monitos que vienen a vernos a sacar fotos..." (F2,M)*

*"...Es que uno tiene que hacerse valer, no tiene que decirle al que venga de allá, oye este es el Loteo del Mar, ellos tienen que ver la cultura de ellos mismos, y a lo mejor ellos tienen menos que uno, pero por el hecho de vivir en otro lado se creen otra cosa, pero uno no, uno tiene que hacerse valer por lo que es..." (F8,M)*

### 3.4.2.9 Proximidad a centros de equipamientos

En todos los casos se constata una **lejanía a los centros de equipamientos y servicios mayores** (por ejemplo, Villa Centinela Sur, a 35 cuadras del centro de equipamiento principal) y la presencia de equipamiento menor en el contexto próximo (por ejemplo, escuela básica, iglesias, comercio menor, etc.)

Una fuerte percepción de lejanía a los equipamientos y servicios importantes se expresan en los diversos focus:

*"(Los servicios públicos) todo lejos, hasta la plaza de Puente Alto, no hay ningún servicio cerca..." "... igual farmacias tampoco hay acá..." (F1,H)*

*"... a mí antes me llovían los empleadores, vivía en Peñalolen, ahora imagínese hace más de 2 años que estoy cesante, sin trabajo estable. Entonces todo eso la lejanía, pregunta donde uno vive y dicen no, hay que*

*gastar mucho en locomoción y, a veces, dan solamente para dos no más. No para las cuatro... ” (F1,M)*

*“Yo por ejemplo si no tengo plata y tengo que ir al centro, me voy a pie y llego lo más bien, no es como por ejemplo, en la población nueva, ellos no se pueden ir al centro a pie nada más, porque queda lejos, pero de acá si, uno se puede ir a caminando y se demora media hora no más...” (F8,M)*

*“Pero en los colegios no hay cupo, porque yo traté cuando me vine, traté de poner a mi hijo aquí, y eso que yo vivo acá y no hubo caso...” (F7,M).*

### 3.4.2.10 Accesos

Los **accesos son reconocibles** en los 8 casos observados, a pesar del fuerte grado de ruptura que se presenta mayoritariamente en todos los conjuntos habitacionales. Con relación a los servicios de movilización colectiva (buses y/o taxis colectivos), se registra una cantidad y frecuencia relativamente suficiente en el día, pero baja al anochecer, situación que fortalece la percepción de aislamiento.

*“...yo creo que antes era más difícil ir al centro de Puente; ahora gracias a Dios tenemos las liebres y vamos super rápido, hay más locomoción”... (F1,M)*

*“(locomoción) Por que las rojas son, andan a cada ratito. Pero esa, la Vía Láctea, uno tiene que esperar 20 min., hasta media hora a veces, para poder uno tomar cuando tiene que ir para la autopista 1 ha hacer una diligencia, no pasan nunca. Y caro también, porque está a 300 pesos el pasaje(F7,M).*

*“...Saben lo que pasa que es el problema, el problema que habría acá, por lo que yo veo así, bueno, como tenemos problemas con la pavimentación todavía afuera, la gran mayoría de los colectivos no quieren entrar a la población. Son muy pocos los que vienen hacia acá. Digamos nosotros, tenemos algunos vecinos, ¡inclusive ni el vecino entra para acá!...” (F6,H).*

*(locomoción) “... buena para los adultos porque para los niños que viajan al colegio fuera hay que mirarle la cara al chofer y después le paran a los niños” (F8,M)*

De acuerdo a la metodología empleada, se analizaron los atributos internos de los conjuntos habitacionales, relacionando estos antecedentes con el discurso colectivo. A continuación se presentan los principales resultados.

## 3.5 Percepción de los Habitantes acerca de los Atributos del Conjunto Habitacional. Macro - Sistema

Este capítulo del estudio incorpora los resultados de los tres instrumentos utilizados, encuestas, grupos focales y fichas de observación.

Hay una serie de atributos que aluden a aspectos cualitativos y cuantitativos y de percepción subjetiva del habitante para con su conjunto, como por ejemplo si se siente orgulloso de su barrio, evaluación de características y aspectos de él, percepción de la seguridad y el equipamiento, entre otros.

La evaluación de estos aspectos involucra los resultados de varios componentes presentados en la Sección 5 y 6 del instrumento encuesta. Los resultados de los grupos focales aportan a la evaluación del equipamiento, las intervenciones físicas en el conjunto que tienen relación con la satisfacción residencial y la actitud respecto a la organización. La fichas de observación, coincidentes con los conjuntos de aplicación de los focus, relevan, sobre los mismos aspectos, la opinión del observador especialista, con el énfasis en los atributos físicoespaciales.

Para una mejor exposición de tales resultados, ellos se ordenan como subcomponentes precisados en detalle.

### **3.5.1 Nivel de orgullo por vivir en el barrio**

Los propietarios de vivienda básica, en general, están orgullosos por vivir en su barrio. El 68,2% de los encuestados se declara como muy orgulloso o algo orgulloso contra el 31,4% que dice estar poco o nada orgulloso.

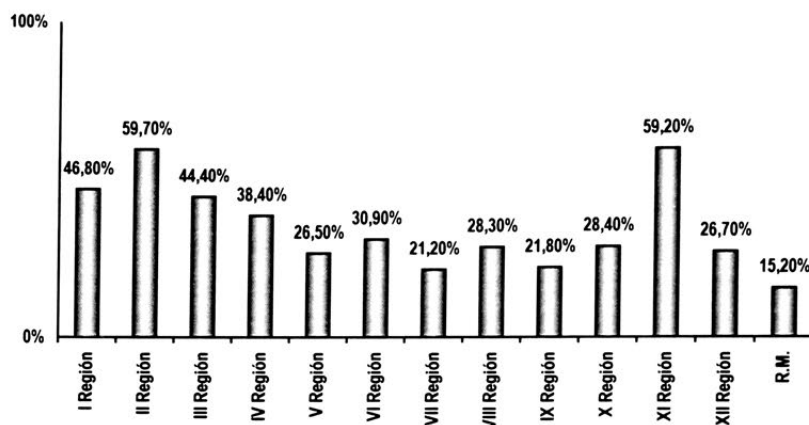
Esto puede interpretarse como el que la mayoría de los beneficiarios del programa de Vivienda Básica SERVIU están orgullosos de su barrio. Sin embargo si se discrimina por tipología, los porcentajes cambian notablemente: si se suman las categorías 'algo orgulloso' y 'muy orgulloso' se tiene un total de 77,5% en la tipología AB, contra un 51,1% en la C. A su vez si se suman las categorías 'nada orgulloso' y 'poco orgulloso', se tiene un total de 22,2% en AB contra 48,8 % en la C.

Es notablemente menor el orgullo en la tipología C que en la tipología AB. A su vez, a medida que pasan los años, el habitante va sintiéndose menos orgulloso de vivir en su barrio.

Hay múltiples diferencias tanto por región, como tipología y año de entrega de la vivienda, pero no por sexo de los entrevistados.

Si se considera la variable región se puede observar que las regiones donde la categoría 'muy orgulloso' presenta su máxima expresión son la II (59,7%) y la XI (59,2%), en el rango de 40 a 50% se encuentran las regiones I (46,8%) y la III (44,4%), en el rango 30 a 40% están las regiones IV (38,4%) y VI (30,9%), en el rango 20 a 30% se encuentran las regiones X (28,4%), VIII (21,2%), XII (26,7%), V (26,5%), IX (28,4%) y VII (21,2%), finalmente la región que presenta el menor porcentaje en esta respuesta es la Región Metropolitana con 15,2%.

Graf: 18: Porcentaje de 'Muy Orgullosos de Vivir en este Barrio', según Región



Según la variable tipología, los resultados son 40,1% en la tipología AB de muy orgullosos y 14,6% en la tipología C. Mientras que en la variable antigüedad de la vivienda el resultado es: 1995 (26,7%), 1996 (30,5%), 1997 (27,3%) y 1998 (43%), es decir, a mayor antigüedad, menor orgullo de vivir en el barrio.

### 3.5.2 Aspectos del Barrio

A cada encuestado se le pidió que pusiera una nota de 1 a 7 para diversos elementos del barrio tales como Tranquilidad, Seguridad, Privacidad, Belleza, Limpieza y una nota general. El aspecto que recibió la menor evaluación fue seguridad (4,3), mientras que el mejor evaluado fue tranquilidad (4.8), es decir no hay gran diferencia de notas entre estos atributos.

El promedio de porcentaje de Nota Bajo 4 es de un 27,28%. El promedio de Nota Sobre 4, es de un 72,7%. La mayoría entonces, evalúa sobre nota 4 los aspectos presentados.

En cuanto a las notas por región, la I Región presenta en a lo menos dos aspectos, los más altos porcentajes de notas Desde 4 (Seguridad y Privacidad). En el otro extremo, la RM suma en 4 de los 5 aspectos (Tranquilidad, Seguridad, Privacidad y Limpieza) los más altos porcentajes a nivel nacional de notas Bajo 4.

Destaca el hecho de que la I Región tiene el más alto porcentaje a nivel nacional, de notas Bajo 4, en el concepto Belleza.

En los cinco aspectos, la tipología AB resulta mejor evaluada que la C. Esta última presenta notas bajo 4 en Seguridad, Privacidad y Limpieza. Solo en belleza y tranquilidad del barrio, presenta notas mínimamente aceptables. En general, obteniendo el promedio de todos los conceptos anteriores, la tipología AB tiende a ser evaluada como más que suficiente y la tipología C, resulta ser reprobada.

A medida que aumenta el tiempo de residencia en el conjunto, cuatro años para el caso, estos conceptos mantienen su evaluación (nota 5 y 6 en Belleza).

Llama la atención el que el tiempo actúe como factor positivo en la evaluación de estos aspectos y a su vez como factor negativo en la percepción de orgullo, asunto a explicar en el cruce de estas variables con otras, referidas a satisfacción.

Observando el comportamiento de los conceptos en un resumen general por región, la XI Región presenta el mejor promedio de todos los atributos (5.1). En el otro extremo, aparece la RM, con el peor promedio, que indica reprobación (3.8).

Por atributos en particular, se constata lo siguiente:

Atributo del barrio	Mejor evaluada		Peor evaluada	
	Región	Nota	Región	Nota
tranquilidad	I	5.6	R.M	4.1
seguridad	I y II	4.9	R.M	3.4
privacidad	II	5.2	R.M	3.9
belleza	XI	5.4	I	3.1
limpieza	XI	5.4	I	3.6

Los barrios de los conjuntos de la I Región no obstante ser evaluados como tranquilos y seguros, resultan ser no bellos y limpios.

Los barrios de los conjuntos de la RM, presentan una evaluación más bien reprobatoria en el contexto de las regiones. De todos modos, el promedio de notas de estos atributos indica una evaluación un poco más que aprobación mínima (4.5).

El aporte de los grupos de discusión a este componente indica que se reconoce, en general, que se ha deteriorado tanto el ambiente físico (equipamiento limpieza, etc.) como el ambiente social (inseguridad por delincuencia).

*...Yo digo honestamente venir para acá y ver todo sucio, la plaza me dan ganas de pescar una escoba e ir a barrer. (F1,M).*

*...lo que pasa es que desgraciadamente aquí como que está dividido en está villa y si ellos se van a la Chiloé, allá se encuentran con las madres que son de la otra villa, entonces se arma la guerra entre ellos dos, las peleas, pelean entre ellos, no se pueden ver y eso siempre se está viendo. No se pueden ver los de la Chile con los del Colo-colo y es algo ridículo (F1,M).*

*...Yo a mi me da pena que la gente crea que esta población es mala (...)  
Pero la gente, por los asaltos que ha habido (F7,M).*

Los vecinos se sienten altamente expuestos por vivir en su barrio a robos (75,1%), alcoholismo y drogadicción (68%), asaltos (62,8%), peleas y riñas (60,9%), riesgos de accidentes (59,5%) y agresiones sexuales (36,5%).

Al revisar los resultados según tipología, se observa que en la tipología C la sensación de exposición a peligro es mayor que en la tipología AB:

Cuadro 12: Porcentaje de Menciones de Percepción de Exposición a....

Aspecto	AB	C
Robos	67,1%	87,6%
Alcoholismo y Drogadicción	61,9%	77,6%
Asaltos	52,2%	79,4%
Peleas y riñas	51,9%	75,0%
Riesgo de accidentes	55,5%	65,7%
Agresiones sexuales	29,5%	47,4%

Según la variable región los resultados son los siguientes:

Cuadro 13: Porcentaje de Menciones de Percepción de Exposición a... según Región

	Robo	Alcoholismo y drogadicción	Asaltos	Peleas y riñas	Accidentes	Agresiones sexuales
Región I	72%	43%	38%	37%	67%	17%
Región II	80%	55%	63%	47%	58%	32%
Región III	73%	55%	55%	45%	60%	27%
Región IV	81%	70%	63%	62%	63%	36%
Región V	64%	76%	56%	69%	62%	41%
Región VI	69%	69%	59%	60%	59%	45%
Región VII	72%	60%	61%	55%	57%	36%
Región VIII	91%	82%	79%	69%	68%	46%
Región IX	84%	55%	62%	55%	65%	28%
Región X	81%	78%	74%	66%	61%	36%
Región XI	37%	54%	28%	54%	30%	30%
Región XII	59%	69%	50%	62%	46%	30%
RM	83%	86%	83%	81%	58%	47%

Según el cuadro anterior, de las 6 menciones presentadas, la RM presenta los más altos porcentajes regionales, al menos en 4 de ellas (Alcoholismo, Asaltos, Peleas y Riñas y agresiones sexuales). En las otras 2 menciones (Robo y Accidentes), se ubica la VIII Región.

En el otro extremo, los menores porcentajes al menos en tres menciones, los tiene la I Región (Alcoholismo, Peleas y Riñas y Agresiones Sexuales).

Estos resultados precisan los motivos por los cuales algunas regiones, especialmente la RM, perciben a sus conjuntos como inseguros e intranquilos, razones, entre otras, para sentirse poco orgullosos de ellos.



*...Aquí cuando se entregó, estaba bonita la población pero la juventud del sector destruye las cosas buenas que hay aquí (F7,M).*

A mayor antigüedad del conjunto, disminuye la percepción de sentirse expuesto a peligro, pero esa disminución no es notable.

A nivel de regiones se constata lo siguiente:

Elemento	Más expuesto		Menos expuesto	
	Región	%	Región	%
Robos	VIII	91.40	XI	36.80
Alcoholismo y drogadicción	R.M	86.10	I	43.30
Asaltos	R.M	82.50	XI	27.60
Peleas y riñas	R.M	80.90	I	36.70
Riesgo de accidentes	VIII	68.40	XI	30.30
Agresiones sexuales	R.M	46.90	I	16.70

En los conjuntos de la RM, hay más percepción de sentirse más expuesto a este tipo de delitos, incluso superando los promedios nacionales, mientras que en el otro extremo destacan los conjuntos de la XI y la I Región.

En cuanto al sexo del entrevistado no hay notorias diferencias entre hombres y mujeres, manteniendo un comportamiento similar a los promedios nacionales.

### **3.5.3 Equipamiento necesario para hacer el barrio más agradable**

Frente a la pregunta sobre el equipamiento necesario para hacer el barrio más agradable, se obtuvo una gran diversidad de respuestas. A continuación se presentan aquellos resultados cuyo porcentaje fue superior a 1%:

Cuadro 17: Porcentaje de menciones de equipamiento necesario total y según tipología

	<b>Equipamiento</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
<b>De Seguridad Ciudadana</b>		<b>43,6%</b>	<b>67,4%</b>	<b>52%</b>
	Retén policial o comisaría	31,2%	55,0%	39,6%
	Iluminación	2,2%	2,9%	2,4%
	Vigilancia	8,2%	7,6%	8,0%
	Cierres, cercos	2,0%	1,9%	2,0%
<b>De Recreación y Deporte</b>		<b>56,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>49,8%</b>
	Plazas, áreas verdes, juegos	47,2%	30,4%	41,3%
	Juegos	5,8%	3,9%	5,1%
	Parque	3,5%	3,2%	3,4%
<b>De Interés Social y Vecinal</b>		<b>16,2</b>	<b>10,1</b>	<b>14</b>
	Centro juvenil	4,5%	3,2%	4,0%
	Centro de madres	1,4%	0,8%	1,2%
	Sede social	1,4%	0,9%	1,3%
	Cancha	5,0%	2,5%	4,1%
	Centro deportivo	3,9%	2,7%	3,4%
<b>De Equipamiento y Servicios</b>		<b>17,3%</b>	<b>13%</b>	<b>15,8%</b>
	Locomoción	1,1%	1,1%	1,1%
	Supermercado, comercio	4,5%	3,7%	4,2%
	Consultorio	5,4%	4,2%	5,0%
	Colegios	5,0%	3,1%	4,3%
	Arreglar calles en mal estado	1,3%	0,9%	1,2%

Otras menciones en esta pregunta, todas con porcentaje inferior a 1% fueron piscina, jardín infantil, bomberos, farmacia, centro cultural, seguridad en tránsito, iglesia, basureros, sede municipal, alternativas de salida en caso de emergencia, hermoseo de barrio y pintura de block, arreglar desagües, teléfonos públicos, biblioteca, discoteque, metro, equipamiento de emergencia y banco.

Al comparar estos resultados según la tipología, aquellos de Tipología AB muestran mayor preferencia hacia las Plazas, áreas verdes, juegos, mientras que los de Tipología C mencionan mayor necesidad hacia el Retén policial o comisaría resultado éste último, que se define como la respuesta que los propietarios de departamentos demandan al Estado para superar sus problemas de inseguridad residencial.

De uno de los focus, tipología C, se analizaba el que el equipamiento con que contaba el conjunto al llegar sus propietarios, consistía en juegos infantiles, sede comunitarias y áreas verdes. Esta implementación fue destruida al poco tiempo de llegar. Esta constatación contradice aspiraciones planteadas en otros focus, tales como que es necesario que los conjuntos se entreguen con el máximo de equipamiento:

*.. por lo que nos pasa a nosotros yo pienso que al entregar una población debe entregarse inmediatamente con sus áreas verdes, con su sede social, su reten, no estarlos pidiendo, eso debe estar aquí...(F4,H).*

Situación entonces, que sugiere recomendaciones para resolver la contradicción.

Lo anterior está mostrando que no basta con entregar los conjuntos equipados a sus propietarios para que ésta infraestructura se mantenga en el tiempo. Las explicaciones pueden estar en el fomento y desarrollo de vecindarios que las utilicen efectivamente.

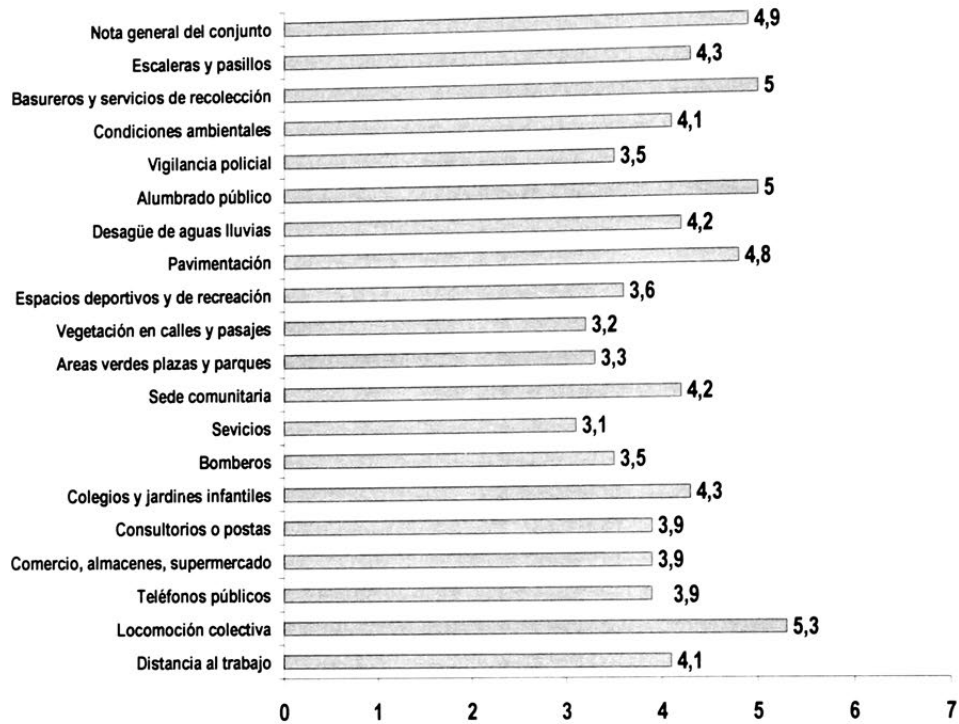
Al analizar la antigüedad de los conjuntos, se puede observar un aumento del porcentaje en cuanto a necesidad de Plazas, áreas verdes y juegos mientras más nuevos son los conjuntos. Sin embargo, mientras más antiguos, mayor se menciona la necesidad de Retén policial o comisaría.

Si se analizan estos datos a nivel regional, encontramos que los entrevistados priorizan sus necesidades de manera diferenciada según región. En el caso de la I, III, V y VI, claramente su prioridad son Plazas, áreas verdes y juegos. Mientras que en la VIII Región la necesidad que mayoritariamente se menciona es el Retén policial, o comisaría. Las demás regiones presentan necesidades variadas como es el caso de las regiones IX, X y XII donde Plaza, área verde y juego y Retén policial o comisaría son de similar importancia, o la RM donde la vigilancia y Retén policial o comisaría, son las necesidades más importantes, destacando la necesidad de seguridad ciudadana en esta región.

### **3.5.4 Nota de evaluación de aspectos del conjunto habitacional**

A cada encuestado se le solicitó que asignara una nota de 1 a 7 en diversos aspectos del conjunto habitacional donde vive. Los resultados fueron los siguientes:

Graf. 20: Promedio de Evaluación de Aspectos del Conjunto Habitacional



De los 19 atributos presentados casi la mitad de ellos (47.3%) fueron evaluados negativamente, nota bajo 4, obteniéndose un promedio de 3,5.

Entre los aspectos mejor evaluados destacan con nota sobre 5 locomoción colectiva, alumbrado público, basureros y servicios de recolección de basuras. Mientras que los aspectos con nota bajo calificación 4 son teléfonos públicos; comercio, almacenes y supermercados; consultorios o postas; bomberos; servicios como bancos, registro civil, pago de cuentas y trámites en general; áreas verdes, plazas y parques; vegetación en calles y pasajes; espacios deportivos y de recreación; y vigilancia policial.

Ahora, si se considera la variable tipología los resultados son los siguientes:

Cuadro 18: Promedio de Evaluación de Aspectos del Conjunto Habitacional

<b>Aspectos</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>
Distancia al trabajo	4,1	4,1
Locomoción colectiva	5,2	5,6
Teléfonos públicos	4	3,8
Comercio, almacenes, supermercado	4	3,7
Consultorios o postas	3,8	4,2
Colegios y jardines infantiles	4,4	4,2
Bomberos	3,5	3,4
Servicios	3,3	2,9
Sede comunitaria	4,2	4
Areas verdes plazas y parques	3,4	3,3
Vegetación en calles y pasajes	3,3	3,1
Espacios deportivos y de recreación	3,7	3,5
Pavimentación	5	4,5
Desagüe de aguas lluvias	4,3	3,9
Alumbrado público	5,4	4,4
Vigilancia policial	3,8	2,9
Condiciones ambientales	4,4	3,7
Basureros y servicios de recolección	5,4	4,5
Escaleras y pasillos	N.A.	4,3
Nota general del conjunto	5,1	4,6

Como se puede observar, existen aspectos que se encuentran evaluados de manera negativa por ambas tipologías como es el caso de los bomberos, los servicios, las áreas verdes, plazas y parques, la vegetación en las calles y pasajes, los espacios deportivos y de recreación y la vigilancia policial, siempre peor en la tipología C. Cabe destacar que aunque en ambos casos tanto la vigilancia policial como los servicios están mal evaluados, en el caso de la Tipología C la evaluación está por debajo de una nota 3. También existen aspectos que se encuentran mal evaluados solamente en la tipología AB, como es el caso de los consultorios, y solamente en la tipología C se encuentran los teléfonos públicos, el comercio y almacenes, los desagües de aguas lluvias y las condiciones ambientales.

Es posible concluir en la necesidad de implementar planes y programas o mejorar los ya existentes, destinados a la habilitación de los espacios comunes y mobiliario urbano para acoger las horas destinadas al ocio y la recreación de los habitantes de ambas tipologías.

Finalmente, es notable destacar el que la evaluación general del conjunto habitacional para ambos casos es positiva y mejor para la tipología AB (5,1) que para la tipología C

(4,6), cuando 10 de 19 aspectos para la tipología C y 7 para la tipología AB, están evaluados por debajo de la nota 4.

A nivel regional, se encuentra que la Región en la que peor se evalúan estos aspectos es la I Región con 13 de los 19 aspectos evaluados con nota bajo 4 y ninguna sobre 5, (Áreas verdes plazas y parques, vegetación en calles y pasajes, menos de nota 1.5) seguido por la III y la RM. Las regiones que mejor evalúan el conjunto habitacional son la V y la VI.

Los focus ratifican de modo generalizado el que los conjuntos se entreguen con el máximo del equipamiento.

### **3.5.5 Actividades difíciles de realizar por la ubicación del conjunto habitacional**

Entre las actividades difíciles de realizar por la ubicación del conjunto habitacional mencionadas se encuentran: Pagar cuentas y trámites en general (35,9%), ir al consultorio o médico (30%), pasear, viajar, recrearse o visitar familiares (28,7%), comprar mercadería (24,9%), trabajo (21,8%), desplazamiento al jardín, colegio o biblioteca (20,2%), desplazamiento para hacer deporte (5,8%), ir a la farmacia (5,1%), poca locomoción (2,5%), ir a la iglesia (2,3%), retén, comisaría (2,2%), salir tarde por lugar inseguro (1,4%), ir a la municipalidad (0,5%), pocos teléfonos en buen estado (llamar por teléfono) (0,4%), y bomberos (0,2%). Mientras que el 15,1% indicó que ninguna actividad le resultaba difícil de realizar.

A nivel regional, a pesar de existir diversidad de prioridades en esta pregunta, se puede identificar que para las regiones I, II, IX y RM, las actividades de pasear, viajar y recrearse son las más difíciles de realizar. Mientras que en las regiones III, IV, X, y XI, las actividades de pagar cuentas e ir al médico o consultorio, resultan más difíciles de realizar, en la VIII Región lo son el pagar cuentas y comprar mercaderías.

Los focus, en conjunto con las fichas de observación aclaran y aportan en más detalle a los resultados de las encuestas, los que se presentan a continuación.

## **3.6 Percepción de la Comunidad - Macro Sistema**

La comunidad, para el caso del estudio, corresponde al nivel del macrosistema en donde se correlacionan componentes o atributos del barrio y la percepción que tienen los propietarios de vivienda básica sobre éste. La comunidad aparece cuando los habitantes son capaces de superar las relaciones de simpatía que se dan entre grupos de vecinos y empiezan a asumir roles y compromisos que tienen como efecto, el mejoramiento de las condiciones del conjunto habitacional cuando tales condiciones se presentan desfavorables.

No obstante lo anterior, es posible que sean grupos de vecinos quienes adopten roles comunitarios que pueden llegar a tener impacto en todo el conjunto o el barrio.

Se analizan las secciones de la encuesta correspondientes a esta parte del problema y su correspondencia con los resultados de los grupos de discusión.

