

**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERIORES DE LA  
VIVIENDA QUE INCIDEN EN LAS PREFERENCIAS Y DECISIONES DE  
LOCALIZACIÓN DE LOS HOGARES EN SANTIAGO DE CHILE**

**Tesis para optar al grado de Magíster en Urbanismo**

**Alumno: Álvaro Llantén Quiroz, Ingeniero Constructor**

Profesores Guía: Alberto Gurovich Weisman, Arquitecto

y Pedro Donoso Sierra, Ingeniero Civil Matemático

**Santiago, 2017**

## **RESUMEN**

Esta tesis propone avanzar en la identificación de los atributos interiores de la vivienda que aparecen como relevantes en las preferencias de los usuarios (o del promedio de ellos), en el contexto habitacional de Santiago de Chile.

Con ese fin, se aplica una metodología, que a partir de una experiencia de campo recolectada aleatoriamente, sistematiza perspectivas de diferentes actores del mercado habitacional, considerando componentes cuantificables posibles de precisar e investigar más adelante y los incorpora en la implementación de un modelo matemático de localización residencial.

Se ha planteado aquel objetivo porque en el mercado inmobiliario no existe una visión consensuada de las preferencias de los hogares por los factores interiores de una vivienda, y también por cuanto los modelos cuantitativos de elección discreta de localización empleados en la Economía Urbana permitirían, en el encuadre de ciertos límites, ponderar la relevancia de tales ingredientes en las decisiones de oferentes, reguladores y adquirentes con el objeto de proyectar y eventualmente pronosticar el desarrollo residencial a partir de dichos atributos.

Junto a lo anterior, la información sobre características interiores de una vivienda también se constituye en un aporte al diseño, planificación y evaluación de proyectos inmobiliarios y a la definición de cánones normativos sobre bienes inmuebles que aporten tanto al mejoramiento de la calidad de vida de sus ocupantes, como al funcionamiento de la ciudad toda.

Con el fin de avanzar en el logro de tales objetivos (que por lo demás se enlazan con la tradición de las intervenciones urbanísticas de base científica fundada por Ildefons Cerdá, Patrick Geddes y August Lösch, entre otros), se inicia este trabajo con una revisión bibliográfica nacional e internacional que recoge diferentes corrientes teóricas, las cuales abordan la cuestión de los atributos que llamamos interiores de la vivienda.

Estas corrientes se articulan con la modelación de localizaciones, la formación de precios inmobiliarios, la valuación y el comportamiento de los compradores de vivienda, a más de las regulaciones y la definición de estándares mínimos de calidad asociados a los bienes inmuebles.

Al efecto, se entiende que las preferencias de los habitantes por los factores de la vivienda son recogidas e interpretadas por otros figurantes del mercado inmobiliario local, por lo que se realiza una investigación cualitativa exploratoria, entrevistando algunos expertos y actores clave del tema en a nivel nacional, tales como: gestores inmobiliarios, corredores de propiedad, agentes de venta, revisores municipales y académicos ligados a las políticas de vivienda en Chile.

Finalmente, se colecciona la perspectiva del usuario o comprador de vivienda, también mediante entrevistas destinadas a conocer sus preferencias habitacionales y de cómo estas inciden en el proceso de elección y localización.

Los datos recogidos en todas estas entrevistas permiten detectar particularidades y levantar hipótesis que pueden ser útiles para diseñar futuras investigaciones e inspirar políticas habitacionales, que busquen satisfacer demandas de los usuarios que no han sido detectadas por los desarrolladores y planificadores urbanos.

Este estudio detecta, que no sólo que el nivel de ingreso juega un rol significativo en la caracterización de la vivienda que los demandantes (cuantitativamente clasificados en la categoría “hogares”) prefieren y acceden, como indica la mayoría de los estudios y modelos de localización residencial, sino que también releva el tamaño del grupo familiar y el ciclo de vida de las familias como elementos en la individualización de la demanda que influyen sobre las variables que representan los aspectos interiores que necesitan y prefieren.

En cuanto a atributos específicos de la vivienda, destaca la preferencia general por una solución en extensión, y en este caso, por la amplitud de patio que

aparece considerado como factor proporcional a la seguridad, la privacidad y a la recreación del grupo familiar.

En otro aspecto, llama la atención, la relevancia asignada por los usuarios a la “casa (previamente) usada” en comparación a una vivienda nueva, por cuanto se la estaría asociando a condiciones comparativamente positivas para una parte importante de la demanda, tales como contar con una mayor dimensión, mejor ubicación y superior calidad.

En resumen, a partir de esta investigación se podría concluir que la oferta inmobiliaria en el contexto de Santiago de Chile, no logra satisfacer cabalmente las expectativas de quienes aspiran o se deciden a comprar una vivienda.

Esta afirmación inicial puede ser considerada como una suerte de hipótesis, que debe ser verificada o modificada más adelante mediante una pesquisa de corte cualitativo y una muestra de mayor dimensión que la cumplida en este estudio; a su vez requiere de una investigación cuantitativa que permita apreciar la diferencia entre percepciones y expectativas, que representen el mercado inmobiliario de Santiago.

Por otra parte, a partir del análisis logrado y de las respuestas obtenidas de quienes caracterizaron los compradores y los expertos, es posible adelantar que al parecer, las regulaciones inmobiliarias vigentes no logran ser percibidas como apropiadas o ajustadas a las necesidades y aspiraciones de los hogares, por cuanto no abordan aquellos factores de lo que sería su efectivo interés o lo hacen de forma insuficiente.

Finalmente, para efectos aclaratorios, si bien se ha trabajado en aquella esfera; este estudio no pretende ser una investigación sobre el mercado de la vivienda en Santiago de Chile, afrontado a manera de totalidad, sino sobre algunas cuestiones metodológicas a considerar en una indagación referida al tema.

En resumen, este trabajo se limita a perfilar los componentes que deberían ser tratados entonces, muchos de ellos de difícil definición entre las numerosas dimensiones cualitativas que para tal objeto tienen que ser resueltas desde aquel predicamento.

Sin embargo, su núcleo se dispone en la puerta de entrada hacia un método que visibiliza el proceso real de búsqueda de vivienda de un particular, trabajando variables que hasta ahora han sido omitidas, pero que como demuestra este estudio, están conscientemente operativas en la selección del adquirente y constituyen un paso adelante, necesario.

***Palabras Claves: Modelación de localización residencial – Factores interiores de vivienda - Preferencias habitaciones en Santiago de Chile***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN .....	2
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
Introducción.....	9
1.2 Objetivos .....	18
1.2.1    Objetivo general:.....	18
1.2.2    Objetivos específicos .....	18
1.3 Hipótesis de trabajo.....	19
1.3.1 Hipótesis específicas .....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL Y REVISIÓN DE ANTECEDENTES .....	21
2.1 Mercado Inmobiliario .....	21
2.2 La teoría del consumidor .....	25
2.3 La localización residencial .....	27
2.4 Modelación de localización.....	29
2.5 Factores interiores de la vivienda.....	34
2.6 Mercado inmobiliario en Chile.....	38
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	42
CAPÍTULO IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA TEMÁTICA DE FACTORES INTERIORES DE LA VIVIENDA .....	47
4.1 Estudios desde la perspectiva de la modelación de localización residencial.....	48
4.2 Estudios desde la perspectiva de formación de precios de los bienes inmuebles .....	55
4.3 Estudios desde la perspectiva de valoración de los usuarios sobre atributos interiores de la vivienda.....	62
4.4 Acerca de las características mínimas exigidas y recomendaciones para los atributos interiores de la vivienda.....	70
4.4.1 Factores interiores de la vivienda presentes en la normativa habitacional chilena.....	70
4.4.2 Factores interiores de la vivienda presentes en estándares y recomendaciones. ....	80
4.4.3 Estándares internacionales presentes en la regulación de atributos interiores de la vivienda .....	86

4.4.4 Conclusiones preliminares acerca de lo factores interiores de la vivienda presentes en estándares y recomendaciones.....	89
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	93
CAPÍTULO VI. ENTREVISTAS A EXPERTOS .....	102
6.1 Relevancia de los atributos interiores de vivienda al elegir un bien inmueble ....	103
6.2 Caracterización de los perfiles de usuario .....	104
6.3 Identificación y valoración de atributos interiores.....	108
6.3.1 Diferenciación por perfiles de usuario .....	108
6.3.2 Valoración de factores interiores de vivienda .....	114
6.3.3 Valoración de recintos más importantes .....	115
6.3.4 Segmentación de atributos públicos y privados .....	116
6.3.5 Medición de los atributos por parte de los usuarios.....	117
6.4 Regulaciones.....	118
6.4.1 Regulaciones en términos de diseño.....	118
6.4.2 Regulaciones en términos constructivos.....	122
6.5 Conclusiones análisis de entrevista a expertos.....	122
CAPITULO VII. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A USUARIOS .....	125
7.1 Relevancia de los factores interiores de la vivienda en la elección de un bien inmueble .....	126
7.2 Identificación y valoración de atributos interiores.....	127
7.2.1 Factores interiores más valorados, diferenciados por segmento .....	127
7.2.2 Factores interiores más valorados, transversales a todos los segmentos ...	129
7.2.3 Opinión de los usuarios sobre la normativa vigente .....	132
7.2.4 Calidad percibida por los usuarios .....	134
7.3 Conclusiones a partir de las entrevistas a usuarios.....	136
VII. CONCLUSIONES FINALES Y PROYECCIONES.....	142
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	148
ANEXOS.....	154

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura N° 1: Relaciones entre los actores del mercado inmobiliario. ....	24
Figura N° 2: Categorías de clasificación de factores o atributos de la vivienda.....	29
Figura N° 3: Relaciones presentes en el marco normativo nacional, que incide en los factores interiores de la vivienda. ....	73
Figura N° 4: Metodología para la evaluación de calidad residencial propuesta por el INVI.....	81

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1: Tópicos de análisis entrevistas. ....	45
Tabla N° 2: Resumen de estudios utilizados por Schirmer et al 2014. ....	49
Tabla N° 3: Resumen de estudios considerados que utilizan la metodología hedónica, características y atributos. ....	57
Tabla N° 4: Resumen de atributos interiores de la vivienda incluidos en el marco normativo Nacional. ....	74
Tabla N° 5: Estándares de confort térmico, acústico y lumínico incorporados por el INVI.....	82
Tabla N° 6: Recomendaciones de diseño para asegurar bienestar habitacional propuestas por el INVI. ....	84
Tabla N° 7: Tabla comparativa de las corrientes teóricas abordadas en la revisión bibliográfica. ....	99
Tabla N° 8: Caracterización de la muestra ejecutada.....	125



## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Introducción**

La hegemonía de la política neoliberal que comenzó a imponerse posterior a la dictadura militar en 1979, se consolidó con la inclusión de la potestad del derecho de propiedad en la Constitución Política de la República, posteriormente fue afianzada mediante normas y circulares emitidas por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y finalmente se rigidizada por la Contraloría General. Pese a este proceso desarticulador, la planificación urbana chilena continúa siendo un área de trabajo muy activa.

Ello se liga al aumento de la población y la superficie urbanizada, junto al cambio de los modos de vida que tensionan la creciente influencia de transformaciones técnicas en el transporte, las telecomunicaciones y el cuadro de las demandas de consumo, gestando, en suma, realidades cada vez más complejas y mutantes – reconocidas como la “transmodernidad” (Rodríguez, 2004) –, van dificultando no solo la toma de decisiones, sino también la predicción de los efectos de la aplicación de políticas públicas y sociales (Lanciotti et al, 2015).

En este contexto, muchos planificadores emplean instrumentos de trabajo limitados e incompletos, por cuanto no suelen contar con suficiente información ni el apoyo de herramientas capaces de iluminar sus decisiones (Cox, 2013).

No obstante lo anterior, el notable desarrollo del conocimiento y la modelación matemática han proporcionado nuevas herramientas para estos fines, las cuales van siendo representadas en teorías y modelos conceptuales y cuantitativos de localización, especialmente orientados al servicio del manejo técnico del diseño residencial.

Así, el campo de los modelos aparece como una solución factible y se generaliza su experiencia, en particular aquellas líneas implementadas a partir de un

muestreo controlado del universo de hogares, viviendas y precios. Del mismo modo, se difunden paradigmas que permiten alcanzar mayores niveles de certidumbre respecto del comportamiento de la masa de hogares y la lógica de injerencia de los llamados “desarrolladores inmobiliarios”, en el encuadre de la política neoliberal (Hamnett, 1991).

En resumen, el resultado que permite alcanzar el concurso de herramientas cada vez más eficaces, aporta un mayor grado de certidumbre en las estimaciones, contribuyendo a postular nuevos campos de investigación, junto con responder a las cada vez más exigentes demandas de asertividad en sus aproximaciones.

En el marco de la planificación urbana, la localización aparece como uno de los fenómenos más relevantes en el rubro de la vivienda, no solo porque ocupa la mayor superficie activa en la ciudad, sino porque su desarrollo implica una de las fuerzas impulsoras de la dinámica y la transformación urbana.

La localización residencial tiene un impacto decisivo sobre el desarrollo económico, la movilidad cotidiana, la estructura y desigualdad socioespacial y el sistema de servicios de una ciudad (Lanciotti et al, 2015).

La economía urbana, especialmente su corriente microeconómica, ha intentado representar mediante modelaciones matemáticas las dinámicas económicas y espaciales de la localización de la población, a través diferentes supuestos sobre el comportamiento de los consumidores y oferentes en el mercado inmobiliario. Estos supuestos, en algunos casos, especialmente en sus inicios, han sido radicalmente cuestionados por su carácter ideal y abstracto, además del hecho de estar asociados a situaciones muy específicas, particularizables. (Rodríguez, 2001).

Los primeros avances acerca de la modelación de localizaciones provienen del agrónomo e innovador empresario Johann Heinrich von Thünen (1826), quien relevó el efecto del costo de transporte al mercado, según el tipo de productos

en la localización óptima de las actividades agrícolas. Aparte, integra por primera vez el concepto de oferta/arriendo, en donde los terratenientes están dispuestos a arrendar sus propiedades, según la mejor oferta de cultivos.

A partir de sus investigaciones se avanzará en la teoría de los lugares centrales, que irá propulsando avances en el análisis y proyección de las distribuciones del equipamiento (Christaller, 1933), así como en el empleo y la producción, especialmente industrial (Lösch, 1940).

En 1964, William Alonso, autor de la teoría de la “bid rent” a través de la cual se vincula superficie de suelo con localización relativa, asigna este concepto a localizaciones residenciales urbanas, considerando una ciudad monocéntrica que ofrece oportunidades de empleo. De acuerdo con su planteamiento, las familias e individuos escogen su ubicación residencial maximizando una función de utilidad, considerando el gasto en bienes de consumo, el costo de la vivienda (dependiendo del tamaño de lote de terreno) y el costo de transporte (en función de la distancia al centro de la ciudad).

Paralelo al trabajo de Alonso, Ira S. Lowry (1964) realiza siete modelos de desarrollo urbano que incorporan diferentes componentes, uno de ellos de naturaleza gravitacional orientado a las metrópolis.

Bajo este enfoque, las familias o unidades domésticas, con sus respectivas demandas por servicios, son asignadas a zonas al igual que un conjunto inicial de empleos, representada por un número de trabajadores.

Posteriormente, con la introducción del modelamiento de la elección de bienes discretos (Mc Fadden, 1978), se logra un avance significativo en la comprensión y representación del comportamiento de las personas y hogares, así como de sus decisiones de localización.

Estos modelos se basan en un paradigma, según el cual una persona u hogar elige entre un conjunto de alternativas disponibles, aquella que le otorga el mayor nivel de utilidad o de satisfacción.

Sintetizando lo ocurrido, el avance tecnológico de las últimas décadas ha permitido ampliar considerablemente la capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos, facilitando la formulación y estima de modelos de elección discreta de localización residencial por mediación de variables que la expliquen.

En los hechos habituales, desde ya es posible agregar a la modelación un amplio rango de variables que interactúan con las diferentes características de los usuarios y se conjugan para representar la diversidad propia de las ciudades. (Schirmer et al, 2014).

Por efecto de estas facilidades, se han abierto nuevas perspectivas en el despliegue de instrumentos de medición, los cuales han evolucionado en su complejidad y acercamiento a la realidad, permitiendo y de hecho forzando a profundizar en la investigación y en el diseño urbano, junto con capacitar a los interventores para analizar y modelar la oferta y demanda habitacional, atendiendo a las crecientes necesidades que proponen los actores.

Ya sobre nuestro tema, podemos afirmar que la ciudad de Santiago de Chile ha seguido experimentando un crecimiento comparativamente alto durante los últimos 50 años, no obstante la velocidad se haya moderado en los últimos decenios, sin dejar de ser la metrópoli más importante del país.

Actualmente concentra 6,2 millones de habitantes, habiendo alcanzado un nivel cuantitativo similar al de Madrid. Parte de esa dinámica de incremento y ralentización demográfica, aunque no territorial, por cuanto su trama urbanizada continúa ampliándose, se relaciona con los efectos de las políticas nacionales de

desarrollo urbano conducidas desde 1979, conforme al criterio de liberalización hegemónica de los mercados del suelo y la vivienda (Sabatini y Arenas, 2000).

Al respecto, el profesor Alberto Gurovich describe este proceso en el curso “Urbanismo e Interdisciplina” (2015).

*“El denominado neoliberalismo se impone en un momento complejo de dificultades y dilemas del sistema económico keynesiano surgido tras la crisis multidimensional de los mercados, entre 1929 y el comienzo de la Segunda Guerra Mundial, dada la necesidad de tonificar el traspaso e incentivar la velocidad de circulación de los capitales, y ante la presencia de problemas en la opción socialista.*

*La versión chilena del neoliberalismo, de suyo extremada, en busca de una mayor eficacia ha traspasado al dominio privado - particulares y empresas - gran parte de las actividades económicas (especialmente aquellas que se avalan como “rentables”), y limitado el papel de la gestión, planeamiento y regulación del Estado mediante la disminución de su tamaño y el confinamiento de sus modos de intervención, a más de reducir el porcentaje del producto interno bruto que administra y controla de manera directa.*

*Combinado con aquello vienen acentuándose las potestades de la propiedad privada – que se manifiestan como superiores en el campo de la juridicidad -, en tanto se facilita la flexibilización laboral, la eliminación de restricciones y regulaciones a la actividad económica y el dominio del espacio (que también se privatiza de manera creciente), junto a la apertura de fronteras para las mercancías y los capitales y flujos financieros.*

*En tal contexto, encauzado por intereses en competencia<sup>1</sup>, donde el más fuerte y mejor dotado no solo obtiene el mayor beneficio sino que al mismo tiempo y en un proceso cumulativo construye y maneja a su favor las dimensiones psicológicas y los aspectos cualitativos del mercado, incluyendo los estímulos al consumo, ocurre que el juego de los símbolos de prestigio, la evasión impositiva y la desfiguración intencional de la desigualdad, transcurren los procesos de urbanización principalmente realizados por decisiones de base utilitaria de los agentes inmobiliarios privados, dinamizadas en añadidura por medio de la omisión consciente de proyectos integradores y a largo plazo, en conjunto con medidas de regulación traducidas en normas que se dictan en beneficio de las necesidades de la mayoría, y fundadas en criterios y datos científicos (como fuera la pauta tradicional del Urbanismo en nuestro país)*

---

<sup>1</sup> Conforme al “principio de libertad negativa del ciudadano” formulado por Immanuel Kant en 1793.

*Para completar, se presentan algunos rasgos que si bien no son exclusivos del régimen neoliberal, tienden a profundizar las consecuencias enervantes de su didáctica.*

*En lo principal se trata de la falta de calidad de los diseños, menos debido a una preparación insuficiente de los autores que por causa de una serie de limitaciones deliberadas del compromiso ético de los mismos, asociadas a la entrega de una reducida información orientada al conocimiento público de los agregados de población por lo general desinformada, que logra circunscribir, desorientar y hasta marginar sus exigencias, afectando su nivel de participación<sup>2</sup> por efectos de una suerte de “quebrantamiento anticipadamente resuelto” del compromiso profesional”.*

De lo anterior, se desprende que habría ciertas limitaciones al funcionamiento óptimo de la oferta y la demanda residencial, y que por otra parte, sería deseable acudir a procedimientos suficientemente controlados de análisis y proyección predictiva, condición que ofrece la técnica de modelación matemática.

En resumen, el propósito que guía esta tesis, se refiere a la indagación de las posibilidades instrumentales de un modo de abordaje de los resultados del proceso de construcción habitacional del Gran Santiago, específicamente del manejo de los atributos interiores que influyen en las preferencias de selección de los hogares - empleados para caracterizar las unidades de sollicitación de la demanda de vivienda -, y a partir de aquello, estudiar el impacto de los diseños actuales y nuevos considerando alternativas políticas y técnicas actuantes sobre su evolución, de tal manera que su comprensión permita pronosticar su desarrollo.

Los modelos de localización residencial suponen que la elección de los hogares considera tres grupos de atributos en sus decisiones de localización.

En primer lugar, se encuentran los que caracterizan el entorno o el barrio donde se ubica la vivienda; en segundo lugar, aquellos atributos relacionados con el transporte, específicamente los que miden el nivel de acceso o conectividad que

---

<sup>2</sup> Lo cual ha sido el objetivo de muchos ejercicios urbanísticos de interés social desde hace más de medio siglo.

provee la ubicación del bien inmueble relativa a las redes de circulación de los sistemas de transporte, y finalmente, aquellos factores que describen las especificidades de la vivienda (Schirmer et al, 2014).

Cuando se especifican los factores asociados a la decisión de localización de los hogares, habitualmente la dimensión asociada a la vivienda aparece representada de manera muy general, mediante pocos indicadores básicos, tales como: el formato del bien inmueble, por ejemplo, si es casa o departamento, y el tamaño medido en términos de superficie del área construida y el terreno (Schirmer et al, 2014).

Esta investigación supone que estas variables descriptivas de la vivienda son insuficientes para recoger todas las características que inciden en las preferencias y decisiones de localización. Esto, porque la vivienda es un bien muy heterogéneo, con diversos atributos físicos y estéticos, funcionales, de durabilidad, de comodidad, etc. También porque tales atributos interactúan con otras características de los hogares relativos a las necesidades y preferencias del potencial usuario.

En el mismo sentido, ocurre que los factores que hemos denominados “interiores” de las viviendas no han sido relevados suficientemente, ni mucho menos sistematizados en investigaciones sobre las preferencias y decisiones de localización de los hogares. Esto, a pesar de que la categoría “vivienda” se ha comportado siempre como un factor transcendental en la predictividad de los modelos de localización residencial (Schirmer et al, 2014).

Para precisar el atributo representativo del “interior” de una vivienda, se entenderá derivado de las particularidades estructurales del lote o terreno, las edificaciones y los espacios que la componen.

El lote puede contener áreas de uso privado, pero en ocasiones otras de uso compartido. Por tanto, además de las superficies del terreno y las edificaciones,

que son de uso taxativo de los moradores, suelen incorporarse atributos asociados al acceso a los espacios colectivos, tales como: áreas verdes comunes, espacios de recreación, estacionamientos, etc. En otras palabras, factores que no son calificados como simples variables del entorno, sino a manera de características propias de los bienes inmuebles, cuya existencia, por lo demás, suele otorgarles un valor agregado.

Por otra parte, estudiar los factores interiores de la vivienda, permite no solo un avance en el diseño y calibración de los modelos de localización, sino que además posibilita identificar los elementos que generan o restan valor, así como las conductas de los residentes e intervinientes en determinados escenarios que afectan los elementos en juego al momento de decidir una vivienda.

Estas percepciones de los moradores en relación a su entorno habitacional, contribuyen a entender fenómenos muy relevantes relacionados con el quehacer diario de las personas, sus motivaciones y valoraciones. Además permiten orientar la ejecución de normativas, políticas y diseños residenciales cada vez más acorde a sus necesidades.

Los cambios producidos por el crecimiento de la población y el aumento sustantivo de la vivienda urbana, han provocado una reducción objetiva del tamaño de la vivienda, lo cual ha causado una mayor limitación y rigidez en términos de la distribución de los espacios. A su vez, los cambios sociales son cada vez más acelerados y diversos, lo que complejiza el escenario urbano. Esto, ha producido una tensión en la selección y jerarquización de los atributos interiores de la vivienda, por lo que resulta cada vez más imperioso, considerarlos como objeto de investigación.

De esta manera, lograr una sistematización de las preferencias de las personas con respecto a los factores interiores de la vivienda, especialmente en Santiago, hará más objetiva y predecible la planificación urbana de la ciudad. Así como



también permitirá responder a las nuevas necesidades de vivienda de la población.

En síntesis, la presente tesis se plantea como un estudio exploratorio acotado al contexto de la ciudad de Santiago, con el objetivo de estudiar factores que influyen en el comportamiento de los usuarios habitacionales y potenciar la creación de mejores diseños habitacionales y modelos de localización residencial.

El desarrollo de esta propuesta, aborda en primera instancia, una revisión bibliográfica acerca de las diferentes perspectivas que han estudiado los atributos interiores de la vivienda. Estudios de carácter económico, social, arquitectónico, entre otros; que sirven de guía para plantear una base de los factores buscados.

Posteriormente, se incorpora a esta información la perspectiva de expertos, que son entrevistados para entregar su visión del problema. Esta mirada experta, permite nutrir y contextualizar la información referida a los factores interiores de la vivienda, en el marco del mercado residencial de Santiago.

Finalmente, la última fase consiste en una etapa de profundización cualitativa, que incorpora entrevistas a usuarios buscadores de vivienda en la capital. Esta etapa proporciona la identificación de determinados elementos de importancia para los usuarios, que conducen a identificar el grado de significación que le atribuyen y los valores en juego que subyacen en estas elecciones. Así como también, la percepción de calidad residencial de los habitantes.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general:**

- Identificar de una forma exploratoria, los factores o atributos interiores de la vivienda y la importancia que les atribuyen los usuarios, con el fin de establecer sus preferencias habitacionales y explicar por qué eligen un determinado bien inmueble en Santiago de Chile.

El estudio tiene un carácter exploratorio, por cuanto es un ejercicio metodológico que no pretende ser representativo del mercado habitacional en Santiago, sino que identificar aspectos que deben ser corroborados o ajustados con una investigación aplicada de mayor magnitud que la aquí realizada.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Desarrollar un planteamiento teórico interdisciplinar mediante la revisión y sistematización de la bibliografía existente y presente en diferentes corrientes teóricas que abordan la temática de los atributos interiores de la vivienda.
- Proponer un conjunto de atributos interiores de la vivienda, seleccionables a partir del planteamiento teórico desarrollado y de la revisión bibliográfica.
- Recoger atributos interiores relevados por un panel expertos nacionales dentro del contexto y marco establecido anteriormente. Esto tiene el propósito de complementar la revisión inicial con nuevos atributos y nutrir el estudio con sus experiencias en el ámbito nacional.

- Complementar y contrastar la información antes obtenida, con información similar obtenida de entrevistas a un grupo determinado de hogares. Esto permite además, conocer las particularidades presentes en la selección de atributos interiores e identificar los recintos y elementos más valorados, así como también, comprender los valores en juego o intenciones que les conducen a seleccionarlos.

### **1.3 Hipótesis de trabajo**

- La elección de un bien habitacional en la ciudad de Santiago, está determinada por atributos interiores que se relacionan con la estructura, composición y equipamiento de las viviendas y que explican las decisiones de compra y localización de sus habitantes.

#### **1.3.1 Hipótesis específicas**

- Existe un número de rasgos o atributos interiores de la vivienda, que son claramente identificables por los usuarios habitacionales de Santiago, y que son determinantes en la decisión de localización.
- Los factores interiores de la vivienda son múltiples y diversos acorde a las diferentes opciones que plantea el uso del espacio privado y de uso comunitario dentro del lote de una vivienda y de características de las edificaciones y de su equipamiento.
- Los factores interiores de una vivienda interactúa o varían con características propias de los usuarios, como la edad, ingreso, estilo de vida,

condición de propiedad, entre otros. Además, la presencia y valoración de estos atributos refleja aspiraciones, valores e intereses de quienes la eligen. Por lo tanto, constituyen un factor fundamental que debe ser atendido en el diseño y desarrollo de viviendas en Chile.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL Y REVISIÓN DE ANTECEDENTES**

El marco teórico que sustenta esta investigación se correlaciona con áreas específicas de la economía, la ingeniería y el urbanismo, desde las cuales se extraen los conceptos de: mercado inmobiliario, teoría del consumidor, localización residencial, modelación de localización y factores interiores de la vivienda. La definición y correlación de estos conceptos incluidos en este marco teórico, se explican brevemente en las siguientes secciones.

### **2.1 Mercado Inmobiliario**

El mercado inmobiliario es un conjunto de actos de compra y venta de bienes raíces, que se da bajo un suelo delimitado. Este mercado, es especialmente sensible a las condicionantes físicas, sociales, políticas y económicas de los territorios y tiene repercusiones socio-espaciales de gran trascendencia social, como la percepción de cierto tipo de orden en las ciudades. De ahí que su evolución y efecto en las ciudades, se haya convertido en un tema de máximo interés para los planificadores urbanos (Lanciotti et al, 2015).

El mercado inmobiliario es clasificado regularmente según el tipo de bien o activo presente en la dinámica económica, las clasificaciones más relevantes son: mercado residencial (compuesto por activos destinados a otorgar alojamiento permanente a personas), mercado comercial (emplea activos con la finalidad de prestar servicios a público general, además de empresas u organismos), mercado de oficinas (caracterizado por el uso de activos destinados a prestar servicios administrativos, técnicos, financieros, de información u otros), mercado industrial (sus activos tienen el propósito de realizar operaciones de elaboración, tratamiento, reparación, manipulación, almacenaje y distribución de productos materiales), etc.

El mercado inmobiliario, tanto en su oferta como en su demanda y precios, están directamente influenciadas por factores externos al funcionamiento del propio mercado. Las condiciones macro económicas como el acceso al crédito, la tasa de interés, la evolución de los ingresos, la inflación, el accionar de las políticas públicas, la legislación del ordenamiento del suelo, el ciclo económico, la especialización productiva de la región y de la ciudad; además de las tendencias demográficas y la estructura de la población, constituyen factores de distinto orden que inciden en los precios y en el mercado de la vivienda a corto y largo plazo (Lanciotti et al, 2015).

De igual forma, los bienes presentes en el mercado inmobiliario tienen una doble peculiaridad, según la intencionalidad de su comprador, ya sea como bien de consumo durable o como bien de inversión. De esta manera, existen dos segmentos de demanda, una especulativa y otra final. La demanda final, es a su vez segmentada según la función o uso de la propiedad (industrial, comercial o residencial) y según los ingresos de los compradores (Lanciotti et al, 2015).

Por otra parte, los bienes inmuebles presentes en este mercado son diferentes de otros bienes, ya que sus ubicaciones son características únicas de los bienes inmuebles apreciadas por los agentes demandantes, estableciendo una diferenciación para cada una de ellos. De esta manera, los bienes inmuebles podrán ser reproducidos o igualados en sus características físicas o constructivas, no obstante, las condiciones de emplazamiento no podrán nunca ser equiparadas, por lo cual, el mercado inmobiliario podrá tener bienes similares, pero estos siempre serán únicos, ya que el diferencial de distancia le confiere a cada propiedad un carácter siempre distinto (Schirmer et al, 2014).

Esta condición única de los bienes inmuebles, dificulta en gran medida el cálculo del valor de una propiedad, constituyéndose en un proceso de gran complejidad en comparación con otros mercados en donde las unidades o productos son más homogéneos. De esta manera, los precios de los bienes inmuebles se negociarán

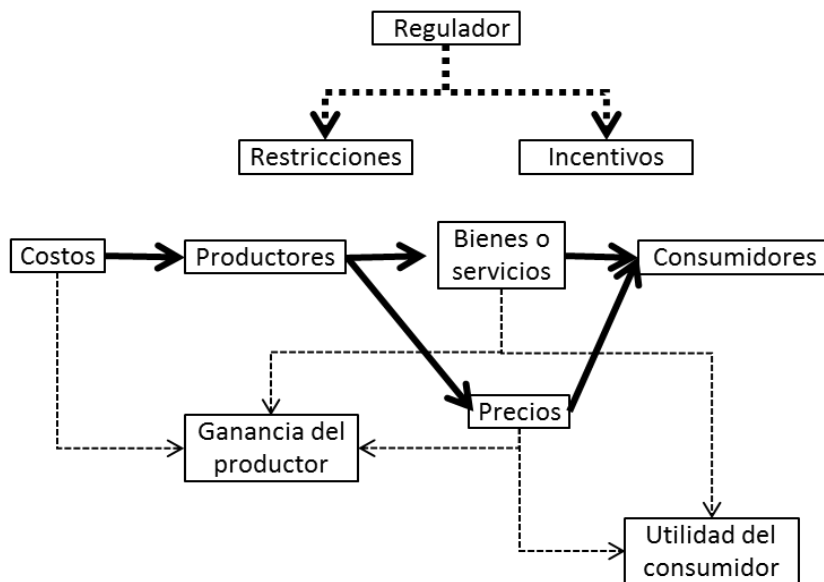
y transarán entre el comprador/arrendatario y el vendedor/arrendador, de acuerdo con la valoración subjetiva de los usuarios, asociados a la utilidad que les proveen los diferentes atributos de la propiedad.

En este sentido, el mercado inmobiliario residencial es aquel que tiene la mayor relevancia, ya que actúa como agente de asignación social. Tanto el suelo como la vivienda son bienes que se comercializan en el mercado, no obstante, son reconocidos también como derechos sociales, cuyo ejercicio depende de las condiciones económicas, sociales y políticas de la población en un determinado contexto histórico (Lanciotti et al, 2015).

Teniendo en cuenta estas características, en el mercado inmobiliario existe además un ente regulador activo, encargado de verificar y promover normativas en términos de restricciones e incentivos, su propósito es velar por el bien común, mejorar el funcionamiento del mercado y lograr una distribución equitativa de las riquezas.

En definitiva, los elementos anteriormente descritos y sus relaciones básicas se representan en el siguiente esquema. (Fig. N° 1)

**Figura N° 1: Relaciones entre los actores del mercado inmobiliario.**



*Fuente: Donoso, Pedro. "Conceptos del transporte de pasajeros".  
Desarrollo urbano y transporte. Universidad de Chile. 15 de Abril de 2016.*

En resumen, el mercado inmobiliario difiere sustancialmente de otros tipos de mercado, especialmente por la particularidad de los bienes inmuebles comercializados y su fuerte vínculo con el bienestar de las personas. Esto ha provocado el interés y estudio, tanto de urbanistas como de ingenieros, sociólogos y economistas, quienes coinciden en plantear que las dinámicas del mercado inmobiliario, en especial el mercado residencial, tienen un rol fundamental en la transformación espacial de las ciudades e impactan directamente en la calidad de vida de su población.

Al respecto, la presente investigación se enmarca en las características del mercado inmobiliario residencial, enfocándose específicamente en la perspectiva del usuario o habitante residencial, entendiendo que al estudiar y analizar su comportamiento, se podrá comprender e intervenir en los diferentes patrones de localización residencial.



## 2.2 La teoría del consumidor

Para estudiar al usuario residencial, es necesario establecer como base o fundamento los postulados de la corriente microeconómica o microeconomía, la cual se ha encargado “*del estudio de la actividad económica a partir del comportamiento individual de los agentes económicos dentro de un determinado mercado*” (Nicholson, 2008).

Dentro de microeconomía la teoría del consumidor es el concepto más importante para estudiar la conducta de los usuarios. La teoría del consumidor se sustenta en el paradigma del comportamiento racional, corriente teórica que supone que el agente o usuario tiende a maximizar su utilidad-beneficio y a reducir los costos o riesgos. Se asume que todos los individuos tienen capacidad racional, tiempo y condición emocional necesaria, para elegir la mejor opción de entre las que tiene disponibles. Es decir, todo individuo se guía racionalmente por un interés personal, independientemente de la complejidad de la elección que deba tomar (Nicholson, 2008).

Esta racionalidad se relaciona con una cierta intuición que conduce a los individuos a optimizar y mejorar sus condiciones. Al respecto, la teoría infiere que se puede explicar el comportamiento y los patrones observados en un mercado, en tanto los individuos manifiestan ciertas preferencias, asociadas con su utilidad particular y buscarán maximizarlas (Nicholson, 2008).

No obstante, la teoría microeconómica del consumidor no presupone ni establece *a priori*, qué constituye la utilidad de los agentes. En efecto, se describe la utilidad como una función latente (no observada), que no se puede medir bajo algún tipo de unidad o parámetro, pero no obstante, está formada por múltiples atributos que reflejan en gran medida la intencionalidad del individuo.

De este modo, la utilidad de un agente se manifiesta en una serie de atributos del bien o servicio que explicarán tanto, la percepción de satisfacción emocional o

placer del sujeto consumidor como también la apreciación racional asociada con la funcionalidad que éste atribuye.

Por ejemplo, para un individuo que compra un automóvil, su función de utilidad podría contener como atributo el ahorro de tiempo o dinero que le provoca el automóvil como una alternativa de desplazamiento. Esta idea de administrar sus recursos para maximizar sus ingresos, adscribe claramente a un comportamiento racional que estaría presente en una función de utilidad. No obstante, la función de utilidad podría abarcar también como atributo su percepción de la belleza del bien (elemento que podría provocar una satisfacción o placer) u otros atributos que describen este concepto.

Por lo mismo, es necesario enfatizar que no por llamarse “paradigma del comportamiento racional” los individuos evaluarán únicamente características funcionales de los bienes. Al contrario, estas incluirán también las percepciones y reacciones placenteras y eminentemente subjetivas, que les provocan los distintos tipos de bienes.

En resumen, todos los agentes presentes en el mercado adscriben al comportamiento “racional” de maximizar su función de utilidad dentro de sus posibilidades, considerando para ello elementos funcionales de los bienes, pero también características subjetivas de esos bienes, que le provean satisfacción o gratificación o que eviten el desagrado o el perjuicio. Así, cada consumidor tiene un conjunto de atributos que explicará sus preferencias, y es posible esperar que diversos grupos de individuos tengan también preferencias con propiedades comunes (Nicholson, 2008).

No obstante, aunque los agentes busquen maximizar permanentemente su utilidad, es necesario considerar que esta no siempre es posible de alcanzar, debido a las limitaciones que poseen los individuos, tales como sus recursos u otros, por ejemplo, de carácter social y cultural. Por esto, la función de utilidad

busca representar el bienestar de los consumidores considerando las condicionantes que actúan sobre éstos y sus decisiones.

De acuerdo con este enfoque, un consumidor racional consume bienes de tal manera que su utilidad total sea la máxima posible para un nivel de precios dados de estos bienes. Es decir, la utilidad de un consumidor podrá ser representada por la suma de atributos de un bien  $(Q_1^*, \dots, Q_n^*)$  de tal manera se cumpla:

$$U(Q_1^*, \dots, Q_n^*) = \max_{(Q_1, \dots, Q_n) \in \mathcal{R}} U(Q_1, \dots, Q_n)$$

Donde el conjunto se refiere al conjunto de valores a los que afecta la restricción presupuestaria:

$$\mathcal{R} = \{(Q_1, \dots, Q_n) \in \mathbb{R}_+^n \mid P_1 Q_1 + \dots + P_n Q_n = Y_d\}$$

Donde:

$(P_1, \dots, P_n) \in \mathbb{R}_+^n$  Es el vector de precios de los bienes.