### 3.6.1 Participación en Organizaciones Comunitarias

La participación comunitaria a nivel de diversos miembros de la familia se concentra en organizaciones deportivas y recreativas (57,6%), organizaciones vecinales (42,3%), Iglesia (31%), organizaciones de mujeres (4,4%), políticas y gremiales (2,2%), monitor social (0,7%). Mientras que el 27,4% declara no pertenecer, ni ningún miembro de la familia, a ninguna organización.

Según tipología, la AB en comparación a la C pareciera fomentar más la participación en organizaciones deportivas y recreativas e Iglesia.

Cuadro 14: Porcentaje de participación en organizaciones comunitarias según Tipología

<b>Organización</b>	<b>AB</b>	<b>C</b>
Deportivas y recreativas	65,5%	43,2%
Org. Vecinales	42,6%	41,7%
Iglesia	33,5%	26,6%
Org. de mujeres	4,6%	4,0%
Políticas y gremiales	2,4%	1,9%
Monitor social	0,9%	0,4%

Según región se observa lo siguiente:

Cuadro 15: Porcentaje de participación en organizaciones comunitarias según Región

	<b>Org. de Mujeres</b>	<b>Vecinales</b>	<b>Dep. y recreativas</b>	<b>Políticas y gremiales</b>	<b>Iglesia</b>	<b>Monitor Social</b>	<b>Ninguna</b>
Región I	7,2%	55,9%	58,6%	1,8%	26,1%	1,8%	17,1%
Región II	4,7%	17,1%	93,8%	0,8%	31,8%	1,6%	11,6%
Región III	3,7%	53,7%	53,7%	1,9%	26,9%	0,9%	18,5%
Región IV	6,2%	42,9%	76,8%	1,8%	33,9%	0,9%	21,4%
Región V	4,9%	50,9%	65,9%	4,0%	27,4%	0,4%	30,1%
Región VI	5,7%	45,9%	70,1%	3,1%	37,1%	0,0%	28,9%
Región VII	1,4%	39,2%	36,4%	1,8%	23,0%	0,9%	37,8%
Región VIII	2,7%	29,6%	24,7%	0,4%	29,1%	0,0%	44,8%
Región IX	7,9%	53,7%	69,0%	2,8%	44,9%	0,5%	20,4%
Región X	1,1%	54,6%	41,5%	1,6%	26,2%	0,5%	29,0%
Región XI	3,1%	29,6%	72,4%	4,1%	36,7%	0,0%	16,3%
Región XII	15,2%	40,0%	50,5%	2,9%	27,6%	1,9%	20,0%
RM	0,0%	33,9%	62,1%	2,2%	29,9%	0,9%	30,8%

Según el año del conjunto en general, a mayor antigüedad se tiende a aumentar la participación

A nivel regional se observan las siguientes tendencias:

<b>Organización</b>	<b>Mayor nivel de participación</b>		<b>Menor nivel de participación</b>	
	<b>Región</b>	<b>%</b>	<b>Región</b>	<b>%</b>
Org. De mujeres	XII	15.20	RM	0.0
Org. Vecinales	I	55.90	II	17.10
Deportivas y Recreativas	II	93.80	VIII	24.70
Políticas y gremiales	V	4.00	VIII	0.40
Iglesia	IX	44.90	I	26.10
Monitor social	XII	1.90	VI, VIII, XI	0.00

Destacan los conjuntos de la II Región, con un alto porcentaje de participación actual en organizaciones deportivas y recreativas. En las de menor nivel de participación, destacan los conjuntos de la VIII Región que presenta en tres categorías el menor porcentaje.

Desde los focus se percibe que en opinión de la gente, no hay una buena organización formal porque falta motivación de los vecinos para participar. Esa falta de motivación se debe principalmente al individualismo y apatía de la gente.

Al consultar sobre la participación de los integrantes de la familia en diversas organizaciones comunitarias en el lugar donde vivían antes de llegar a su actual vivienda, se obtuvo que el 5,7% participaba en organizaciones de mujeres, 39% en



organizaciones deportivas y recreativas, 23,4% en iglesia, 15,7% en organizaciones vecinales 2,2% en organizaciones políticas y gremiales y 0,7% como monitor social.

El dato más relevante corresponde al 47,5% que declara no haber participado anteriormente en organizaciones, dato que si se compara a la no participación actual de 27,4%, indica un aumento en participación comunitaria.

La distribución de participación según región es la siguiente:

Cuadro 26: Porcentaje de participación anterior en organizaciones comunitarias según Región

	<b>Org. de Mujeres</b>	<b>Vecinales</b>	<b>Dep. y recreativas</b>	<b>Políticas y gremiales</b>	<b>Iglesia</b>	<b>Monitor Social</b>	<b>Ninguna</b>
Región I	60,4%	20,7%	51,4%	4,5%	32,4%	1,8%	38,7%
Región II	23,3%	13,2%	89,1%	0,8%	29,5%	1,6%	10,9%
Región III	59,3%	11,1%	29,6%	2,8%	21,3%	0,9%	55,6%
Región IV	47,3%	16,1%	50,9%	1,8%	18,8%	0,0%	34,8%
Región V	57,1%	17,3%	41,6%	4,0%	19,9%	0,4%	47,3%
Región VI	53,6%	20,6%	51,5%	2,1%	29,4%	0,0%	43,3%
Región VII	63,6%	13,4%	24,0%	2,3%	13,4%	0,9%	58,5%
Región VIII	77,6%	2,2%	10,3%	0,4%	15,7%	0,0%	74,9%
Región IX	50,5%	17,6%	35,6%	0,9%	38,0%	0,5%	44,0%
Región X	59,0%	25,1%	29,0%	2,2%	19,1%	0,5%	51,9%
Región XI	40,8%	11,2%	50,0%	3,1%	30,6%	0,0%	33,7%
Región XII	66,7%	22,9%	28,6%	1,9%	17,1%	1,9%	52,4%
RM	51,3%	15,6%	44,2%	3,1%	23,7%	0,9%	44,6%

Observando el comportamiento de estas variables por año de antigüedad del conjunto, se constata el que los respondentes antes participaban más en organizaciones de mujeres. Sin embargo antes participaban menos en las demás organizaciones del listado, por lo tanto hay más bien una tendencia creciente a participar cada año más.

Al consultar a aquellos que declaran que ningún integrante de su familia participa en organizaciones comunitarias las razones para ello se obtuvieron las siguientes razones: No tiene tiempo (30,6%), no le llama la atención (29,8%), hay demasiados problemas o peleas (27,2%), no hay organización de la comunidad (19,7%) y trabaja (19%).

Según tipologías, el mayor porcentaje de los que no participa en tipología AB, es debido a que no le llama la atención hacerlo (35,60%). En el caso de la tipología C, los que no participan no lo hacen porque hay demasiados problemas o peleas entre vecinos (30,20%).

A nivel regional, destacan la XI Región en que no participan porque no tienen tiempo (56,30%) y la R.M en que no participan porque hay demasiados problemas o peleas entre vecinos (53,60%).

Desde los focus, se concluye que en general, hay organizaciones del tipo juvenil (que al parecer no convoca a los jóvenes problemáticos), comités para discapacitados, tercera edad y centros culturales.

*...ellos no tienen un espacio donde el joven se reúna, donde haya un taller, donde los muchachos trabajen y ellos lo que piden es eso. Tenemos el espacio, tenemos los monitores de municipio o de dónde sean para que se haga un taller y vengan especialmente monitores a trabajar con ellos porque hay muchachos que saben trabajar, saben hacer juguetes, saben hacer varias cosas. Y el centro juvenil, estuvieron un tiempo pero no les dio más espacio porque como decía siempre hay uno, uno o dos que son líder en todo el grupo y esos guían toda la batuta y lo que el dice tienen que hacer y si no tira para un lado . (F1,M).*

### 3.6.2 Existencia de organizaciones comunitarias que despierten interés en la participación

En ambas tipologías cerca del 40% de los respondientes indican que sí existen organizaciones en las que les gustaría participar. Esta tendencia se mantiene según antigüedad del conjunto. Sin embargo a nivel región, los porcentajes bajan a menos de la mitad, destacando la VIII en donde el 71,70% opina que no hay organizaciones que despierten interés.

Frente a la consulta sobre si existen organizaciones en las que estaría interesado en participar, independientemente de si participa hoy en alguno o no, el resultado a nivel de toda la muestra fue 'NO' con 59,6%.

Las organizaciones que despiertan interés según el sexo del entrevistado son las siguientes:

Organización	Masculino	Femenino
Deportes y recreativas	65,9%	48,7%
Talleres y capacitación	27,6%	48,9%
Vecinales	26,4%	13,5%
Centro de madres	7,2%	19,2%
Iglesia	2,4%	2,0%
Voluntariado	1,0%	1,1%

Como se puede observar en el cuadro las organizaciones que concitan mayor interés son deportivas recreativas en primer lugar (más entre los hombres que entre las mujeres) y luego de talleres y capacitación (más entre las mujeres en comparación a los hombres).

En relación a los capítulos precedentes, es reiterativo encontrar en la mayoría de los focus la percepción de que los jóvenes, con su tendencia al consumo de drogas y a la delincuencia, es un factor que aún no tiene resolución en el contexto de las organizaciones, destacando que es una preocupación en los residentes.

Un aspecto preocupante es el que frente a la falta de capacidad de las instituciones y las organizaciones formales para afrontar el tema de la delincuencia asociada a los jóvenes, los vecinos opten por modos de organización informales o formales que apelen a enfrentar violentamente a los delincuentes y los jóvenes. Este tipo de organización podría incrementar la violencia en el barrio.

*...a veces hay entre cuatro y cinco grupos de cabros que son más peligrosos saltan como monos con los cuchillos y yo les digo a los vecinos juntémonos llamemos por teléfono, tu tienes teléfono y también yo les digo vecinos salgamos ahora con un palo con cualquier cosa, los agarramos y le rompemos la radio y le damos duro, además ellos te piden plata para tomar a cualquier persona que pasa le piden o le roban lo que sea, un reloj, entonces yo igual salgo para afuera y mi señora me dice que no, para donde vas... (F7,H).*

Se constata un accionar de las Juntas de Vecinos que no siempre representan los intereses de los vecinos en cuanto a la prioridad de los problemas a abordar, reconociendo éstos que es difícil concitar el interés por lograr que la gente participe. En cuanto a género, hombres y mujeres destacan las cualidades de unos y de otros para asumir roles y tareas comunitarias que en conjunto cooperan a conformar un hábitat residencial más participativo.

Se apela a la asesoría de expertos o especialistas tales como asistentes sociales o psicólogos, que entreguen asesoría técnica a los vecinos para promover la aptitud a la organización en función de trabajar por los problemas que tienen los residentes.

Finalmente, se releva el hecho de que la existencia de arrendatarios es un factor negativo en cuanto a la disposición para la organización, especialmente en la tipología C, y el quórum necesarios para lograr acuerdo.

### 3.7 Ejemplos de Conjuntos Habitacionales y Entornos Representativos Observados

Un aporte importante del instrumento de observación utilizado en el estudio, tiene por objeto representar lo más fielmente posible la realidad, para lo cual se utilizó la técnica del levantamiento fotográfico, que permitiera registrar los componentes principales de la estructura organizativa: vías principales, equipamientos existentes, accesibilidad, etc.

Con relación a los conjuntos habitacionales, se registró la zonificación y uso del suelo, estructura vial ordenadora y flujos de circulaciones principales, equipamientos, comunitarios y otros, tipologías de manzanas y lotes, morfología y tipología edificatoria, así como la forma de inserción en la trama urbana existente.

En los entornos inmediatos se registró sus elementos principales, tales como las modificaciones que han sufrido aquellos contenidos en el plano de la fachada, superficies horizontales, cierres verticales, etc. y en la conformación del espacio secundario, ya sea con la vegetación, pavimentos, mobiliario urbano, etc.

La selección fotográfica que se presenta a continuación complementa el análisis planimétrico, los resultados de la encuesta y las opiniones vertidas en los grupos focales.



**VILLA ESCCONDIDA, ANTOFAGASTA:** Inserción en el Contexto Urbano Periférico y Estructura Espacial, dada por vías principales.



**VILLA PORTUGAL, COQUIMBO:** Inserción en el Contexto Urbano, límite duro por presencia de línea de ferrocarril.



**VILLA ACONCAGUA, ALTO LOS ANDES:** Inserción en el Contexto Urbano Periférico, con sitios eriazos que contribuyen a percepción de inseguridad.



**VILLA FCO. COLOANE, PUENTE ALTO:** Vía estructurante central de carácter irruptor.



**VILLA CENTINELA SUR, TALCAHUANO:** Vías estructurantes laterales



**VILLA NAHUELBUTA, ANGOL:** Inserción en el Contexto Urbano Periférico y Equipamiento Comunitario



**VILLA LOS POETAS, PUERTO MONTT:** Inserción en el Contexto Urbano Periférico, con mala solución de loteamiento que conforma calle con fondos de lotes.



**LOTEO DEL MAR, PUNTA ARENAS:** Inserción en el Contexto Urbano y Transporte Público



**ENTORNO LINEAL CON ACCESO A VIVIENDAS, VILLA ESCONDIDA, ANTOFAGASTA:** Apropiación del entorno por acción del sistema familiar.



**ENTORNO LINEAL SIN ACCESO A VIVIENDAS, VILLA ESCONDIDA, ANTOFAGASTA:** dificulta control social del entorno y puede generar deterioro.



**ENTORNO RESIDUAL CON BORDES DUROS, ESCONDIDA, ANTOFAGASTA:** dificulta control social del entorno y puede generar deterioro y aumenta percepción de inseguridad



**ENTORNO LINEAL SIN BORDE CONSOLIDADO VILLA PORTUGAL, COQUIMBO:** dificulta control social del entorno y puede generar deterioro



**ENTORNO PLAZA VILLA PORTUGAL, COQUIMBO:** Facilita la interacción de los habitantes.



**ENTORNO PATIO DE ACCESO  
VILLA ALTO ACONCAGUA, LOS  
ANDES:** contribuye a la apropiación  
del entorno inmediato por los  
habitantes, pero fragmenta la  
unidad del conjunto



**ENTORNO ESPACIO  
RESIDUAL VILLA ALTO  
ACONCAGUA, LOS ANDES:**  
por una mala solución del  
diseño se contribuye al  
deterioro del entorno y se  
dificulta el proceso de  
lugarización por parte de los  
habitantes.



**ENTORNO PATIO POSTERIOR  
VILLA FCO. COLOANE,  
PUENTE ALTO:** Dificulta el  
control social y genera un alto  
grado de deterioro, aumentando  
la percepción de inseguridad.





**ENTORNO PATIO LATERAL  
VILLA FCO. COLOANE,  
PUENTE ALTO:** facilita  
interacción de los habitantes si  
existen accesos a las viviendas.



**ENTORNO ESPACIO  
RESIDUAL VILLA FCO.  
COLOANE, PUENTE ALTO:**  
Solución de áreas verdes y  
juegos infantiles localizado en  
un lateral del conjunto que  
facilita su deterioro por el  
escaso control social que  
pueden ejercer los habitantes.



**ENTORNO PLAZA  
INTERIOR VILLA FCO.  
COLOANE, PUENTE ALTO:**  
Facilita la interacción vecinal,  
siempre que exista una  
comunicación fluida con las  
viviendas y no se produzcan  
apropiaciones individuales.



**ENTORNO CABEZALES DE  
BLOQUES VILLA  
CENTINELA SUR,  
TALCAHUANO:** Dificulta el  
control social vecinal y facilita  
el deterioro, aumentando la  
percepción de inseguridad.



**ENTORNO LINEAL SIN BORDE CONSOLIDADO VILLA CENTINELA SUR, TALCAHUANO:** Puede generar deterioro y dificultar su apropiación por los vecindarios



**ENTORNO LINEAL CON ACCESO A LAS VIVIENDAS VILLA NAHUELBUTA, ANGOL:** Facilita la interacción de los habitantes, contribuyendo a la generación de vecindarios.



**MODIFICACIONES DE LA UNIDAD DE VIVIENDA EN VILLA NAHUELBUTA, ANGOL:** En sentido opuesto a lo indicado por los planos entregados por el SERVIU a los habitantes



**EQUIPAMIENTO DEPORTIVO EN VILLA LOS POETAS, PUERTO MONTT:** Contribuye a la interacción de los habitantes, fortaleciendo su identidad de lugar.



**ENTORNO LINEAL CON ACCESO A LAS VIVIENDAS EN VILLA LOS POETAS, PUERTO MONTT:** Acciones efectuadas por los habitantes en el borde primario.



**ACCESO A ENTORNO LINEAL EN LOTEJO DEL MAR, PUNTA ARENAS:** genera espacios sin control social y facilita el deterioro.



**MODIFICACIONES DE LA UNIDAD DE VIVIENDA EN LOTEJO DEL MAR, PUNTA ARENAS:** vivienda no considera futuras acciones efectuadas por el habitante posteriormente a la entrega de ella.

**ENTORNO LINEAL EN LOTEO  
DEL MAR, PUNTA ARENAS:**  
modificaciones en viviendas



## 3.8 Evaluación Total del Sistema

La evaluación del Sistema Total de Satisfacción Residencial se relaciona con aspectos que envuelven los niveles macro, meso y micro, e incluyen temas más amplios como las instituciones con las que se relacionan los beneficiarios y el impacto que éstas tienen en su satisfacción residencial. En esta parte global de los resultados se analizan los índices creados y los cruces adicionales del Estudio junto con los resultados de los focus.

### 3.8.1 Relación con Instituciones

Esta sección de Relación con Instituciones se refiere a aquellas situaciones en las cuales los habitantes de los conjuntos habitacionales de Vivienda Básica se relacionan de una u otra manera con alguna institución, en particular con aquellas entidades públicas como Municipalidades o SERVIU. Esta relación puede existir tanto por el uso de ciertos vínculos institucionales para solucionar, protestar o simplemente dialogar respecto a temas de su satisfacción residencial o por la desinformación existente sobre los vehículos adecuados para establecer estos vínculos.

Por parte de los pobladores, existe una apelación a "las autoridades" que aparecen como una figura abstracta que aglutina a la Municipalidad y el SERVIU, y que es el ente al cual se apela para la resolución de los problemas que tienen que ver con la calidad de las viviendas, el entorno físico y el social.

La importancia que tiene el hecho de que no haya habido una entrega oficial de las viviendas, indica la relevancia simbólica que tiene esta figura de la "autoridad".

*no fue formal sino que igual que animales nos echaron a todos y nos dijeron ya pueden habitar, no llegó nadie que dijo ya toma este es para ti, este es para ti, aquí están tus llaves, nada, absolutamente nada. (F2, H)*

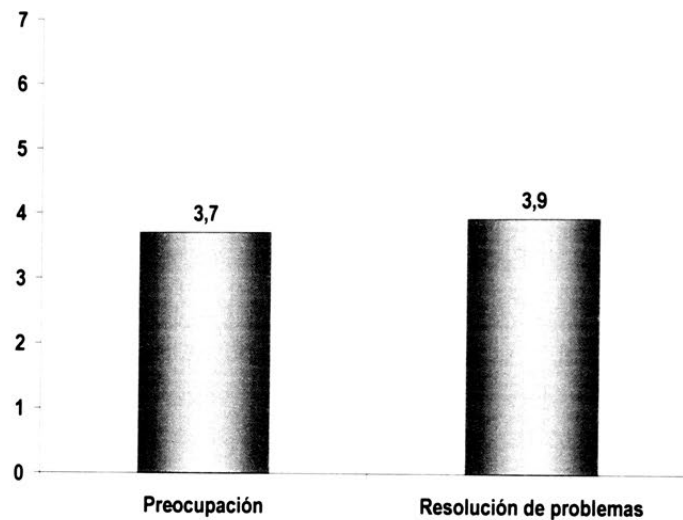
Estas autoridades son mal evaluadas ya que no solucionan problemas frente a los cuales se comprometen y esto causa desilusión.

*empezó este tema en que venían las autoridades, venían gente de Santiago, trajeron gente de Santiago, trajeron ingenieros, gente experta en esta materia de construcción, la gente estaba entusiasmada con estos sistemas, ya tanto como que se llovía, como que se humedecían los departamentos... MUJER 5: ...Megavisión, la misma gente de Megavisión... MUJER 4: ...cualquier cantidad de problemas, la gente era accesible, o sea conversaba con ellos, les respondía cordialmente, se agrupaba la gente, conversaba, venían a las reuniones, pero ya cuando empezó este cuento que vamos a venir mañana, vamos a resolver esto, nunca más vinieron, entonces, venían, éramos como conejillos de indias HOMBRE 3: se perdió la confianza... MUJER 4: te alimentaban y tú sabes que ya, entonces empezó a perder la confiabilidad y empezó a decir: ya, yo no estoy*

*más ni ahí con nadie voy a tratar de solucionar mis problemas, voy a tratar de arreglar, voy a tratar de arreglar aquí, por eso que nadie trabaja aquí (F2).*

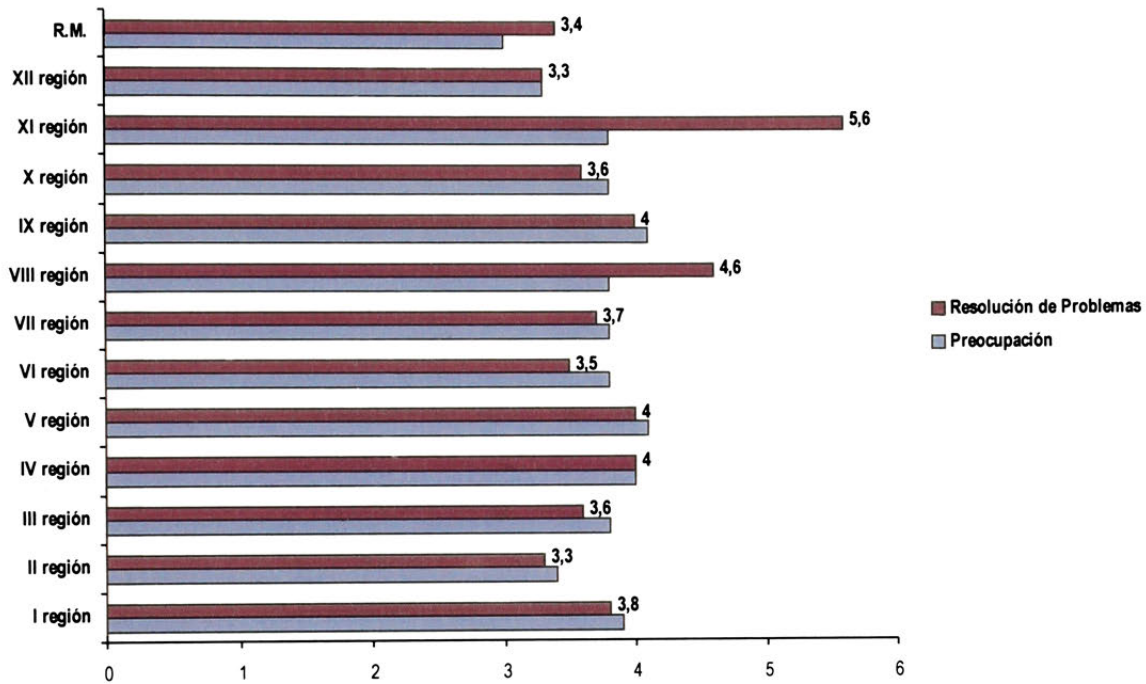
Sobre estas relaciones, aquella que menos satisfacción presenta es la que mantienen los residentes de estos conjuntos con las Municipalidades. Esta entidad, debido a la cercanía local con los vecinos, sería en muchos casos, la adecuada para resolver problemas relacionados con la vida en el conjunto. En términos de escala de 1 a 7 para la evaluación de la acción del municipio, los resultados se aprecian en la siguiente gráfica:

Graf: 18 Promedio de Evaluación de Aspectos Municipalidades



Por otra parte, si se considera la variable región, se observan variaciones en las respuestas de los encuestados:

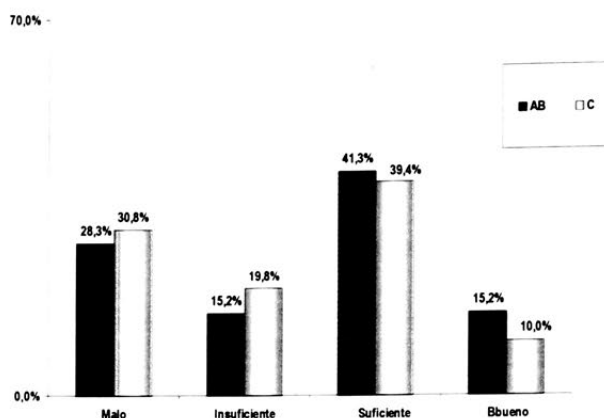
Graf: 19: Promedio de Evaluación de Municipalidad según Región



Para un análisis más completo de este tema, se creó el Índice de Evaluación de Municipalidad en el cual se promediaron ambas variables y se recodificó en la siguiente escala: 1 a 2,9 Malo, 3 a 3,9 Insuficiente, 4 a 5,9 Suficiente y 6 a 7 Bueno.

El resultado alcanzó a un 29,2% de propietarios que caen en la categoría de evaluación Malo, 16,8% en Insuficiente, 40,6% en Suficiente y 13,4% en Bueno. Al revisar los resultados por año de entrega del conjunto, no se observan diferencias significativas respecto de los resultados nacionales, pero sí al cruzar por la variable tipología.

Graf. 20: Índice de Evaluación de la Municipalidad según Tipología



Los resultados regionales indican que las municipalidades mejor evaluadas son las de la IV Región, mientras que las de la Región Metropolitana, XII y II Región tienen graves problemas para cumplir con las expectativas de los propietarios.

Cuadro 26: Índice de Evaluación de la Municipalidad según Región

Región	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
I Región	26,1%	15,3%	41,4%	17,1%
II Región	42,6%	9,3%	29,5%	18,6%
III Región	29,6%	14,8%	42,6%	13,0%
IV Región	26,8%	16,1%	35,7%	21,4%
V Región	21,7%	19,5%	40,3%	18,6%
VI Región	29,9%	18,0%	43,3%	8,8%
VII Región	27,2%	15,7%	45,2%	12,0%
VIII Región	25,1%	20,2%	41,7%	13,0%
IX Región	15,3%	18,1%	55,6%	11,1%
X Región	25,1%	16,4%	46,4%	12,0%
XI Región	29,6%	18,4%	36,7%	15,3%
XII Región	41,9%	14,3%	34,3%	9,5%
RM	47,3%	17,0%	26,3%	9,4%

En términos generales, las peores evaluaciones son asignadas en la Región Metropolitana, seguida por la II y XII Regiones. Por otra parte, destaca la alta evaluación (5,6) asignada en la XI Región a la resolución de problemas de la municipalidad.

La diferencia en evaluación por tipología se presenta al preguntar si la Municipalidad soluciona los problemas, frente a lo cual los propietarios de viviendas de Tipología C evalúan este aspecto peor (3,5) que los de Tipología AB (4,1).

Esta evaluación del municipio se confirma en los focus groups ya que se le percibe como lejano y despreocupado de lo que pasa en el conjunto habitacional. Se percibe que no informa correctamente a los vecinos sobre los diversos programas sociales y de



no cumplir con sus obligaciones, como por ejemplo, en el mantenimiento de áreas verdes, la fiscalización de la higiene ambiental, la fiscalización en el tema educacional

*... ahí falta comunicación que falta ahí que las personas del municipio pongan más de su parte y no estén más en el lado de los cahuines, tienen que estar en la realidad en lo que es lo legal, yo considero que la falta de comunicación es super importante para la falta de información, aquí la falta de información por ejemplo el mismo señor presidente yo sé que el tiene harta información que no ha difundido, la gente esta colga' no tiene idea... (F1, M)*

La Municipalidad aparece como una institución muy burocrática y mal organizada lo que tiene como consecuencia que la información no siempre fluya adecuadamente hacia los vecinos y éstos no puedan resolver sus necesidades.

*yo creo que cualquier petición hecha frente a las autoridades es mucho papeleo, mucho ir y venir y solución ninguna. Uno pregunta es esta oficina, y te dicen en esta oficina no y eso lo revisa el señor tanto, y digamos al señor tanto que eso esta ahí, que el jefe salió, el jefe llegó, el jefe se fue y no me dijo nada, y todos los papeles. Y es el trámite, el trámite y el papel. Se dice que al adulto mayor se les quieren hacer mas fácil las cosas y yo encuentro que es peor porque la oficina del adulto mayor antes estaba en el tercer piso de la municipalidad, sabe usted que ido 15 veces a la municipalidad y diez veces he tenido que subir la escalera hasta el tercer piso, para no encontrar ninguna solución. Ahora está en otra parte la oficina, pero es igual el papeleo y el trámite y que uno no termina nunca con los papeles, las fotocopias y cuanta cosa. (F3, M)*

*es que yo encuentro que la municipalidad está muy mal organizada, debería, por ejemplo, una persona encargarse de eso y solucionar sus problemas. Otras personas encargarse de otras cosas; muchas veces hay una persona que hace todo y se le juntan pero cualquier cantidad de problemas, entonces por darle solución a uno se deja de lado a los demás; entonces debiera ser un grupo de personas y encargarse solamente de eso. (F3, M)*

*claro, yo opino en una municipalidad, yo tuve reuniones con autoridades por ejemplo y están la de cerrar las áreas verdes o que hicieran áreas verdes en lugares que estaban destinados para tal que se cumpliera lo que se señalaba en los planos. Entonces me dijeron: "amigo mío" me dijo "si no colocamos áreas verdes aquí en el centro, menos te vamos a colocar áreas verdes en la población" me dijo. (F4, H)*

*pero ellos saben que si uno es inteligente, uno tiene fuerza porque acá nosotros nos uníamos la de acá arriba, la de (...) del Norte, Villa Esperanza y nosotros éramos tres juntas de vecinos que participábamos, y una más que participaba, hacía fuerza las cuatro juntas de vecinos para ir a solicitar algo y aun así nos ponían la tapa. Porque empezaba la burocracia que lo tira para allá, lo tira para acá y esa es la onda aquí. (F4, H)*

*lo que quieren es que nosotros hagamos, la municipalidad en este momento está descansando las cosas, que nosotros hagamos, nosotros hagamos y ellos no hacen nada. (F4, H)*

*nosotros lo hicimos, por eso, lo hablamos para una cancha chiquitita o para cementar, tampoco, nada, nada porque hay que ellos no tienen costo, que no tienen esto, que nada. Si hablamos cualquier cantidad y no conseguimos nada. (F4, M)*

*(resolución de problemas) teniendo ayuda de las autoridades porque solo nosotros no podemos hacer nada, tiene que ser de común acuerdo con la municipalidad. (F4, H)*

*Nosotros teníamos que poner un millón, y la Municipalidad ponía los 4 millones. Pero, a la larga, cuando nosotros quisimos porque mucha gente se interesó de hacer los trámites, o de algunas personas que se habían interesado era, pero un protocolo devastador, puro papeleo y al último, sabe usted que era mejor decir no. Era mejor decir no, porque al último no lo iba a lograr nunca. (F7, H)*

También existe la imagen de que las autoridades no responden a sus demandas porque no se les valora como corresponde, se sienten discriminados por las autoridades y utilizados durante las campañas electorales.

*aquí ... las autoridades nos discriminan mucho por sector. Somos demasiado discriminados. (F4, M)*

*nosotros tenemos que movernos, tenemos muchas necesidades y yo creo que el estado debe ayudarnos a superar, arreglar los problemas, darnos a nosotros las oportunidades que se les da a todos lo demás; nosotros no pedimos cosas gratis. Pedimos que se nos de lo que se les da a todos los demás. (F4, H)*

*No, una de las inundaciones, nosotros nos estamos inundando de que llegamos. Nosotros tenemos una división con un canal que pasa por ahí. Eso lo iban a empezar a arreglar. Vino la Municipalidad, cuando empezaron a hacer campaña, que iban a poner no sé cuanta plata para las inundaciones, y dijeron: Ahí frente a las multicanchas vamos a hacer un puente, vamos a poner los tubitos, cosa que el agua pase por el lugar corresponde. Vinieron hicieron todo el chamullo, lo dejaron ahí. Y eso, será como un mes que están ahí. (F5, H)*

Otra de las instituciones que se encuentra mal evaluada es Carabineros, en cuanto entidad destinada a resolver problemas como el tráfico de drogas, ya que se perciben como implicados en el mismo.

*los carabineros saben quien compra y quien vende y pasan ellos a buscar la plata, eso yo lo he visto (F1, H)*

A pesar de no existir mucha claridad sobre qué institución es la indicada para resolver problemas específicos, se tiene claridad que el SERVIU tiene gran responsabilidad en la adjudicación de viviendas y fiscalización de su calidad. Se le critica de la mala asignación de viviendas a personas que no viven en ellas, a la falta de transparencia en el proceso de entrega de viviendas y particularmente en la demora en la resolución de los problemas con las viviendas.

*(Serviu) yo no sé como le pueden dar a las personas que realmente tienen otra casa y hay personas que necesitan mucho más las casas que esas personas que la tiene desocupada o en arriendo, porque no se la dan a las personas que realmente las necesitan. (F3, M)*

*Cuando a mí me entregaron mi casa, me entregaron un plano, y me dieron a elegir. Nosotros éramos los primeros que estábamos eligiendo ahí y ya habían marcado con lápiz rojo, el que estaba entregando la casa. Tenía marcados todos los sitios, los sitios grandes que uno pudiera mirar, que uno pudiera elegir. Estaban todos los sitios más grandes, todos marcados con rojo, y yo le pregunté ¿qué significa eso?, y me dijo: no, esos ya están entregados. Un arreglín de bigotes, ya estaban entregados. (F5, H)*

*(Serviu) yo tuve que hacer dos veces solicitud para que me vinieran arreglar la casa y tenía que andar todos los días porque no querían venir. (F3, M)*

Esta demora en la solución afecta la satisfacción de los beneficiarios y provoca el deseo de no continuar pagando su dividendo y en casos extremos, a presentar demandas al SERVIU.

*No, es que aquí también hay que ser bien claro, yo entiendo alguna gente, lo que pasa es que aquí tenemos la mayor parte de Talcahuano, que no ha cancelado al SERVIU los dividendos, por la sencilla razón de que los departamentos los entregaron muy malos, una pésima calidad de construcción. (F7, H)*

*Consiguió que se colocaran marcos aluminio, mejoraron los techos también que habían volado; pero siguieron los problemas: plisaduras, filtraciones, voladuras de techo, humedad, siguió el problema. Entonces nosotros hemos estado peleando para nuevas reparaciones, pero no reparaciones parche, sino sacar lo mejor posible que el SERVIU haga, y ya hemos logrado casi el 90% porque tenemos que estar firmando el acuerdo final. Nos deberían estar llamando dentro de esta semana, o de aquí a fin de mes para afinar todo el acuerdo final, y de eso vendrían los arreglos. (F7, H)*

*Aprovechando la oportunidad y agradeciendo a ustedes que han tomado en cuenta nuestra población, quiero pedirle que sea nuestra porta voz y nos dé una manito con la gente del Serviu en el ministerio, para que mejoren las condiciones de las casas, sobre todo en lo que es el material, porque el material que están colocando en estos momentos no es bueno, nosotros hemos sacado muestras de la madera y se las hemos entregado al director del Serviu acá en Punta Arenas, y no se qué modificaciones van a hacer al respecto, pero esas casas no tienen más de tres años de uso, y ya están con la madera en malas condiciones o podridas... (F8, H)*

*Tuvieron tantos reclamos y no pasó nada, y las casas tienen un seguro de un año o de seis meses (F8, H)*

Esta mala calidad de la vivienda ha hecho que, en algunos casos, hayan habido demandas al SERVIU y al MINVU; el solo hecho de la demanda señala en sí la evaluación que hacen de estas instituciones.

*(demanda) Contra quienes resulten responsables de estafa y negación a particulares. Por habernos negado todos los beneficios que deben darse a las personas de un conjunto habitacional. Y es una estafa, una querrela criminal ante el Juzgado del Crimen, que está en el tercer Juzgado del Crimen. (F5, H)*

*lo sentimos con mucho dolor que ustedes, como SEREMI de Vivienda, como administrador serio de la plata que entrega el Ministerio, no estén de acuerdo con lo que nosotros estamos pidiendo. Nosotros le pusimos una querrela criminal por estafa, y ustedes en vez de apoyarnos se están defendiendo, y eso es una grave falta a nosotros que somos pobres, se están defendiendo con los pobres. Porque el abogado que tenemos, no le estamos pagando ni un peso. (F5, H)*

*No hay que olvidarse que hay una querrela criminal contra el Estado, eso hay que tenerlo en conciencia. (F5, H)*

En relación específicamente al SERVIU existen comentarios que dejan ver una desconfianza respecto a la transparencia de los mecanismos de adjudicación de licitaciones y fiscalización de obras.

*Eso, que estas casas (...) en el año de las casas Copeva en Santiago. Se acuerda, cuando fue cuestionado el ministro Hermosilla en ese tiempo, lo cual el ministro que tomó de vuelta, digamos fue en el tiempo de Frei ¿ya?. El ministro que recibió el Ministerio de Vivienda, dictó que no se entregue ninguna casa si no son fiscalizadas y entró esta población, ya. Después tocó que nosotros salimos llamados en abril, pero nosotros, los que estamos acá no son todos porque mucha gente renunció a sus casas. (F5, H)*

*Porque fiscalizan solamente algunas casas. Y para mí que esto, y yo sé que lo hacen porque yo he estado trabajando en proyectos, lo hacen muy a lo compadre. Siempre hay cosas, usted sabe que aquí en Chile hay, en todos los países hay muchos manos negras, como se dice. Se ha visto el asunto de las indemnizaciones y todo tipo de cosas, y aquí más bien para mí que son inferiores. Entonces lo que pasa es la fiscalización. Porque muchas casas, digamos la parte del piso del segundo piso, que en mi caso ocurrió, que unas tremendas aberturas en los pisos. Y le echaron, le echaron cola fría con aserrín pa'qué tapan. (F6, H)*

*Lo malo que encuentro yo, por ejemplo, es que cuando se inauguran las casas, siempre se preparan las casas para entregarlas. Eso es lo malo, la mala política. La mala política de los fiscalizadores porque en este caso para mí la culpa es de la fiscalización. Para mí las personas más malas, las de la fiscalización. (F6, H)*

*Hombre 4: Pero que esa misma constructora que nos construyó a nosotros ha tenido problemas en otros lados (...) ha tenido problemas en todas partes, y es la única que sacan para construir las casas. Hombre 3: Las 100.000 casas que van a construir en Alerce, parte de esa construcción, la tiene ganada lícitamente esa misma constructora Carenmapu. (Bullicio) Hombre 1: Imagínese que con todos*

*esos condoritos digamos que se ha mandado, le sigue llegando trabajo. Se sigue adjudicando (F5, H).*

Se apela de manera más abstracta al gobierno el que, en sus políticas habitacionales, no atiende a la calidad de vida en su conjunto, sino que sólo se conforma con entregar las viviendas dejando por cuenta de los vecinos los otros aspectos de la calidad residencial.

*ellos creen que han cumplido con el hecho de entregar casa y nada más, y ahí se desatiende. Hay un sitio que está destinado, hay está el sitio, hace más de cuatro años y no pasa. Ni siquiera se ha movido una cosa. Entonces como es que el gobierno. (F3, H)*

Al cruzar el Índice de Evaluación de la Municipalidad con el Subíndice de Satisfacción con el Conjunto y el Entorno las categorías de respuesta de estos dos índices los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 27: Subíndice de Satisfacción con el Conjunto y el Entorno e Índice de Evaluación de la Municipalidad

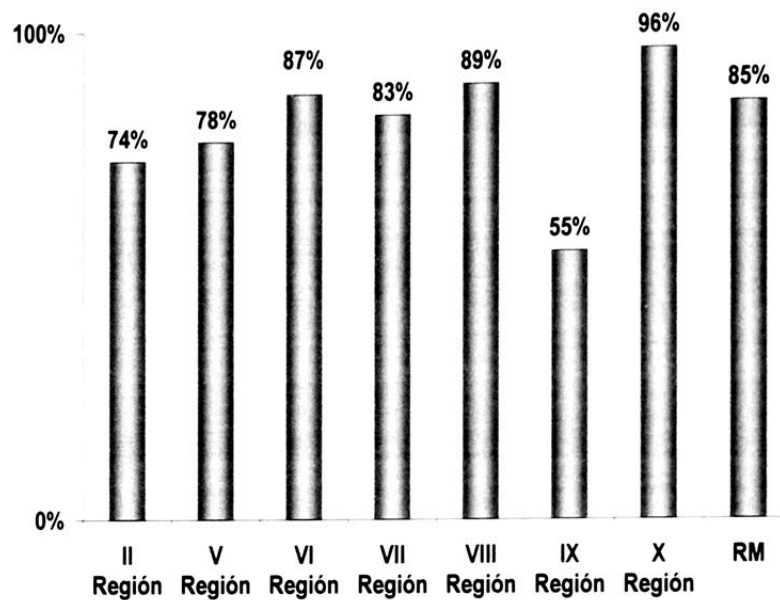
		<b>Subíndice de Sat. con el Conjunto y el Entorno</b>			
		<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
<b>Índice de Evaluación de Municipalidad</b>	<b>Malo</b>	64,4%	35,2%	17,1%	11,3%
	<b>Insuficiente</b>	15,4%	21,4%	15,4%	4,2%
	<b>Bueno</b>	17,3%	36,6%	49,4%	40,8%
	<b>Muy Bueno</b>	2,9%	6,9%	18,1%	43,7%
	<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%

Este cuadro nos indica que mientras es más baja la satisfacción con el conjunto y su entorno, también es menor la satisfacción con la municipalidad. Es decir, estas dos variables están asociadas y al aumentar la satisfacción con el entorno, también mejora la evaluación de la municipalidad, lo cual se relaciona con lo que se menciona sobre la necesidad de preocuparse por temas que van más allá de la vivienda.

### 3.8.2 Ley de Copropiedad

El tema de las relaciones institucionales nos lleva a explicar lo que sucede con el conocimiento y respeto por la Ley de Copropiedad. Las preguntas relacionadas con este aspecto son aplicables sólo a los propietarios de vivienda de tipología C. El 81% de los encuestados indica no conocer la Ley de Copropiedad. Este porcentaje entre los hombres alcanza a 79,9% mientras que entre las mujeres es 82,1%. A nivel de regiones el resultado de aquellos que indican no conocer la Ley es:

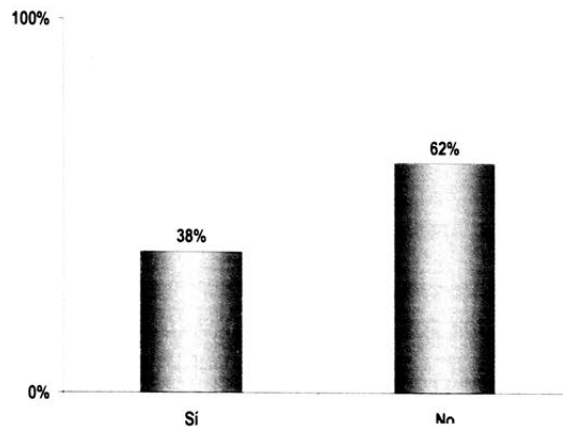
Graf. 21: Porcentaje que No Conoce la Ley de Copropiedad según Región



La IX Región presenta el mayor desconocimiento respecto a la Ley, mientras que en la X Región existe mayor conocimiento entre los dueños de vivienda respecto a la misma.

Entre aquellos que indican conocer la Ley de Copropiedad, al preguntarles si esta se respetaba o no, el resultado fue el siguiente:

Graf: 22: Porcentaje que Indica que se Respeta la Ley de Copropiedad



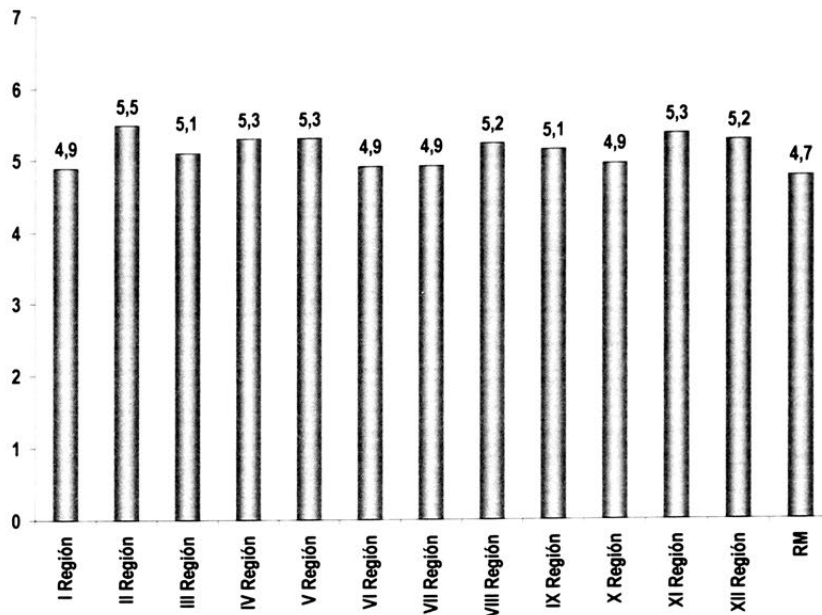
Según años, el porcentaje que indica que se respeta la Ley de Copropiedad aumenta a medida que la vivienda tiene mayor antigüedad, de esta forma vemos que en las viviendas de 1995 el porcentaje es 42,4% y en 1998 es 26,7%.

Los grupos focales de tipología C no aluden a la ley en cuestión, indicador que ratifica el desconocimiento de ella. Sin embargo, los vecinos se quejan de cómo la utilización de los espacios de uso común, escaleras, pasillos y primeros pisos, la mala acústica entre viviendas o departamentos, entre otros, van configurando un clima vecinal conflictivo que a medida que transcurre el tiempo se va agravando y generando insatisfacción.

### 3.9 Satisfacción Residencial

Tal como se indicó en el Marco Conceptual, la satisfacción residencial está compuesta por aspectos físico espaciales y psico-sociales a nivel micro, meso y macro. En este sentido, la evaluación que se hace al respecto debería incorporar, como mínimo, aspectos de vivienda, entorno, conjunto habitacional, familia, vecinos y comuna. Por este motivo, resulta interesante comparar lo que los entrevistados responden frente a la pregunta sobre cuán satisfecho se encuentra con vivir en su lugar actual de manera general, con lo que ellos evalúan cuando se les pregunta sobre cada aspecto de manera más específica. Claramente, la evaluación general es más positiva que la específica, tal como indican estudios de satisfacción y calidad de vida en los cuales las preguntas tan amplias difícilmente recogen toda la riqueza de la especificidad de los componentes. También se puede decir que los entrevistados tienden a sobre evaluar su satisfacción a nivel general. A continuación se presentan los resultados de la evaluación general:

Graf: 23: Promedio de Satisfacción con el Lugar donde Vive



Como se puede observar en el Gráfico 23, las regiones que asignan nota sobre 5 corresponden a la II, III, IV, V, VIII, IX, XI y XII Región.

Al considerar la variable tipología el promedio general corresponde a 5,3 en tipología AB y 4,6 en tipología C. Según la nota específica de evaluación asignada se observa lo siguiente:

Cuadro 28: Promedio General de Satisfacción Residencial según Tipología

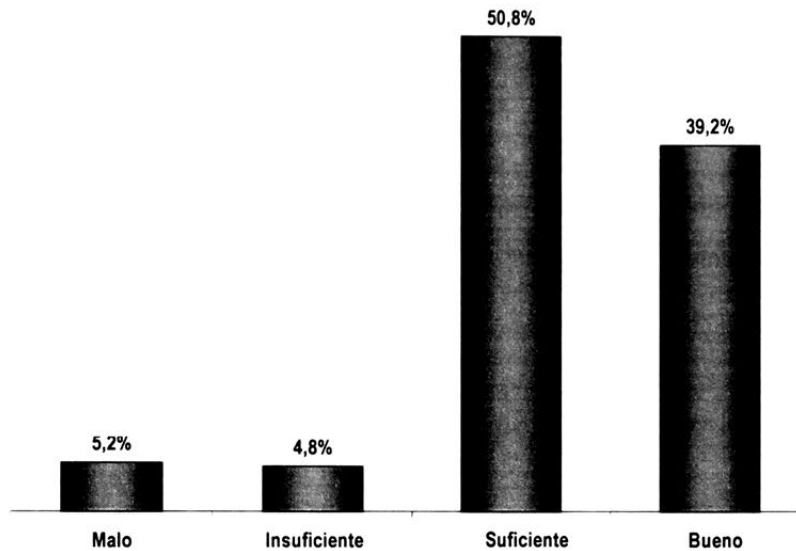
Tipología	Bajo 4	Desde 4
AB	6,2%	93,8%
C	17,1%	82,9%

Entonces se puede concluir que la satisfacción con el lugar es más alta en la tipología AB que en la C.

Con el fin de poder comparar con otros índices, esta pregunta fue recodificada según la escala 1 a 2,9: Malo, 3 a 3,9: Insuficiente, 4 a 5,9: Suficiente y 6 a 7: Bueno, y los resultados generales son los siguientes:



Graf. 23: Subíndice Satisfacción Residencial General



Cuando se considera la variable año del conjunto habitacional, se observa que hay tendencia a empeorar la evaluación general a medida que pasan los años.

Cuadro 29: Subíndice Satisfacción Residencial General según Año

Año	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
1995	7,1%	6,9%	51,8%	34,3%
1996	5,9%	4,9%	50,6%	38,6%
1997	4,5%	4,1%	54,1%	37,3%
1998	2,2%	2,9%	45,6%	49,3%

Los resultados para cada región son los siguientes:

Cuadro 30: Subíndice Satisfacción Residencial General según Región

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
I Región	7,2%	2,7%	51,4%	38,7%
II Región	2,3%	4,7%	35,7%	57,4%
III Región	0,9%	4,6%	60,2%	34,3%
IV Región	2,7%	4,5%	46,4%	46,4%
V Región	5,8%	2,7%	44,7%	46,9%
VI Región	5,2%	7,7%	51,0%	36,1%
VII Región	8,3%	6,9%	48,4%	36,4%
VIII Región	4,0%	4,9%	49,3%	41,7%
IX Región	3,2%	4,2%	57,9%	34,7%
X Región	7,1%	4,4%	57,9%	30,6%
XI Región	1,0%	3,1%	49,0%	46,9%
XII Región	1,9%	2,9%	59,0%	36,2%
RM	10,3%	6,7%	50,9%	32,1%

Como se puede constatar en el cuadro, las regiones donde hay mayor satisfacción general son la XII, XI y la II. Mientras en la Región Metropolitana, la VII y VI se registran altos porcentajes de propietarios insatisfechos que evalúan negativamente el conjunto de aspectos medidos en la encuesta.

Tras el análisis de los diversos componentes se puede verificar que existen situaciones habitacionales, de los vecinos y el conjunto que no siempre se encuentran tan bien evaluadas.

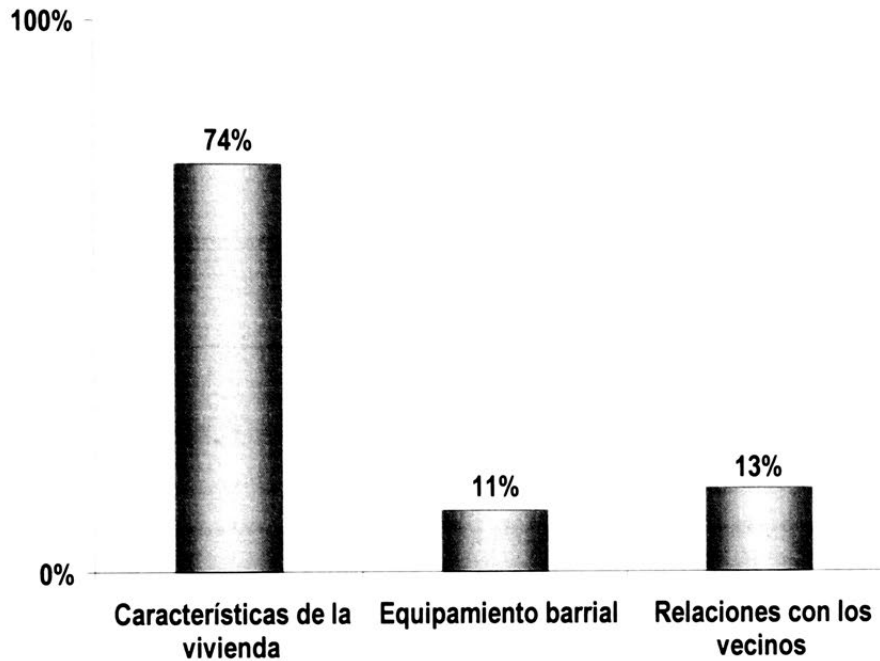
### 3.9.1 Índice de Satisfacción Total

Para poder hacer una mejor comparación al respecto, se creó el Índice de Satisfacción Residencial Total. Este Índice está compuesto por: el Subíndice de Satisfacción con la Vivienda, el Subíndice de Satisfacción con el conjunto y La Satisfacción con el vecindario. Tal como se explica en la construcción del Índice (Ver Anexo 3), éste fue ponderado en función de los resultados de la pregunta 37 de la encuesta. En ella, se le pedía al encuestado que ordenara de mayor a menor importancia los tres aspectos con relación a la importancia que le asignaba en la satisfacción residencial. Esta ponderación fue utilizada al reconocer que la interpretación de satisfacción es subjetiva y por ende, depende de la opinión de los entrevistados. Tal como se indicó en el resumen metodológico, en el instrumento encuesta, la proporción de preguntas relacionadas con la vivienda fue mucho mayor que aquellas relacionadas con el conjunto y el vecindario, se estima que esto pudo haber influido en la mayor importancia que se le dio a la vivienda.

En esta pregunta se procedió a presentar tres aspectos (Características de la vivienda, Equipamiento barrial y Relación con los vecinos) y pedir que los ordenaran según la importancia que les atribuían en la calidad de vida de las personas. El gráfico que se

presenta a continuación presenta el porcentaje de primeras menciones que recibió cada aspecto:

Graf: 24: Porcentaje de Primera Mención de Aspectos incidentes en Calidad de Vida



Claramente, en opinión de los encuestados, el aspecto que más incide corresponde a las características de la vivienda, seguido de las relaciones con los vecinos y finalmente equipamiento barrial.