$Y_d$  Es la renta disponible del individuo para el consumo.

### 2.3 La localización residencial

La localización residencial corresponde a la ubicación de los hogares en la ciudad. Se supone que es el resultado de un proceso de elección de entre las diferentes alternativas discretas disponibles para cada hogar, revelando los bienes inmuebles que prefieren y consumen dentro de sus posibilidades. En este proceso intervienen las características de los hogares que condicionan los bienes que pueden acceder y sus preferencias dentro de este espacio de opciones disponibles. También estos hogares perciben y aprecian en distinto grado los

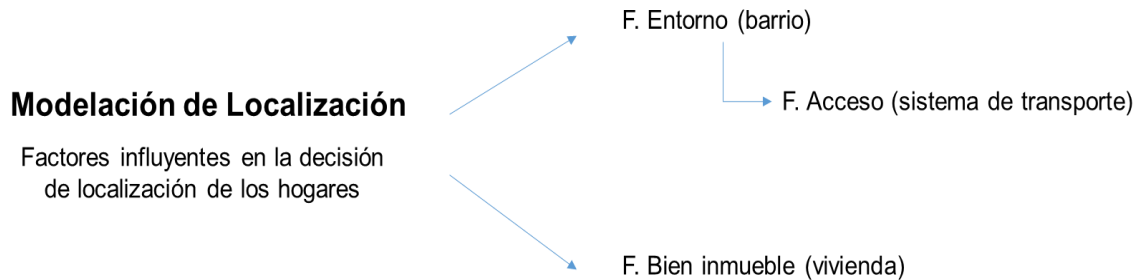
atributos de los bienes inmuebles y de su entorno natural y construido, incluido el nivel de acceso que le provee el sistema de transporte

La literatura referida a la localización residencial, abarca una gran cantidad de corrientes que señalan qué variables, causas o factores son los más incidentes para explicar el fenómeno de localización, su distribución y dinámica. Entre estos, podemos mencionar los estudios de: Lösch (1940), Boisier (1991), Martínez y Schlupman (1991), Evans (2004), Hurtubia (2010), etc., los cuales abordan desde perspectivas económicas, sociológicas, ingenieriles, geográficas y urbanísticas, un conjunto de variables y atributos que explicarían en mayor o menor medida, los patrones de elección y localización de los hogares.

Entre estos múltiples factores se consideran por ejemplo: la accesibilidad al lugar de trabajo, al comercio, a los equipamientos, a los caminos principales y al transporte urbano; así como también, las características de la vivienda, entre estas: el costo, el tamaño, la antigüedad y la calidad de la misma. También se incluyen otros factores relacionados con el entorno social, medioambiental, etc.

En este sentido, la percepción y valoración de una determinada localización residencial puede variar de una persona a otra, dependiendo de qué factores reflejen sus necesidades y prioridades, como también de qué ponderaciones le asignan a éstos. Los factores que inciden en la decisión de localización pueden ser clasificados en dos grandes categorías: Por una parte, se encuentran los factores relacionados con las características del entorno o barrio, como atributos geográficos, de los usos de suelo existentes y del acceso provisto por el sistema de transporte, pero por otra están los factores relacionados con las características del bien inmueble (Schirmer et al, 2014; Moghimi y Jusan, 2015). (Fig. N°2)

**Figura N° 2: Categorías de clasificación de factores de la vivienda.**



*Fuente: Elaboración propia*

De esta manera y bajo este enfoque, la localización residencial depende de un conjunto de atributos o factores ponderados diferentemente por distintos tipos de hogares. Este enfoque se puede operacionalizar en modelos matemáticos de las probabilidades de localización, expresadas en función de estos atributos y de parámetros ponderadores de estos factores que varían según tipo de hogar.

## **2.4 Modelación de localización**

La localización residencial es una de las fuerzas impulsoras de las actividades urbanas. Tiene un impacto sobre la fuerza laboral, el desarrollo económico, la estructura social, la segregación espacial, y el sistema de transporte. La comprensión de la localización residencial y de su dinámica es una preocupación primaria para planificadores urbanos, legisladores e investigadores (Schirmer et al, 2014).

Las raíces del modelamiento de la localización residencial se remontan a los primeros avances de von Thunen (1826) en el modelamiento de uso del suelo. Si bien, el modelo de von Thunen se basa en el ordenamiento de cultivos para la agricultura, él explicó el efecto del costo de transporte en la decisión de

localización y describe el comportamiento del mercado del suelo a través de la fuerza de atracción de un solo mercado de ventas en una región agrícola. Von Thunen integra, al modelamiento de la localización, el concepto de oferta/arriendo, representando a los terratenientes como los agentes que están dispuestos a arrendar sus propiedades a la oferta más alta.

Posteriormente, Alonso (1964) aplica este concepto de oferta/arriendo a la localización urbana residencial, considerando una ciudad monocéntrica en cuyo centro se concentran las oportunidades de empleo. Así, los individuos y familias escogen su ubicación residencial con tal de maximizar una función de utilidad dependiendo del gasto en bienes, del tamaño del lote y de la distancia al centro de la ciudad.

Paralelo a Alonso, Lowry (1964) aplica un modelo gravitacional a la localización residencial. Lowry asume que existe un conjunto inicial de centro de empleos por zonas y que los individuos y familias se distribuyen en las diferentes zonas, según una función de dispersión, que estima el número de trabajadores empleados viviendo en cierta zona. El atractivo residencial de una zona es medido por la cantidad de terreno disponible para la localización de los habitantes.

Con la incorporación de modelos de elección discreta en ámbitos de la microeconomía (McFadden, 1978), encontramos variados estudios describiendo la elección de la ubicación residencial. Justamente el aporte y valor de este marco de referencia, radica en mostrar cómo se puede cuantificar el impacto de diferentes características de ubicación residencial y su interacción con características del ocupante de la casa (Schirmer et al, 2014).

De esta manera, estableciendo especificaciones detalladas de una elección, uno puede evitar describir la localización residencial únicamente por su distancia al centro de la ciudad y su correspondiente perspectiva monocéntrica. De este modo, se representan diferentes usuarios residenciales y la localización con un amplio rango de atributos, que refleja la diversidad encontrada en las ciudades.

La modelación de localización bajo el enfoque de la elección discreta, está constituida por dos enfoques principales.

El primero, está basado en modelos de Elección o *Choice*, en los cuales se supone que los agentes eligen los bienes inmuebles que maximizan su utilidad dentro de un presupuesto disponible (McFadden, 1978) y (Anas 1982).

Así, la elección de un bien inmueble es definida como:

$$\text{Máx}_{v,i} U_{hvi} \quad U_{hvi} = U_h(I_h - r_{vi}, w_{hvi})$$

$w_{hvi}$ : atributo de bien inmueble  $v$  en zona  $i$  para  $h$

$r_{vi}$ : arriendo de bien inmueble  $v$  en zona  $i$

$I_h$ : Ingreso de  $h$

*Fuente: Donoso, Pedro. "Modelación del Uso del Suelo". Desarrollo urbano y transporte. Universidad de Chile. 15 de Mayo de 2016..*

Este enfoque trata al mercado inmobiliario urbano como un mercado normal competitivo, donde los bienes inmuebles tienen precios dados para el consumidor, junto a otras características, todas las cuales que son comparadas por el tomador de decisión. Por lo tanto, bajo este enfoque el agente no incide en los precios de los bienes inmuebles (Nicholson, 2008).

Bajo el segundo enfoque llamado Bid o Postura, se asume que el mercado es del tipo remate, porque se considera la característica de bien cuasi-único que tienen las viviendas. En efecto, todos los bienes se diferencian en su ubicación aun cuando pueden ser iguales en la geometría del lote y en las edificaciones dentro de éste, condición que los convierte en cuasi-unicos. Por esta razón, se aplica un enfoque de remate para "adjudicar localizaciones": los agentes realizan ofertas a las distintas localizaciones y éstas se asignan o son ocupadas por mejor postor (Alonso, 1964). Los agentes realizan ofertas equivalentes a sus

disposiciones a pagar por las distintas localizaciones, cuyos precios no están definidos a priori, sino que resultan como la postura (disposición a pagar) del mejor postor. Entre los modelos que siguen este enfoque se cuentan los de Willson y Bennett (1985), el de Ellickson (1981), Anas, y Arnott (1991) y el ámbito nacional el de Martínez y Donoso (1996).

La función de disposición a pagar se deduce de la función de utilidad, invirtiéndola en el precio, como se indica a continuación:

$$U_h = \alpha_0 (I_h - B_{hvi}) + \alpha_1 w_{1hvi} + \alpha_2 w_{2hvi} \dots$$

↓

$$B_{hvi} = \left( I_h - \frac{U_h}{\alpha_0} \right) + \left( \frac{\alpha_1}{\alpha_0} \right) w_{1hvi} + \left( \frac{\alpha_2}{\alpha_0} \right) w_{2hvi} \dots$$

↓

$$B_{hvi} = b_h + \beta_1 w_{1hvi} + \beta_2 w_{2hvi} \dots$$

$B_{hvi}$ : monto máximo que **h** está dispuesto a pagar por una localización  $(v,i)$  para obtener nivel de utilidad  $U_h$

$B_{hvi} \leq I_h$

$b_h$ : componente de la postura propia del agente **h** y que depende de su nivel de ingreso  $I_h$  y del nivel de utilidad  $U_h$

*Fuente: Donoso, Pedro. "Modelación del Uso del Suelo". Desarrollo urbano y transporte. Universidad de Chile. 15 de Mayo de 2016.*

Es interesante acotar que bajo condiciones de equilibrio, ambos enfoques (de elección y de remate) son equivalentes. Además, es oportuno destacar que ambos enfoques de modelación dependen de un número importante de factores que explicarían las decisiones de localización de los agentes y que son parte de las funciones de utilidad o de disposición a pagar. Al respecto, en la literatura sobre modelación de localización, estos factores se clasifican usualmente en dos grupos:

El primer grupo está compuesto por factores relacionados con el bien inmueble localizado y su entorno; por ejemplo: atributos del barrio y atributos de la vivienda. Todos estos le confieren al bien inmueble características positivas o negativas, referidas tanto al objeto construido (materialidad, espacialidad, orientación),



como a sus características de emplazamiento relacionadas con el entorno y acceso (cercanía a parques, hospitales, comercio, autopistas, paraderos, líneas de metro, etc.).

El segundo grupo de atributos, se refiere a factores o características del usuario o del tomador de decisión que adquiere o arrienda una propiedad. Estos atributos permiten clasificar a los usuarios según su ciclo de vida, estilo, gustos, nivel socioeconómico, etc. Por ejemplo, se pueden incluir en este grupo atributos tales como el nivel de ingreso, la edad del jefe de hogar, el número de integrantes del hogar, la presencia de hijos en el hogar, el nivel educacional o tipo de empleo de las personas que trabajan, etc.

Para estimar los modelos de elección discreta de localización, se emplean dos tipos de información de elecciones realizadas por agentes y atributos de éstos, de las propiedades y de su entorno. Estos tipos son “preferencias reveladas” y “preferencias declaradas”.

La primera se basa en información de las elecciones de los individuos, realizadas en situaciones reales. Esta, aporta conocimiento empírico acerca de la importancia relativa de las distintas variables que influyen en la decisión de localización de los usuarios. No obstante, esta técnica tiene el inconveniente de que las personas eligen dentro de un universo de alternativas existentes, que no necesariamente satisfacen todas sus expectativas (Hausman, 2000).

La segunda técnica denominada preferencias declaradas, se basa en la construcción de escenarios hipotéticos que son expuestos al consumidor para que este señale su elección. De esta manera, es posible conocer sus preferencias ante futuros escenarios (Ortúzar y Román, 2003).

La principal ventaja de esta técnica, es que puede emplearse para analizar el comportamiento de la demanda ante alternativas no existentes en el mercado, o cuando no todos los valores de los atributos han sido observados o estudiados.

Sin embargo, esta técnica tiene el inconveniente de que no representan elecciones reales sino que hipotéticas y por lo tanto, éstas podrían ser diferentes a la que un usuario realizaría en una situación real (Ortúzar y Román 2003).

Se han recopilado y estimado modelos de elección de localización con datos obtenidos de ambas técnicas, permitiendo explicar y correlacionar la localización con diversos atributos del bien inmueble y de su entorno y de los tomadores de decisión. Sin embargo, cuando habitualmente se describen los factores influyentes de la decisión de localización de los hogares, los estudios de modelación en el marco de la elección discreta, consideran mayoritariamente los factores asociados con las características del entorno y particularmente, atributos relacionados con el sistema de transporte o acceso.

Los atributos de la vivienda que se incluyen típicamente corresponden a variables básicas, como el formato del bien inmueble (casa o departamento, por ejemplo) o su tamaño (superficies de terreno y construida). Esto deja claramente subrepresentada la dimensión asociada a la vivienda, lo cual puede impactar significativa y negativamente en el poder explicativo y predictivo de los modelos resultantes (Schirmer et al, 2014).

## **2.5 Factores interiores de la vivienda**

En el contexto de la modelación de elección residencial, aparece una constelación de factores que influyen en menor o mayor medida en el comportamiento de los consumidores, materializando sus preferencias y reflejando sus patrones de localización residencial.

Como se mencionó antes, estos factores han sido clasificados en base a dos enfoques: aquellos relacionados con las características de los bienes inmuebles y de su entorno y los relacionados con las características del usuario. No obstante, cuando se describen los atributos relacionados con el bien inmueble,

la dimensión de vivienda es representada habitualmente de modo muy general y se emplean solo variables básicas como: tipo de formato o su tamaño (Schirmer et al, 2014).

La literatura relacionada con la modelación de localización, plantea este vacío considerando que existen pocos estudios que incluyan características de la vivienda como una alternativa de elección para determinar el comportamiento de los usuarios. Se entiende entonces, que al incluir estas características, tan relevantes para la decisión de localización de los usuarios, se beneficia el poder explicativo y predictivo de los modelos incorporando un mayor número de variables (Schirmer et al, 2014; Moghimi y Jusan, 2015).

En este mismo aspecto, cuando se utiliza sólo la superficie construida como la variable que explica la decisión de los usuarios, aun cuando es sin duda una característica importante en la vivienda, no explica otros factores que abarca, como por ejemplo: ¿cómo está distribuida esa superficie?, ¿la cantidad de metros cuadrados construidos se presenta en uno o dos pisos?, ¿existe preferencia por algún recinto en particular dentro de la vivienda? Estos aspectos son relevantes a la hora de seleccionar una vivienda (Moghimi y Jusan, 2015).

Los estudios de comportamiento del consumidor, son investigaciones que permiten identificar y destacar elementos tangibles, para entender la valoración y conducta de las personas en determinados contextos en la decisión de optar por una u otra vivienda. También las percepciones de los habitantes del entorno de una vivienda, pueden ayudar a entender la valoración de actividades diarias de las personas fuera del hogar y que también influye en la decisión de localización.

Cuando concepto de utilidad se entiende como la mera satisfacción funcional o práctica por poseer o usar bienes (inmuebles en el caso de localización), la atención se focaliza en factores de estos bienes que inciden en los recursos que gastan sus usuarios. Bajo esta perspectiva, las decisiones de localización,

compra/venta o arriendo, se explica por el uso eficiente de recursos de sus dueños o arrendatarios. Sin embargo, el concepto de utilidad (y por lo tanto, también de disposición a pagar) puede representar otros ámbitos de la satisfacción humana, donde aparecen valores en juego asociados a las viviendas, como bienes de inversión o de identificación, por nombrar algunos aspectos relevantes. Estos factores asociados, por ejemplo a los conceptos de protección, independencia, interacción e integración social y prestigio social actúan de forma consciente o inconsciente sobre el comportamiento de los agentes, y han sido reconocidos desde en una visión histórica, psicológica y sociológica del Urbanismo.

Existen muchos valores intangibles asociados a vivir en una cierta vivienda o en determinado barrio. Detrás de esto existe el interés de diseñar bienes y barrios que materialicen y expresen diferentes maneras del bien vivir. Sería un aporte extraordinario que las estructuras físicas y de la configuración del espacio (interior de las viviendas y de su entorno), pudiesen expresar las distintas naturalezas de las personas y hogares (más allá del ingreso) e incluso construir nuevos significados para sus vidas.

Del mismo modo, las ciudades tienden a modificarse, los patrones económicos y sociales van mutando. En la actualidad por ejemplo, vivir en la ciudad tiene un costo muy elevado, situación que provoca que el espacio sea considerado como un bien cada vez más escaso. Dentro de esta problemática, el estudio de los factores interiores de la vivienda, facilita entender mejor el comportamiento de los usuarios y permite determinar qué elementos se pueden considerar prescindibles y cuáles indispensables. El hecho de conocer cuáles son las preferencias de las personas con respecto al interior de su casa, en una ciudad que evoluciona constantemente, permitirá discernir cómo acercar y concretar las aspiraciones o expectativas de las personas con respecto a su concepción de bienestar habitacional (Moghimi y Jusan, 2015).

En efecto, el urbanismo como disciplina se hace cargo de responder a preguntas referidas a: ¿cómo vivimos?, ¿cómo es nuestra la calidad de vida?, ¿cómo podemos habitar mejor los espacios para generar el bien común?

Así, el conocimiento de los factores interiores de la vivienda, contribuye a comprender el impacto que tienen éstos en su bienestar, en las decisiones de localización y relocalización que toman e incluso en los precios inmobiliarios. Y por lo mismo, permite reconocer cuáles son valores que las personas protegen y conservan, como también, qué es deseable encontrar en estos bienes. Por esto, la demanda requiere ser analizada rigurosamente; solo así surgirán nuevas ideas, para rediseñar las viviendas e innovar en los espacios públicos de acuerdo con los nuevos contextos.

Dicho lo anterior, es posible reconocer varios elementos que *a priori* pueden ser considerados factores relevantes, para seleccionar un bien inmueble.

Estos elementos reflejan una disposición a pagar de los usuarios, por cambios en el diseño de las viviendas que la industria inmobiliaria no ha leído apropiadamente o no ha podido materializar. Estos elementos permiten explicar comportamientos de la población que evolucionan constantemente y modifican los conceptos de satisfacción, calidad de vida, habitabilidad de los espacios, etc. Los mismos pueden ser muy útiles para hacer diseños más eficientes para las personas e incluso, podrían modificar comportamientos, atendiendo a nuevas dinámicas socio-espaciales de la población.

En definitiva, esta investigación busca ser entendida como el estudio de un área que permita abrir campos y atraer elementos para entender la valoración y el comportamiento de los usuarios, de tal manera que esta información pueda emplearse como un primer paso hacia el diseño y formulación de soluciones.

## **2.6 Mercado inmobiliario en Chile**

Considerando los conceptos entregados, es necesario precisar que el mercado inmobiliario está condicionado según el contexto social, político y económico en donde se desarrolle. De esta manera, resulta imperioso describir y caracterizar el mercado de la vivienda en Chile.

En Chile, la vivienda es un bien superior altamente apreciado por las personas y especialmente por las familias. Desde los inicios de la nación, la vivienda ha sido considerada como un bien escaso y en constante déficit. Es por esto que a lo largo de nuestra historia, el Estado se ha involucrado fuertemente en la regulación y el proceso de otorgamiento de viviendas, con el propósito de ayudar especialmente a las familias más vulnerables (Schovelin, 2013).