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a considerar el porcentaje de primeras menciones asignados a cada dimensión. Las ponderaciones fueron las siguientes:

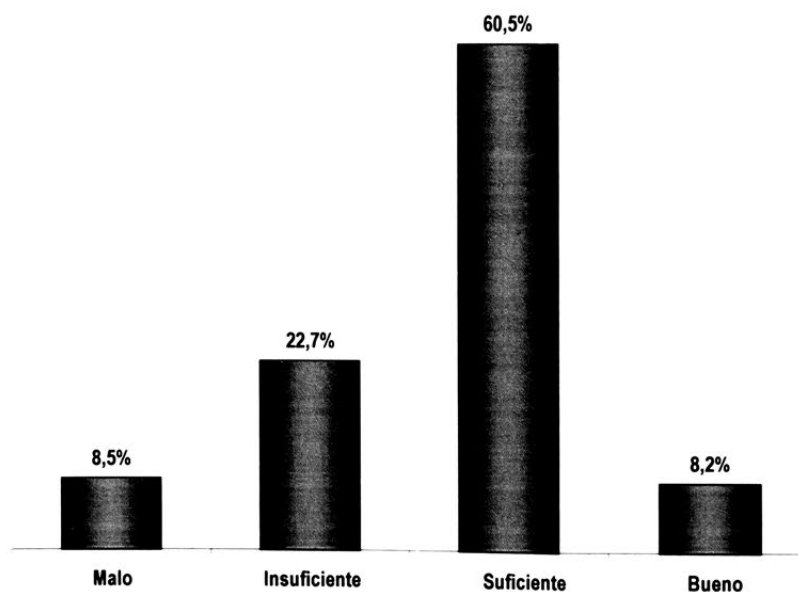
Cuadro 31: Ponderaciones de Índice de Satisfacción Residencial

Variable	Características de la Vivienda	Equipamiento Barrial	Relaciones con los Vecinos
Tipología	74.6%	11.7%	13.8%
Año del conjunto	74.6%	11.7%	13.8%
Sexo de Ent.	74.6%	11.7%	13.8%
I Región	83.8%	6.3%	10%
II Región	88.4%	7%	4.7%
III Región	80.6%	7.4%	12%
IV Región	66.1%	19.6%	14.5%
V Región	65.9%	7.1%	27%
VI Región	69.1%	16.5%	14.5%
VII Región	69.6%	15.7%	14.7%
VIII Región	77.1%	14.3%	8.6%
IX Región	88.4%	4.2%	7.4%
X Región	78.1%	9.8%	12.1%
XI Región	72.4%	10.2%	17.3%
XII Región	75.2%	12.4%	12.4%
RM	63.4%	18.3%	18.4%

Una vez asignadas las ponderaciones y sumados los resultados, se recodificó en cuatro categorías correspondientes a: Malo, Insuficiente, Suficiente y Bueno.

Los resultados fueron los siguientes:

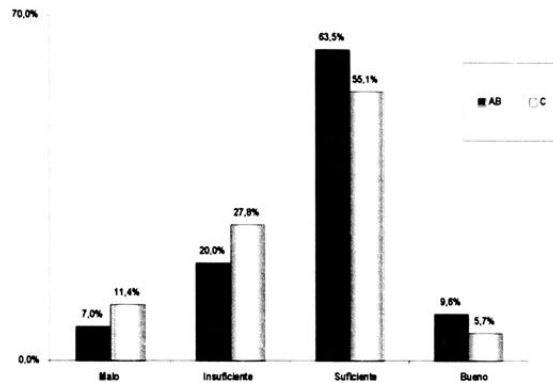
Graf. 25: Índice de Satisfacción Residencial Total



Si se considera la variable tipología para comparar resultados, se observa que la satisfacción residencial es más alta en la tipología AB que en la C, situación que se

constata tanto porque la tipología AB tiene más evaluaciones "Bueno" que la tipología C, como por la menor cantidad de evaluaciones "Malo".

Graf. 26: Índice de Satisfacción Residencial Total según Tipología



Los resultados según año del conjunto residencial son los siguientes:

Cuadro 32: Índice de Satisfacción Residencial Total Ponderada según Año

Año	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
1995	9,7%	22,4%	59,9%	8,0%
1996	7,6%	24,8%	60,5%	7,0%
1997	9,8%	25,6%	58,6%	6,1%
1998	6,8%	16,0%	63,8%	13,3%

Al considerar las regiones se observa la siguiente situación:

Cuadro 33: Índice de Satisfacción Residencial Total Ponderada según Región

Región	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
I Región	24,3%	32,4%	41,4%	1,8%
II Región	3,9%	15,5%	58,1%	22,5%
III Región	8,3%	31,5%	55,6%	4,6%
IV Región	9,8%	13,4%	62,5%	14,3%
V Región	4,4%	15,5%	66,4%	13,7%
VI Región	5,7%	26,3%	58,8%	9,3%
VII Región	11,5%	20,3%	61,8%	6,5%
VIII Región	5,4%	29,1%	61,4%	4,0%
IX Región	14,4%	28,7%	54,2%	2,8%
X Región	6,0%	21,3%	67,2%	5,5%
XI Región	4,1%	16,3%	66,3%	13,3%
XII Región	6,7%	20,0%	68,6%	4,8%
RM	8,9%	21,9%	60,7%	8,5%

En este cuadro destaca la primera región por su baja satisfacción general en donde al sumar las categorías Malo e Insuficiente se obtiene un total de 56,7% propietarios no satisfechos con su vivienda. Esta región es seguida la por IX, la que en total tiene un 43,1% de propietarios insatisfechos, mientras que en la III el total de insatisfacción es 39,8%. Según esto el ranking de satisfacción residencial sería:

Número del Ranking	Región
1	II
2	V
3	XI
4	IV
5	XII
6	X
7	RM

Número del Ranking	Región
8	VII
9	VI
10	VIII
11	III
12	IX
13	I

Al comparar el Índice de Satisfacción Residencial Total con la Satisfacción Residencial General se puede observar que, pese a que en ambos se evalúa mayoritariamente como suficiente la satisfacción, el primero pareciera ser más realista al disminuir la evaluación Buena y aumentar la Insuficiente. Esto podría indicar que la evaluación realizada a partir de los componentes específicos es más certera, además debido a que se asimilan mejor a los resultados de los focus groups.

Al relacionar esta evaluación de satisfacción residencial con aquellos elementos que mencionan los participantes de los focus groups, se puede comprender que esta satisfacción tiene complejidades entre la mejora de condiciones habitacionales y la percepción que va modificándose a medida que transcurre el tiempo de residencia.

Existe un nivel de satisfacción positivo que tiene que ver con la propiedad de la vivienda. El que éste sea un lugar de residencia definitivo otorga tranquilidad y seguridad respecto de la situación habitacional anterior. Esta perspectiva se mantiene en algunos casos compensando lo negativo del clima social.

*Feliz porque es algo definitivo, claro que hay que... cosas lamentables aquí, pero nunca puede uno pedirlo todo; en todas partes hay dificultades. (F1, M)*

*Pero la alegría más grande fue cuando salí nominada en el diario, entonces mi nombre, entonces de tanto luchar por fin tenía algo propio, de entonces que estamos acá y también estoy feliz a pesar de que hay mucho problema (F1, M)*

*Pero estar pagando arriendo no, por eso mejor le dije yo estoy aquí porque el último arriendo que pague antes de llegar aquí fueron cien mil pesos y para tener cien mil pesos y para el puro arriendo no más, por lo menos aquí uno se esfuerza pero está pagando lo que es de uno. Estoy pagando dividendo por algo que va a ser de uno y estoy feliz. (F3, M)*

*Sí, porque no tengo problemas con nadie, todos nos sentimos feliz en la casa porque tenemos lo de uno, yo vivía con mis padres antes y después viví con mi hija. (F3, M)*

*sí a pesar de todo, es bueno porque es lo propio. (F4)*

*Hay que decir una cosa sí. Hay vecinos que recibieron las casas sin luz, sin agua, con los problemas de las puertas, pero, por la cresta que estamos felices con, que alegría cuando nos entregaron las llaves, si hasta me vi llorando. (F5, H)*

*Yo también lloré cuando me entregaron las llaves, que alegría. Lo único que quería uno era su casa, que diga uno, ¡pucha esta casa es mía!, la voy a pagar para mí, no voy a estar arrendando, no van a estar pidiéndome la casa cada 3 meses, que tengo que cambiarme ¡no! Sino que, yo por ejemplo, yo vine de adentro del campamento, para que lo voy a negar, yo Para mí, si me preguntan, es un buen lugar para vivir. Que hay que mejorarlo, sí. (F5, H)*

*Nosotros estamos agradecidos de tener nuestra casa porque así el día de mañana no nos van a decir tiene que dejar la casa porque va a venir otro arrendatario. (F5, M)*

*No, yo quiero mi casa y de repente lo pienso y digo: esto es mío, es mi casa. (F5)*

*Cuando uno tiene lo propio, esté donde esté yo creo que va a estar conforme igual. (F6, M)*

*Aquí por lo menos nosotros estamos fuera de contaminación como en otros lugares. Eso es lo más precioso que tenemos, porque tenemos aire puro. El paisaje es lindo, al menos es bonito vivir aquí. La playa está cerca. (F7, H)*

*Igual fue una alegría muy grande el tener su casa propia (F8, M)*

La satisfacción residencial está marcada positivamente por la propiedad de la vivienda pero su de mala construcción empaña lo positivo transformando en insatisfacción el tema de la calidad de vida.

*Todo cuando llegamos nos sentimos felices porque nos entregaron los departamentos en verano, y hasta cuando terminó el verano éramos felices pero llegó el invierno y tuvimos la mala suerte de encontrar cualquier cantidad de defectos a los departamentos, porque todos estaban con esto. (F7, H)*

*Entonces uno esta enojado, enrabiado (F7, H)*

*La gente tiene ira, tienen ira, la ira la demuestran de muchas formas (F7, H)*

*Igual que en Santiago, las casas Copeva, la gente vivía en lugares decentes, lo que hay que hacer es demoler estos departamentos y hacerlos de nuevo, si nosotros somos seres humanos no somos animales. (F7)*

*Si nosotros pagamos, luchamos entonces tenemos derecho a algo bueno (F7, M)*

Se reconoce que, en términos de construcción los espacios son pequeños y hay incomodidad, por lo que no es el lugar al que hubieran optado si hubiesen tenido más recursos. Esto hace que el nivel de satisfacción residencial se torne negativo.

*mira pero yo creo que, sabiendo que tú dices que es una vivienda digna, yo también estoy agradecida de Dios que me haya dado una vivienda porque yo salí vía emergencia, quedé damnificada y me asignaron una vivienda, pero cuando tú recibes tu vivienda, tú crees que es lo mejor que te ha pasado en la vida, que la vivienda es para toda la vida, no es para hoy día ni para mañana ni para pasado, es para toda la vida, yo te digo que estaba tan contenta (F2, M)*

*ahora aquí en Chile nos acostumbramos a vivir así, entonces cada ser humano ya no hay gana de reclamar sus derechos porque en el tiempo de antes hacían las medias casas, ahora aumenta la familia y entregan casas chicas, entonces la familia queda, entonces ya nos acostumbramos a ser así y debería cambiarse eso. (F2, H)*

*(vivir aquí) por salir del paso está la necesidad. (F2, M)*

En este sentido, se apela a la dignidad y respeto que exige la persona a pesar de la falta de recursos económicos. Hay un resentimiento social que ve con impotencia la posibilidad de mejorar la calidad de vida en la misma villa y pone esa superación en un alejamiento del sector.

*yo quiero decir algo y perdonenme y perdonen todos ustedes a lo mejor, a lo mejor soy muy habladora pero igual; pero si hubiéramos tenido la suerte de tener una situación clase media, jamás hubiéramos optado por venimos para acá. (F2, M)*

*desgraciadamente somos pobres, pero somos pobres dignos, somos pobres dignos y qué significa que seamos pobres dignos, que desde ya la gente de vivienda se va haciendo otro tipo de vivienda porque se dan cuenta que ese espacio físico que ellos crearon no es el mejor. (F2, M)*

*la vivienda social no cumplió el rol que necesitaba. (F2, H)*

*es como vivir de allegados y no tener espacio para, queremos solución pero ya no hay como alcanzarla. (F2, M)*

*la gente que soporta esta calidad de departamento, lo sabía y es por eso que es casa de pobre. (F2, M)*

Adicionalmente, el entusiasmo inicial que significó contar con la "casa propia" se fue apagando al enfrentarse a problemas sociales como la drogadicción y violencia juvenil y la delincuencia. Esto motivaría el que algunos propietarios hayan abandonado sus casas o bien las arrienden y de que otros proyecten dejar el conjunto.



*yo me refiero como se ha ido deteriorando la vida, porque yo creo que ninguno de nosotros de los que estamos aquí quiere esta calidad de vida que tenemos actualmente o me van a decir que es una joya. (F1, M)*

*para mí no, yo digo como espacio es bueno pero yo tengo el problema que tengo dos hijos chicos, tengo un hijo de seis años y una hijo de 15 años y a mi hijos no les gusta vivir acá. El problema de la drogadicción es latente. Yo vivo en un sector donde está, donde las papas quemadas, entonces es como delicado el asunto, no es llegar y decir que te quedai dentro de la casa porque los niños tienen que tener su espacio. Para mí es complicado, (F1, H)*

*Yo estoy orgullosa porque viví quince años humillada yo pagando arriendo, soy madre, soy jefa de hogar, soy madre soltera y vaya que me gusto tener mi techo y yo lo pierdo porque hay un grupo de muchachos o porque hay vecinos que les gusta vender la marihuana y todo esto. Yo no voy a dejar mi hogar, me gusta estar donde las papas queman pero sí aquí tenemos que movilizarnos y ya está bueno, tenemos que hacerlo (F1, M)*

*la gente se va por el mismo vandalismo, la gente quiso escapar del sector. (F3, H)*

*yo, por ejemplo he llegado a pensar que no se puede convivir porque no duermo tranquila, no vivo tranquila; vivo con miedo, con temor y no vivo tranquila, no me voy de mi trabajo tranquila, no puedo estar en mi trabajo tranquila. (F3, M)*

*Pero para uno mismo también, porque el hecho de que veas que tu población es presentable, es linda, etc. y que realmente veas que no es así, te baja el autoestima, en este momento vivir en Loteo del Mar es... (F8, M)*

*Yo tengo un chico de ocho años y uno los educa de una manera, dándole buenos consejos, dándole su enseñanza y en el colegio los profesores también se dedican a eso, pero llegan a la casa, al barrio y es todo lo contrario a lo que les están enseñando (...) entonces como, o sea yo tengo que dejar de hacer todas mis cosas porque si él sale a jugar yo tengo que estar pendiente y mirando por la ventana porque no tengo confianza... (F8, M)*

Un argumento que reconociendo los problemas sociales del conjunto refuerza la permanencia en él, se refiere a la representación de que todos los sectores habitacionales pasan por los mismos conflictos y en ese caso no queda más que enfrentar los problemas de manera conjunta.

*no es digno pero yo creo que cada uno lo va a hacer digno, entre uno y el vecino porque nosotros (...) (F2, M)*

*yo creo que si nos ayudáramos entre todos sería mejor. (F2, M)*

*yo les voy a decir una cosa a ustedes, a mí me parece que lo que ustedes están diciendo está pero perfecto, nosotros somos trabajadores, somos personas dignas, tenemos un derecho; si nosotros trabajamos y nosotros estamos hablando ahora solamente de cosas materiales pero vamos a otra parte, no interesa tanto que tengamos una inmensa casa, que tengamos un living, que nos*

*entreguen con esto o con lo otro, no importan las cosas materiales, lo que importa es nuestro bienestar en la parte sociológica, nuestro hijos, nuestros vecinos, no sacamos nada nosotros con aspirar; nosotros somos trabajadores, somos trabajadores y no tenemos acceso a grandes sueldos o a pegas estables pero sí a nosotros tenemos el derecho de mínimo vivir bien porque primero que nada somos seres humanos. Como seres humanos aunque vivamos en la calle tiene tanto derecho como el que tiene más porque igual tiene que comer, igual tiene que vestirse, igual tiene que vivir. Entonces más que nada somos seres humanos. (F2, H)*

*a mi me llama la atención que se quiera ir de la casa, si usted postula donde vaya va a tener el mismo problema, sí postula a casa igual es el mismo problema, es la misma gente. (F3, H)*

*(otras villas) la única diferencia es que allá las autoridades van más rápido, esa es la diferencia, si es un barrio pudiente igual hay pandillas, incluso son peores porque tiene los recursos para que los papas los saquen de todo. (F3, H)*

*mientras la gente no se organice o no tengan miedo, porque ese es el gran punto, uno al no tener miedo y denunciar se va a poder salir adelante. Yo no me iría de la población por que tengo tres niños y los he sabido criar bien y no se meten en problemas y no les ha pasado nada; entonces siempre he estado cuando les pasa algo, siempre estoy adelante, no tengo miedo a denunciar, no tengo miedo a decir que o me amenacen en la casa porque yo estoy defendiendo lo mío. Mientras uno tenga miedo los pandilleros se va a apoderar de esto y si uno no hace nada vamos a seguir en ese monólogo de me voy de la casa y no vamos a solucionar nada (F3, H)*

Algunos atribuyen su mayor satisfacción al buen clima social que se ha logrado construir entre los vecinos.

*Estamos en un buen lugar, buenos vecinos, que ojalá hubieran más cosas para los niños que están creciendo en este momento, que están naciendo y es el futuro de Chile. Y tenemos a ellos que darle un espacio, una mejor vida, para que crezcan. (F5, M)*

*(por qué es un buen lugar) Porque como vecinos nos llevamos bien. (F5, M)*

*Si, cuesta tanto conseguir una casa, un lugar para vivir. El resto se lo hace uno, los vecinos, el ambiente, lo que cuesta es la casa, entonces el que la tenga que sepa aprovecharla. (F5, H)*

*Yo por mis vecinos, no me iría de mi pasaje, tengo muchos vecinos buenos. (F5, M)*

De todas maneras, está presente un elemento negativo que hace ver la satisfacción en función del equilibrio entre las posibilidades económicas y lo que ofrece el sistema, que ya es valorado negativamente: el conjunto es menos malo que de donde venían antes.

*Cada uno de nosotros postuló 8 años creo yo, o menos, ya no importa. Y yo digo rechazo esta casa, me voy, ya no voy a tener opción de volver a postular. Y*

*yo por la vida que llevo, y como tengo problemas de plata, ¿viviría en otra parte? Como se dice, de 2 males el mejor. ¡Tengo que estar conforme!, pero como lo digo, hay que mejorar. (F5, H)*

*A pesar de que yo soy dirigente vecinal, a mi no me gusta donde vivo, sinceramente. No me gusta porque encuentro que nos han bajado un poco de nivel, y eso se mide de que forma: nos dicen de una forma, o sea se burlaron de nuestra necesidad y tú cuando vas adquiriendo conocimiento, tu dices esto no es para mí, entiendes. Yo estoy aburrido donde estoy viviendo, aburrido de los problemas. Hay que reconocerlo yo todos los días veo caca frente a mi casa porque las alcantarillas se revientan (...) Pero aquí el problema económico, no solamente la casa. Tú sales a la calle y hay un barrial, un olor, la misma presión de los baños... uno ya no sabe que decir, ya no doy más que se yo. Si este está enojado porque la vecina de al lado se tiró un peo muy fuerte, que voy a hacer yo, que vivo encima del mierdal. (F5, H)*

*Yo siempre pienso en mis hijos, si hubiese estado a mi alcance, y hubiese tenido el dinero o si yo tengo la posibilidad de optar a otro lugar, de irme de mi casa, yo me voy. (F5, M)*

En estas críticas se puede comprender que el concepto que construyen de calidad residencial pasa por entender que no se trata sólo de tener una buena vivienda sino de construir un ambiente social agradable que permita contar con una buena calidad de vida.

*Sí, sí es buen lugar pero hay que restaurarlo, hay que dedicarse más, mire lo que pienso yo es que cuando solucionen los problemas lo otro va a venir solo, porque de alguna forma vamos a empezar a hacer las cosas y es lo que más necesita la gente porque yo recorro la población y los vecinos se han dado cuenta... (F7, H)*

Una manifestación de esta insatisfacción puede relacionarse con el hecho que muchos propietarios arriendan sus viviendas para irse del sector y de que algunos vecinos también manifiestan el proyecto de poder dejar el conjunto.

*Hay mucha gente aquí arrendando departamentos. Los dueños lo arriendan porque consideran que la población no da seguridad. Entonces prefieren seguir pagando arriendo y arriendan este departamento, y con eso pagan el arriendo abajo. (F7, H)*

*Yo si me iría, yo estoy acostumbrado a vivir, a donde vivía abajo eran dos piezas nada más, y me las daba mi suegro, mi suegro me daba terreno atrás, pero que tenía, que llego el maestro y nosotros queríamos trabajar, hacer cosa, hacer muebles, queríamos plantar, queríamos hacer muchas cosas, a la vez uno quiere tener un patiecito o construir un poquito más y siempre vivir en lugar donde de repente usted pueda mover la cama y ponerla aquí, ponerla allá... (F7, H)*

*aquí la mayoría de la gente se ha ido, la gente ha vendido sus departamentos, la mayoría a optado por irse y muchos han dejado botados sus departamentos, los van a arrendar. (F2, M)*

*Esperar la oportunidad de cambiar la casa, a lo mejor algún día si Dios me alumbra puedo estar mucho mejor y tener una casa mucho mejor que esa, no es que yo diga que ya no quiero más esta casa, pero si tengo la posibilidad de tener una casa mejor, y no es que no me sienta contento con el barrio o no me guste la vecina, o no me guste esto y lo otro, pero uno tiene que surgir, no quedarse ahí, y se da la oportunidad en la vida hay que aprovecharla... (F8, H)*

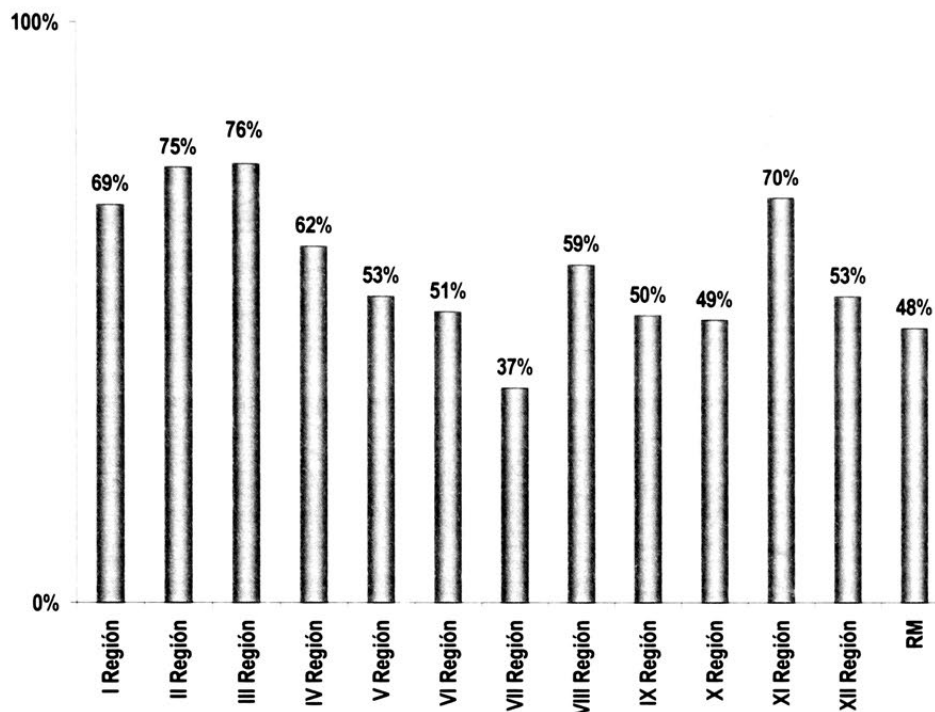
*Pero eso, es ahora por el momento, porque como decías tú, si uno puede vender y comprarse otra casa mejor, yo no voy a sentir el dejar el Loteo del Mar, yo quiero mucho a mi población, pero si tengo otra posibilidad lo haría, claro, porque uno quiere progresar... (F8, M)*

### **3.9.2 Deseo de Mudarse del Conjunto y Orgullo de Vivir en el Barrio**

Es interesante analizar esto con las respuestas de los entrevistados frente a si desean quedarse o mudarse de la población actual, responden en un 55,2% que desean quedarse, pero este porcentaje disminuye a 33,5% en la tipología C en relación a la AB que presenta un 66,9%.

Al considerar el porcentaje que desea quedarse en su vivienda actual según región observamos lo siguiente:

Graf: 27: Porcentaje que 'Desea Quedarse en su Actual Vivienda' por Región



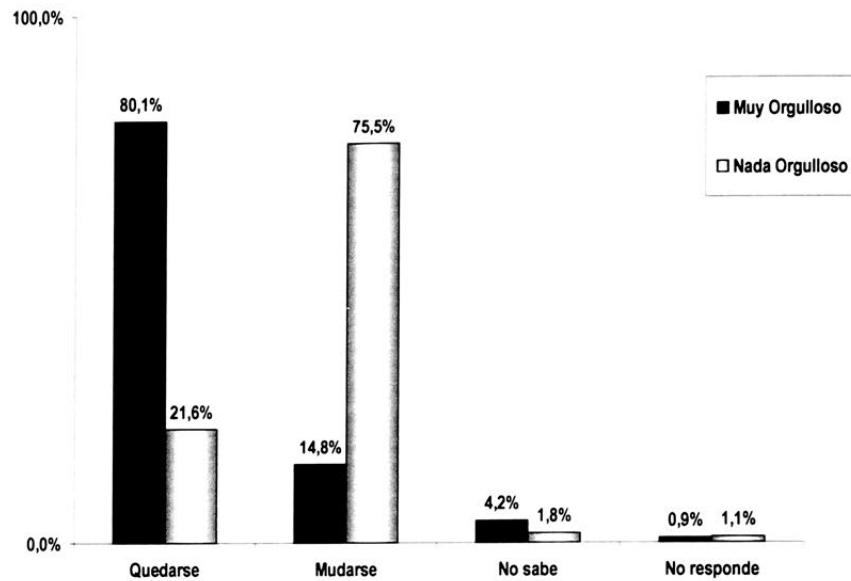
Aquí se puede observar que la VII y Región Metropolitana son las regiones que presentan la menor intención de mantenerse en la vivienda actual, mientras las con mayor intención de quedarse son las III, II, XI, I y IV Región.

Otro dato que resulta interesante es la intención de quedarse según año de antigüedad de la vivienda, donde las viviendas entregadas en 1995 presentan un 45,6% de intención de quedarse, el año 1996 presenta 53,8%, el año 1997 aparece con 55,5% y el año 1998 con 70,1%. Entonces, podemos concluir que a mayor antigüedad menor es la intención de continuar viviendo en la villa o población.

Al cruzar las variables orgullo con el barrio y la intención de quedarse viviendo en él, claramente se observa una directa relación entre ellas. El sentido de esta relación indica que mientras más orgullo se siente con el barrio, mayor es la probabilidad de seguir viviendo en él.

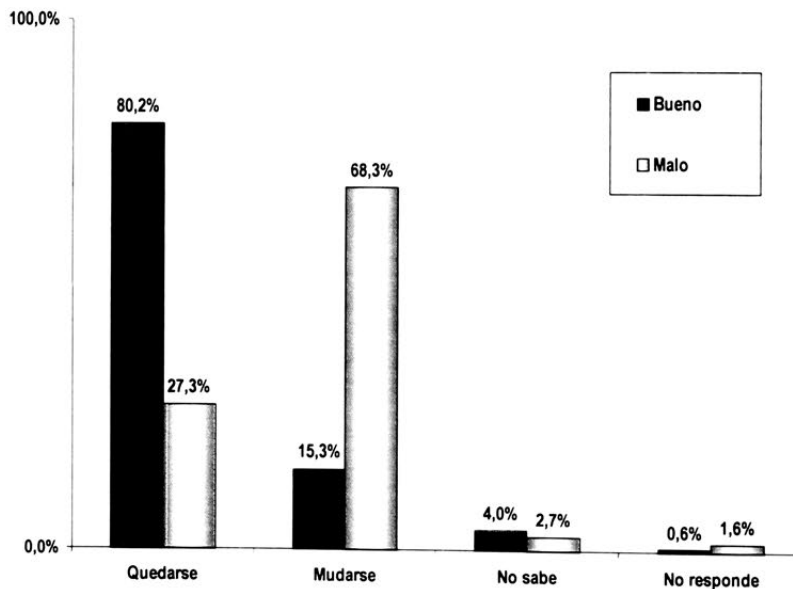
En el siguiente gráfico se considera como base a los 668 casos que indican que están muy orgullosos de su barrio y los 273 que dicen que están Nada Orgullosos. Sobre esta base se cruzó con la intención de quedarse, obteniéndose los siguientes resultados:

Graf. 28: Cruce de Orgullo con el Barrio (Muy Orgullosos y Nada Orgullosos) e Intención de Quedarse



Una situación similar se constata al cruzar el Índice de Satisfacción Residencial y la Intención de quedarse: mientras mayor es la calificación en la satisfacción residencial, mayor es el interés de quedarse viviendo en el mismo lugar.

Graf. 29: Cruce de Índice de Satisfacción Residencial (Bueno y Malo) e Intención de Quedarse



### 3.8.6 Satisfacción Residencial y Otras Variables

Con el fin de analizar si este índice de Satisfacción Residencial Total podía relacionarse directamente con alguna otra variable, se cruzó con la evaluación de satisfacción con la

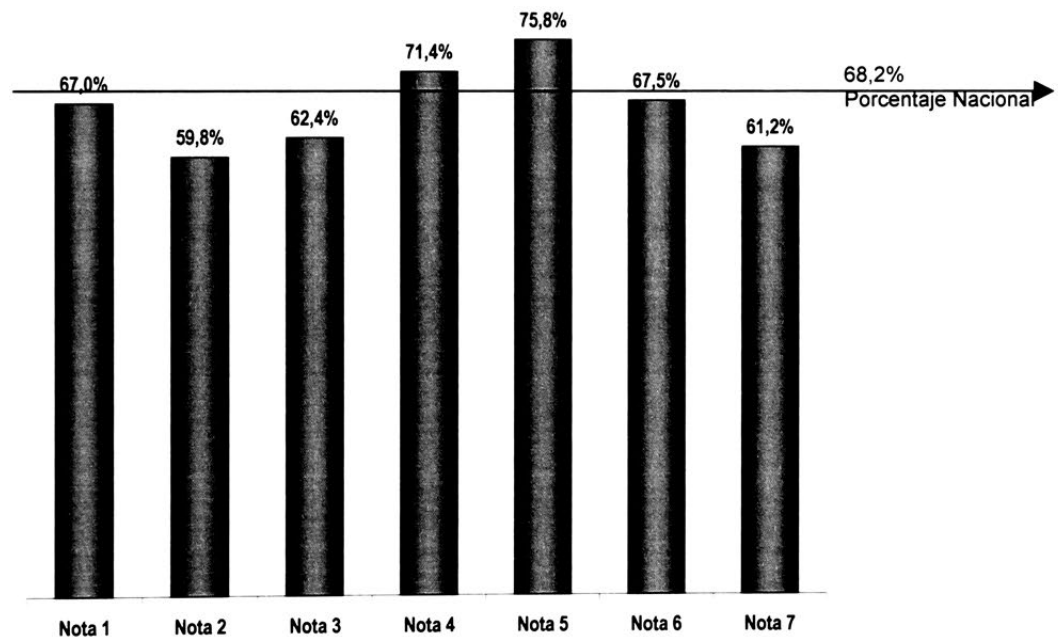
vivienda anterior, la procedencia del propietario, la modalidad de postulación, la tasa de promiscuidad, la tasa de hacinamiento, el índice de transformaciones, problemas con la vivienda, equipamiento necesario y exposición al peligro.

### *Vivienda Anterior*

Al cruzar el Índice de Satisfacción Residencial Total con la satisfacción en la vivienda anterior se pudo establecer que no existe relación entre ambas variables, es decir, la evaluación de la vivienda anterior no influye significativamente en la evaluación general de la actual vivienda.

Para dar cuenta de esto se presenta el siguiente gráfico. Este presenta para cada nota asignada a la vivienda anterior la suma de los porcentajes de personas que están en la categoría Suficiente y Bueno en el Índice de Satisfacción Residencial Total en la vivienda actual.

Graf. 30: Índice de Satisfacción Residencial Total (%Suficiente y Bueno) según Evaluación de Vivienda Anterior

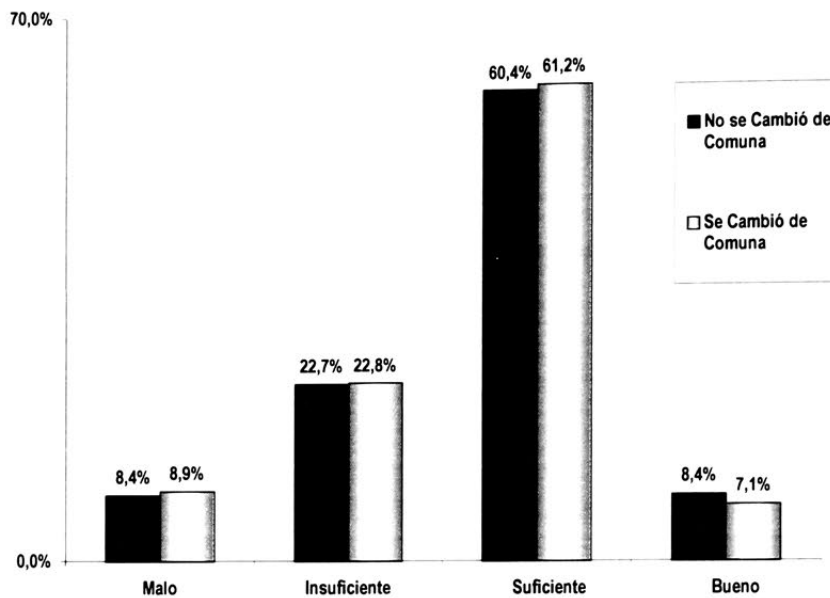


Si es que hubiese algún tipo de asociación se podría esperar que en el grupo de notas más bajas se obtuviera ahora la mayor concentración de satisfacción, pero como se puede observar no hay una tendencia clara.

### *Comuna de Origen*

Al considerar a aquellos propietarios que se mantuvieron en su comuna de origen versus aquellos que se trasladaron de comuna, se observan los siguientes resultados en el Índice de Satisfacción Residencial Total.

Graf. 31: Índice de Satisfacción Residencial Total según Procedencia del Propietario



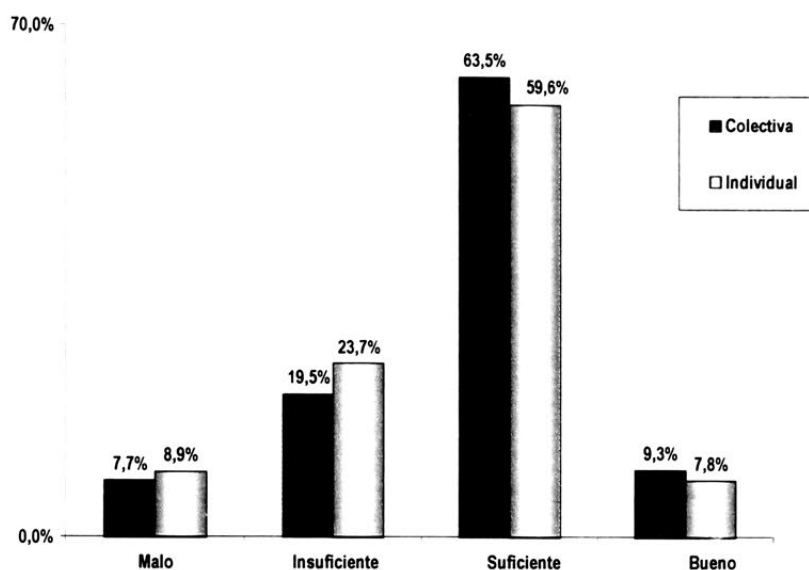
Como se puede constatar en los datos, la variable procedencia del propietario tampoco influye significativamente en la satisfacción residencial por cuanto a cualquier procedencia se observan similares niveles de satisfacción o insatisfacción.

### *Modalidad de Postulación*

Un caso diferente se observa al cruzar el Índice de Satisfacción Residencial Total por la modalidad de postulación.



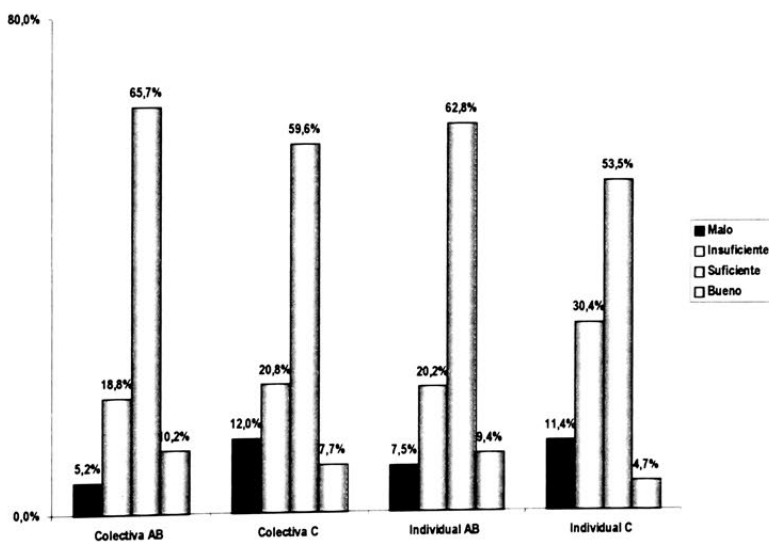
Graf. 32: Índice de Satisfacción Residencial Total según Modalidad de Postulación



Si se suma por un lado la insatisfacción y por otro la satisfacción, se obtiene para la postulación colectiva el 27,2% de los propietarios tiene algún grado de insatisfacción y el 72,8% está satisfecho en alguna medida, en cambio, en la postulación individual la insatisfacción aumenta al 32,6% y la satisfacción baja al 67,4%.

Esto significa que la postulación es una variable influyente en el grado de satisfacción residencial en el sentido que la postulación colectiva tiende a generar más satisfacción que la individual. Además, esta situación es más fuerte entre los propietarios de viviendas de tipología C que de tipología AB.

Graf. 33: Índice de Satisfacción Residencial Total según Modalidad de Postulación y Tipología

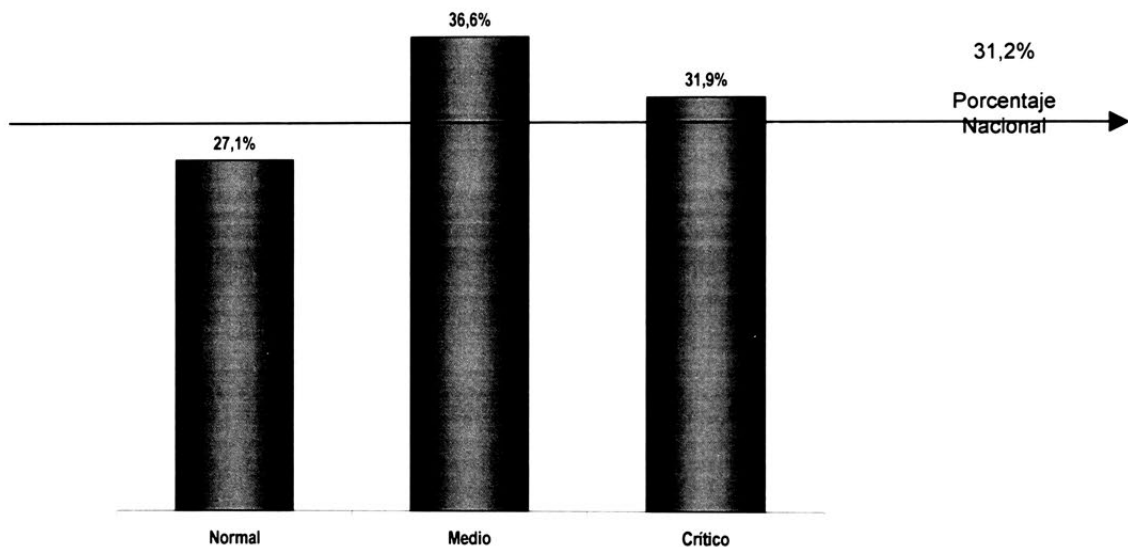


Si se considera nuevamente algún grado de satisfacción, se constata que en la tipología AB la postulación colectiva alcanza a un 75,9% de satisfechos y la individual a 72,2%, es decir, la diferencia entre los dos tipos de postulación es 3,7% satisfechos. En tanto, en la tipología C, la postulación colectiva alcanza a 67,3% de propietarios satisfechos y la postulación individual a 58,2%, con una diferencia entre ambas de 9,1%.

### *Promiscuidad y Hacinamiento*

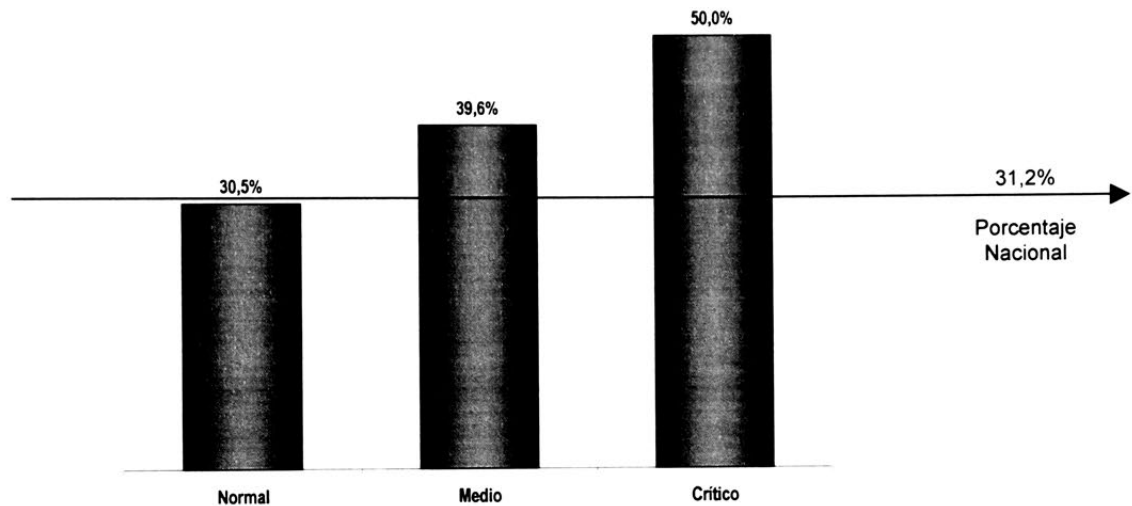
La hipótesis tras este cruce estadístico es que, al ser más crítico la promiscuidad en la vivienda, menor es la satisfacción residencial. Esto efectivamente se comprueba con el aumento de los niveles de insatisfacción (Malo e Insuficientes), los que sumados arrojan el Gráfico 34:

Graf. 34: Índice de Satisfacción Residencial Total (% Insatisfechos) según Tasa de Promiscuidad



Como en el caso anterior, se constató que a mayor hacinamiento, mayor también es la insatisfacción del propietario de la vivienda. Esta relación es mucho más fuerte y direccionada que con la Tasa de Promiscuidad.

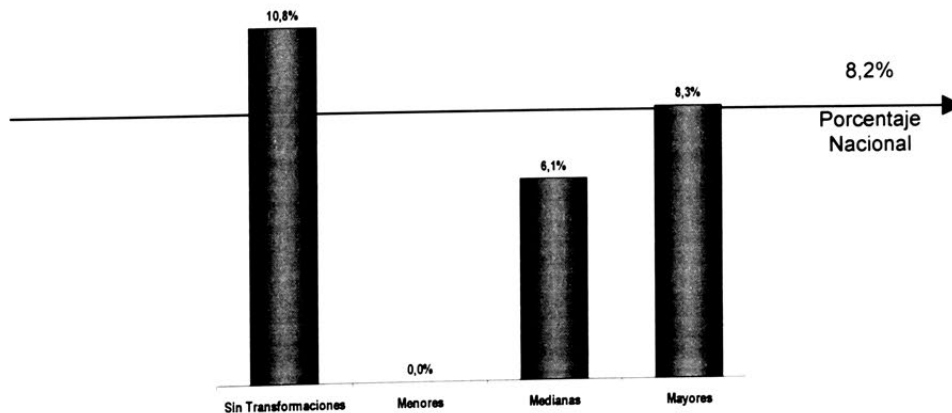
Graf. 35: Índice de Satisfacción Residencial (% Insatisfechos) según Tasa de Hacinamiento



### *Transformaciones en la Vivienda*

Continuando con este análisis, al cruzar el Índice de Satisfacción Residencial Total con el de Transformaciones en la Vivienda, se presenta que, en general, mientras más transformaciones se realizan en la vivienda, mayor es la probabilidad de estar en el grupo de mejor satisfacción en el Índice de Satisfacción Residencial entre los que han realizado transformaciones. Esto se expresa en el siguiente gráfico que presenta el nivel de transformaciones y el porcentaje de la categoría "Bueno" en el Índice.

Graf. 36: Índice de Satisfacción Residencial Total (%Bueno) según Índice de Transformaciones de la Vivienda



Este dato indica que una vivienda donde se debe invertir menos y o se perciben pocos aspectos sin terminar o sin necesidad de transformar, favorece significativamente a una mejor satisfacción residencial por un lado. Pero también una vivienda en que ya se han realizado transformaciones mayores, también favorece la satisfacción residencial.

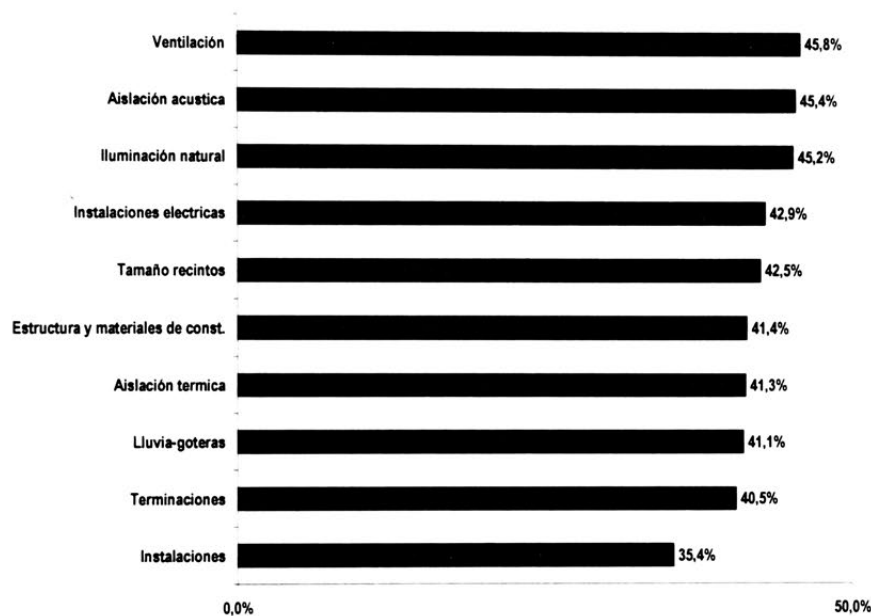
Si se considera al grupo que indica haber tenido algún problema con la vivienda y se cruza este dato con el Índice de Satisfacción Residencial Total, se puede obtener el impacto de los problemas en la satisfacción.

En general son las mujeres quienes realizan menos transformaciones de carácter menor. A nivel de las transformaciones mediana y mayores, tanto hombres como mujeres realizan el mismo nivel de transformaciones.

### Principales Problemas en la Vivienda

En el Gráfico 37 a continuación está el porcentaje de insatisfacción (Malo e Insuficiente) que se constata en cada grupo según los problemas que ha tenido.

Graf. 37: Índice de Satisfacción Residencial Total (% Malo e Insuficiente) y Problemas en la Vivienda

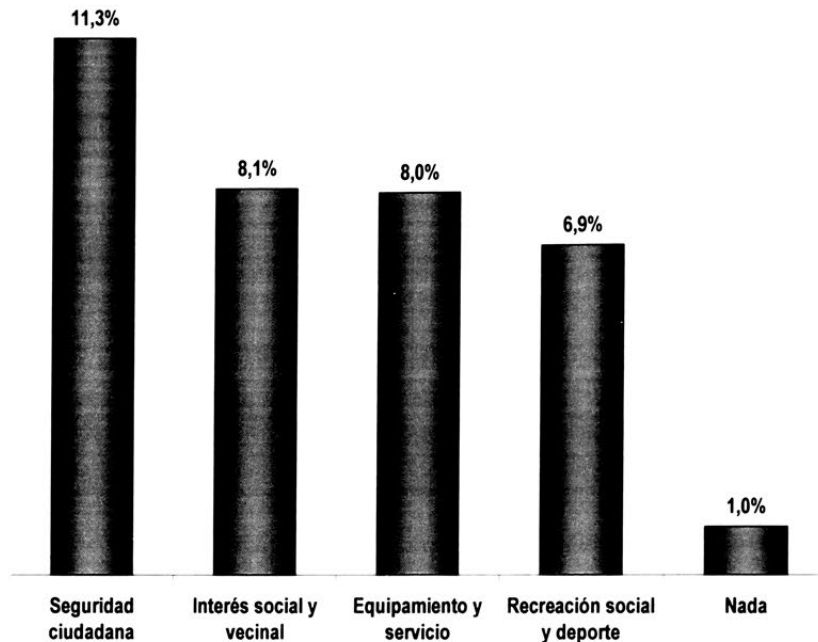


### Equipamiento Necesario

Si se cruza la variable equipamiento que los propietarios indican necesitar en el Barrio, con el Índice de Satisfacción Residencial Total, podemos distinguir aquellas ausencias de equipamiento que influyen en la satisfacción residencial.

En el siguiente gráfico se considera como una muestra independiente cada grupo de propietarios que nombraron un aspecto de equipamiento necesario. Estos se cruzaron con el Índice de Satisfacción Residencial y aquí se presenta el porcentaje de propietarios en la categoría "Malo" en el Índice para cada grupo.

Cuadro 38: Índice de Satisfacción Residencial Total (% Malo) y Equipamiento Necesario



Como se puede observar en el gráfico, el aspecto de seguridad ciudadana es el que provoca mayor insatisfacción entre los vecinos. Por otra parte, aquellos que indican que al conjunto no le falta nada disminuyen a un 1% de propietarios insatisfechos.

### Exposición a Peligro

Al cruzar los resultados del Índice de Exposición a Peligro con el Índice de Satisfacción Residencial Total, se obtuvo una fuerte asociación entre percibirse más expuesto y presentar menor satisfacción residencial. Los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 34: Índice de Exposición a Peligro e Índice de Satisfacción Residencial Total

Índice de Exposición a Peligro	Índice de Satisfacción Residencial			
	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
No expuesto	1,5%	13,5%	64,5%	20,5%
Poco	4,1%	17,5%	67,4%	11,1%
Medianamente	9,4%	25,7%	60,2%	4,7%
Muy Expuesto	23,2%	35,6%	40,0%	1,3%

### Género y Satisfacción Residencial

Índice de Satisfacción Residencial								
	Malo		Insuf.		Suf.		Bueno	
	Sexo del Entrevistado		Sexo del Entrevistado		Sexo del Entrevistado		Sexo del Entrevistado	
	M	F	M	F	M	F	M	F
I	50.0%	50.0%	54.5%	45.5%	47.8%	52.2%	50.0%	50.0%
II	55.6%	44.4%	50.0%	50.0%	50.7%	49.3%	38.7%	61.3%
III	44.4%	55.6%	38.2%	61.8%	55.9%	44.1%	33.3%	66.7%
IV	54.5%	45.5%	44.4%	55.6%	50.0%	50.0%	53.3%	46.7%
V	30.0%	70.0%	54.8%	45.2%	50.7%	49.3%	56.7%	43.3%
VI	9.1%	90.9%	44.2%	55.8%	59.3%	40.7%	38.9%	61.1%
VII	44.0%	56.0%	64.4%	35.6%	48.1%	51.9%	33.3%	66.7%
VIII	42.9%	57.1%	54.0%	46.0%	49.6%	50.4%	44.4%	55.6%
IX	48.6%	51.4%	46.6%	53.4%	52.1%	47.9%	50.0%	50.0%
X	36.4%	63.6%	43.6%	56.4%	52.8%	47.2%	60.0%	40.0%
XI	25.0%	75.0%	68.8%	31.3%	48.5%	51.5%	41.7%	58.3%
XII	14.3%	85.7%	66.7%	33.3%	50.0%	50.0%	40%	60.0%
RM	38.9%	61.1%	47.4%	52.6%	58.4%	41.6%	20.0%	80.0%
<b>Total</b>	<b>38,0%</b>	<b>62,0%</b>	<b>52,1%</b>	<b>47,9%</b>	<b>51,8%</b>	<b>48,2%</b>	<b>43,1%</b>	<b>56,9%</b>

Como se puede percibir en el cuadro, la variable sexo del entrevistado afecta de manera diferenciada según región y el tipo de evaluación que se hace. Es importante reconocer que la percepción de hombres y mujeres es diferenciada dependiendo del contexto en que se sitúen, y por tal motivo relevante al momento de medir la satisfacción. A partir de este cuadro se puede concluir que la percepción de las mujeres es más extrema que aquella de los hombres, tanto en la evaluación "Mala" como en la "Buena", las mujeres presentan una mayoría. En las categorías intermedia "Insuficiente" y "Suficiente", la percepción es bastante similar entre hombres y mujeres. La IV es la única región donde los hombres siempre opinan mejor, cuando la evaluación es positiva, y peor cuando la evaluación es negativa, que las mujeres.