Al respecto, la primera ley en Chile sobre vivienda fue la Ley N° 1.838, publicada en el año 1906 luego del terremoto en Valparaíso. Mediante esta Ley, se dictaron los primeros lineamientos acerca de las condiciones de habitabilidad mínimas y se crearon los consejos habitacionales obreros. Esta normativa, destacó por ser la primera ley esta materia en toda Latinoamérica (MINVU, 2017).

Del mismo modo, en 1925 se definieron las primeras viviendas higiénicas de principio de siglo y en 1931, se formó la Junta Habitacional Popular para enfrentar la formación de poblaciones marginales o sin servicios básicos. En 1944 se creó el instituto de Investigaciones Tecnológicas y Normalización, el cual fue normando la vivienda básica a nivel nacional. Finalmente, en 1946 se dictó la primera Ordenanza de Urbanización y Construcciones Económicas (MINVU, 2017).

En 1948 se promulgó la Ley N° 9.135 o “Pereira”, que promovió la construcción de viviendas económicas que gozaron de exenciones y beneficios tributarios. Del mismo modo, en 1959 se dicta el Decreto con Fuerza de Ley N°2 (DFL2), que ofrece franquicias tributarias a viviendas económicas que cumplan con ciertas

características constructivas y no sobrepasaran los 140m<sup>2</sup> edificados. Esto, permitió a los sectores de ingresos medios y bajos de la población, acceder a beneficios atractivos para la construcción de viviendas e integró por primera vez al sector privado en las medidas de fomento habitacional (MINVU, 2017).

En 1953 se creó la CORVI (Corporación de la Vivienda) como parte del Ministerio de Obras Públicas que se encargó de los primeros planes a largo plazo para solucionar el problema habitacional. En 1966, se crea la Corporación de Mejoramiento Urbano (CORMU), en conjunto con la CORVI realizaron proyectos de vivienda social que iban desde el apoyo a la autoconstrucción hasta a la realización de los edificio. (MINVU, 2017).

Paralelamente, en 1965 Nace el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo como una medida de agrupar al menos 28 instituciones creadas durante la década del 50 y 60 que intervienen en asuntos de vivienda, urbanización y equipamiento. Su función principal fue guiar los planes de desarrollo de la vivienda y mejorar las áreas deterioradas de las ciudades, mediante programas de rehabilitación y desarrollo urbano (MINVU, 2017).

Con la dictadura militar de 1973, se implementaron un conjunto de reformas de carácter neoliberal, que cambiaron drásticamente las normativas anteriores y que favorecieron el nuevo modelo económico. A fines de los años 70, se reestructura y regionaliza el MINVU desconcentrándose territorialmente. Se elimina la CORVI y la CORMU, y crean las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) y los Departamentos de Desarrollo Urbano (DDU). Por otra parte, se crea la Ley General de Urbanismo y Construcciones (1976) presente hasta nuestros días (MINVU, 2017).

Del mismo modo, en 1979 se aprueba la primera Política de Desarrollo Urbano (PDU), la cual elimina los límites de expansión urbana, el desarrollo de la ciudad y su infraestructura, dando paso al libre mercado de los suelos (MINVU, 2017).

No obstante, producto de la gran expansión y compra de terrenos en el borde de la ciudad, en 1985 se ajusta esta política mediante el Decreto Supremo (DS) N° 31, el cual sostiene que: “*el suelo urbano es un recurso escaso y que el derecho de propiedad puede tener restricciones en función del bien común*”, así se establece que: “*la libre iniciativa y el mercado deben sujetarse a la planificación estatal*” (MINVU, 2017).

En la actualidad, el sistema no ha variado mucho en términos de instrumentos, el Estado ofrece viviendas básicas a familias de bajos ingresos, que edifica por intermedio de un privado. Además, ofrece subsidios a diferentes segmentos de la población para programas fiscales o privados de vivienda. Por otra parte, ofrece franquicias tributarias asociadas a los sectores medios y bajos, para viviendas que no sobrepasen los 140m<sup>2</sup> construidos, según el DFL2 de 1959.

En efecto, el papel del Estado en Chile corresponde a un rol subsidiario en el marco de una Economía de Libre Mercado, en la cual el mercado es el principal gestor de la ciudad y de los bienes inmuebles. El Estado, asume la obligación de orientar y regular la acción del mercado, ayudando a los segmentos de la población que no pueden acceder a una vivienda, mediante la creación de subsidios o programas habitacionales (Simian, 2010).

No obstante, si bien el mercado es el principal gestor de bienes inmuebles en Chile, actualmente dos de cada tres viviendas son levantadas con ayuda del Estado, a través de distintos programas de subsidio habitacional o incentivos (Simian, 2010).

Este escenario ha producido un cambio importante en la morfología de la ciudad. El mercado a través de la reducción de costos y la maximización de utilidades, ha conducido los cánones de construcción de viviendas a una estandarización y masificación. Esto, sumado al fenómeno de globalización, crecimiento de la población, la rápida tasa de urbanización, los logros tecnológicos y el cambio en



los patrones de vida de la población, ha producido una gran diversidad en todos los aspectos relacionados con el consumo de viviendas.

Así, resulta crucial estudiar las preferencias de los habitantes de la vivienda y sus variaciones. Puesto que muchos de sus atributos, han perdurado poco tiempo, otros han desaparecido y aun otros están por definirse. Hay atributos que tienen una flexibilidad mayor, en la medida en que ha avanzado el conocimiento, el mercado y las necesidades de la población.

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

La metodología empleada en esta investigación incluye dos etapas, la primera consiste en una revisión bibliográfica, que integra y sistematiza diferentes corrientes que han abordado la temática de los atributos interiores de la vivienda. La segunda, tiene carácter empírico, ya que pone en práctica el planteamiento teórico desarrollado en la revisión bibliográfica, aplicándolo al contexto de la ciudad de Santiago. Esta se basa fundamentalmente, en la realización de entrevistas a expertos y usuarios habitacionales.

La primera etapa, apunta a obtener antecedentes sobre la selección de atributos interiores de la vivienda, presentes en diversos estudios los cuales se desarrollan con metodologías y objetivos disímiles. Esta concluye con un levantamiento interpretativo acerca del “estado de la materia” en términos de la selección y valoración de atributos interiores de la vivienda, de tal manera que permita establecer relaciones, clasificaciones, frecuencias, patrones, etc.

A partir de la literatura consultada en esta fase, es posible establecer cuatro perspectivas o áreas del conocimiento que se definen como:

- **Estudios desde la perspectiva de la modelación del uso del suelo:** Investigaciones que han estudiado el fenómeno de localización residencial utilizando variables y atributos, dentro de modelos de elección discreta.
- **Estudios desde la perspectiva de la formación de precios de los bienes inmuebles:** Investigaciones que realizan análisis econométricos donde se relaciona el precio de un determinado bien inmueble en función de sus atributos.
- **Estudios sobre la valoración y satisfacción que tienen los usuarios sobre las características de la vivienda.** Investigaciones acerca de las variables más usadas para representar la calidad percibida por los habitantes.

- **Estudios sobre las características mínimas establecidas para los bienes inmuebles.** Evaluación de la calidad residencial desde el punto de vista de la normativa, los estándares mínimos exigidos y recomendados.

Al respecto, es importante precisar que esta investigación está focalizada en el comportamiento del usuario, por esto las corrientes teóricas de modelación de localización y de formación de precios de los bienes inmuebles, se consideran elementos fundamentales en este estudio, debido a que constituyen visiones que representan objetivamente las preferencias de los usuarios habitacionales.

Por otra parte, la perspectiva de la valoración y satisfacción de los usuarios, así como también, la de los estándares normativos y lo recomendado por expertos, reflejan la apreciación e intereses de otros agentes presentes en el mercado inmobiliario, motivo por el cual, su incorporación en esta investigación busca obtener una perspectiva de contraste, entre lo que observan los expertos y los intereses del usuario. De esta manera, al comparar estas visiones, se avanza en el conocimiento acerca de la valoración de los factores interiores de la vivienda.

La segunda fase, se basa en un diseño de investigación cualitativa y exploratoria, que busca integrar las diferentes perspectivas de los agentes inmobiliarios, para finalmente, focalizarse en las preferencias del usuario. En esta etapa, se pretende descubrir no solo cuáles son los atributos interiores preferidos por los usuarios habitacionales, sino también identificar cuáles son los valores o intereses superiores que están asociados a sus preferencias, de modo que a partir de estos, se revelen características de los usuarios que aún se desconocen o no han sido sistemáticamente estudiados.

Para lograr este objetivo, esta fase se compone de dos partes:

- La primera, corresponde al desarrollo de entrevistas semi-estructuradas dirigidas a expertos y actores claves del mercado inmobiliario (productor-regulador-vendedor-académico), con el fin de recoger distintas

perspectivas presentes, otorgando una visión integrada y polifacética sobre los atributos encontrados.

- La segunda parte, desarrolla entrevistas directas a usuarios, que están en proceso de compra o han comprado una vivienda durante el último año, con el propósito de recoger una muestra específica, que permita profundizar exploratoriamente en el proceso de la selección de atributos y su vinculación con valores e intereses presentes en la decisión de los usuarios.

El propósito de la segunda fase es conocer el comportamiento de elección del usuario aplicado al contexto nacional. Con este ejercicio, se identificarán nuevas características y elementos de valoración, que se irán complementando con la primera fase, referida a la revisión bibliográfica.

El tipo de muestreo presente en esta investigación es intencional y no-probabilístico, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quién hace la muestra (Hernández-Sampieri et al, 2006).

Al respecto, el tamaño de la muestra estuvo definido por 12 personas entrevistadas, que se desagregaron en 6 entrevistas a expertos y 6 entrevistas a usuarios. Se debe tener en cuenta, que el criterio de la muestra empleada no busca ser representativa de toda la ciudad, ya que se reconoce la enorme diversidad presente. No obstante, esta investigación apunta a relevar el carácter innovador de la metodología planteada, la cual abre un camino hacia la sistematización de las preferencias habitacionales, que a la fecha no se ha observado.

Por otra parte, en esta fase empírica, se empleó la entrevista semi-estructurada como técnica de producción de datos, ya que esta permite desplegar una estrategia mixta, que otorga libertad al entrevistador para introducir preguntas espontáneas y precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas

deseados (Hernández-Sampieri et al, 2006). En este sentido, se aplicó una pauta de preguntas diferenciadas para los expertos y otra para los usuarios, acentuando algunos aspectos específicos según el entrevistado en particular. Las pautas de entrevistas se encuentran detalladas en el Anexo N°1.

En cuanto al análisis de datos, se empleó la técnica de análisis del discurso que permitió realizar una interpretación sistematizada del discurso hablado, estableciendo: elementos, conductas, frecuencias, relaciones, etc.

Los tópicos de análisis empleados en las entrevistas se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla N° 1: Tópicos de análisis entrevistas.**

<b>Tópicos de análisis</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aspectos de la elección de localización<ul style="list-style-type: none"><li>• Características del entorno</li><li>• Características de acceso</li><li>• Características de la vivienda</li></ul></li> <li>2. Características de los hogares<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingreso</li><li>• Ciclo de vida</li><li>• Estilo de vida</li><li>• Dependencia lugar</li><li>• Percepción comprador / arrendador</li></ul></li> <li>3. Factores interiores de la vivienda<ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos estructurales</li><li>• Elementos complementarios o accesorios</li><li>• Intereses o valores en juego vinculados.</li></ul></li></ol>

4. Percepción casa o departamento
5. Percepción vivienda nueva o usada
6. Proceso de búsqueda
7. Variación atributos a través del tiempo
8. Medición usuario de los factores interiores
9. Satisfacción y calidad percibida por los usuarios
10. Estándar de regulación normativo

Finalmente, cabe mencionar que para el análisis de datos se utilizó el programa computacional ATLAS.ti. Este programa ayuda al investigador cualitativo, proporcionando herramientas que le facilitan la organización, manejo e interpretación de grandes cantidades de datos textuales.

## **CAPÍTULO IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA TEMÁTICA DE FACTORES INTERIORES DE LA VIVIENDA**

Estudiar los factores interiores que determinan las preferencias en vivienda es una tarea compleja, no solo porque estos factores son múltiples y diversos, sino también porque revelan de modo visible y concreto las necesidades, valores y expectativas, que poseen los usuarios con respecto a su idea particular de confort y satisfacción residencial (Moghimi yJusan, 2015).

Cuando los usuarios se deciden por una vivienda, aplican criterios muy diversos, pues asocian a cada factor una importancia relativa percibida, esto significa que no es posible seleccionar un elemento en particular, en desmedro de otros componentes que también reflejan parámetros importantes. Por lo tanto, la descripción de una vivienda debe incluir como tal un gran número de atributos y variables asociadas (Moghimi yJusan, 2015).

En suma, la percepción de los usuarios, y por ende sus preferencias, están fuertemente influenciadas por los diversos contextos en donde se desarrollan como personas, esto es: contexto económico, político, tecnológico, normativo, social y cultural (Schirmer et al, 2014).

Ante este problema, la teoría del consumidor resulta útil para abordar la diversidad de variables que reflejan la valoración de los usuarios, ya que postula que el comportamiento de los habitantes sigue patrones comunes, frente a características comparables de elección.

En este contexto, el objetivo de este capítulo es iniciar la investigación explorando y agrupando la diversidad de factores estudiados en la literatura. De esta manera, se pretende dar un marco de referencia inicial y holístico que permita resumir las principales perspectivas o corrientes teóricas desarrolladas en la literatura especializada. Estas corrientes se han clasificado como: a) modelación de localización, b) formación de precios de los bienes inmuebles, c) valoración de

atributos en el marco de lo deseado por los usuarios y d) lo mínimo exigido y recomendado por expertos.

#### **4.1 Estudios desde la perspectiva de la modelación de localización residencial**

Un primer acercamiento al universo de factores interiores de la vivienda, se obtiene de la revisión de los estudios, que han intentado modelar el fenómeno de la localización residencial.

Como se mencionó en el capítulo 2.3, la introducción de la Metodología de modelamiento de elección discreta, trajo como consecuencia el desarrollo de diversos estudios que han intentado representar el fenómeno de localización residencial. Estas investigaciones han considerado la localización residencial como una variable dependiente, que puede ser representada por un amplio rango de factores, relacionados con las características físicas de la propiedad y sus condiciones de ubicación.

El artículo de Schirmer et al (2014) denominado: *The role of location in residential location choice models: a review of literature*, revisa y analiza un conjunto importante de estas investigaciones, a partir de las cuales describe y clasifica las variables mayormente utilizadas, encontrando atributos comunes y relevantes que son aplicados en diversos modelos de localización en el marco de referencia discreto.

Los estudios seleccionados por Schirmer et al (2014), que recoge esta tesis, se consideraron a partir de revistas indexadas y bases electrónicas de universidades. La tabla N°2 que está a continuación, clasifica los estudios según autor, año, título y región.



**Tabla N° 2: Resumen de estudios utilizados por Schirmer et al 2014.**

<b>Autor / Año</b>	<b>Título</b>	<b>Región</b>
Andrew & Meen, 2006	Population structure and location choice: A study of London and South East England	London and South East England
Axhausen et al, 2004	Locations, commitments and activity spaces. In M. Schreckenberg and R. Selten, eds	Karlsruhe
Belart, 2011	Wohnstandortwahl im Grossraum Zürich	Kanton Zurich
Ben-Akiva & Bowman, 1998	Integration of an activity-based model system and a residential location model	Boston
Bürgle et al, 2006	Residential location choice model of the Greater Zurich area.	Zurich Area
Chen et al, 2008	Accessibility trade-offs in household residential location decisions	Puget Sound Region, Seattle
de Palma et al, 2005	A model of residential location choice with endogenous housing prices and traffic for the Paris region.	Greater Paris Region
de Palma et al, 2007	Discrete choice models with capacity constraints: An empirical analysis of the housing market of the greater Paris region.	Greater Paris Region
Eliasson, 2010	The influence of accessibility on residential location	Stockholm region
Guo & Bhat, 2007	Operationalizing the concept of neighborhood: Application to residential location choice analysis	San Francisco Bay Area
Habib & Miller, 2009	Reference-dependent residential location choice model within a relocation context	Greater Toronto Area
Kim et al, 2005	The intention to move and residential location choice behaviour	Oxfordshire, UK
Lee & Waddell, 2010a	Reexamining the influence of work and nonwork accessibility on residential location choices with a microanalytic framework.	Puget Sound Region, Seattle
Lee & Waddell, 2010b	Residential mobility and location choice: A nested logit model with sampling of alternatives	Puget Sound Region, Seattle
Pinjari et al, 2008	Residential self-selection effects in an activity time-use behavior model.	San Francisco Bay Area

Pinjari et al, 2011	Modeling the choice continuum: an integrated model of residential location, auto ownership, bicycle ownership, and commute mode choice decisions	San Francisco Bay Area
Strour et al, 2002	Accessibility indices: Connection to residential land prices and location choices	Dallas County
Vyvere et al, 1998	The validity of hierarchical information integration choice experiments to model residential preference and choice	Louvain-la-Neuve, Belgium
Waddell, 2006	Reconciling household residential location choices and neighborhood dynamics	Puget Sound Region
Weisbrod et al, 1980	Tradeoffs in residential location decisions: Transportation versus other factors	Minneapolis, St. Paul
Zhou & Kockelman, 2008	Microsimulation of residential land development and household location choices: bidding for land in Austin, Texas	Austin Texas
Zolfaghari et al, 2012	Choice set pruning in residential location choice modelling: A comparison of sampling and choice set generation approaches in Greater London	Greater London
Zondag & Pieters, 2005	Influence of accessibility on residential location choice	Netherlands

*Fuente: Elaboración propia en base a estudio realizado por Schirmer et al (2014).*

Los estudios recopilados por Schirmer et al (2014), demuestran que la mayoría de las investigaciones consideran como variable descriptora de la vivienda, el tamaño del bien inmueble. Esta, es medida como un valor absoluto ( $m^2$ ), o en relación con el número de ocupantes por persona ( $m^2$ /Persona). Así, por ejemplo, Belart (2011) y Bürgle (2006) modelan las preferencias habitacionales de dueños de viviendas individuales o con familia, que buscan relocalizarse en Zurich. Zhou y Kockelman (2008), Lee y Wandell (2010), de Palma et al (2005), entre otros, incluyen además de la variable de superficie construida, la variable superficie de terreno, con el fin de medir el tamaño del conjunto residencial. Así mismo, Axhausen et al (2004), substraen el espacio promedio de terreno observado por persona, para capturar diferencias en las preferencias regionales en Suiza. En

efecto, todos estos estudios arrojan resultados similares, concluyendo que los ocupantes buscan más espacio por persona cuando se localizan.

Sumado al tamaño de la vivienda, Schirmer et al (2014), considera que el número de habitaciones y de baños ha sido considerado como un atributo relevante en los estudios que tienen la intención de diferenciar superficies. Aunque estos estudios son pocos en número, Habib y Miller (2009) y Eliasson (2010), analizan el comportamiento de estas variables en hogares de diferentes ocupantes, en condiciones hipotéticas de búsqueda habitacional para Canadá y Suiza. Los resultados muestran que cuando el ocupante de la vivienda es individual, este prefiere un número menor de habitaciones con una mayor superficie, mientras que los hogares con un mayor número de habitantes prefieren habitaciones adicionales por sobre el espacio. A partir de esto, los autores concluyen que la valoración de la privacidad en una vivienda, predomina sobre la de amplitud (Schirmer et al, 2014).

Por otra parte, un importante grupo de estudios han documentado las preferencias habitacionales en cuanto a tipos de viviendas edificadas. Vyvere et al. (1998) descubre una preferencia general de casas unifamiliares en Bélgica; Habib y Miller (2009), reconocen una menor valoración y preferencia con respecto a las casas pareadas en Toronto; Axhausen et al (2004), observan que los habitantes en Suiza prefieren tipos de viviendas similares a su hogar previo. Para los autores, el tipo de vivienda es un elemento relevante en la elección residencial los usuarios, donde este aspecto posee una dispar valoración según el contexto particular en donde se enmarque la elección (Schirmer et al, 2014).