#### 3.9.4 Satisfacción Residencial, Ingreso y Pago de Dividendos

Tanto el ingreso líquido por concepto de trabajo, como por subsidios, pensiones, jubilaciones y otros, permitió obtener el ingreso total del hogar. Este dato fue dividido por el número total de personas en el hogar y luego dividido por la canasta familiar cuyo monto es \$19.103 en la zona urbana (MIDEPLAN, 2000), que corresponde a la línea de Indigencia en zonas urbanas. De esta forma se pudo obtener el Índice de Pobreza que divide a los encuestados en tres grupos: indigentes, pobres y no pobres (Ver Anexo 3). Los resultados por año, tipología y región son los siguientes:

Cuadro 35: Índice de Pobreza según Tipología

	<b>AB</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>
Indigentes	19,9%	18,7%	19,5%
Pobres	46,3%	48,4%	47,0%
No Pobres	33,8%	33,0%	33,5%

Cuadro 36: Índice de Pobreza según Antigüedad de la Vivienda

	<b>1995</b>	<b>1996</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
Indigentes	22,2%	19,6%	19,8%	14,9%
Pobres	46,4%	46,7%	47,3%	48,1%
No Pobres	31,4%	33,7%	32,9%	37,0%

Cuadro 37: Índice de Pobreza según Región

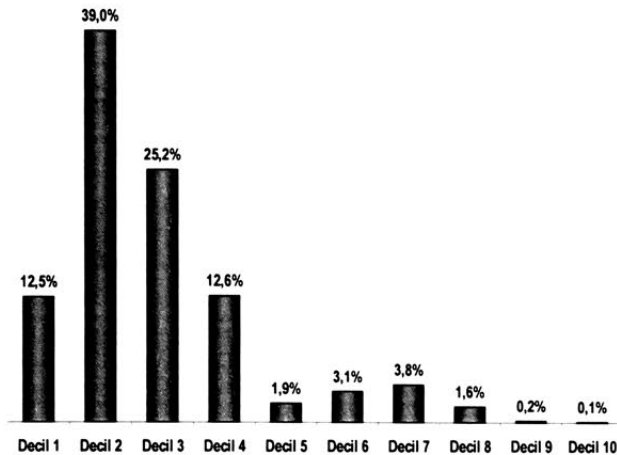
	<b>Indigentes</b>	<b>Pobres</b>	<b>No Pobres</b>
Región I	21,8%	41,8%	36,4%
Región II	18,0%	42,6%	39,3%
Región III	13,9%	46,3%	39,8%
Región IV	27,1%	44,9%	28,0%
Región V	14,2%	39,4%	46,3%
Región VI	18,8%	48,9%	32,3%
Región VII	14,7%	54,8%	30,4%
Región VIII	25,6%	59,4%	15,1%
Región IX	17,7%	51,7%	30,6%
Región X	26,1%	47,2%	26,7%
Región XI	12,8%	43,6%	43,6%
Región XII	14,0%	38,0%	48,0%
RM	24,1%	40,5%	35,5%

Se puede observar que la mayoría de los beneficiarios (66,5%) se encuentra por debajo de la Línea de Pobreza. Con el transcurso de los años ha disminuido el % de beneficiarios indigentes y aumentado el porcentaje de no pobres. Aquellas regiones donde mas porcentaje de no pobres son beneficiados por el Programa son la V, XI, y XII. La regiones IV, X, VIII y Región Metropolitana concentran el mayor porcentaje de Indigentes.

Considerando sólo el ingreso autónomo, es decir, el ingreso proveniente de salarios, se procedió a construir el Índice de Ingreso. Para este efecto se recodificaron los ingresos según el dato de la Encuesta CASEN 1998 referido a deciles de ingreso autónomo y el resultado fue el siguiente:



Graf. 39: Índice de Ingreso



Cabe señalar que, según los datos de la Encuesta CASEN 1998, la línea de pobreza se encuentra por debajo el 4to decil (entre el 1, 2 y 3 decil).

Según la distribución del Índice de Ingreso en los cruces que siguen a continuación se procederá a agrupar el decil 5 al 10 como categoría "Decil 5 o más".

Si se cruza el Índice de Ingreso con el Subíndice de Satisfacción con la Vivienda se observa el siguiente cuadro:

Cuadro 38: Índice de Ingreso y Subíndice de Satisfacción con la Vivienda

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Decil 1	9,5%	20,2%	59,9%	10,3%
Decil 2	9,9%	24,4%	59,9%	5,8%
Decil 3	9,9%	17,9%	63,1%	9,1%
Decil 4	9,9%	21,7%	58,2%	10,3%
Decil 5 o Más	4,8%	25,7%	58,3%	11,3%

En general, no hay una tendencia clara de asociación entre ingreso y satisfacción con la vivienda. Pero sí se puede mencionar que los deciles más altos tienen menor probabilidad de estar en el grupo que la califica como Mala mientras que el decil dos concentra su evaluación entre Insuficiente y Suficiente.

Respecto a la satisfacción con el conjunto y el entorno, cuando se trata de un decil 5 o superior a éste, hay menor satisfacción. Situación que se observa claramente en el siguiente cuadro:

Cuadro 39: Índice de Ingreso y Subíndice de Satisfacción con el Conjunto y el Entorno

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Decil 1	12,6%	32,8%	53,4%	1,1%
Decil 2	13,9%	29,2%	54,0%	2,9%
Decil 3	14,8%	27,9%	52,5%	4,8%
Decil 4	14,8%	28,1%	54,0%	3,0%
Decil 5 o Más	20%	32,4%	43,6%	4%

Consecuentemente con lo anteriormente descrito, a medida que se aumenta el decil y principalmente cuando se trata del decil 5 o superior a éste, la satisfacción con el barrio es menor.

Cuadro 40: Índice de Ingreso y Subíndice de Percepción del Barrio

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Decil 1	10,7%	15,6%	45,4%	28,2%
Decil 2	12,4%	17,3%	49,4%	20,9%
Decil 3	11,4%	17,7%	48,3%	22,6%
Decil 4	11,8%	16,0%	46,0%	26,2%
Decil 5 o Más	13,1%	20,1%	45,9%	20,9%

En cambio, cuando se cruzan los deciles de ingreso con el Índice de Satisfacción Residencial Total no se observan asociaciones entre los datos. Esto se explica por la baja asociación entre ingreso y el subíndice de satisfacción de la vivienda, como se expuso anteriormente, subíndice al que se le ha asignado el mayor peso en la construcción del Índice de Satisfacción Residencial.

Cuadro 41: Índice de Ingreso e Índice de Satisfacción Residencial

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Decil 1	8,8%	21,0%	60,3%	9,9%
Decil 2	8,7%	25,6%	59,9%	5,8%
Decil 3	8,6%	19,2%	63,5%	8,7%
Decil 4	9,1%	22,4%	58,2%	10,3%
Decil 5 o Más	5,8%	23,1%	60,9%	10,2%

Por otra parte, también cuando se aumenta el decil de ingreso, principalmente cuando se trata del decil 4, 5 y más, la evaluación de la municipalidad tiende a ser más negativa.

Cuadro 42: Índice de Ingreso e Índice de Evaluación de Municipalidad

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Decil 1	27,5%	16,8%	38,2%	17,6%
Decil 2	27,9%	18,0%	41,8%	12,3%
Decil 3	27,2%	19,0%	41,3%	12,5%
Decil 4	34,2%	12,2%	41,8%	11,8%
Decil 5 o Más	33,3%	13,8%	36,9%	16%

Claramente, cuando se trata de deciles más altos, mayor es la probabilidad de encontrar transformaciones en la vivienda. En este sentido, destacan el decil 4 y el decil 5 y más por su alto nivel de transformaciones mayores en la vivienda.

Cuadro 43: Índice de Ingreso e Índice de Transformaciones de la Vivienda

	Sin transformaciones	Transformaciones menores	Transformaciones medianas	Transformaciones mayores
Decil 1	13,0%	1,5%	12,2%	73,3%
Decil 2	10,4%	0,7%	10,1%	78,8%
Decil 3	5,5%	0,6%	8,4%	85,6%
Decil 4	4,2%	0,0%	6,1%	89,7%
Decil 5 o Más	2,7%	0,0%	3,5%	93,8%

Finalmente, así como se observa mayores transformaciones en los deciles más altos, también estos deciles asocian a mayores ampliaciones. De esta forma es posible observar en el cuadro siguiente como el decil 5 o Más concentra sus ampliaciones en los niveles 5 y 6, es decir, en los de mayor tamaño y de uso mayor.

Cuadro 44: Índice de Ingreso e Índice de Ampliaciones de la Vivienda (AB)

	2	3	4	5	6
Decil 1	1,4%	18,8%	26,1%	31,9%	21,7%
Decil 2	6,9%	14,4%	34,7%	27,3%	16,7%
Decil 3	6,9%	16,4%	29,6%	26,4%	20,8%
Decil 4	2,6%	22,4%	28,9%	28,9%	17,1%
Decil 5 o Más	4,9%	15,5%	12,6%	34,0%	33,0%

Tal como se puede observar en el cuadro a continuación, los pobres y los indigentes se encuentra mayoritariamente atrasados en sus dividendos, en particular los indigentes, mientras los no pobres no encuentran mayoritariamente atrasados.

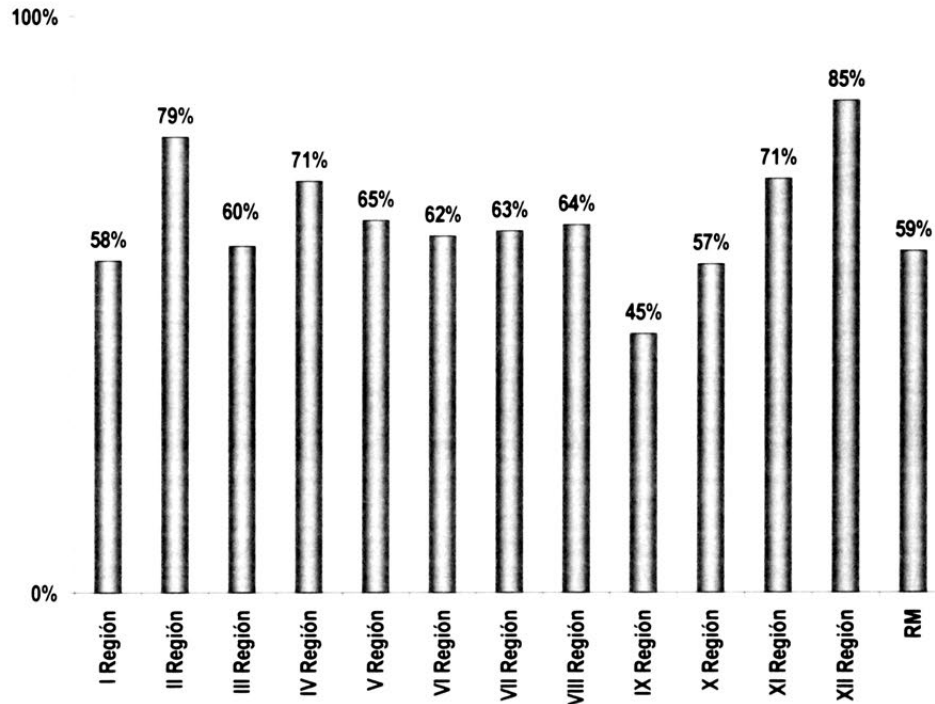
Atraso en el Pago de Dividendos según Pobreza

		Atraso en el Pago de Dividendos	
		Si	No
Pobreza	Indigente	60%	34%
	Pobre	52,9	47%
	No Pobre	42,2	57,8%

Una última relación es aquella realizada a partir de la Satisfacción Residencial y el Pago de Dividendos. Al analizar el monto que se paga por concepto de dividendo y la vivienda que recibió, se obtiene que el 62,8% de los encuestados considera que es adecuado. Si se considera la variable tipología, se observa una diferencia a favor de la tipología AB donde el 67,1% de los encuestados opina que es adecuado, mientras que en la tipología C el porcentaje disminuye a 54,7%.

Al considerar la variable región los resultados son los siguientes:

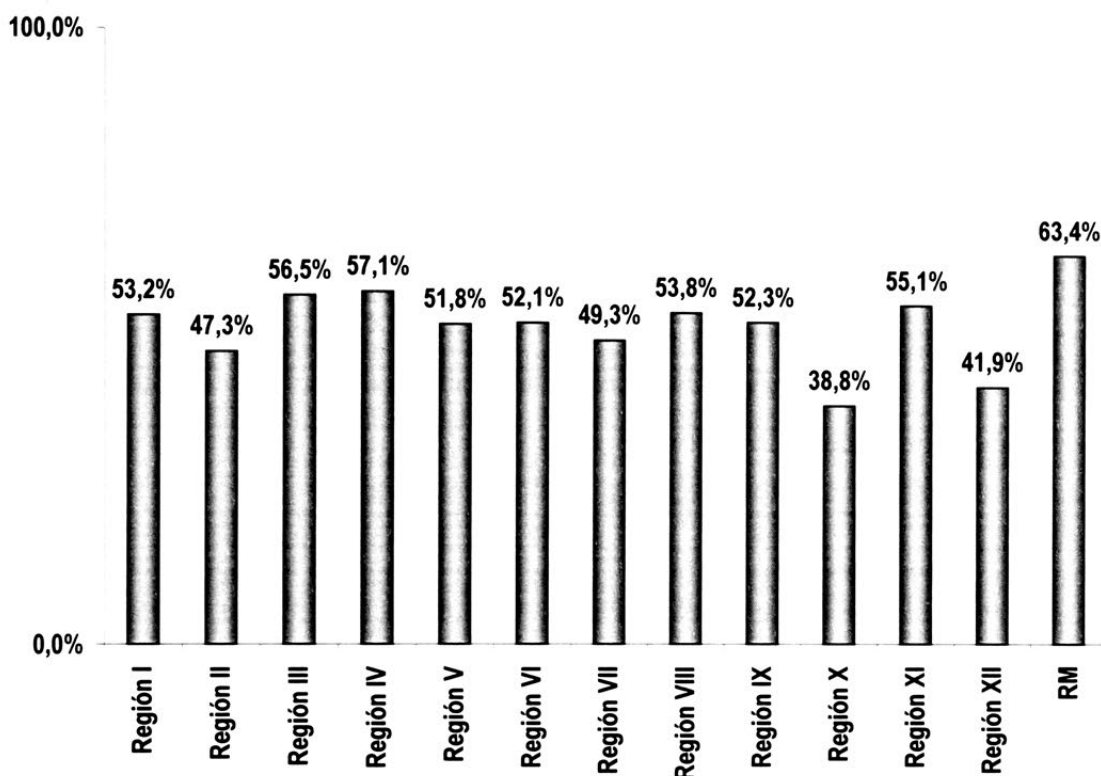
Graf: 40: Porcentaje que indica que su Dividendo es adecuado en relación a la Vivienda



Se puede observar que la XII Región es aquella donde la mayoría de los entrevistados piensa que el dividendo es adecuado en relación con la vivienda que se tiene.

Sin embargo, al indagar respecto al pago de dividendos, el 51,9% de los encuestados indica que se encuentra atrasado, situación que es más grave en la tipología C (56,7%) que en la tipología AB (49,3%). Esta situación es similar en todas las regiones del país, con un aumento en la RM donde el porcentaje se eleva a 63,4%. Aquellos entrevistados que recibieron la vivienda en 1998 se encuentran menos atrasados que los de mayor antigüedad.

Graf: 41: Porcentaje de atraso en pago de dividendos según Región



Al cruzar el Subíndice de Satisfacción con la Vivienda y Atraso en el Pago de Dividendos, el resultado de este cruce de variables indica que mientras mayor es la satisfacción con la vivienda, también hay una mayor probabilidad de estar al día en el pago del dividendo.

Cuadro 45: Subíndice de Satisfacción con la Vivienda y Atraso en el Pago de Dividendos

	Malo	Insuficiente	Suficiente	Bueno
Si	62,1%	58,1%	51,9%	44,7%
No	37,9%	41,9%	48,1%	55,3%
Total	100%	100%	100%	100%

Si se considera a aquellos que están en la categoría Bueno en el Índice de Satisfacción Residencial, encontramos que hay una diferencia de 17,4% en relación al atraso de pago de dividendos con el grupo que está en la categoría Malo.

Consecuentemente con el resultado anterior, cuando se realiza el cruce de las variables Subíndice de Percepción del Barrio con el Atraso en el Pago de Dividendos, se obtiene que cuando el propietario de la vivienda está más satisfecho con el Barrio hay una probabilidad mayor que se encuentre al día en la pago de los dividendos.

Cuadro 46: Subíndice de Percepción del Barrio y Atraso en el Pago de Dividendos

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Sí	55,4%	54,8%	49,7%	45,1%
No	44,6%	45,2%	50,3%	54,9%
Total	100%	100%	100%	100%

Si se considera al grupo que está atrasado en el pago de sus dividendos, se constata que entre los que están en la categoría "Malo" del Subíndice de Percepción del Barrio hay un 10,3% más de morosidad que entre los que están en la categoría "Bueno".

A su vez, al cruzar el tercer subíndice, es decir, la Satisfacción con el Conjunto y su Entorno con la variable Atraso en el pago de Dividendos se repite la situación hasta ahora descrita: a mayor satisfacción también hay mayor probabilidad de estar al día con los dividendos.

Cuadro 47: Subíndice de Satisfacción Total con el Conjunto y su Entorno y Atraso en el Pago de Dividendos

	<b>Malo</b>	<b>Insuficiente</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Bueno</b>
Sí	59,5%	54,5%	52,1%	45,6%
No	40,5%	45,5%	47,9%	54,4%
Total	100%	100%	100%	100%

En los focus groups se mencionó como causal de atraso la mala calidad de las viviendas.

*No, es que aquí también hay que ser bien claro, yo entiendo alguna gente, lo que pasa es que aquí tenemos la mayor parte de Talcahuano, que no ha cancelado al SERVIU los dividendos, por la sencilla razón de que los departamentos los entregaron muy malos, una pésima calidad de construcción. (F7, H)*

*Si nosotros pagamos, luchamos entonces tenemos derecho a algo bueno (F7, M)*

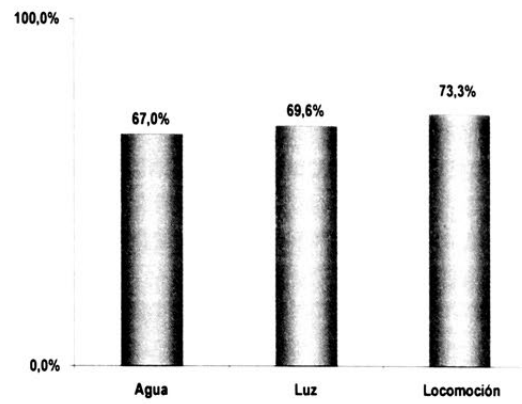
Es importante seguir analizando esta situación ya que aun existen personas que prefieren pagar el dividendo SERVIU a permanecer arrendando.

*Pero estar pagando arriendo no, por eso mejor le dije yo estoy aquí porque el último arriendo que pague antes de llegar aquí fueron cien mil pesos y para tener cien mil pesos y para el puro arriendo no más, por lo menos aquí uno se esfuerza pero está pagando lo que es de uno. Estoy pagando dividendo por algo que va a ser de uno y estoy feliz. (F3, M)*

Este atraso en dividendos también se puede relacionar con que a la mayoría de las personas les aumentaron los gastos por pago por servicios. Al consultar si aumentaron los gastos en agua, luz y locomoción en relación a lo que pagaba en la vivienda anterior las respuestas que indican que sí son las siguientes:

Graf. 42: Porcentaje de Aumento en Pago por Servicios

Informe Final  
Estudio: "Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica"



En el gráfico se puede observar cómo los gastos que más han aumentado corresponden a los de locomoción, luego luz y finalmente agua.

#### **4. Sistema de Información Operativo**

A partir de los resultados de la encuesta, se elaboró un Sistema de Información Operativo con para ser implementado en la red del MINVU con el fin evaluar y monitorear constantemente la satisfacción residencial a nivel regional y nacional. Este sistema fue creado en el programa computacional Access y es de fácil actualización y manejo por parte de los funcionarios del Ministerio a nivel nacional. El Sistema permite la obtención instantánea de los resultados de la encuesta y los índices elaborados según región, tipología y año de entrega del conjunto.

En el Anexo 6 se presenta la ficha modelo de los contenidos del formulario de consulta interactivas a la base de datos a ser implementado por el MINVU en su sistema. El sistema mismo ha sido entregado en forma digital y el Manual para su uso se adjunta en el mismo Sistema.

Dentro del sistema, los contenidos se presentan en pantallas (u hojas) independientes, una por cada sección en que se descompone la ficha, a las cuales se accede directamente mediante un botón para salto de página. Los formatos de los datos corresponden a promedios, porcentajes e índices, cruzados según tipología, año y región. El usuario tiene la alternativa de seleccionar en pantalla mediante casillas de verificación los filtros indicados en la forma y agrupación deseada, y las consultas se activan y combinan mediante Macros estructurados al efecto.

La Base de Datos sobre la cual se implementó el Sistema de información se encuentra en formato Access97. Los detalles operativos están contenidos en el Manual del Sistema de Información Operativo que se incluye en el Anexo 7.

Este sistema puede resultar de gran utilidad para explorar y comparar las condiciones de cada región, según tipología y antigüedad a partir de la evaluación cuantitativa de satisfacción residencial. Cabe señalar que este sistema puede ser complementado y comparado de manera longitudinal con los resultados de aplicación de la misma encuesta, siempre y cuando se aplique a un mismo nivel de representatividad de la muestra. Del mismo modo, tal como se explica en las conclusiones del estudio, para una evaluación más completa de satisfacción residencial, es imprescindible contar con otros instrumentos que complementen la visión cuantitativa sea por medio de focus groups, grupos de discusión, entrevistas, observación, entre otros.



## 5. Conclusiones del Estudio

A continuación se presentan las principales conclusiones del Estudio ordenadas de acuerdo al marco conceptual utilizado en el estudio: Situación previa de los Beneficiarios, visión total del sistema, macro sistema, meso sistema, y finalmente el micro sistema.

### 1. Una visión integral del hábitat es esencial al momento de evaluar la satisfacción residencial.

A partir del marco conceptual, la metodología utilizada y los resultados del mismo, se estima importante reconocer como primera conclusión la relevancia que tiene una visión integral del hábitat al momento de evaluar la satisfacción residencial. Los aspectos físico-espaciales y psico-sociales son fundamentales para una evaluación integral. Del mismo modo, las escalas de evaluación, a nivel micro (vivienda y familia), meso (entorno inmediato y vecindario) y macro (conjunto habitacional y comunidad) resultan necesarios al momento de evaluar la satisfacción residencial, todo esto comparando los aspectos subjetivos y objetivos que de éstos se pueden obtener. Los resultados provenientes de los tres instrumentos principales utilizados confirman la importancia que tiene la vivienda en la satisfacción residencial, tanto por la propiedad como por la calidad, destacando en ello el esfuerzo que hace el Estado por proveerla. Sin embargo, se estima que el entorno físico y los atributos sociales son determinantes para una buena o mala evaluación. Esto significa que las evaluaciones de satisfacción residencial que se realicen utilizando sólo un método de indagación podrían resultar incompletas. En este caso, la encuesta sobredimensionaba el aspecto de la vivienda, cubriendo en menor medida los otros aspectos. No obstante lo anterior, los otros dos instrumentos pudieron complementar los resultados del Estudio.

### Sobre la Situación previa de los Beneficiarios, Caracterización de la Situación:

### 2. Se percibe una disminución durante el período de estudio en la cantidad de beneficiarios que provienen de la misma comuna en que viven en la actualidad. Uno de los factores que puede incidir en esto, es la concentración de construcción de viviendas básicas en un número restringido de comunas, como es el caso de la Región Metropolitana.

El origen de las familias a nivel nacional, en cuanto a su localización comunal y regional, indica que un porcentaje superior al 85% provienen de la misma comuna y sobre el 95% de la misma región. Al considerar la variable antigüedad de los conjuntos se observa una tendencia hacia la disminución de la cantidad de personas beneficiadas en la misma comuna, porcentaje que alcanzaba al 90,1% en 1995, 88,1% en 1996, 83,6 en 1997 y 83,5% en 1998.

Según las Memorias MINVU (1995-1998)<sup>1</sup> el 51% de las viviendas básicas construidas en la Región Metropolitana entre 1995 y 1998 se concentraron en cinco comunas: Puente Alto, San Bernardo, La Pintana, Colina y El Monte, un número restringido, si se considera que el total de comunas en la Región son 52. En esta Región, las familias provenientes de otras comunas es cercano al 50%,

Esta situación podría incidir en un sentimiento de poco arraigo con los lugares donde existe disponibilidad de viviendas.

**3. Los beneficiarios del Programa pueden haber tenido mayores expectativas con respecto a la solución entregada al proceder de alojamientos no tan precarios, estas expectativas pueden afectar la evaluación que se hace de la vivienda actual.**

En la situación habitacional anterior predomina el allegamiento (48,8%) y el arrendamiento (38,3%), alojando en su mayor parte en casas (56,8%) y mediaguas (30,2%) y con un muy bajo porcentaje de residentes en campamentos (2,2%).

Las condiciones sanitarias eran bastante favorables, lo que indica que las condiciones de vida en cuanto al alojamiento anterior no eran de mucha precariedad, si además se considera una autoevaluación estimada como suficiente. La mayor parte de ellos (94,4%) tenían acceso a agua potable, ya sea dentro o fuera de la vivienda, pero dentro del mismo sitio y un porcentaje inferior, pero importante (74,1%), tenía acceso a WC conectado a alcantarillado.

Se puede concluir que las condiciones de vida en cuanto al lugar de alojamiento anterior no eran de alta precariedad tanto en cuanto al acceso a servicios sanitarios como al estar incorporados en barrios con redes sociales y equipamiento consolidado. Este hecho tiene incidencia sobre las mayores expectativas que deben haber tenido los postulantes a viviendas nuevas.

Las expectativas de la gente son diversas en cuanto a la imagen previa de la solución que ofrece el PVB, y que a su vez incide en el nivel de satisfacción o de desilusión que se produce al encontrarse con la realidad de la vivienda recibida. En este sentido, la satisfacción está matizada positivamente por la esperanza de ser propietario que contrasta con la calidad de la solución recibida, produciendo un sentimiento de desilusión o insatisfacción.

**4. El tiempo de espera desde la inscripción en el registro de postulación hasta el momento que se recibe la vivienda, ha aumentado. Esto demuestra que se está produciendo una mayor demora entre la respuesta de la oferta y la demanda.**

Para el período estudiado, a nivel nacional, el tiempo de espera ha aumentado de 5 años y tres meses a 6 años. Esta situación se evidencia de modo más notorio en la

---

<sup>1</sup> MINVU, 1995-1998, Memorias del Ministerio de Vivienda y Urbanismo: Santiago

Región Metropolitana en donde el tiempo de espera aumentó de 4 años y once meses, en 1995, a 9 años y dos meses, en 1998.

Siendo el tiempo de espera similar en la mayoría de las regiones, en la I y X Regiones, éste aumenta a 7 años y 7 meses y 6 años y once meses respectivamente.

Durante este período, se ha observado una disminución en la construcción de viviendas básicas a nivel nacional, y especialmente en la Región Metropolitana. A nivel nacional, en 1995 se construyeron 27.550 viviendas básicas y en 1998, 14.449, una disminución de 47,56%. En la Región Metropolitana, en 1995, se construyeron 11,118 viviendas y en 1998 sólo 4,649, una disminución del 58,19%<sup>2</sup>.

**5. La forma de postulación, individual o colectiva, influye positivamente en la satisfacción general pero no así en la percepción del barrio, el conjunto y su entorno. Dentro de la tipología C, aquéllos que postularon colectivamente se encuentran más satisfechos que los que lo hicieron individualmente. Aquellos beneficiarios que postularon colectivamente tienden a mantener una red consolidada de interacciones sociales.**

El 75% de las postulaciones es individual y 23,6% colectivas, produciéndose un leve aumento en la modalidad colectiva hacia el año 1998. En la RM, donde las familias provenientes de otras comunas es cercano al 50%, la postulación colectiva alcanza el mayor porcentaje regional (43,8%). Aquella región donde menos postulación colectiva existe es la II Región, con un 3,1%. El porcentaje de satisfacción general de los postulantes colectivos es de 72,2% y de los postulantes individuales es de 67,4%. En la tipología C, aquellos beneficiarios que postularon de manera colectiva tienen una satisfacción del 67,3%, mientras que aquéllos que postularon de manera individual tienen un 58,2% de satisfacción. Los resultados de los grupos focales demuestran que en varios casos algunos miembros de los comités de postulación mantienen sus relaciones.

### **Sobre la Situación Actual, aspectos generales del Contexto:**

Al analizar la satisfacción que tienen los habitantes de Vivienda Básica Modalidad SERVIU según el Índice de Satisfacción Residencial, se puede verificar que, en general, la evaluación que se realiza es Suficiente, pero con un significativo porcentaje de personas que lo evalúan como Insuficiente. La mayor satisfacción se presenta en la tipología AB que en la C. Además, existe una tendencia en la satisfacción que empeora a medida que transcurren los años de residencia en el conjunto. Las regiones donde existe mayor satisfacción son la II, XI, V, mientras que las peor evaluadas son la I, IX, RM.