Vyvere et al (1998), considera que el número de estacionamientos es importante para las familias que se reubican en Londres. Asimismo, el estudio señala que a los dueños de casa generalmente les desagradan los edificios, especialmente, los construidos antes de 1960 (Schirmer et al, 2014).

En este sentido, Srour et al (2002), considera importante el atributo de antigüedad en las edificaciones cuando se trata de captar las preferencias habitacionales en Australia (Schirmer et al, 2014).

Por otra parte, estudios específicos han utilizado atributos originales que son interesantes de mencionar. Weisbrod et al. (1980), incluye la tasa de impuestos de propiedad como una variable significativa en la especificación de su modelo, lo cual tiene un impacto negativo para los habitantes de Saint Paul, Estados Unidos (Schirmer et al, 2014).

Los estudios de Zondag y Pieters (2005) informan una influencia positiva para las viviendas en condición de arriendo en localidades de Holanda. Bürgle (2006), encuentra un impacto negativo al usar la vacancia de arriendo municipal en Zurich. Lo anterior demuestra que la condición de tenencia de una vivienda también juega un rol importante en las preferencias de los usuarios (Schirmer et al, 2014).

En resumen, la revisión de la literatura desarrollada por Schirmer et al (2014), demuestra que desde la perspectiva de la modelación de la localización, los factores interiores de la vivienda que han sido considerados son los siguientes: superficie edificada, superficie de terreno, número de habitaciones, número de baños, tipo de vivienda, número de estacionamientos, antigüedad, costos tributarios y condición de tenencia. Entre estos, los factores sistemáticamente utilizados para medir el comportamiento de elección de los usuarios son: superficie edificada, superficie de terreno, tipo de vivienda, número de dormitorios y número de baños.

Si bien, los estudios arrojan un consenso con respecto a la importancia de las características de los bienes inmuebles en el momento de la elección de localización de los habitantes, estas no han sido sistemáticamente consideradas.

Schirmer et al (2014), manifiesta que los factores interiores de la vivienda constituyen aún una dimensión poco estudiada dentro de los modelos de localización, en donde un incremento en el estudio y desagregado de esta variable, constituye un aumento significativo en el poder predictivo de los modelos.

Por otra parte, los modelos de localización desarrollados en el marco de referencia discreto, tienen la particularidad de que han sido capaces de introducir además múltiples variables referidas a las características del usuario o tomador de decisión. Los estudios demuestran que los factores interiores de la vivienda están fuertemente ligados con las características de los ocupantes, representando la interacción existente entre usuarios particulares y atributos específicos. Algunos ejemplos incluyen la preferencia por la cantidad de dormitorios en familias con hijos o la valoración de estacionamientos para ocupantes de suburbios. En efecto, al introducir estas variables de interacción en la especificación de una alternativa, uno puede estimar las diferentes preferencias de gusto para diferentes segmentos de mercados (Schirmer et al, 2014).

Al respecto, los estudios analizados han demostrado que factores tales como: ingreso familiar, edad, nivel de educación, grupo étnico, naturaleza de organización de empleo, etc., afectan sustancialmente la preferencia por bienes inmuebles, y por ende por atributos interiores (Wang y Li, 2006).

En este sentido, las investigaciones han utilizado clasificaciones de mayor o menor complejidad dependiendo de los contextos locales, agrupando variables con el objetivo de diferenciar de manera más precisa a los usuarios habitacionales. Estas se basan en características de los usuarios asociados a diferentes gustos, etapas, formas de vida, entre otros (Schirmer et al, 2014).

Así, una primera categorización de los usuarios está relacionada con el concepto de ciclo de vida. Este se basa en la clasificación de una determinada persona o grupo familiar, según la edad, ocupación, número de integrantes del grupo

familiar y roles que cumple cada individuo en el grupo. De esta manera, el número de hijos, la cantidad de personas empleadas, el número de ocupantes que son estudiantes, entre otras características, determina las distintas etapas del ciclo de vida (Wang y Li, 2006).

Una segunda diferenciación de los usuarios está basada en su estilo de vida, este concepto surgió durante la década de los ochenta en las Ciencias Sociales, y está relacionado con la actitud, la opinión y los hábitos de consumo de los ocupantes. Para determinar cuál es su estilo de vida, los usuarios son agrupados en base a su comportamiento diario, esto es: sus preferencias culturales, sociales, de ocio, etc. En esta línea, Müller (1992) y Walker y Li (2007), hacen una diferencia entre tres tipos de estilos de vida: los habitantes de los suburbios, los habitantes urbanos y los pasajeros en tránsito. Los autores encuentran distintas preferencias en cuanto a tipos de viviendas, densidad de comercio y tamaño de los servicios, dependiendo de los diversos grupos de ocupantes (Schirmer et al, 2014).

Axhausen et al (2004) establecen además una diferencia entre compradores y arrendatarios, en donde sus resultados demuestran que este segundo grupo está dispuesto a pagar más por la ubicación, que los ocupantes que buscan ser propietarios. De esta manera, pueden existir variadas diferenciaciones de grupos de usuarios, las cuales están asociadas principalmente a aspectos demográficos y sociales de los ocupantes, además de la condición de tenencia de la propiedad.

En resumen, los modelos de elección en el marco de referencia discreto, han avanzado sustancialmente en la representación del fenómeno de la localización residencial. Esto, producto del aumento significativo en la incorporación de variables y atributos que explican el fenómeno. Estas variables, no solo son mayores en número sino que tienen la posibilidad de interactuar y relacionarse, permitiendo reflejar la diversidad de comportamientos presentes en las ciudades.

En síntesis, pese a que los estudios abordados concuerdan en que los atributos interiores de la vivienda resultan significativos cuando se trata de conocer las preferencias de localización de las personas, y que la metodología de modelación discreta permite incorporar una gran cantidad de variables y atributos interiores, estos no se han estudiado ni considerado lo suficiente.

En efecto, existe consenso internacional acerca de que aún falta incluir un mayor número de atributos, que permitan realizar una descripción más detallada del entorno construido, y por lo tanto, aumentar el poder predictivo de los modelos.

## **4.2 Estudios desde la perspectiva de formación de precios de los bienes inmuebles**

Una segunda arista para conocer las preferencias de los usuarios sobre factores interiores de la vivienda, está determinada por los estudios relacionados con la formación de precios de los bienes inmuebles. Dado que el precio de una propiedad es un factor determinante al momento de escoger una vivienda, los precios de ventas o costos de arriendo son frecuentemente utilizados para conocer las preferencias habitacionales (Moghimi y Jusan, 2015)

El precio refleja el interés de las personas para seleccionar una vivienda, por lo tanto, conocer el proceso de la formación de los precios permite estimar los atributos y comprender las motivaciones, que conducen a los usuarios a preferir una determinada vivienda.

Como se mencionó en el capítulo 2.1, una gran particularidad de los bienes inmuebles es que poseen una amplia diversidad de atributos y características, hecho que los hace prácticamente únicos e inigualables, especialmente en lo que respecta a sus condiciones de localización; por lo mismo, los valores habitacionales no siempre podrán ser totalmente homologables. No obstante, el precio de un bien puede capturar varias de las preferencias hacia características

de una vivienda, tal como lo describen los modelos de regresión hedónica (Indrovo y Lennon, 2011).

La metodología de los precios hedónicos fue desarrollada por Waugh (1928) y Court (1939) y perfeccionada por Griliches (1961) y Rosen (1974). Esta se basa en el supuesto de que el precio de un determinado bien, puede ser medido a través de la suma de las valoraciones, que los usuarios le asignen a los atributos de dicho bien. En otras palabras, una modelación hedónica es la relación entre el precio de un bien heterogéneo y las características diferenciadas en él contenidas. Para ello, se utiliza un análisis econométrico estableciendo ponderadores o valoraciones de una vivienda, según sus características más relevantes (Rosen, 1974).

De esta manera, los modelos hedónicos buscan responder a preguntas tales como: ¿cuánto influye en el precio el hecho de que una vivienda posea una pieza adicional?, ¿en cuánto aumenta la valoración económica del inmueble, si este incluye estacionamiento entre sus servicios?, ¿cuál es el precio de una vivienda al estar físicamente más próximo a alguna estación de metro, colegio o centro de salud?, etc.

Desde sus primeras implementaciones en la década de los ochenta, hasta la fecha, esta metodología ha incluido en su análisis un gran número de factores de la vivienda, especialmente en comparación con la corriente de modelación de localización. Estos factores se pueden clasificar, en dos dimensiones; los relacionados con las características propias o inherentes a la vivienda, tales como: superficie, número de dormitorios, número de baños, estacionamientos, presencia de lavandería privada, salas de juego, etc. Así como también, en atributos relacionados con el entorno, tales como: nivel socioeconómico del barrio, cercanía a centros comerciales, colegios, servicios, áreas verdes, etc., o en relación a condiciones de conectividad: como cercanía a autopistas, paraderos de buses o tren metropolitano.



Existen numerosos estudios con esta metodología, que abordan realidades muy diversas en cuanto a la tipología inmobiliaria y al segmento de mercado asociado. A continuación se presentan algunos, obtenidos a partir de una selección bibliográfica, en la que se incluyeron artículos que incorporan características sociales y económicas similares a las de la realidad chilena. Los estudios, sus autores, los atributos considerados y su procedencia, se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla N° 3: Resumen de estudios considerados que utilizan la metodología hedónica, características y atributos.**

Estudio	Autores y procedencia	Atributos interiores de la vivienda incorporados	
Implicit Prices Associated to the Main Causal Attributes in Real Estate Valuation.	Julia Núñez Tabales, Francisco Rey Carmona, José María Caridad y Ocerín y Nuria Ceular Villamandos. (España, 2012).	-Superficie edificada -Número de dormitorios -Número de baños -Terraza -Teléfono -Armarios -Bodega -Muebles cocina -Año edificación -Gastos de comunidad	-Estacionamiento -Climatización -Tipo carpintería interior -Tipo carpintería exterior -Piscina -Canchas de tenis -Jardines -Ascensor -Cuarto de lavado
Precios hedónicos para vivienda nueva en la ciudad de Tunja, Colombia.	Gilberto Calderón Báez (Colombia, 2012).	-Superficie edificada -Superficie terreno -Edad de la estructura -Tiempo transcurrido desde la última renovación	-Tipo de bien inmueble -Tipo de materiales usados estructura -Número de dormitorios -Numero de baños
Análisis espacial del precio de oferta de la vivienda en el Área Metropolitana de Cochabamba.	Collazos Reyes, Elda, Gamboa Pérez, Wilma, Prado Velasco, Pablo, & Verardi, Vincenzo. (Bolivia, 2006).	-Superficie terreno -Superficie edificada -Número de dormitorios -Cuarto auxiliar (Servicio) - Antigüedad	- Teléfono - Gas - Alcantarillado - Recolección de Basura - Bodega -Piso asfalto

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jardín</li> <li>- Estacionamiento</li> <li>- Presencia de tienda (comercio)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piso empedrado</li> <li>- Vendido por agencia</li> </ul>
Determinantes del precio de la vivienda en Santiago: Una estimación hedónica.	Eugenio Figueroa y George Lever (Chile, 1992).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superficie terreno</li> <li>- Superficie edificada</li> <li>- Número de habitaciones</li> </ul>	
Precios Hedónicos e Índices de Precios de Viviendas.	Daniela Desormeaux y Facundo Piguillem (Chile, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superficie terreno</li> <li>- Superficie edificada</li> <li>- Número de dormitorios</li> <li>- Número de baños</li> <li>- Número de habitaciones múltiples</li> <li>- Número de habitaciones no habitables</li> <li>- Condominio</li> <li>- Jardín</li> <li>- Bodega</li> <li>- Estacionamiento</li> <li>- Patio</li> <li>- Piscina</li> </ul>	
Índice de precios de viviendas nuevas para el gran Santiago.	Byron Idrovo y Joaquín Lennon. (Chile, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de vivienda</li> <li>- Superficie terreno</li> <li>- Superficie edificada</li> </ul>	
The impact of traffic noise on the values of single-family houses.	Wilhelmsson, m. (2000, Estados Unidos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superficie terreno</li> <li>- Superficie edificada</li> <li>- Numero de baños</li> <li>- Número de habitaciones</li> <li>- Garaje</li> <li>- Edad</li> <li>- Calidad descompuesta*</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

\*Índice de calidad compuesto de atributos interiores y exteriores de la vivienda en relación con la materialidad, vistas, orientaciones, estado de conservación, y características relacionadas con la satisfacción ambiental.

A partir de los resultados de la tabla N°3, se puede apreciar una mayor incorporación de atributos interiores de la vivienda desde esta corriente

metodológica. Del mismo modo, cabe destacar que en el análisis de los estudios internacionales, se observa un mayor número de factores desagregados.

De los estudios internacionales se destaca la investigación de Wilhelmsson (2000), que incluye en su análisis, una vasta revisión de los atributos presentes en estudios publicados en el *Journal of Real Estate Research* y en el *Journal of Urban Economics* entre los años 1990 y 2000.

Wilhelmsson (2000) determinó que los atributos interiores más ampliamente usados son área interior, el área del lote, número de baños, número de habitaciones, años de la propiedad y garaje. El autor, también incluye complementariamente un índice de la calidad percibida por el usuario. Este índice, es un compuesto de 25 preguntas sobre calidad interior y exterior de la vivienda, donde incluye información sobre materiales de construcción y amenidades como vistas, orientaciones, estado de conservación y satisfacción medio ambiental.

En el ámbito nacional, la investigación de Figueroa y Lever (1992), es una de las primeras en analizar el precio de las viviendas a través de esta metodología en la ciudad de Santiago. Los autores interpretan ocho atributos de la vivienda como los mayormente explicativos en la formación de precios, alcanzando un 70% de la varianza de la muestra. De esta manera, los atributos de: superficie terreno, existencia de dependencias por servicio, nivel socioeconómico del vecindario y densidad de construcción, afectan positivamente el precio de la vivienda. En cambio, la superficie edificada, el número de habitaciones, pertenencia de área céntrica y la densidad poblacional afectan negativamente el precio de un bien.

Entre los atributos interiores de la vivienda considerados, la superficie del terreno y el área edificada son las que muestran los mayores efectos sobre el precio de los inmuebles, siendo el más importante el primero de ellos (Figueroa y Lever, 1992).

En este mismo sentido, Desormeaux y Piguillem (2003), analizan con una mayor data, la formación de precios de vivienda en la ciudad de Santiago, utilizando como base la encuesta CASEN del año 2000. La muestra escogida realiza un análisis de los hogares que arriendan una vivienda en el Gran Santiago.

Este estudio incorpora un mayor número de atributos interiores de la vivienda, entre los que destacan: los atributos de superficie terreno, superficie edificada, número de dormitorios y número de baños como variables significativas en el precio de la vivienda. Por otra parte, se observa que a medida que el nivel socioeconómico aumenta, la disposición a pagar por un dormitorio adicional o un baño adicional, también aumenta. No obstante, la valoración de un baño adicional supera en tres veces la valoración de un dormitorio adicional.

De los resultados encontrados en el ámbito exterior, se observa que las variables que miden la distancia de la vivienda en relación al establecimiento educacional y comercial, así como también a una plaza o parque, no inciden sobre el valor del arriendo de una vivienda. Este fenómeno es claramente contradictorio con los resultados obtenidos por Axhausen et al (2004) en Karlsruhe, Alemania.

Por otra parte, Idrovo y Lennon (2011), aplican esta metodología para calcular un índice de precios de viviendas nuevas en el gran Santiago. Los autores, utilizan la base de datos de los registros mensuales de ventas inmobiliarias de las empresas socias de la Cámara Chilena de la Construcción, desde enero de 1994 hasta julio de 2010. Si bien es interesante contar con un estudio reciente proveniente del ámbito privado, se utiliza únicamente el factor de superficie, para caracterizar interiormente la vivienda, ya que según comenta el autor, la base de datos no presenta una mayor amplitud.

En efecto, a pesar de que la metodología hedónica es teóricamente muy atractiva, tiene algunas limitaciones para este estudio, que es interesante precisar. En primer lugar, esta se basa en una selección de atributos interpretada por parte de los expertos, de acuerdo a factores expresados en patrones de

consumo ya ejecutados (preferencias reveladas). Por lo tanto, se excluyen atributos hipotéticos, que podrían ser también relevantes para los usuarios en términos de preferencias declaradas.

En segundo lugar, esta metodología realiza un análisis econométrico de cómo varía el precio final de un bien inmueble en función de la presencia de un atributo en particular. Esto puede establecer una relación inexacta entre el atributo seleccionado y el precio final de la vivienda, pues en cada transacción existen variables que inducen a confusión, como también atributos ocultos involucrados en el precio, que pueden no haber sido observados o no considerados totalmente.

Por otra parte, el interés de rentabilidad es inherente a la oferta inmobiliaria, por lo cual, no necesariamente se edifica y vende en función a lo valorado por los usuarios, sino más bien en relación a lo que es mayormente beneficioso para el desarrollador. De este modo, esta corriente teórica basada en las tendencias del mercado, no refleja fielmente valoraciones y preferencias de los usuarios habitacionales (Hausman, 2000).

Finalmente, la necesidad de reunir información de mercado durante un largo período de tiempo, constituye otra limitación importante para la factibilidad del análisis y la veracidad de las conclusiones de los estudios de precios hedónicos. En muchos países, como Chile, no existen razones administrativas relevantes para generar bases de datos tan amplias y detalladas de los atributos de las viviendas y sus precios de venta, lo que hace muy difícil la implementación de este tipo de estudios (Idrovo y Lennon, 2011).

En resumen, la perspectiva de formación de precios es otra arista importante para conocer los atributos interiores de la vivienda potencialmente relevantes. Esta corriente presenta la particularidad de revelar un gran número de atributos interiores, donde los más ampliamente utilizados son: tipo de bien inmueble, superficie de terreno, superficie edificada, número de dormitorios, antigüedad edificación, estacionamientos, número de baños, bodega y presencia de jardines.

No obstante, la metodología de esta corriente teórica presenta la desventaja de no considerar directamente la opinión de los usuarios, y basarse en relaciones de precios interpretadas por especialistas, fundadas exclusivamente en antecedentes del mercado y sus patrones de consumo.

### **4.3 Estudios desde la perspectiva de valoración de los usuarios sobre atributos interiores de la vivienda.**

En esta sección se recopilan estudios sobre la calidad residencial percibida por los usuarios de una vivienda. Estas investigaciones muestran cuáles son los atributos interiores de la vivienda frecuentemente preferidos por los usuarios, y cómo los moradores valoran estos atributos en contextos nacionales e internacionales.

Tanto académicos como agentes inmobiliarios, consideran relevante la valoración que los habitantes hacen sobre sus viviendas. Por lo mismo, han mostrado interés en conocer cuáles son los atributos interiores más apreciados por los usuarios cuando eligen un bien inmueble. Con este fin, se han elaborado múltiples instrumentos de medición, principalmente encuestas y entrevistas, que han intentado revelar cuáles son los factores interiores de la vivienda más determinantes en la valoración y satisfacción de los compradores.

Habitualmente, estos factores han sido representados por atributos estructurales. Clark y Onaka (1983) y Hurtubia et al (2010), consideran que el espacio o superficie interior es el atributo más importante en la decisión de compra de un bien inmueble. Ellos afirman, por ejemplo, que el número de dormitorios o baños en una casa, es un aspecto determinante para las familias que buscan comprar una vivienda.