---

<sup>2</sup> Ibid.

**6. En el período de estudio, crecientemente, existe un menor porcentaje de beneficiarios que se encuentran bajo la línea de pobreza, y en particular, de indigencia y por tanto, aumenta el porcentaje de beneficiarios que no son pobres. Es importante resaltar que existe un mayor nivel de morosidad entre los beneficiarios pobres e indigentes.**

Los beneficiarios de 1995 son en un 68,6% pobres (incluyendo los indigentes), mientras que los de 1998 disminuyen al 63%. Los indigentes bajaron de un 22,2% en 1995 a un 14,9% en 1998. Los no pobres aumentaron de un 31,4% en 1995 a 37% en 1998. Los indigentes y pobres se encuentran mayoritariamente atrasados en sus dividendos (66% y 52,9%, respectivamente), mientras los no pobres se encuentran atrasados en un 42,2%.

Al mismo tiempo, existe un problema mayor relacionado con el no pago de los dividendos. Pese a no existir una relación directa entre pobreza y morosidad, el pago del dividendo resulta dificultoso para las personas que optan por este Programa y que se encuentran bajo la línea de pobreza, por lo tanto, resulta relevante poder revisar los objetivos del programa y repensar si es factible continuar ofreciendo crédito a personas que luego tendrán problemas con el pago.

Lo anterior desvirtúa el sentido de las definiciones programáticas contenidas en el DS N° 62, 1984 y sus modificaciones posteriores, el cual indica que el Programa está destinado "a atender situación de marginalidad habitacional"<sup>3</sup> lo que se reafirma en los requisitos de postulación que indican que el postulante que tenga una mayor ponderación en el puntaje de la ficha CAS es aquel de menores recursos<sup>4</sup>. Es evidente que, paulatinamente, se ha ido contradiciendo el fin del PVB que "es mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos a través de la acción en vivienda" (MINHACIENDA, 2000)<sup>5</sup>

**7. Mientras mayor es la satisfacción con la vivienda, su entorno, el conjunto y el barrio, también hay una mayor probabilidad de estar al día en el pago de los dividendos.**

Al cruzar el estado de pago de los dividendos con los subíndices satisfacción con la vivienda, percepción del barrio y satisfacción total con el conjunto y su entorno, en los tres casos se nota claramente una disminución de la morosidad a medida que va creciendo el nivel de satisfacción.

<sup>3</sup> MINVU, 1984, Reglamento del Sistema de Postulación y Asignación y Venta de Viviendas destinadas a atender situaciones de Marginalidad Habitacional" D.S. 62 (V. y U.) de 1984 (D.O. de 20.06.84), División Jurídica: Santiago

<sup>4</sup> Ibid

<sup>5</sup> MINHACIENDA, 2000, "Informe Final de Evaluación. Programa de Viviendas Básicas SERVIU Adquisición de Terrenos Infraestructura Sanitaria. MINVU" Dirección de Presupuestos: Santiago

Con relación a la satisfacción con la vivienda la morosidad disminuye desde un 62,1% para la categoría Malo a un 44,7% a la categorías Bueno. Para el caso de la percepción con el Barrio en las mismas categorías, la disminución es desde un 55,4% a un 45,1%, y para la satisfacción total con el conjunto y entorno, la disminución va desde un 59,5% a un 45,6%.

**8.- Una vez recibida la vivienda e instalados en el conjunto habitacional, los beneficiarios perciben que no existe una entidad oficial, como el municipio, donde plantear y resolver sus problemas, ocurriendo algo similar con relación al SERVIU.**

Esta mala percepción de la autoridad, redundando en la falta de articulación para mejorar su calidad residencial. La falta de un ente coordinador de inquietudes y acciones comunitarias crea una dispersión y pérdida de esfuerzos parcialmente positivos. Esto es de gran importancia ya que, siendo la Vivienda Básica por definición "la primera etapa de una vivienda de interés social programada y financiada por recursos públicos (MINVU, 1981)<sup>6,7</sup> ésta tiene un carácter evolutivo, requiriendo mejoramientos integrales a lo largo del tiempo, los cuales se realizan en la actualidad en forma parcial y desarticulada.

Los resultados indican que a nivel nacional la evaluación del municipio es 'insuficiente' en cuanto a la preocupación y resolución de problemas.

Desde los grupos focales, existe una apelación a las "autoridades" que aparecen como una figura abstracta y que involucra tanto a la municipalidad y al SERVIU.

**9. En materia de participación, los beneficiarios muestran un interés para organizar y realizar acciones de carácter parcial con metas puntuales, sin manifestar un compromiso más permanente con organizaciones formales.**

En cuanto a la participación, las organizaciones que mayormente concitan el interés de los vecinos son las deportivas y recreativas, seguida de las organizaciones vecinales. En la tipología C se participa más en organizaciones deportivas y recreativas. A mayor antigüedad del conjunto, aumenta la tendencia a la participación.

Si no se participa con más compromiso es porque las organizaciones no llaman la atención de los vecinos o estos evalúan que en ellas se dan muchas peleas o problemas, aspecto que se resalta como más notable en la tipología C que en la AB, en donde son más apáticos a las organizaciones. En este punto se destaca la ya antigua conclusión respecto de que las Juntas de Vecinos no logran concitar el interés de participación de los vecinos, aspecto al cual se requiere poner atención, dado que

<sup>6</sup> MINVU, 1980, Memoria 1980, Ministerio de Vivienda y Urbanismo

<sup>7</sup> MINVU, 1981, Viviendas Básicas Programa 1980, Junio-Diciembre, No 17, División Técnica de Estudio y Fomento Habitacional: Santiago

estas instituciones son las que tienen la validez legal al momento de desarrollar acciones en los territorios y en el hábitat residencial.

Desde los grupos focales se opina que la calidad de las viviendas hace desperdiciar energías en organizarse para reparar sus fallas e intentar solucionar sus problemas. Este desgaste, en muchos casos producido a poco de llegar a la vivienda, desmotiva el interés por organizarse en torno a metas vecinales y comunitarias.

**10. Los beneficiarios perciben una existencia deficitaria de infraestructura de servicios en los sectores en donde se construyen las viviendas básicas. Este déficit se debe a una reducida y descoordinada inversión (pública y privada) en infraestructura social con la vivienda. Los planes de desarrollo comunal o regional no siempre están vinculados a esta inversión.**

Según la encuesta, las actividades difíciles de realizar por la ubicación del conjunto y su contexto son: pagar cuentas de servicios, ir a consultorios, pasear, viajar y visitar familiares. Por región, en la I, II, IX y RM, es difícil pasear, viajar y recrearse. En la III, IV, VIII, X y XI, es difícil pagar cuentas e ir a los consultorios. En la mayoría de estas regiones la explicación que da cuenta de estas dificultades es aquella que precisa que en general la ubicación de los conjuntos no favorece la accesibilidad a los servicios de los centros poblados en donde ellos se ubican pues su lejanía lo impide. La locomoción si bien adecuada en el día, decae en la noche, situación que favorece la percepción de aislamiento.

### **Sobre la Situación Actual, Aspectos relacionados con el Total del Sistema:**

**11. Desde la perspectiva de género en este Estudio, si bien no se manifiestan diferencias marcadas, es posible detectar necesidades diferenciadas en cuanto a sexo de los entrevistados, edad de los habitantes de los conjuntos, y situación de los discapacitados. Las mujeres tienden a evaluar peor la vivienda, el barrio y la satisfacción general y los hombres peor el conjunto en general, su entorno y el rol de las municipalidades. Se percibe que los jóvenes y niños no cuentan con equipamiento adecuado a sus necesidades y además, salvo excepciones, no están diseñados para alojar a los discapacitados. Esta diversidad de necesidades es importante de recoger al momento de intervenir en los espacios habitacionales.**

La variable sexo del entrevistado afecta de manera diferenciada según región y el tipo de evaluación que se hace. Es importante reconocer que la percepción de hombres y mujeres es diferenciada dependiendo del contexto en que se sitúen, y por tal motivo relevante al momento de medir la satisfacción. Se puede concluir que la percepción de las mujeres es más extrema que aquella de los hombres. Aquellos que no realizan terminaciones y que realizan terminaciones menores son principalmente mujeres. Las necesidades diferenciadas por edades, pese a no ser indagadas en la encuesta, surgieron en variadas oportunidades en los focus groups.

**12. Existe la percepción que vivir en las "poblaciones SERVIU" estigmatiza a sus habitantes, añadido a una sensación de peligrosidad que redundaría en el poco orgullo que se tiene de vivir allí. Lo anterior se incrementa con el tiempo. Esta situación se acentúa en la tipología C en la cual aumentan las ganas de irse, el descuido de los espacios públicos y el nivel de insatisfacción con el barrio. Todo lo anterior dificulta la construcción de identidad de lugar. Esto es importante al momento de diseñar mecanismos que generen identidad comunitaria.**

A nivel nacional un 68,2% está muy o algo orgulloso de vivir en su barrio. Sin embargo al comparar por tipología los porcentajes se distancian entre 77,5% en la tipología AB a un 51,1% en la tipología C. El porcentaje de muy orgullosos baja desde un 43% en 1998 a un 26,7% en 1995. Por región, la XI, es aquella en que porcentualmente y a nivel nacional, los propietarios de vivienda básica están 'muy orgullosos' (59.2%). En el otro extremo está la RM, la cual presenta el menor porcentaje de 'muy orgullosos' a nivel nacional, (15.2%). De acuerdo a los grupos focales, el deterioro del ambiente físico y la poca aptitud de los vecinos a la convivencia, hacen decaer los ánimos y producir una percepción de insatisfacción y poco orgullo con el barrio.

El desencanto con la vivienda, los vecinos y el conjunto hace que algunos de los residentes quieran irse del lugar. Mientras mayor es la calificación en la satisfacción residencial mayor es el interés por quedarse viviendo en el mismo lugar. También, mientras más orgulloso del barrio más probabilidades tienen de querer quedarse. Si esto se relaciona con las políticas actuales del Ministerio podría decirse que el MINVU ha enfatizado la necesidad de mejorar la movilidad habitacional para que aquellas personas que desean cambiarse puedan hacerlo, este incentivo podría ser positivo. Sin embargo, como se puede observar, existe también un porcentaje significativo de personas interesadas en quedarse, probablemente debido a lo que se mencionaba anteriormente sobre la propiedad y la tenencia. Para estas personas, debería existir una política que trate de mejorar la calidad de las viviendas existentes. Cabe resaltar que existen responsabilidades que competen únicamente al MINVU, como sería la de mejorar el parque habitacional existente, y otras de mejoramiento del entorno físico espacial y psico-social que podría incluir al MINVU pero también a otras instituciones públicas y privadas que, de manera coordinada, podrían responder al mejoramiento y mantención requerido.

En general, los habitantes se sienten inseguros al estar expuestos a peligros del barrio. Desde los grupos focales se opina que el problema se encuentra en la juventud que se droga y alcoholiza, opinión que sugiere abordar el problema de los jóvenes el que probablemente tenga resolución en ámbitos que superan la acción habitacional, si bien ésta debe dotar a los conjuntos de equipamientos para el esparcimiento y recreación de este segmento etareo. También se deja puesto en el discurso colectivo, la insatisfacción de los habitantes, cuando la acción de las pandillas juveniles de delincuentes sobrepasa los umbrales de aceptación de la comunidad y ésta adopta conductas reactivas de violencia.

Como otro antecedente, es necesario indicar, que, de acuerdo a la observación en terreno y los grupos focales, el tamaño de los conjuntos no dificulta la construcción de identidad, más bien son otros los factores que aparecen como relevantes, como la percepción de los habitantes de Vivienda Básica de ser estigmatizados como pobres y peligrosos. De allí la conformidad de llamarse "villa", que los aleja de la asociación de "población-pobreza-delincuencia".

### **Sobre la Situación Actual Aspectos relacionados con el Macro Sistema (comunidad/barrio):**

**13. Al comparar la satisfacción residencial en sus tres niveles de análisis, se puede afirmar que el macrosistema de comunidad/conjunto habitacional, es evaluado como satisfactorio pese a que, al analizar sus componentes (exposición a situaciones peligrosas, servicios básicos, estructura física del conjunto y déficit de equipamiento y áreas verdes) éstos presentan mayores problemas, los cuales se acentúan claramente en la tipología C.**

Las fichas de observación constatan lo expuesto en las encuestas, cual es la carencia de equipamientos y servicios básicos que dificultan la interacción de los sistemas sociales. Aparece el problema de la mantención de esos espacios, especialmente los más públicos. Se constata la necesidad de incluir a otras funciones, además del alojar, como es el caso de la vivienda taller o vivienda-comercio.

En la tipología A y B se observan diversas situaciones: carencia de equipamiento desde el inicio y en otros, destrucción o maltrato por los mismos habitantes, especialmente los jóvenes, los cuales además, carecen de espacios para ellos. En la tipología C, se reconoce el equipamiento insuficiente, pero se destaca el rol de la organización social, cuando ella aparece, y sus logros en términos de conseguir equipamiento.

Al evaluar el barrio en cuanto a Seguridad, Tranquilidad, Privacidad, Limpieza y belleza, por región, a nivel nacional, la mejor nota en el conjunto de estos atributos, está en la XI Región, con un 5.1 de promedio. La peor, la RM, evaluada negativamente, con un 3.8. La I Región, tiene el más alto porcentaje de nota Bajo 4 en Belleza. Por el contrario, esta Región presenta los más altos porcentajes de notas por sobre 4 en Seguridad y Tranquilidad. La RM, en cuatro de los cinco atributos evaluados, presenta los más altos porcentajes de notas bajo 4 (Seguridad, Tranquilidad, Privacidad y Limpieza). Por tipología, la AB resulta ser evaluada mejor que la C.

Los vecinos se sienten altamente expuestos por vivir en su barrio a robos (75,1%), alcoholismo y drogadicción (68%), asaltos(62,8%), peleas y riñas (60,9%), riesgos de accidentes (59,5%) y en menor porcentaje a agresiones sexuales. La sensación de exposición a peligro es mayor en la tipología C (72,1%) que en la AB (53%).



De los 19 atributos del equipamiento del conjunto habitacional a evaluar, cerca del 50%, son evaluados negativamente. Los peor evaluados son teléfonos públicos, comercio, consultorios, bomberos, servicios básicos, áreas verdes, plazas y parques, vegetación en calles y pasajes, espacios deportivos y de recreación y vigilancia policial. Los mejor evaluados son la locomoción colectiva, el alumbrado público, basureros y servicios de recolección. Por tipología, la C es peor evaluada que la AB. No obstante, ambas son mal evaluadas en áreas verdes, plazas y parques, vegetación en calles y pasajes, espacios deportivos y de recreación y vigilancia policial. A nivel regional, las mejor evaluadas en el conjunto de los atributos, son la V y la VI Regiones. Las peores, la I Región (13 de los 19 aspectos, bajo 4), III y Región Metropolitana.

**14. Los conjuntos habitacionales de ambas tipologías, en general, no presentan una clara estructura organizativa que pudiera afectar el dominio territorial y a su vez contribuir a constituir lugares tanto en los niveles del entorno como del conjunto. Los conjuntos tipo C poseen escasa jerarquización en su organización espacial, generando entre los bloques, espacios residuales sin control social y fuerte deterioro.**

La trama urbana de los conjuntos y sus características no son percibidas como influyentes en la satisfacción residencial por la gente en el caso de la tipología AB. Destacan que es más importante el carácter del tejido social que pueda construirse en su interior. No ocurre lo mismo con la trama de la Tipología C, constituida en general por supermanzanas, en donde el conjunto se diseña con escasa jerarquización produciendo espacios residuales, sin control social y con fuerte grado de deterioro, aspecto percibido por la gente y evaluado como negativo para ellos. Respecto a la estructura vial, en la Tipología A y B, se constata la presencia de vías de carácter irruptor que dificulta la interacción social y que los habitantes lo detectan claramente.

En la Tipología C, predominan las vías principales de carácter tangencial, la que no tiene efectos negativos sobre el conjunto, con excepción de la Villa Francisco Coloane, que tiene una vía principal de carácter irruptora.

En general, en todos los conjuntos habitacionales observados, se presentan problemas asociados a su diseño, generando espacios que dificultan la interacción social, el control y mejoramiento de los mismos y que son susceptibles de apropiación por grupos organizados, como pandillas y otras expresiones de delincuencia.

Los habitantes se sienten inseguros en sus barrios y más aun en la tipología C que en la AB, tanto así que en el promedio de los atributos tales como tranquilidad, seguridad, privacidad, belleza y limpieza, la tipología C resulta ser reprobada.

**15. La satisfacción que tienen los beneficiarios con los conjuntos de Vivienda Básica se ve altamente afectada por el tipo de equipamiento comunitario entregado - cantidad, localización, uso y mantención - que no responde a las necesidades diversas de la población. La provisión inicial de equipamiento y áreas verdes no garantiza su permanencia si no existe una gestión organizada en su uso y mantención.**

Según conclusiones de los grupos focales y las fichas de observación en terreno, en las tipologías AB y C, aparecen diversas situaciones según el conjunto habitacional: en unos se observa la carencia de equipamiento desde el inicio y en otros, se reconoce que éste fue destruido o maltratado por los mismos habitantes en especial los jóvenes.

**16. En los conjuntos habitacionales hay una carencia significativa de áreas verdes, juegos infantiles y equipamiento comunitario y cuando éstos se proveen, normalmente están dispuestos en retazos y en la periferia de ellos, sin posible tuición y control de parte de los residentes aumentando la inseguridad residencial.**

En las evaluaciones que se hace a nivel barrial se puede destacar que existen diferencias en la percepción que se tiene según la tipología habitacional en la que habitan, donde la Tipología AB es mejor evaluada que la C. Los aspectos mencionados como más necesarios son las plazas, áreas verdes y juegos. En su evaluación de los aspectos del barrio, aquellos peor evaluados son los servicios básicos y los aspectos de espacio público como las plazas, la vegetación, los espacios deportivos y la vigilancia del barrio. Los entrevistados de tipología C mencionan mayor necesidad por retén policial y vigilancia que por plazas, áreas verdes y juegos. En su evaluación, las peores notas son para la vigilancia policial y los servicios.

A mayor antigüedad se plantea una mayor necesidad de cuartel policial y a menor antigüedad, mayor necesidad de áreas verdes y plazas. Estos resultados indican al menos, que los nuevos beneficiarios de vivienda básica modalidad SERVIU, están demandando un mejor equipamiento de los entornos en los nuevos conjuntos y es probable que a medida que se vaya construyendo una historia residencial común, puede ser posible lograr conjuntos más seguros, dependiendo de las acciones que se emprendan en pos de lograr ese objetivo.

Por región, las prioridades son por plazas, áreas verdes y juegos en la I, III, V y VI Región. Retén policial o comisaría en la VIII Región. Esta jerarquización, coincide con la evaluación a los aspectos del barrio ya señalada, para el caso de la I Región, en donde están los más altos porcentajes de Notas sobre 4 a la Seguridad y Tranquilidad y para la VIII Región en donde hay más percepción a Robos y Accidentes.

**17. La falta de fluidez e insuficiencia en la comunicación entre los postulantes y beneficiarios del Programa de Vivienda Básica y la institucionalidad pública encargada de su gestión, hace que el nivel de satisfacción de aquellos, sea menor.**

Se concluye que las "autoridades" en general son mal evaluadas, esto en particular referente a la Municipalidad, pero también al SERVIU-MINVU, por razones de burocracia, falta de información, discriminación a los beneficiarios, promesas que no se cumplen, falta de transparencia en las actividades, así como en la asignación de viviendas y fiscalización de obras. No existe claridad sobre quien se encarga de que y a quien recurrir, cuales son los canales formales. Esta falta de información y desconocimiento de canales apropiados, surge a lo largo del proceso habitacional, desde la postulación, momento en el cual los postulantes deberían ser informados y capacitados sobre sus derechos, las implicancias del dividendo, vivir en copropiedad, etc. Hoy en día existe gran confusión respecto a cuales son esos canales, quienes los manejan y cuando y como operan. Esto sucede en particular con la Ley de Copropiedad, la cual de por sí resulta difícil de aplicar y más aun cuando se desconoce como tal y por ende, no se respeta. Las personas que llegan a los conjuntos de vivienda básica no saben vivir en espacios de copropiedad, comportándose como propietarios individuales. Esto genera un alto nivel de conflicto que lleva a la insatisfacción y la poca organización. La presencia de arrendatarios es un obstaculizador a la hora de decidir acciones comunitarias, lo que junto al desconocimiento de sus contenidos y lo complejo de la ley, dificulta la posibilidad de acciones en conjunto. De todas estas constataciones, aparece la necesidad de proponer acciones previas en cuanto a lo que significa vivir en comunidad por parte de los postulantes a esta modalidad de vivienda.

**Sobre la Situación Actual, Aspectos relacionados con el Meso Sistema (vecinos/entorno):**

**18. A pesar de existir una buena disposición entre los vecinos para convivir, los problemas de comportamiento de algunos de ellos, la insuficiente aislacion acústica y poca privacidad, inciden negativamente sobre los niveles de satisfacción del entorno y limitan las iniciativas para un mejoramiento de los mismos y un fortalecimiento del vecindario.**

Los habitantes de conjuntos de vivienda básica tienen buena disposición a la convivencia vecinal y a la participación, teniendo una mejor evaluación la tipología AB que la C. En esta última, la menor disposición se debe a una percepción de mayor conflictividad en el desarrollo de la convivencia. Se destaca que si bien hay un clima de cordialidad, éste no es suficiente para pasar a la acción, puesto que hay una tendencia a quedarse solo en la relación amistosa.

En general, a medida que el conjunto es más antiguo, hay una mejor disposición a conformar mejores vecindarios y a desarrollar una mejor participación. Lo anterior sugiere observar la calidad de la infraestructura adecuada y necesaria para acoger esta disposición positiva creciente, según las preferencias acerca de las organizaciones vecinales en las que les gustaría participar.

**19. En cuanto a los atributos de la conformación físico-espacial, la tipología C produce una insatisfacción mayor que las tipologías A y B, especialmente por la falta de control de sus espacios semi-públicos y semi-privados a nivel de agrupación y debido también a las dificultades para su ampliación y falta de privacidad en el nivel de la vivienda.**

En cuanto a los entornos inmediatos, representativos de los conjuntos observados, en la Tipología A y B, por la trama urbana predominante, se destacan los entornos de tipo lineal de 2 y 3 accesos y los espacios residuales (éstos dificultan la interacción social y son frecuentemente focos de conflicto y deterioro). Los entornos de tipo lineal, son reconocidos por los habitantes como facilitadores para una interacción social.

En la tipología C, además de los entornos ya mencionados, la conformación de hileras de edificios, deja un terreno sin control social, que es lo que se denomina "patio trasero". Los habitantes muestran preocupación por estos espacios compartidos y por razones de seguridad tienden a cerrarlos; lo consideran necesario para tener tranquilidad y privacidad. Es motivo también de conflicto, los cierres por iniciativa propia, que restringen el uso de dichos espacios.

**20. La satisfacción del beneficiario del Programa de Vivienda Básica disminuye debido a los problemas de clima social.**

Las causas que dificultan la convivencia vecinal se encuentran en el hecho de que se evalúa a sus pares como conflictivos (peleadores o chismosos). Aparece también la droga y el alcoholismo como factores inhibidores de la buena relación vecinal. La historia residencial común aumenta estos problemas, en promedio, de un 44.15% en 1998 a 48.52% en 1995. En el ámbito de las tipologías, la evaluación negativa de estos aspectos es mayor en la C que en la tipología AB.

La insatisfacción de los habitantes de vivienda básica disminuye debido a los problemas del clima social. La mayoría de los habitantes de los conjuntos de vivienda básica tienden a una buena convivencia, destacando que este aspecto es más notable en la tipología AB que en la C, sin embargo, esta actitud tiende a disminuir a medida que los conjuntos van adquiriendo antigüedad, no obstante sus habitantes van teniendo una historia residencial común.

En cuanto a las características de las viviendas que afectan al conjunto, su vecindario y su convivencia, en los grupos de discusión y en la encuesta, se menciona la mala

calidad constructiva de las viviendas, en especial su mala calidad acústica, aspectos que producen un repliegue de las familias al interior de ellas al abocarse a su reparación y mejoramiento. En el caso de la acústica, se genera insatisfacción con la vivienda y el conjunto que a su vez provoca una mala convivencia en los entornos inmediatos. Todo ello redundando en una ausencia de clima social positivo, inhibidor de vecindarios activos.

### **Sobre la Situación Actual, Aspectos relacionados con el Micro Sistema (familia/vivienda)**

**21. La vivienda representa el componente de mayor importancia para los beneficiarios, en comparación con el equipamiento barrial o las relaciones con los vecinos. Esta centralidad que se le asigna a la vivienda en la vida del beneficiario, se puede relacionar fuertemente con la importancia que se le da a la tenencia.**

Es conveniente resaltar la importancia que tiene el tema de la propiedad o tenencia en la evaluación de satisfacción residencial. Contar con una casa propia hace que la satisfacción, por lo menos al inicio, sea buena. Sin embargo, esta evaluación positiva disminuye con el tiempo debido a los problemas de calidad de las viviendas, en particular en la tipología C.

**22. La diferencia mínima entre la calificación de la vivienda previa la actual, a favor de la segunda, obedece a que la situación anterior no era tan precaria y que la vivienda recibida no es tan satisfactoria a pesar de obtener el status de propietario. La poca diferencia de nota entre la vivienda anterior y la actual, más que a la propia vivienda, se debe a una insatisfacción del beneficiario con el nivel de expectativas que tenía antes de llegar al conjunto y la forma que va adquiriendo su entorno residencial y su inserción urbana a medida que pasa el tiempo. La inexistencia de una diferencia mayor de satisfacción entre la vivienda anterior y la actual podría indicar que no es la vivienda (casa) la que hace que se cambie dicha apreciación, mejorándola o empeorándola, sino más bien, otras circunstancias como la tenencia, nexos sociales, empleo, seguridad, entre otros.**

Un antecedente que puede explicar esta situación de insatisfacción es la diferencia entre el promedio de calificación sobre la satisfacción entre la situación anterior (4,3) y la actual (4,5), que muestra sólo una mejoría leve de ,2 décimas.

La calidad de la vivienda se expresa en aspectos tales como, la cantidad de espacio, la privacidad, la calidad constructiva y otros que responden o no a las expectativas que tenían los postulantes, desde la creencia en una solución de buena calidad hasta la representación a priori de la mala calidad de las viviendas básicas. Lo anterior redundando en la actitud con que se reacciona frente al nivel de desilusión e insatisfacción que se

genera en cada caso. En síntesis, cualquiera que sea el nivel de expectativas previas a recibir la vivienda, el nivel de desilusión e insatisfacción está presente.

**23.El nivel aceptable o suficiente en la evaluación de la vivienda actual - no obstante los problemas constructivos y de diseño - responde a que en ella se puede desarrollar una vida familiar satisfactoria, considerando que al momento de su entrega existe una adecuación entre número de habitantes y número de recintos habitables y camas, que parte importante de las actividades no son incómodas de realizar, que permite una relación íntima de la pareja, que se ha logrado realizar un mejoramiento mediante transformaciones, especialmente en la tipología AB que en la C. Independientemente de las incomodidades existentes, las actividades básicas en la vivienda, como ser dormir, comer, cocinar, se realizan en los recintos previstos para ellas.**

El promedio general de satisfacción con los recintos y aspectos de la vivienda resulta ser suficiente, pero de leve mejoría con respecto a la autoevaluación de la vivienda anterior. Dentro del promedio general, la I Región es la única con un nivel de insatisfacción manifiesta, destacándose la II y V por tener la mejor evaluación. La satisfacción promedio es levemente superior en la tipología AB con respecto a la C.