Del mismo modo, Wang y Li (2006) analizan escenarios hipotéticos de compra de viviendas en ciudades como Beijing, Shanghai y Guangzhou, China. Para esto

se apoyan en preguntas, tales como: “¿si usted estuviera buscando una casa para cambiarse, qué atributos consideraría?”. Estos autores consideran que el tamaño del lote, el número de habitaciones y de baños, además de la presencia de jardín y un diseño pasivo apropiado, son atributos altamente valorados por los usuarios.

El estudio diseñado por Moghimi y Jusan (2015), algo más complejo, presenta una clasificación de los atributos estructurales de la vivienda por diferentes niveles de agregación, de manera que es posible efectuar una comparación objetiva entre los atributos y sus niveles, es decir, de lo más macro a lo más específico. De esta manera, los autores obtienen un ranking de preferencias declaradas, en escenarios hipotéticos de compra de viviendas, para los habitantes de la ciudad de Johor Barhu, Malasia. Los resultados demuestran que el espacio interior y sus características, nuevamente son los atributos más valorados por los usuarios, especialmente en lo que respecta a espacios privados dentro del diseño interior. En efecto, factores de diseño, espacialidad y localización de dormitorios, son altamente atractivos para los habitantes de Johor Bahru.

A su vez, la demanda de buena ventilación y luz natural, se han incorporado también en los rankings de atributos preferentes, lo que implica que hay un deseo de favorecer los diseños térmicos pasivos (Moghimi y Jusan, 2015).

Por otra parte, Kain y Quigley (1970) sostienen que para los usuarios, la compra de una vivienda no está asociada únicamente a la casa como construcción física, sino también a varios metros cuadrados de servicios, que pueden ser representados a través de un conjunto de factores. Los autores afirman que cuando se intenta estimar el valor de una propiedad, mediante atributos específicos (modelo de precios hedónicos), estos son inexactos, ya que no representan adecuadamente la complejidad de los servicios residenciales, ni

tampoco incluyen variables adecuadas, que representen la calidad residencial percibida por los usuarios.

Los autores, elaboran entrevistas separadas de aproximadamente 1500 viviendas, que se completaron en la ciudad de Saint Louis, Estados Unidos. En la primera encuesta, se pidió a los entrevistados calificar la calidad de los aspectos particulares de cada unidad de vivienda, por ejemplo, las paredes, en una escala que varía entre 1 (“excelente estado”) y 5 (“requiere reemplazo”). Una segunda encuesta, realizada por inspectores municipales de la ciudad, proporcionó calificaciones de calidad, para aspectos específicos del exterior de cada estructura de muestra, como también para las construcciones a ambos lados de la vivienda de muestreo.

Estas encuestas proporcionaron 39 variables que indican la calidad física o visual del paquete de servicios residenciales, con las cuales los autores construyen factores de calidad residencial, asociados a atributos que reflejan las condiciones estructurales del aspecto de la vivienda, tales como: la limpieza del conjunto residencial y su entorno. Así los autores demuestran a través de un modelo econométrico que el paquete de servicios residenciales, tiene tanto efecto en el precio de una propiedad como los aspectos cuantitativos referidos al número de habitaciones, de baños o el tamaño del lote (Kain y Quigley, 1970).

En la misma línea, Poor y Jusan (2010), consideran que la elección de la vivienda es el reflejo de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Los autores plantean que la teoría de Maslow<sup>3</sup> sobre la jerarquía de necesidades es aplicable a la elección de la vivienda, pues los diferentes niveles de necesidades del usuario implican diferentes expectativas en cuanto a la vivienda, incluidos sus

---

<sup>3</sup>La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica desarrollada en 1943 por Abraham Maslow. La teoría formula una jerarquía de necesidades humanas y defiende, que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).



atributos, que por cierto se verán afectadas por valores, ideales, imágenes, normas, estándares y necesidades (Poor y Jusan, 2010).

Para los autores, el proceso de producir un ambiente constructivo adecuado, debe contener atributos psicológicos que generen una cercanía del usuario con su hogar. No se trata de satisfacer únicamente las necesidades fisiológicas del habitante, sino también de cumplir expectativas más altas, tales como: intimidad, amor, sentido de pertenencia y libertad. Para lograr ese cometido, las viviendas deben ser capaces de incorporar atributos en dos fases: a) fase de diseño y b) potenciales modificaciones futuras, asociadas a la flexibilidad del programa (Poor y Jusan, 2010).

En efecto, los autores concluyen que la personalización del ambiente es un acto de hacer el territorio relevante a los valores y necesidades personales, que se desarrolla como un proceso inevitable y continuo. De esta manera, el usuario analizará su ambiente en términos de si le es congruente o incongruente. Si este le resulta incongruente, lo personaliza (Poor y Jusan, 2010).

En una mirada más aplicada, Jusan et al (2016), elaboran un modelo Means-end chain (MEC), con el propósito de investigar los atributos que generan mayor valor para los habitantes de la ciudad de Bushehren, Irán. El modelo MEC o técnica de las "cadenas de medios-fines" fue creado durante los años 70 por Reynolds y Gutman, plantea que las personas piensan con diferentes niveles de abstracción y que los consumidores no siempre seleccionan los productos en términos de los atributos físicos; es más, supone que los consumidores toman sus decisiones de consumo en niveles abstractos, incluyendo consideraciones, tales como: las consecuencias, los riesgos y los beneficios (Jusan et al, 2016).

El modelo MEC es capaz de representar una aproximación más personal y emocional, entrega una visión de la idiosincrasia y conducta de los consumidores, explicando cómo estos toman sus decisiones de compra y la forma en que buscan satisfacer sus necesidades (Jusan et al, 2016).

Para esto, el estudio empleó 15 entrevistas en profundidad a usuarios de viviendas de la ciudad de Bushehr. El criterio de selección de los participantes fue que las viviendas estuvieran habitadas por más de un habitante y que estos percibieran algo que no les gustara de su casa. Los resultados se analizaron, categorizaron e interpretaron en términos de una secuencia de atributos, consecuencias y valores (o beneficios), de modo que permitiera representar de forma relativamente simple, un esquema mental de relaciones (Jusan et al, 2016).

Posteriormente, para validar el esquema o cadena de jerarquías construida, se aplicó un cuestionario a 150 habitantes de Bushehr, que contemplaba diferentes tipos de vivienda (Jusan et al, 2016).

Los resultados del estudio demuestran, que no existe gran diferencia entre la selección de atributos en términos de género, estado marital, edad, educación e ingreso de los encuestados. No obstante, pese a la construcción de consecuencias, el género mostró diferencias significativas entre las preferencias de los usuarios en cuanto a confort, ambiente sano, vitalidad y ambiente agradable. Por otro lado, el estado marital también reflejó diferencias en cuanto al ambiente agradable (Jusan et al, 2016).

Cuando se analizan los beneficios o valores proporcionados, el hedonismo resalta como el de mayor significancia y preferencia para los usuarios encuestados; posteriormente, los valores de autodirección (posibilidad de independencia) y seguridad, también fueron positivamente valorados (Jusan et al, 2016).

En resumen, los autores concluyen que el valor del hedonismo o sensación de placer, es el motor de valor o beneficio principal para las preferencias habitacionales de las familias en Irán. Este rasgo está vinculado con atributos de: mobiliario, material de terminación interior, naturaleza de los colores, dimensión apropiada y separación público-privada (Jusan et al, 2016).

En Chile, Torres et al (2012), diseñan un experimento de elección definido para estudiar las preferencias de localización, de nuevos habitantes en Santiago de Chile. El estudio contempla una encuesta a 123 residentes de la comuna de Santiago, que han cambiado su domicilio en los últimos 10 años. Parte de la encuesta, consideró una lista de factores que habían influenciado la mudanza, permitiendo obtener una lista de ocho factores potenciales considerados como los más relevantes.

Los factores son separados en dos grupos: el primero, asociado a características del barrio (accesibilidad, áreas verdes, servicios comerciales y servicios culturales); y el segundo, de acuerdo con las características de la vivienda (tamaño del departamento, gimnasio y piscina en el edificio, y limpieza y estado de la calle frontal). Con la información obtenida, se estiman modelos de elección discreta para derivar en una función de disposición al pago (DAP) para estos atributos (Torres et al, 2012).

El estudio refleja que la mayor DAP es para los factores de accesibilidad y limpieza del barrio; luego, en menor grado, están el tamaño y servicios comerciales. Los autores concluyen, que los factores con mayor DAP son aquellos que los habitantes no tienen poder de mejorar, mientras que los que revelan menor DAP, se asocian a entretenimiento o recreación (Torres et al, 2012).

Por otra parte, Amérigo y Aragonés (1997) estudian desde un aspecto psicológico, la satisfacción residencial desde las relaciones establecidas entre una persona y su ambiente habitacional. Los autores consideran que la satisfacción residencial se ha estudiado desde dos enfoques distintos; el primero está relacionado con la satisfacción residencial como criterio de evaluación de calidad residencial. En términos metodológicos, los estudios que caen en esta categoría se caracterizan por su aproximación a la satisfacción como criterio variable y, por lo tanto, como variable dependiente (Amérigo y Aragonés, 1997).

El segundo enfoque, corresponde a los estudios acerca de la movilidad residencial. En este caso, la satisfacción residencial se considera como factor predictor del comportamiento, por lo tanto, es una variable independiente (Amérigo y Aragonés, 1997).

En efecto, la satisfacción residencial ha sido estudiada como un criterio importante en descripciones de calidad de vida, y también como un factor que afecta la movilidad residencial. Al respecto, una consideración integrada sobre estas dos maneras de estudiar la satisfacción residencial, está determinada por una serie de marcos teóricos que pueden denominarse modelos comprensivos de satisfacción residencial. Este constructo es considerado como criterio variable de calidad residencial y, al mismo tiempo, como variable que predice ciertos comportamientos (Amérigo y Aragonés, 1997).

Desde esta perspectiva integradora, el estudio de Amérigo y Aragonés (1997) se presenta como marco conceptual en que se examina la forma en que el individuo interactúa con su ambiente residencial. Este marco es sostenido y corroborado por variados estudios empíricos, que los autores han desarrollado en base a las dimensiones en que el individuo se relaciona con su ambiente residencial, estas son: cognitiva, afectiva y conductual.

El aspecto cognitivo de la relación del usuario y su ambiente, fue evaluado por los autores mediante encuestas realizadas en Oviedo y Orcasitas (en sectores de vivienda pública). Las encuestas reflejaron que las dimensiones básicas con las que las dueñas de casa de bajo nivel socioeconómico, representan su ambiente residencial, son las siguientes: calidad o infraestructura básica, hacinamiento, seguridad residencial y relaciones con los vecinos (Amérigo y Aragonés, 1997).

El segundo aspecto de la relación entre el individuo y su ambiente residencial, corresponde al afectivo. La investigación de Amérigo y Aragonés (1988, 1990) y Aragonés et al (1992), ha mostrado que aspectos psicosociales como relaciones

con los vecinos y el grado de compenetración con el ambiente residencial, constituyen predictores de satisfacción residencial más fuertes que aquellos relativos a características físicas, como infraestructura o equipamiento de la casa y barrio (Amérigo y Aragonés, 1997).

Finalmente, el último aspecto de referencia es el elemento conductual. Los autores plantean que si un individuo tiene una actitud favorable hacia su ambiente residencial, y en consecuencia, está satisfecho con este, su comportamiento será consistente con esta actitud en las áreas de mantención de la casa y barrio, buenas relaciones con vecinos, participación en actividades comunitarias, etc.

En definitiva, el concepto de “satisfacción o calidad residencial” está determinado por factores personales, sociales y culturales con los que el sujeto compara su ambiente residencial real o ideal. Detenerse en estos factores, puede ser un avance fundamental para la investigación acerca de la relación entre el individuo y su ambiente.

No obstante, además de la dificultad en la consideración compleja y dinámica de las relaciones entre individuo y ambiente residencial, existe la dificultad de hacer operativo el fenómeno. Los autores consideran que las mediciones tradicionales de la variable, que suelen realizarse de manera directa al sujeto, parecen producir respuestas socialmente deseables, más que determinar el grado real de satisfacción (Amérigo y Aragonés, 1997).

Para finalizar, podemos concluir que la diversidad de perspectivas con respecto a la valoración y satisfacción que los usuarios tienen de los factores interiores de la vivienda, es coherente con la complejidad del problema tratado, ya que este exige incorporar las múltiples y diversas problemáticas que involucran a diferentes áreas del conocimiento, de las cuales esta revisión entrega una pequeña muestra.

#### **4.4 Acerca de las características mínimas exigidas y recomendaciones para los atributos interiores de la vivienda.**

Finalmente, es interesante estudiar además los estándares mínimos exigidos por la normativa y las recomendaciones de expertos en vivienda, de tal manera de comprobar si estas perspectivas están en sintonía con las expectativas y necesidades de los usuarios habitacionales. El propósito de este apartado es identificar hasta qué punto el marco normativo y especialista, representan, cuidan y definen parámetros o estándares de calidad para el usuario. Para ello, se analiza la actual normativa chilena presente en atributos interiores y se hace un breve recorrido por estándares nacionales e internacionales.

##### **4.4.1 Factores interiores de la vivienda presentes en la normativa habitacional chilena.**

En Chile, la Ley General de Urbanismo y Construcciones (LGUC) es el marco regulatorio para orientar y regular el desarrollo de las edificaciones a lo largo del país. Esta contiene los principios, alcances, atribuciones, potestades, facultades, responsabilidades, derechos y sanciones —tanto de los organismos como de los actores— que intervienen en las etapas de la planificación urbana y de la construcción habitacional (MINVU 2016).

De la LGUC se desprende la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC), que es el reglamento de la Ley. La OGUC contiene las disposiciones reglamentarias en relación a procedimientos administrativos, la gestión de los procesos de la planificación urbana, la urbanización de los terrenos y los estándares técnicos de diseño y construcción exigibles en nuestro país (MINVU 2016).

En la OGUC se distinguen dos categorías de acción y reglamentación que inciden en factores interiores de la vivienda. La primera categoría está relacionada con la regulación de tipo zonal. Esta se efectúa a través de los Instrumentos de Planificación Territorial (IPT) con sus respectivas normas urbanísticas. Los IPT se confeccionan en cuatro niveles de acción que establecen regulaciones desde lo general a lo particular, es decir, las disposiciones del instrumento de mayor nivel, predominan y restringen a los instrumentos de menor nivel.

Los IPT ordenados según su nivel de acción son:

- **Plan Regional de Desarrollo Urbano:** Instrumento de carácter indicativo que fija los roles de los centros urbanos, sus áreas de influencia, las relaciones gravitacionales, las metas de crecimiento y la protección de aspectos sociales y culturales que vayan en función del desarrollo regional.
- **Plan regulador Intercomunal o Metropolitano:** Instrumento que regula el desarrollo físico de las áreas urbanas y rurales de diversas comunas, que por sus relaciones, se integran en una unidad urbana. Cuando esta unidad sobrepasa los 500.000 habitantes, corresponderá la categoría de área metropolitana para los efectos de su planificación. El instrumento consta de un conjunto de normas y acciones, destinadas a orientar y regular el desarrollo físico del área correspondiente.
- **Plan Regulador Comunal:** Instrumento constituido por un conjunto de normas referidas a aspectos urbanísticos, que promueve el desarrollo armónico del territorio comunal, especialmente de sus centros poblados, en concordancia con las metas regionales de desarrollo económico y social.
- **Plan Seccional:** Instrumento cuya finalidad es fijar con exactitud las normas urbanísticas referentes a trazados y anchos de calles,

zonificación, áreas de construcción obligatoria o de remodelación, conjuntos armónicos, terrenos afectados por expropiaciones, etc. Se aplica cuando se requiere el estudio detallado de alguna zona comunal determinada.

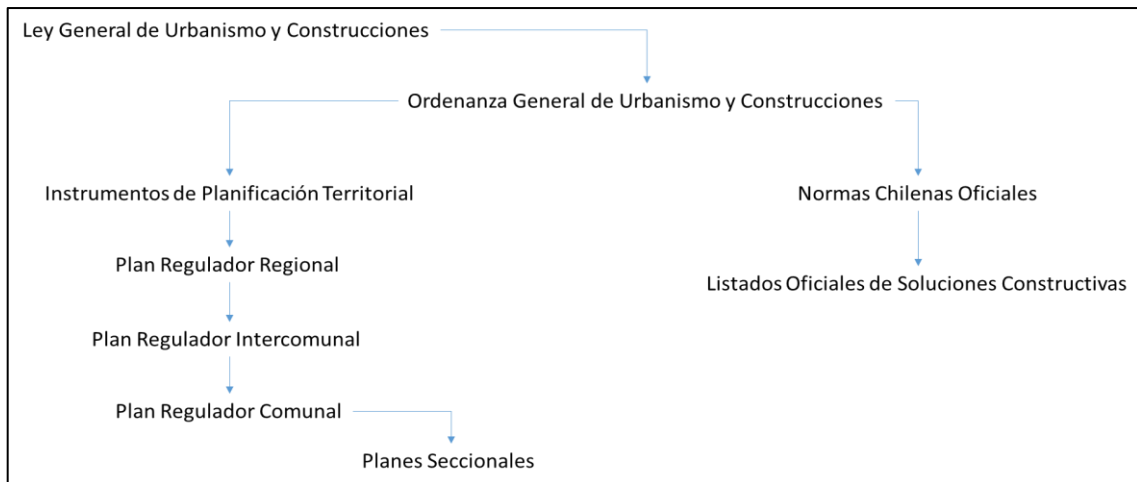
La segunda categoría de reglamentación está asociada directamente con las características constructivas que debe tener cada bien inmueble a edificar. Estas características están reguladas, según estándares técnicos de diseño establecidos en OGUC y complementados por las Normas Chilenas Oficiales (NCh), que son desarrolladas por el Instituto de Normalización (INN). Estas normas, constituyen un abanico de exigencias, para el desarrollo y control de las edificaciones en Chile. No obstante, no todas estas normas tienen la condición de obligatorias, sino que estarán consideradas solo aquellas que aparecen explícitamente citadas en la OGUC. De este modo, existe un conjunto importante de normativas chilenas, que tienen solo un carácter recomendatorio o informativo (MINVU 2016).

A partir de las NCh se configuran los Listados de Soluciones Constructivas, que básicamente consisten en recomendaciones prácticas o ejemplos detallados acerca de los materiales y soluciones constructivas, que logran cumplir con los estándares planteados por la normativa habitacional chilena (MINVU 2016).

El siguiente cuadro grafica las relaciones del marco normativo nacional, que incide en los factores interiores de la vivienda.



**Figura N° 3: Relaciones presentes en el marco normativo nacional, que incide en los factores interiores de la vivienda.**



*Fuente: Elaboración Propia*

Según lo expuesto y considerando la compleja e importante cantidad de reglamentos presentes en el marco regulatorio chileno, se ha estimado oportuno realizar una tabla resumen<sup>4</sup> que permita identificar los principales factores interiores de la vivienda y las restricciones presentes en la actual normativa nacional.

Los factores fueron considerados en base a información recopilada por el estudio de Caquimbo y Martínez (2004), titulado *Sistematización y Análisis de la Normativa Habitacional Chilena, según el concepto de bienestar habitacional*. No obstante, la tabla fue extendida en esta investigación considerando atributos y normativas adicionales.

En la Tabla N°4, se presentan los factores interiores de vivienda contemplados en los distintos marcos regulatorios. Se especifica además en qué instrumentos se hayan incluidos.

<sup>4</sup> Tabla en detalle presente en anexo N°2

**Tabla N° 4: Resumen de atributos interiores de la vivienda incluidos en el marco normativo Nacional.**

<b>Factor Interior Vivienda</b>	<b>Marco Normativo</b>
Dimensión	OGUC / IPT
Distribución	OGUC
Privacidad	OGUC / IPT
Identidad	OGUC / IPT
Confort Térmico	OGUC / IPT / NCh
Confort Acústico	OGUC / NCh
Confort Lumínico	OGUC / IPT
Seguridad Estructural	OGUC / NCh
Seguridad Contra el Fuego	OGUC / NCh
Seguridad Contra Accidentes	OGUC / NCh
Ascensores	OGUC / NCh
Estacionamientos	OGUC / IPT

*Fuente: Elaboración Propia*

Cada uno de los factores considerados (dimensión, distribución, privacidad, identidad, confort térmico, confort acústico, confort lumínico, seguridad estructural, seguridad contra el fuego y seguridad contra accidentes), se compone de sub-factores que dan cuenta del factor global.

Como se puede observar en la tabla, ciertos factores están más influidos por ciertos cuerpos normativos. Así, mientras algunos atributos son regulados por

normas generales, otros son más susceptibles a variaciones de carácter zonal y/o de carácter particular del proyecto en construcción. Por consiguiente, las restricciones para algunos atributos son más o menos flexibles.

El factor dimensión, contiene atributos interiores relacionados con la cantidad de superficie edificada, número de recintos, longitudes de cuartos, número de pisos, altura del inmueble, etc. Este factor presenta características muy variables y flexibles dentro de la legislación nacional, ya que depende principalmente de las regulaciones de carácter zonal (instrumentos de planificación territorial y sus respectivas normas urbanísticas), que actúan de manera conjunta e indirecta. Si bien la normativa chilena realiza restricciones sobre ciertos aspectos, no establece prescriptivamente una medida específica de cuáles son las dimensiones adecuadas que debe tener un bien inmueble. No obstante, en lo que respecta a la vivienda social, el Decreto Supremo (DS) N°49, fija restricciones en cuanto a dimensionamientos mínimos, entre estos: la superficie total construida no puede ser menor a 42 m<sup>2</sup>, los recintos habitables no podrán ser menores a 7.3 m<sup>2</sup> construidos.

Por otra parte, el factor distribución hace referencia a la conectividad y circulación del habitante en el espacio. Este se ve reflejado en la normativa, solo a través de una perspectiva centrada en las personas con movilidad reducida, otorgando directrices en cuanto a la disposición de ramplas y accesos que permitan una adecuada circulación de las vías y pasillos que estén fuera de los recintos habitables. Por el contrario, al interior de la vivienda, el marco regulatorio no hace ninguna referencia acerca del grado de distribución interna, la división de los espacios para diferentes usos, o el porcentaje mínimo para la circulación de los habitantes entre recintos, menos aún para moradores con dificultad de desplazamiento. Sin embargo, al igual que el factor de dimensionamiento, la vivienda social a través del DS N°49, establece un determinado programa habitacional para todo tipo de conjuntos de vivienda social, el cual debe incluir

como mínimo cuatro recintos conformados por: una zona de estar-comedor-cocina, a lo menos dos dormitorios conformados y un baño. Todos estos recintos, deben ajustarse a las características y dimensiones mínimas indicadas en la Tabla de Espacios de Usos Mínimos exigidos para el Mobiliario, contenida en el DS N°49, que considera además áreas de circulación.

El factor de privacidad se refiere a la posibilidad que tienen las personas de controlar la interacción deseada dentro del hogar y prevenir la no deseada. Este factor está contemplado en la normativa bajo dos enfoques. El primero hace referencia al grado de separación que limita dos propiedades y restringe el grado de visibilidad de un residente con respecto a otro, mediante la separación longitudinal o vertical entre propiedades. Este factor presenta un alto grado de flexibilidad, similar al atributo de dimensión, ya que está regulado esencialmente por los IPT, bajo las normas urbanísticas de distanciamiento y rasante, que son definidas principalmente por los municipios. El segundo enfoque, determina la aislación acústica que debe existir entre elementos constructivos que separen dos inmuebles residenciales. El artículo 4.1.6, de la OGUC, establece que todos los muros o losas divisorias de unidades de viviendas, deberán tener una reducción acústica mínima de 45dB y presentar un nivel de presión acústica de impacto máximo de 75dB. Este factor en particular, es absolutamente inflexible, puesto que debe cumplirse para todo tipo de inmueble residencial.

El factor de identidad, se relaciona directamente con la expresión propia de los usuarios habitacionales y revela sus características más peculiares en relación con las otras personas, que conforman su entorno, tales como: origen, sentido de pertenencia, arraigo, valores, estatus, etc. Este factor es considerado de manera flexible en la normativa, opera con respecto a los tamaños, condiciones y características que deben presentar los cuerpos salientes de las edificaciones, tales como: balcones, marquesinas, cornisas, pisos en volado, vigas, etc. Al mismo tiempo, los municipios, a través de Planos Seccionales u Ordenanzas,

podrán establecer como obligatorio para todos o algunos de los inmuebles integrantes de un determinado sector, plaza, calle o avenida, la adopción de una alguna morfología o estilo arquitectónico particular, especialmente en las fachadas, incluyendo disposiciones sobre la altura total de estas y sobre la correlación de los pisos entre sí, con el fin de obtener un efecto armónico mediante el conjunto de las edificaciones.

El factor de confort térmico es un atributo representativo de las necesidades fisiológicas del ser humano, está relacionado con los intercambios de temperatura entre el individuo y el ambiente, es un concepto subjetivo que implica valorar las sensaciones térmicas de las personas, que oscilan desde frío hasta calor (Jirón et al, 2002).

En Chile, la normativa habitacional regula el confort térmico de manera transversal, a través de la unidad de medida “U” o transmitancia térmica, que es la transferencia de calor a través de un elemento constructivo. La OGUC en conjunto con las NCh establecen parámetros de transmitancia térmica para los complejos de techumbres, muros perimetrales y pisos inferiores ventilados, entendidos como elementos que constituyen la envolvente de la vivienda. Estos parámetros de transmitancia térmica están establecidos para diferentes zonas del país, según los planos de zonificación térmica aprobados por resoluciones del Ministro de Vivienda y Urbanismo en concordancia con la NCh1079. Por otra parte, existen también normas chilenas asociadas a condicionantes de materiales específicos y recomendaciones constructivas, destinadas a cumplir con las exigencias mencionadas. No obstante, estas no tienen un carácter obligatorio.

El factor de confort acústico se vincula con el nivel de ruido provocado por agentes del ambiente exterior a una vivienda, este se considera adecuado cuando no interfiere en el descanso, la comunicación ni la salud de las personas (Jirón et al, 2002). Al respecto, la normativa nacional presenta una regulación también inflexible, focalizada en la vivienda con parámetros medibles, pero solo

es obligatoria cuando se refiere a la privacidad de los habitantes. Estos aspectos, ya mencionados, corresponden a los elementos constructivos de muros y losas divisorias entre unidades de viviendas.

El confort lumínico está relacionado con la percepción satisfactoria de luminosidad que arroja un ambiente a través de la de luz natural (Jirón et al, 2002). Este aspecto está regulado desde dos enfoques: el primero se relaciona con los requerimientos mínimos exigidos por la OGUC para recintos habitables, que establece la exigencia de una ventana que permita la entrada de aire y luz del exterior, la cual debe tener una longitud mínima horizontal de 1,5 m. El segundo enfoque regulatorio, se refiere a los distanciamientos mínimos y alturas máximas exigidas para las edificaciones. Esto, en correspondencia directa con la sombra que estos proyecten. Este enfoque tiene un carácter flexible, puesto que está asociada los IPT propios de cada zona en particular.

La seguridad estructural es un factor asociado a la condición de durabilidad y resistencia física, que deben poseer los elementos estructurales de una vivienda (Jirón et al, 2002). Está rígidamente normado, según el tipo de edificación y la materialidad con que se construya. Para ello, las NCh establecen condiciones específicas de cálculo y diseño para elementos estructurales, que están previamente clasificados y ensayados.

Finalmente, los factores de seguridad contra el fuego y riesgos de accidentes, apuntan a medir el grado de certidumbre y tranquilidad, que experimentan los moradores de una vivienda ante eventos que puedan poner en riesgo su bienestar. Estos factores están rígidamente normados, según las exigencias de seguridad de las edificaciones, y por lo mismo implican elementos y dimensiones específicas que deben poseer los edificios para enfrentar los siniestros.

En resumen, la normativa chilena regula los factores interiores de la vivienda a través de un cuerpo principal que es la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. Esta, es suplementada por un conjunto de normas técnicas de

diseño constructivo, enfocadas principalmente a la materialidad y la seguridad de los elementos constructivos, que se conoce como la Norma chilena (NCh). Por otra parte, existe un marco de normas de carácter zonal o normativas urbanísticas, que son muy flexibles, ya que poseen intenciones particulares y muy disímiles entre sí, debido a que dependen de un departamento regulatorio local.

En suma, existen ordenanzas a nivel local que afectan a estas normativas urbanísticas. A modo de ejemplo, se expone el caso de la comuna de Santiago, cuya ordenanza municipal (artículo 27), permite aumentar el coeficiente de constructibilidad, la altura y densidad de los proyectos habitacionales, siempre y cuando se incorporen algunos de los requerimientos relacionados con contribuciones de áreas verdes, plantaciones de árboles nativos, mejoras de eficiencia energética, mejoras de habitabilidad, asoleamiento, ventilación y disminución del material particulado, entre otros.

Considerando lo expuesto, podemos concluir que con respecto al establecimiento de restricciones para los atributos interiores de la vivienda, existe una gran diversidad, ya que estos no son estables, sino que varían dentro de rangos definidos por instrumentos locales, que a su vez son diferentes entre distintos municipios.

Por otra parte, los gobiernos centrales dictan políticas a nivel nacional, que al igual que los instrumentos de nivel local, permiten la alteración de las normas urbanísticas. Tal es el caso de la Política de Renovación Urbana, que busca incentivar la construcción en áreas deterioradas de las ciudades previamente establecidas, modificando las restricciones zonales o urbanísticas y permitiendo el desarrollo de construcciones con un mayor número de pisos y densidades.

#### **4.4.2 Factores interiores de la vivienda presentes en estándares y recomendaciones.**

La vivienda, junto con el derecho al alimento y a la vestimenta, fue reconocida como derecho fundamental en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, y ratificada por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, con el fin de asegurar un nivel de vida adecuado para el desarrollo de las personas. Ambas declaraciones están en plena vigencia y la mayoría de los países del mundo se han adscrito a ellas, entre estos Chile.

En la actualidad, el programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-HABITAT) es el encargado de promover ciudades y pueblos social y ecológicamente sostenibles. Este programa ha sentado los lineamientos básicos en relación a las condiciones mínimas que debe cumplir la vivienda, además de las condiciones mínimas que los países deben asegurar en materia de: tenencia, disponibilidad de servicios, instalaciones, infraestructura, asequibilidad, habitabilidad, accesibilidad, ubicación y adecuación cultural (ONU-HABITAT, 2006).

En Chile, el Instituto de Vivienda de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile (INVI) en su estudio *Análisis e incorporación de factores de calidad habitacional en diseños de las viviendas sociales en Chile. Propuesta metodológica para un enfoque integral de la calidad residencial*, realizado entre los años 2001-2004, desarrolla un análisis de los principales factores que influyen en el bienestar habitacional de las familias (Jirón et al, 2004).

El estudio define bienestar habitacional como: “la percepción y valoración que los diversos actores presentes le asignan al total y a cada componente de un conjunto residencial” (Jirón et al, 2004, p.19). El bienestar habitacional está directamente relacionado con la calidad del hábitat residencial. La calidad puede entenderse en dos sentidos complementarios: por un lado, como el conjunto de

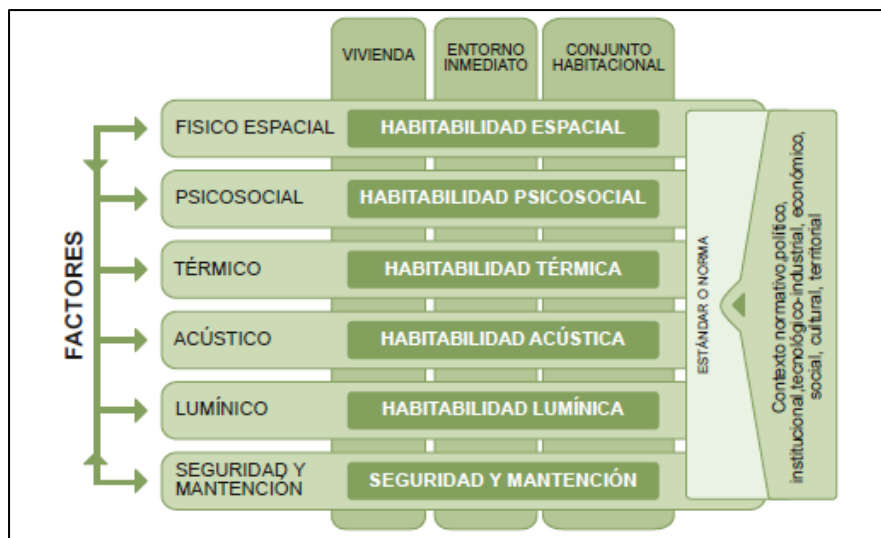


propiedades inherentes a una cosa, y por otro, como el resultado del acto de apreciación y valoración de dichas propiedades. Por tal motivo, no se puede hablar de una "calidad única", dado que ésta depende de la evaluación que el habitante le otorgue a su hábitat (Jirón et al, 2004, p.19).

Los autores establecen que los factores que influyen en el bienestar habitacional de las familias son del tipo: térmico, acústico, iluminación natural, físico espacial, psicosocial, seguridad y mantención. Estos se encuentran presentes en tres escalas complementarias: vivienda, entorno inmediato y conjunto (Jirón et al, 2004).

Los factores participan además de manera conjunta e interrelacionados a través de un proceso sistémico, influenciado por el lugar de emplazamiento de la vivienda, el contexto normativo, político, tecnológico, económico, social y cultural. Figura N°4 (Jirón et al, 2004).

**Figura N° 4: Metodología para la evaluación de calidad residencial propuesta por el INVI.**



Fuente: Jirón et al (2004). Bienestar Habitacional. Guía de Diseño para un Hábitat Residencial Sustentable.

Fijar estándares para todas y cada una de estas variables que inciden en bienestar habitacional es una tarea compleja, ya que son de distinta índole y responden a diferentes niveles de subjetividad. Al respecto, el estudio demostró la conveniencia de distinguir los factores de carácter fisiológico, relacionados con el bienestar térmico, acústico y lumínico (que responden a un rasgo de calidad más objetivo y cuantificable), de los factores de carácter espacial, psicosociales y culturales (Jirón et al, 2004).

La tabla N°5 establece los principales estándares propuestos, para confort térmico, acústico y lumínico, además de sus parámetros de bienestar y procedencia.

**Tabla N° 5: Estándares de confort térmico, acústico y lumínico incorporados por el INVI.**

Factor	Bienestar	Estándar	Procedencia
Confort Térmico	Temperatura del aire (T): Invierno $T > 18,3^{\circ}\text{C}$ Verano $T < 28,3^{\circ}\text{C}$ Humedad Relativa (HR) Invierno $30\% < \text{HR} < 85\%$ Verano $20\% < \text{HR} < 70\%$ Presión de Vapor (Pv) Invierno $5 \text{ mmHg} < \text{Pv} < 14 \text{ mmHg}$ Verano $5 \text{ mmHg} < \text{Pv} < 14 \text{ mmHg}$ Velocidad máxima del aire $< 1 \text{ m/s}$ Temperatura superficial de muros al interior La diferencia de T, entre la del ambiente medida en el centro del recinto a 1.5m de altura y la	Transmitancia Térmica U / Resistencia Térmica R para: Muros, Pisos Ventanas y Techumbre, según, Reglamentación Térmica del Art. 4.1.10 O.G.U.C. y NCh 1079, 2251, 849, 850, 851, 852, 853 1980, 1973, 1071, 1070, 134, 2434.	Antecedentes recopilados por la American Society of Heating, Refrigeration and Air Conditioning Engineers (ASHRAE)

	T de la superficie interior, no debe ser superior a 4°C.		
Confort Acústico	Nivel de ruido máximo permitido al interior de la vivienda Día: 40 dBA Noche: 30 dBA	Aislación Acústica al ruido aéreo por elemento mínima 30 dB Fachadas exteriores de los recintos, incluidas las ventanas y puertas. 45 dB Murodivisorio de vivienda contigua o pareos 45 dB Paredes separadoras de zonas comunes interiores del edificio (escaleras, pasillos etc), excluidas las puertas 45 dB Entrepiso y techumbre con azotea 30 dB Techumbre sin azotea Nivel de ruido máximo emitido 40 dB Instalaciones Sanitarias y Mecánicas Externas o Internas Ruido de Impacto. Nivel máximo 75 dB Elementos divisorios horizontales entre viviendas.	En acuerdo a lo señalado implícitamente en la NCh352.of2000 y a lo indicado por la OMS.
Confort Lumínico	Iluminación 100 - 200lx Comer / 200-500 lx Planchar, cocinar no crítico, lavar, leer 500-1000 lx Estudiar, leer copias en mal estado.	En el diseño de la vivienda se deben considerar las variables de: Tipo de cristales. Tipo de protecciones celosías y otros. Nivel de reflexión de la superficie interior. Proporción de los recintos interiores (largo- ancho en Relación a la ventana).	De acuerdo a las recomendaciones de los niveles de iluminación estipulados por la Sociedad Americana de Ingeniería de Iluminación (IESNA)

Fuente: Elaboración propia en base al estudio Bienestar Habitacional Guía de Diseño para un Hábitat Residencial Sustentable, Jirón et al 2004.

Luego de la cuantificación de los factores fisiológicos, se interrelacionaron con otros factores y se definieron atributos específicos, teniendo en cuenta que la calidad de la vivienda depende de la interacción de los factores comentados, de los distintos niveles de percepción de los usuarios y de las condicionantes de contexto. Por lo tanto, el estudio transformó los factores en atributos más complejos, relacionados con las cualidades del espacio, para establecer recomendaciones de diseño que aseguren bienestar residencial.

La siguiente tabla presenta un resumen con las principales recomendaciones de diseño para los factores interiores de la vivienda expuestas por el INVI.