Dentro de una apreciación positiva, tanto en la tipología AB como en la C, en cuanto a que la vivienda permite una vida familiar satisfactoria y que en términos generales sus diversos elementos son igualmente satisfactorios, debe reconocerse que dicha satisfacción es menor en la tipología C, en cuanto a su acondicionamiento acústico, impermeabilización exterior y lugar para el lavado y tendido de ropa, entre otros. La tipología C tiene un menor nivel de satisfacción en casi todos los aspectos analizados de manera particular y en la satisfacción global.

Existe una adecuación satisfactoria entre número de habitantes y número de recintos habitables y camas considerando las tasas de hacinamiento y de promiscuidad. El promedio familiar es aproximadamente similar al número de camas existentes en la vivienda actual, siendo cercano a 4, con una tasa de promiscuidad levemente superior a 1 (1,13).

También existe una concordancia general entre los recintos y el uso dispuesto en ellos, siendo las actividades más incómodas de realizar aquéllas relacionadas con el lavado de ropa y la actividad de cocinar. Entre las actividades que les gustaría realizar en la vivienda se destacan el taller de manualidades y el comercio con un porcentaje superior al 20%.

Desde el punto de vista programático, se puede estimar que las viviendas de tipología AB tenían 4 recintos al momento de la entrega y 5 en la tipología C. Según el resultado de la encuesta, en la vivienda actual de tipología AB el promedio es de 4,8 recintos y el de la tipología C es de 5, lo que indica que el aumento de recintos sólo se ha producido en la primera de las tipologías. En general se estima que la vivienda permite desarrollar una vida familiar satisfactoria, siendo mejor en la tipología AB que en la C.

Llama la atención que, en contraste a lo que se deduce de los grupos de discusión, un porcentaje superior al 60% estima que su vivienda le permite relacionarse íntimamente con su pareja, siendo levemente inferior en la tipología C. Contrasta esta situación de satisfacción con lo que ocurre en la I Región, en la que existe una baja satisfacción en ambos aspectos.

**24. Los beneficiarios tienen más conciencia de los defectos constructivos que de los problemas de diseño, al ser los primeros más evidentes y objetivables que los segundos y a pesar de que éstos tienen efectos igualmente relevantes en su calidad de vida.**

La mayor cantidad de problemas que se identifican en las viviendas, tienen que ver con aspectos constructivos y en menor número en diseño, siendo más generalizados en la tipología C que en la AB. El porcentaje mayor de problemas se señala en la aislación acústica. Las filtraciones producto de lluvias tienen un porcentaje similar y un poco menor las terminaciones. Las instalaciones y problemas estructurales superan el 50% en la tipología C, no así en la AB.

Existen observaciones que apuntan tanto al diseño como a la construcción, lo que a su vez incide sobre la satisfacción de la vivienda. Entre las observaciones de diseño están los problemas de espacio, de ampliación, de distribución y de acondicionamiento acústico. Se hace ver la relación entre el crecimiento de la familia y las necesidades de espacio, sobretodo en la tipología c; la mala distribución, principalmente del baño y lo reducido que son los espacios. Se indica la falta de privacidad entre vecinos por falta de un acondicionamiento acústico adecuado, que es producto tanto de un inadecuado diseño como de la materialidad constructiva. Las observaciones constructivas se refieren a los materiales empleados y su ejecución, las instalaciones en general y las terminaciones. Esto se expresa al no considerar las condiciones climáticas del lugar en algunos casos, a la mínima especificación de materiales y su mala ejecución, filtraciones y humedad producto de instalaciones defectuosas, etc. Todo lo anterior hace que la vivienda, en sus componentes, sea mal evaluada por los beneficiarios y su satisfacción, negativa.

Entre los problemas acontecidos con la vivienda desde la entrega de la misma se destacan: aislación acústica (71,7%), lluvia, goteras (67,3%), tamaño de los recintos (56,8%), terminaciones (53,2%), instalaciones (cañerías, artefacto de baño) (46%), estructura y materiales de construcción (39,7%), ventilación (38,5%), instalaciones eléctricas (35,5%), aislación térmica (32,7%) e iluminación natural (13,7%).

Entre las actividades incómodas a realizar en la vivienda, en orden descendente y sobre el 10% están el lavado de ropa (49,3%), el tendido de ropa (23,5%), cocinar (21,4%), recibir amigos y familiares (16,3%), jugar (14,9%), estudiar y hacer tareas (12,4%) y guardar ropa (10,2%).

**25. La modalidad de adosamiento de las viviendas entre sí, junto a la solución técnica y acústica, afectan fuertemente la privacidad entre las familias habitantes en las tipologías AB y especialmente en la C, al tener adosamiento en muros, pisos y cielos. Dentro de la materialidad de la vivienda de tipología C, se hace énfasis en los problemas estructurales y sanitarios, por cuanto su construcción ofrece mayores complejidades y las instalaciones sanitarias son compartidas entre viviendas.**

Desde los grupos focales se concluye que la mala calidad constructiva de las soluciones entregadas, especialmente su mala calidad acústica, espacios pequeños y deficientes terminaciones afectan la satisfacción con las viviendas percibiéndose una evaluación negativa de las mismas y de los entornos inmediatos.

**26. La evaluación negativa de las áreas de servicios, es decir los recintos de la cocina, lavado y baño, junto con el esfuerzo que los beneficiarios destinan a su transformación, refleja la falta de una debida importancia que se le ha dado a estas áreas en el diseño de las viviendas básicas.**

En general, el recinto baño y cocina están mal evaluados en cuanto a su tamaño y ubicación, lo que además se complementa en los destinos y usos que para el mismo fin se observa en las ampliaciones deseadas y las ya realizadas.

Al consultar a los encuestados sobre cuáles serían los cambios que desearían realizar a futuro en su vivienda, los resultados indican que los cambios más mencionados son: ampliación (61,4%), cambiar ubicación del baño (25,6%), arreglo de instalaciones sanitarias (17%), revestimiento de muros (15,6%) y cambio de puertas y ventanas (15,4%).

**27. Los altos porcentajes de transformaciones realizadas y deseadas a futuro por los beneficiarios se deben, entre otros factores, a los insuficientes estándares constructivos y espaciales, especialmente en el tamaño de la vivienda entregada.**

El resultado del Índice de Transformaciones para el total de la muestra que incluye tipologías AB y C, alcanzó a un 7,8% de viviendas que no habían realizado transformación alguna, un 82,3% con transformaciones mayores, 9,1% con transformaciones medianas y 0,7% de viviendas con transformaciones menores. Es decir, 8 de cada 10 viviendas han realizado una transformación mayor en su vivienda luego de recibida. Las transformaciones no se asocian con alguna tipología, sino que estas asumen la tendencia nacional de por igual. Dentro de las transformaciones efectuadas por las familias, están las mejoras en pinturas, cambio de ventanas, revestimientos de pisos y otras, que reflejan la necesidad de completar una vivienda básica en cuanto a terminaciones e instalaciones.

Las ampliaciones realizadas después de recibida la vivienda, se detecta en las tipologías AB en un equivalente al 45,9% de ellas, no registrándose en los casos



consultados ampliaciones en los departamentos de tipología C, lo que hace bajar el porcentaje de las ampliaciones en el total de la muestra a 29,8%.

Llama la atención que en la tipología C, no se hayan detectado casos de ampliación, a pesar de que en una observación en este tipo de conjuntos se aprecian ejemplos de ellos, lo que también se refleja en los deseos expresados por un tercio de las familias como cambios a realizarse en el futuro a sus departamentos.

El tamaño de las ampliaciones es de 16,4 m<sup>2</sup> como promedio general, que equivale a casi un 43% de lo entregado, considerando un promedio de 38m<sup>2</sup> iniciales para la tipología AB. En cuanto al uso que se le da a la ampliación, ésta es principalmente para cocina (69,5%), dormitorio (33,4%), baño (22,3%), living-comedor (16,6%), local comercial/ almacén (7,8%), y loggia/lavadero (7,5%). Por cierto, una ampliación puede tener más de un uso.

Según la antigüedad de los conjuntos AB se aprecia una relación entre mayor ampliación y mayor antigüedad, estableciéndose el siguiente promedio por año: 1995 (18,3 m<sup>2</sup>), 1996 (16,1 m<sup>2</sup>), 1997 (15,6 m<sup>2</sup>) y 1998 (14,4 m<sup>2</sup>). Sin embargo, también es observable que con 2 años de antigüedad, las viviendas ya tienen un aumento de superficie importante, desacelerándose el proceso con el transcurrir del tiempo.

Según distribución territorial, se encuentran sobre el promedio de ampliación las siguientes 8 regiones: V (19,5 m<sup>2</sup>), X (19,3 m<sup>2</sup>), IX (18,7 m<sup>2</sup>), VIII (18,6 m<sup>2</sup>) VI (18,1 m<sup>2</sup>), I y RM (17,5 m<sup>2</sup>) y XII (17,2 m<sup>2</sup>). Las 5 regiones bajo el promedio son las siguientes: XI (15,9 m<sup>2</sup>), III (14,7 m<sup>2</sup>), IV (14,6 m<sup>2</sup>), II (13 m<sup>2</sup>) y VII (9,3 m<sup>2</sup>).

## Sobre el Proceso y la Variable Tiempo

**28. La satisfacción residencial, a pesar de ser suficiente y buena al momento de recibir su vivienda y al lograr ser propietario, disminuye a medida que pasa el tiempo. Con el transcurso de los años, la satisfacción con el lugar donde viven los beneficiarios, tiende a empeorar, pese a que se mantiene siendo mayoritariamente suficiente y bueno.**

Al analizar la Satisfacción Residencial general, según año, se observa que ella empeora con la antigüedad del conjunto, desde un 5,2% en 1998 para las categorías Malo e Insuficiente a un 14% en 1995. Sin embargo, según el Índice de Satisfacción Total que contempla los tres factores ponderados evaluados, vivienda barrio y relación con los vecinos, donde las características de la vivienda tiene una gran incidencia, (74,%) se observa una situación pareja entre las categorías para los años 1995, 1996 (del orden del 32%) aumentando en 1997 a 35,4% para luego disminuir en 1998 a un 22,8%. Esto último podría ser motivo de análisis a la luz de los acontecimientos ocurridos en 1997 y las soluciones dadas para 1998.

El orgullo de vivir en el barrio, igualmente va disminuyendo según aumenta el tiempo de vivir en el conjunto de un 43% en los del 98, a un 26,7%, en los del 95 y en esta

dimensión, la diferencia entre tipología se distingue notablemente estando los habitantes de la tipología AB mucho más orgullosos (40.1%) que los de la tipología C (14.6%).

Los aspectos mencionados, a medida que los conjuntos avanzan en antigüedad, mantienen su nota (5 y 6), sin embargo como ya se mencionó, bajan en orgullo. Al parecer, el que los conjuntos presenten una buena percepción de éstos atributos, no es suficiente para sentirse orgullosos.

La satisfacción residencial debido a los anteriores atributos y el orgullo del barrio, a medida que transcurre la permanencia en el conjunto, tiende a ser negativa, es decir, a mayor tiempo, menor satisfacción con el barrio. Es mayor la insatisfacción en la tipología C que en la AB. Por región, la satisfacción con el barrio, es mayor en la II, XI, III y IV Región y menor, en la VI, X, VII y V.

## 6. Recomendaciones a partir del Estudio

A continuación se presentan un conjunto de recomendaciones que surgen a partir de los resultados y conclusiones del Estudio. Cabe señalar que estas recomendaciones son de orden general pudiendo ser profundizadas a futuro, dependiendo de las orientaciones con las que proceda el MINVU.

### **Con Relación al Enfoque y Metodología del Estudio, se recomienda en lo General:**

1. Socializar y discutir al interior del MINVU, la visión integral del hábitat residencial incluyendo los diversos aspectos considerados en la Matriz de Calidad y Satisfacción Residencial y la metodología asociada a ella, a fin de incorporarla en futuros estudios y evaluaciones, tanto de este programa como de otros dentro del MINVU.
2. Asegurar que las evaluaciones a futuro, no sólo incorporen métodos cualitativos y cuantitativos en su estudio, sino que éstos se apliquen en forma complementaria, interdependiente e integrada.
3. Incluir en futuros instrumentos, escalas de evaluación a nivel micro, meso y macro sistema en forma proporcional cuando se quiera obtener una comprensión global de la satisfacción residencial, combinando el uso de los instrumentos aplicados en el presente estudio junto a otros, nuevos, que integradamente aporten a la mencionada comprensión.
4. Incorporar el instrumento de Observación en Terreno aplicado en el presente estudio en futuras evaluaciones de satisfacción de programas habitacionales, así como sus técnicas de registro (planos, gráficos y fotos), a modo de poder contrastar y complementar sus resultados con otros instrumentos que se utilicen en la misma evaluación.
5. A partir de los resultados del presente Estudio, revisar los instrumentos utilizados en él, sus limitaciones, los resultados a que se pudo llegar y las consecuencias que tuvo para los objetivos buscados. De acuerdo a ellos, proceder a su mejoramiento para un monitoreo y evaluación periódica de éste y otros programas.
6. Implementar el Sistema de Información Operativo en los SERVIUs y SEREMIs a nivel nacional, resaltando la importancia de complementar los resultados de éste Estudio con otros instrumentos, actualizar los resultados y contextualizar los resultados según las especificidades de cada región.
7. Actualizar los resultados de la encuesta a una muestra representativa a nivel regional a fin de que los resultados sean comparables.

### **Con Relación a la Orientación del Programa, se recomienda en lo General:**

8. En el caso de que se mantenga la actual orientación del Programa en cuanto atender a "familias de menores recursos que viven en condición de allegadas o arrendatarias" (Bases de Licitación MINVU) o de "mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos" (Informe Final de Evaluación PVB del Ministerio de Hacienda), parece necesario hacer un ajuste en la ecuación que se establece entre el valor de la vivienda y las condiciones de postulación y asignación de la vivienda básica en cuanto a ingreso de los hogares, ahorro, subsidio y crédito que permita el acceso efectivo de las familias más pobres que se encuentran en un proceso de disminución dentro del Programa.
9. De no llevarse a cabo lo anterior, debe redefinirse la población objetivo del Programa. Esto implicaría, por una parte, ajustarlo a sus nuevos beneficiarios, y por otra, encontrar nuevas formas de acceso a un alojamiento para las familias más pobres que quedan fuera de él. En la actualidad, éstos últimos no encuentran otra alternativa programática, ya que el Programa de Viviendas Progresivas Primera Etapa tiende a desaparecer, la Densificación Predial tiene un límite cuantitativo, el Programa Chile Barrio atiende solamente a campamentos previamente registrados en el Catastro de Campamentos y Asentamientos Irregulares y teniendo posibilidades restringidas de atención en el Programa Mejoramiento de Barrios.
10. La decisión que se tome en relación al objetivo social y económico del Programa afectará a una parte importante de las recomendaciones que se presentan a continuación.

### **Con Relación a la Postulación, se recomienda en lo General:**

11. Dentro del proceso habitacional actual, existe la conveniencia y la necesidad de vincular las etapas de postulación y asignación de la Vivienda Básica Modalidad SERVIU, al proceso de instalación y adaptación de los beneficiarios a una nueva forma de vida en un conjunto residencial. Estas dos últimas etapas requieren de un gran esfuerzo comunitario para mantener y mejorar sus condiciones sociales y físico-espaciales incidiendo finalmente en su calidad y satisfacción residencial.

### **Con Relación a la Postulación, se recomienda en lo Específico:**

12. Organizar a las familias para alentar las postulaciones colectivas durante ese período.
13. Organizar a los postulantes por comités y procurar que puedan elegir y ubicarse en un mismo sector o conjunto habitacional.

14. Preparar al postulante colectivo previo a la entrega de la vivienda, en cuanto a las implicancias que conlleva ese tipo de postulación en toda la gestión que va desde la inscripción hasta la asignación e instalación en las viviendas definitivas y su posterior vida en comunidad. Esto debería realizarse por medio de capacitación en conjunto.
15. Informar y capacitar adecuadamente sobre el bien que van a recibir, su uso, mantención y derechos; siendo especialmente relevante para los postulantes a la tipología C en cuanto a su régimen de propiedad.

### **Con relación a la Postulación, a modo de síntesis:**

16. Pese a que la modalidad de postulación no es directamente relevante en estos componentes del estudio, es recomendable fomentar la postulación colectiva y asesorar a los postulantes durante el tiempo de espera entre la inscripción y la entrega de la vivienda mediante programas de acompañamiento, que debieran prolongarse por el tiempo que dure la instalación de la familia.

### **Con Relación a la Localización de Viviendas Básicas, se Recomienda en lo General:**

17. La localización de los conjuntos de Vivienda Básica está en función de la distancia y accesibilidad adecuada a servicios urbanos, equipamientos externos al conjunto (salud, educación, abastecimiento, deporte y recreación, entre otros), lugares de trabajo, calidad del transporte y sus vías de circulación. La periferia donde se ubica la mayor parte de los conjuntos de viviendas básicas, en general no ofrece estas condiciones, sin considerar los costos sociales que implica este emplazamiento..
18. Por lo tanto, se hace necesario mejorar estas condiciones, de lo contrario se debe buscar otras localizaciones que satisfagan mejor estos requerimientos. Sin su logro es imposible que haya una deseada integración de los habitantes de las Viviendas Básicas a la ciudad y a sus barrios, afectando la satisfacción residencial.

### **Con Relación a la Localización de Viviendas Básicas, se Recomienda en lo Específico:**

19. Mejorar y compatibilizar las estrategias de desarrollo regional y local con las políticas habitacionales, a modo de aportar por esta vía a la postulación y construcción de viviendas en aquellas comunas donde estén puestas las expectativas de los potenciales postulantes. Un buen ejemplo de ello, lo constituyen los Convenios de Programación.

20. Terminar con los emplazamientos periféricos de los conjuntos, o bien, compatibilizar su ubicación en correspondencia con los centros de equipamiento y servicios de los centros urbanos en que éstos se instalan.
21. Conciliar la ubicación de nuevos conjuntos con la factibilidad de que la nueva población cuente con fácil acceso a equipamientos, particularmente en términos de recreación, educación y salud pública.
22. Desarrollar un trabajo más integrado entre MINVU-Municipios y sector privado, en relación a emplazamientos futuros de los conjuntos habitacionales. Del mismo modo debería existir mayor discusión y planificación en conjunto entre las instancias preocupadas de las operaciones habitacionales al interior de la División de Políticas Habitacionales y sus pares regionales, municipios y sus instancias técnicas.
23. El Programa de Movilidad Habitacional debería considerar los resultados del presente estudio al conocer los motivos que tiene el habitante para querer mudarse o quedarse en su conjunto, por cuanto estos datos aportan antecedentes acerca de los obstáculos y facilidades que tiene la rotación de las familias propietarias del parque habitacional existente.
24. Este Programa de Movilidad Habitacional debe ser complementado por un Programa de Mejoramiento Residencial del parque existente.

**Con Relación al Conjunto Habitacional y los Entornos Inmediatos, se recomienda en lo General:**

25. La tendencia general apunta al reemplazo progresivo de las tipologías A y B por la tipología C como una forma de aumentar la densidad, atendiendo el creciente aumento en el costo del suelo y aprovechando mejor la cercanía a servicios y equipamientos.
26. A pesar de ello la Tipología C muestra en varios sentidos una negativa evaluación en cuanto a calidad y satisfacción residencial, lo que hace recomendable mejorar sus Bases de Diseño y Construcción, existiendo además la conveniencia de estudiar opciones distintas que, cumpliendo con la condición de dar similares densidades, permitan obtener una mejor privacidad entre vecinos, un más alto nivel constructivo, la realización de ampliaciones, junto con lograr un mejor manejo de los espacios semi-públicos y semi-privados en complementación con los espacios públicos.

## **Con Relación al Conjunto Habitacional y los Entornos Inmediatos, se Recomienda en lo Específico**

27. Entregar conjuntos equipados con viviendas mejor terminadas y de buena calidad acústica, de modo que en los primeros años las familias se motiven y se aboquen al mejoramiento del entorno vecinal y el equipamiento comunitario entregado, en vez de dedicar sus esfuerzos exclusivamente a la vivienda.
28. Calificar y ponderar en las Bases de Licitación las características del diseño de los loteos (tipología AB) y de los edificios (Tipología C) en cuanto a la calidad de sus entornos inmediatos, su relación espacial con áreas de uso público o comunes y la apropiación de esas áreas por parte de los habitantes.
29. Mejorar el diseño de las vías de circulación estructurantes en los conjuntos, de modo de evitar que se constituyan en irruptores que dificulten la interacción social. Más bien la estructura vial debe ser un componente ordenador en cuanto a accesibilidad y calidad espacial del sector.
30. Mejorar el emplazamiento de los edificios con relación al terreno, jerarquizando la relación continua entre espacios públicos, privados y semiprivados en tipología C. Posibilitar la apropiación por parte de las familias y vecinos. *(El conjunto Francisco Coloane en la Región Metropolitana, en opinión de la gente, tampoco resolvió este problema)*. Optimizar los atributos que cualifiquen al conjunto compatibilizando requerimientos normativos, financieros, funcionales y estéticos.
31. Optimizar la provisión de equipamientos comunitarios al interior de los conjuntos habitacionales, en especial aquéllos orientados a los jóvenes y niños, de acuerdo a estándares normativos y al conjunto de programas y líneas de acción que desde diversas instancias gubernamentales se orientan al mismo objetivo.
32. Fomentar la definición de límites administrativos pequeños (Ley de Copropiedad) que posibiliten la aparición de copropiedades y Juntas de Administración eficaces en la resolución de problemas comunitarios (tipología C).
33. Compatibilizar estrategias de planificación y acción, respecto de la seguridad ciudadana entre la comunidad, el municipio y la policía, en relación a los conjuntos habitacionales, con énfasis en la prevención a través de incentivar el control social.
34. En la organización espacial de un conjunto habitacional, uno de los componentes es el de la seguridad, y por muy necesaria que sea en estos momentos una actitud defensiva y de aislamiento, no debe primar sobre otras actitudes positivas y necesarias de convivencia entre seres humanos.

### **Con Relación a la Vivienda, se recomienda en lo General:**

35. Incluir en las bases técnicas de licitación más exigencias de carácter cualitativo en cuanto al diseño y habitabilidad de la vivienda, junto a los de carácter cuantitativo, como son los estándares reflejados en cuadros normativos, programáticos y tipológicos. Estos últimos deben ser revisados y mejorados.

### **Con Relación a la Vivienda, Recomendaciones Específicas de Diseño:**

36. Establecer tipologías y estándares diferenciados de viviendas de acuerdo a las diversas características de los hogares a los cuales se orienta el Programa.
37. Mejorar los estándares de los recintos en cuanto a tamaño y proporción.
38. Responder a los requerimientos que aluden a las características del recinto cocina, baño y lavadero, en cuanto a ubicación y tamaño.
39. Organizar mejor la distribución de las áreas de servicio en la vivienda y en relación a las demás áreas.
40. Flexibilizar la vivienda permitiendo una adaptación interior, tanto para actividades propias del hogar, así como a actividades productivas.

### **Con Relación a la Vivienda, Recomendaciones Específicas de Aspectos Constructivos:**

41. Mejorar la habitabilidad como un todo físico-ambiental y espacial.
42. Mejorar las especificaciones técnicas en cuanto a terminaciones.
43. Aumentar las exigencias en cuanto a la supervisión de la obra gruesa, instalaciones y terminaciones.

### **Con Relación a Programas de Apoyo Tendientes al Mejoramiento Residencial, se Recomienda en lo General:**

44. Establecer claramente una política, que junto a la implementación de programas, considere el mejoramiento a corto plazo de los conjuntos habitacionales existentes y nuevos, con el fin de que no permanezcan en un estado de habilitación básica difícil de superar, lo que incide en la percepción del conjunto, barrio y en la calidad de vida de los residentes.



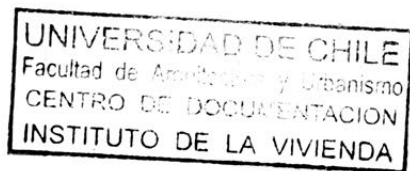
### **Con Relación a Programas de Apoyo Tendientes al Mejoramiento Residencial, se Recomienda en lo Específico:**

45. Difusión y conocimiento de programas existentes, destinados al mejoramiento de equipamiento comunitario y entorno de los conjuntos.
46. Es posible explorar las líneas de acción que contemplen la remodelación, permutas, ampliación o reciclaje de parque habitacional existente.
47. Difusión y conocimiento de programas existentes en seguridad ciudadana, en especial programas de prevención con participación comunitaria.
48. Capacitación de dirigentes, ley de Juntas de vecinos, del consumidor, etc.
49. Difusión y conocimiento de programas existentes destinados a la capacitación de jóvenes, y prevención en el uso y consumo de drogas.
50. Implicancias legales y técnicas de vivir en régimen de copropiedad, mediante metodologías de fácil comprensión para el beneficiario (tipología C).
51. Asesoría técnica para la constitución de grupos organizados orientados a satisfacer expectativas de los futuros propietarios. Grupos juveniles, talleres de manualidades, organizaciones deportivas, comunitarias, tercera edad, etc.
52. Capacitación y asesoría técnica coordinada, por parte del municipio y entidades privadas a los propietarios de vivienda básica, en conjunto con otras entidades públicas (SERVIU, FOSIS, División de Organizaciones Sociales, Gobiernos Regionales, DIGEDER, etc.) en relación al fomento y desarrollo de iniciativas comunitarias destinadas al mejoramiento del clima social, el equipamiento comunitario y la existencia de redes sociales activas.
53. Incluir el ítem de mantención en la formulación de proyectos tanto en términos de costos como responsabilidad y duración de ésta.

### **Síntesis de Recomendaciones**

- Un aspecto que se reafirma al revisar las conclusiones y recomendaciones del estudio, es la necesidad de un enfoque integral, no sólo para la comprensión y evaluación del fenómeno habitacional, sino para diseñar políticas, planes, programas y proyectos habitacionales.

- Comprender que el fenómeno habitacional no se puede abordar exclusivamente como un hecho físico-espacial relacionado con su producción sino, como una entidad indisoluble entre éstos y los aspectos psico-sociales y culturales, ayuda a poner en su lugar los objetivos finales en relación a los medios mediante los cuales se trata de resolver los problemas del alojamiento humano.
- Una visión integral que incluye las diversas escalas que tiene el alojamiento humano, desde la unidad de familia-vivienda a su agrupación en comunidades-conjuntos residenciales, pasando por el nivel de los entornos vecinales y ubicados en un contexto mayor, evita la ruptura y parcelación de las actividades humanas que forman parte integral de la vida de los individuos y grupos humanos.
- En este mismo sentido, establecer que el sistema habitacional incluye el suelo, la infraestructura y el equipamiento social, junto a la vivienda, conduce a comprender los roles que juegan cada uno de los componentes del sistema en la solución de los problemas habitacionales y en la satisfacción de necesidades humanas.
- Finalmente, comprender el fenómeno habitacional como proceso, contribuye a vincular sus diversas fases y las interacciones que se producen entre ellas a lo largo del tiempo, estableciendo las interdependencias que se producen, lo que no sería posible de lograr desde una visión estática.
- Un enfoque integral no significa solamente tener en cuenta estas 4 perspectivas, sino algo bastante más complejo, que consiste en vincular cada una de ellas en un todo



002255