**Tabla N° 6: Recomendaciones de diseño para asegurar bienestar habitacional propuestas por el INVI.**

Factor	Atributo Especifico	Requerimiento	Recomendación
Físico Espacial	Funcionalidad	En el diseño de viviendas de pequeñas superficies es esencial resolver la relación funcional definida entre la localización de las zonas húmedas respecto a circulaciones tanto vertical como horizontal, apuntando a optimizar la funcionalidad del espacio.	El diseño de la vivienda deber considerar que las zonas húmedas estén concentradas y que su localización favorezca la flexibilidad y crecimiento futuro.  Conformar y definir espacios de distribución al interior de la vivienda que permitan concentrar accesos a recintos.  La circulación al interior de la vivienda debe ser resuelta dentro de la menor área posible, sin obstruir su funcionalidad.
Físico Espacial Psicosocial Seguridad y Mantención	Flexibilidad, uso y conformación espacial	La conformación espacial y funcionalidad de las viviendas debe considerar un grado de flexibilidad y crecimiento orgánico que permita realizar diversas intervenciones en sus recintos, manteniendo inalterable la estructura resistente, las zonas húmedas e instalaciones.	El diseño deberá considerar alternativas de intervención por parte de los habitantes, de acuerdo a la diversidad en la composición de los hogares y su ciclo de vida. Al diseñar la vivienda se debe contemplar la progresividad, siendo concebida como una totalidad a ser construida por etapas.  Las exigencias para el dimensionamiento de la vivienda deberán ajustarse a las actividades reales de los habitantes, considerando no solamente el ajuste y normal actualización del cuadro normativo vigente (tipo y diseño de mobiliario), y el uso y disposición del espacio, sino también la posible respuesta a dichas actividades.
Psicosocial	Identidad y Control	El diseño habitacional debe incorporar elementos que faciliten el control espacial y la	El diseño de la vivienda debe permitir la identificación a través de la incorporación de elementos arquitectónicos como: pórticos, aleros, zaguanes, rejas, color, balcones, etc.; de la disposición

		expresión formal en cada una de sus escalas.	<p>volumétrica; y/o, de la consideración de las intervenciones particulares de los habitantes.</p> <p>Las viviendas deben contemplar espacios intermedios, como antejardines, balcones, etc., que permitan el control y apropiación del espacio por parte del habitante sin que afecte la funcionalidad y/o habitabilidad de la vivienda o su entorno.</p> <p>En las soluciones de vivienda en altura se deben estudiar alternativas de circulaciones verticales y horizontales que favorezcan la existencia de espacios de transición apropiables en los distintos niveles.</p>
Físico Espacial  Confort térmico	Comportamiento térmico	El diseño integral de la vivienda, debe aprovechar al máximo las condiciones del medio natural (clima, Suelo, vegetación, etc.) a fin de que pueda proporcionar el máximo estándar de Bienestar Térmico con el mínimo suplemento adicional de energía.	<p>Emplazar la vivienda en el terreno considerando la orientación y recorrido del sol, buscando asegurar un mínimo horas/sol diarias en cada recinto habitable de la vivienda y evitando las viviendas con orientación sur, minimizando pérdidas por muros Sur y permitiendo ganancias térmicas en invierno.</p> <p>Considerar elementos de protección y control de la radiación solar, para evitar sobrecalentamiento en verano, principalmente en vanos Norte y Poniente, que permitan controlar las ganancias térmicas en verano aprovechando dicho aporte térmico en invierno. Esto considera principalmente elementos de protección frente a ventanas y/o balcones (protecciones del tipo celosías, quebrasoles, vegetación, etc.).</p>
Confort térmico  Seguridad y mantención	Control del riesgo de condensación superficial	La envolvente de la vivienda no debe presentar humedades de condensación en su superficie interior ni dentro de la masa de los elementos perimetrales, que degraden sus condiciones estructurales ni físico ambientales.	<p>Control de la Humedad Relativa del Ambiente interior.</p> <p>Control de la temperatura superficial interior de la envolvente.</p> <p>Control de la polución al interior de la vivienda por uso de estufas a combustión abierta, que generan aumento de la humedad relativa al interior de la vivienda, combustión del oxígeno y emanación de anhídrido carbónico.</p>
Confort térmico  Seguridad y mantención	Infiltraciones de agua	Evitar totalmente las filtraciones producto de aguas climáticas, humedad ascendente y humedad de construcción, así como de aguas interiores por humedad accidental (rotura de ductos, inundaciones de recintos, etc.) y por desperfectos en el diseño, especificación y construcción de sus instalaciones.	<p>Considerar las características topográficas del terreno al emplazar los bloques o viviendas, de manera de asegurar que el escurrimiento natural de aguas lluvias.</p> <p>Tener presente la configuración del terreno en cuanto a su composición, presencia de napas subterráneas y cursos de aguas superficiales que podrían afectar la construcción.</p> <p>Considerar las pendientes adecuadas para las techumbres.</p> <p>Controlar la recolección y evacuación de aguas lluvias en techumbres.</p> <p>Diseñar las ventanas y puertas, controlando su estanqueidad en los encuentros de marcos con los vanos y en las hojas o batientes con dichos marcos a</p>

			<p>fin de evitar el ingreso de agua por las posibles perforaciones o rendijas.</p> <p>Considerar el diseño y especificación de la impermeabilización de pisos en zonas húmedas interiores, controlando su correcta ejecución en obra.</p> <p>Considerar en el diseño, especificación y control del proceso constructivo de las instalaciones interiores de agua y alcantarillado, las medidas tendientes a evitar posibles filtraciones.</p>
Físico Espacial  Confort lumínico	Iluminación natural	Los niveles de iluminación natural al interior de la vivienda deben permitir desarrollar cómodamente las actividades humanas consideradas en los recintos que la componen.	<p>Garantizar por medio del emplazamiento y diseño de la envolvente que todos los recintos habitables de la vivienda tengan una iluminación adecuada a su actividad, sin interferencias ni obstrucciones, de acuerdo a su ubicación geográfica, características topográficas del terreno, arborización inmediata, etc.</p> <p>Se podría considerar el uso de ventanas en todas las orientaciones a fin de lograr una adecuada iluminación. No obstante, desde el punto de vista térmico, se deberían considerar las pérdidas de calor en invierno, especialmente hacia el Sur, en verano, las ganancias térmicas especialmente hacia el poniente.</p> <p>Los recintos muy profundos no consiguen ser iluminados por completo incluso con ventanas grandes, no conviene sobrepasar la relación 1:4</p>
Físico Espacial  Confort lumínico	Control acústico	El nivel de ruido al interior de la vivienda no debe superar los 40 dB, durante el día y los 30 dB durante la noche, de acuerdo a lo señalado implícitamente en la NCh352.of2000 y a lo indicado por la Organización Mundial de la Salud en "GuidelinesforCommunit y Noise" Capítulo 4.	Es necesario fijar estrategias o recomendaciones que busquen controlar el nivel de ruido exterior, controlar la adecuada capacidad aislante y/o amortiguante de la envolvente (muros, ventanas, puertas, cubiertas y entresijos) y controlar la emisión de ruido interior producto de los habitantes y de las instalaciones, máquinas y equipos.

*Fuente: Elaboración propia en base al estudio Bienestar Habitacional Guía de Diseño para un Hábitat Residencial Sustentable, Jirón et al 2004.*

#### **4.4.3 Estándares internacionales presentes en la regulación de atributos interiores de la vivienda**

A nivel internacional, los Eurocódigos (Eurocodes) son un conjunto de normas, aun de carácter voluntario, que han intentado unificar criterios y establecer

parámetros comunes en materia de diseño y cálculo estructural de las edificaciones para los diferentes países que integran la Unión Europea.

A pesar de que los Eurocódigos tienen por objeto la unificación, en varios países aún existen grandes diferencias en cuanto a los requisitos técnicos, ya que en muchos casos, ha habido grandes dificultades y reticencias para adaptar los estándares nacionales a las regulaciones europeas (Rigolon, 2009).

Por ejemplo, en países con un sistema político muy centralizado, como Francia y Holanda, sus regulaciones nacionales son de carácter más prescriptivo; mientras que en otros países federales como Alemania, España e Italia, se definen estándares y procedimientos bajo la responsabilidad de las autoridades locales. En Inglaterra en cambio, el marco regulatorio es algo ambiguo y define los requisitos habitacionales en términos de: “apropiado” y “adecuado”. Estos conceptos recomendatorios, son posteriormente explicados con mayor detalle en los Documentos Aprobados, que incluyen dibujos técnicos, diagramas y ejemplos más específicos (Rigolon, 2009).

Tal como se describe, el marco regulatorio tiene diferentes exigencias en las diferentes naciones, lo que hace que los estándares mínimos establecidos varíen mucho entre países. Esto se observa especialmente con la variable dimensión. Para Italia, el área mínima de una habitación definida como habitable es 9 m<sup>2</sup>; en Francia, baja a 7 m<sup>2</sup>, mientras que en Holanda es 5 m<sup>2</sup>. Por el contrario, para Inglaterra no existen estándares mínimos en esta materia, lo que da como resultado, que el espacio funcional lo definan solo las tendencias del mercado (Rigolon, 2009).

Estándares similares se aplican en Holanda, donde el interior de cada espacio habitable debe medir al menos 3.3 x 3.3 m. Este enfoque resulta más interesante, ya que involucra y condiciona los parámetros de iluminación natural y de ventilación. En países donde este aspecto no se contempla, las habitaciones

suelen ser más largas y angostas, para maximizar la superficie por sobre la exigencia de ventanas al exterior (Luttik, 2000).

Asimismo, países como España y Francia exigen que solo las habitaciones principales tengan contacto directo con el exterior, mientras que en Inglaterra sólo se toma en cuenta el parámetro de ventilación, sin necesidad de una ventana al exterior. En Italia, la mayoría de las regulaciones constructivas exigen aberturas iguales a un octavo del espacio de suelo, en tanto este porcentaje cae a un décimo en Holanda (Rigolon, 2009).

En cuanto a la división de espacio dentro de la vivienda, si excluimos baños, entonces sólo Italia y Holanda tienen estándares específicos. En Holanda se intenta limitar los espacios de servicio con la prescripción de que al menos el 55% del interior esté compuesto por espacio habitable (sala de estar, cocina, habitaciones). Un programa totalmente abierto es posible observar en Francia e Inglaterra, porque esta prescripción no aplica.

En cuanto a las regulaciones de parámetros asociadas con confort térmico y acústico, las reglamentaciones tienen mayor semejanza. Los Eurocódigos han establecido parámetros de bienestar habitacional clasificando diferentes zonas climáticas. Para esto, se deben cumplir requerimientos térmicos asociados a rangos máximos y mínimos, en relación a variables objetivas de: Intercambio de aire (m<sup>3</sup>/h), Humedad relativa del aire (%), Temperatura del aire (°C), Velocidad del aire (m/s), Aislación del ruido (dB), Requerimiento anual de calor (KWh/m<sup>2</sup>/año), Transmitancia Térmica (U) y Resistencia Térmica (Rt) (Kalibatas et al, 2011).

En efecto, una comparación final entre las condiciones en varios países revela que los estándares varían en rigidez y minuciosidad. Las regulaciones en Italia y España, son más incisivas, con previsiones detalladas que tienden a imponer modelos de diseño pre-establecidos, mientras que en Holanda el sistema es equilibrado entre estándares de ejecución y libertad creativa. Francia e Inglaterra



tienen un sistema con pocos requisitos, que son principalmente prescriptivos y limitados a aspectos específicos como prevención de incendio y accesibilidad, mientras que otros aspectos no son cubiertos. Estas aproximaciones más abiertas han favorecido propuestas innovadoras, pero han llevado a la reducción en tamaño de la habitación promedio (Rigolon, 2009).

#### **4.4.4 Conclusiones preliminares acerca de lo factores interiores de la vivienda presentes en estándares y recomendaciones**

En Chile, la regulación habitacional tiene un carácter mixto, basado en los lineamientos del instrumento general denominado Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. A partir de este instrumento, se desprenden dos líneas de regulación: la primera está asociada a las características técnicas de la vivienda a través de restricciones prescriptivas, contenidas en las Normas chilenas oficiales NCh. Aunque es necesario precisar, que solo una parte del conjunto de normas tienen un carácter obligatorio, por lo tanto, un importante porcentaje de estas tiene solo un carácter recomendativo.

El segundo tipo de regulación, establece estándares y procedimientos bajo la responsabilidad de las autoridades locales a través de los Instrumentos de Planificación Territorial (IPT) y las respectivas normas urbanísticas. La definición de regulaciones de acuerdo a condiciones locales puede ser un factor positivo, porque hace posible responder mejor a las necesidades específicas de cada comuna. No obstante, el amplio rango de posibilidades y restricciones que establece cada municipalidad, ha conducido también a una disparidad de criterios entre construcciones, que resultan muchas veces inconexas.

Los factores interiores de la vivienda que están presentes en la normativa nacional, se pueden clasificar en dos grupos. El primero, abarca factores que corresponden a características valoradas por los usuarios, que contienen un

importante grado de subjetividad. A su vez, estos presentan un mayor nivel de agregación, ya que contemplan dimensiones más amplias de la vivienda, en donde se incluyen sub-factores o atributos de orden específico. En este grupo se encuentran los factores de: dimensión, distribución, privacidad, identidad y funcionabilidad. Así, por ejemplo, el factor dimensión, podrá incluir atributos relacionados con: metros cuadrados de superficies, número de recintos interiores, cantidad de pisos, altura de recintos, ancho de pasillos, etc.

Estos factores de carácter mayormente subjetivo se encuentran escasamente regulados en Chile, asociados solo a parámetros indirectos a través de las respectivas normativas urbanísticas. Al respecto, su marco regulatorio es diverso y ambiguo, quedando los factores interiores de la vivienda definidos principalmente por las tendencias del mercado que establecen múltiples y variados parámetros.

Si contrastamos nuestra realidad local con el panorama internacional, se observa que tampoco existe mucho consenso en relación a estos factores en términos de establecer medidas de regulación, ya que existen algunos países con normativas muy rígidas, como es el caso de Italia, Holanda y Alemania; y otros que simplemente no las contemplan, como es el caso de Francia e Inglaterra.

El segundo grupo de clasificación, contempla los factores interiores que poseen características objetivas y que están medidos a través de un indicador o instrumento. En este caso, se incluyen factores como: número de ascensores, número de estacionamientos, escaleras de emergencia, señaléticas, etc. Además de los relacionados con las características fisiologías de los habitantes, en términos de establecer estándares de confort térmico, acústico y lumínico.

En el caso de estos últimos de carácter fisiológico, existe un mayor consenso entre los especialistas para establecer medidas de bienestar y regulación. Cabe destacar que aunque, estos factores incluyen rasgos de carácter subjetivo, se

consideran objetivos, porque se han logrado establecer parámetros de control, asociados a instrumentos de medición.

En este escenario, cuando se hace un contraste entre los estándares internacionales, los propuestos por el INVI y la normativa nacional, se observa que si bien, la legislación chilena incluye o considera algunos de estos parámetros, en la práctica no están garantizados.

Ejemplo de esto, puede observarse en el aspecto térmico, que si bien es uno de los más regulados (debido a la entrada en vigencia de la nueva normativa térmica en el año 2000), no contempla aspectos básicos como pérdidas de calor a través de puentes térmicos, pérdidas en materia de aislación como sellos de puertas y ventanas, o pérdidas debido al uso de elementos de ventilación como celosías y respiraderos.

De esta manera, la certificación propuesta por la reglamentación térmica, que se mide de forma indirecta, entrega valores muy concretos de Transmitancia Térmica (U) o Resistencia Térmica (Rt), pero no incluye los aspectos mencionados anteriormente, que suelen cambiar significativamente las condiciones finales de confort térmico. De esta forma, la certificación establece una exactitud de pronóstico, que poco tiene que ver con la realidad. Así mismo, la normativa no plantea una revisión de estos parámetros al momento de la recepción de las obras, por lo que el indicador de calidad térmica no refleja lo que apunta a resguardar.

Por otra parte, Cristián Yáñez, subgerente del Área Eficiencia Energética y Construcción Sustentable de la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT), señala que con respecto a los estándares térmicos, Chile, a nivel latinoamericano, posee buenos patrones de aislación térmica de viviendas. Sin embargo, en comparación con países desarrollados y de latitudes más frías, como Alemania y Francia, todavía está muy por debajo de sus estándares.

"Por ejemplo, con la reglamentación térmica actual, en viviendas unifamiliares que cumplen la normativa en Puerto Varas, se necesita 90-100, kWh/m<sup>2</sup>/año. Si se compara con una vivienda unifamiliar nueva en el sur de Alemania, estas requieren niveles de consumo energético bajo los 50 kWh/m<sup>2</sup>/año. Es decir, Chile está a la vanguardia en reglamentación de este tipo en Latinoamérica, pero está muy lejos de alcanzar los niveles de países que han conseguido mayor desarrollo en estas materias". (Yáñez, 20 Marzo 2013)

En el mismo sentido, la normativa acústica, solo establece requerimientos prescriptivos para elementos divisorios de unidades de vivienda, (diferente propietario) y divisorios entre unidades de vivienda y espacios comunes al interior de edificios. Esto, deja sin cobertura a los elementos de la envolvente, que están en contacto con el exterior y que enfrentan los mayores niveles de ruido. Además, no contempla elementos de aislación para recintos interiores de funcionalidades distintas, ni los ruidos producto de las instalaciones, que si bien están citadas en la norma chilena NCh 352, no tienen un carácter obligatorio.

En tanto, el factor de confort lumínico, presenta en Chile las menores restricciones en términos de establecimiento de estándares de bienestar. La normativa establece la presencia de una ventana al exterior con una dimensión mínima de 1,5 m de longitud horizontal, cuando se trate de dormitorios. Este parámetro es muy lejano a las recomendaciones internacionales y del INVI, en cuanto a satisfacer estándares de luminosidad y reducción del consumo energético, debido a que en la actualidad se busca satisfacer este requerimiento asociándolo a la orientación específica de las viviendas.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Para obtener un conocimiento base y de diagnóstico acerca de la selección de atributos interiores de la vivienda que son preferidos por los usuarios, se abordó una revisión bibliográfica, desde cuatro corrientes teóricas que se clasificaron como: a) Modelación de localización, b) Formación de precios de los bienes inmuebles, c) Valoración y satisfacción de los usuarios y d) Estándares y recomendaciones.

Estas perspectivas tienen objetivos, alcances y metodologías de estudio diferentes. No obstante, la revisión aquí desarrollada, se focaliza en la perspectiva del consumidor, con el objetivo de modelar su comportamiento.

En este contexto, las perspectivas de modelación de localización y formación de precios de los bienes inmuebles, son las que representan con mayor exactitud el enfoque planteado en esta tesis. Por otra parte, las perspectivas de valoración y satisfacción de los usuarios, además de la referida a estándares mínimos y recomendaciones desarrolladas por expertos, representan visiones de contraste, a través de la apreciación e interpretación de otros agentes, por lo que su incorporación en este estudio permite complementar y perfeccionar un diagnóstico holístico del fenómeno.

Con respecto a la corriente teórica de Modelación de localización, esta predice las dinámicas del uso de suelo a través de modelos de elección discreta, lo que ha permitido incorporar un importante número de variables y atributos para explicar la localización de los hogares en una ciudad.

Esta corriente ha sido incorporada a esta tesis, porque los modelos de uso del suelo utilizan atributos interiores de la vivienda para describir los patrones de localización de los hogares. No obstante, los resultados de sus investigaciones demuestran que no es el ámbito en que más profundizan, ya que estas suelen

privilegiar otros aspectos vinculados a características del entorno y su nivel de acceso al transporte.

En suma, los atributos interiores de la vivienda incorporados en perspectiva de los Modelos de localización, son de naturaleza objetiva y son medidos a través de instrumentos e indicadores cuantitativos. No obstante, sus resultados demuestran que los atributos considerados son muy básicos y se repiten en la mayoría de los estudios, además, presentan una variación significativa según el grado de importancia específica que le atribuyen sus autores.

En efecto, esta perspectiva considera el menor número de atributos interiores de la vivienda incluyendo solo nueve factores, los cuales se reducen a cinco sistemáticamente utilizados, estos son: superficie edificada, superficie de terreno, tipo de vivienda, número de dormitorios y número de baños<sup>5</sup>.

Por otra parte, la corriente teórica de formación de precios de bienes inmuebles se basa en la metodología de los precios hedónicos para identificar y pronosticar la variación del precio de las viviendas en relación con sus atributos. Esta perspectiva, al igual que la Modelación de localización, utiliza factores de carácter simple, objetivo y atribuible a elementos tangibles. No obstante, estos son seleccionados e interpretados por especialistas, a partir de extensas bases de datos para estimar sus variaciones. Bajo esta perspectiva, estos atributos se clasifican de dos maneras:

a) Según su ubicación, incorporando atributos interiores y exteriores de la vivienda.

b) Según su capacidad de modificación. Esta clasificación se divide en dos ámbitos: 1) atributos de tipo estructural: que representan características fundantes de la propiedad y cuyo grado de modificación es nulo o muy significativo entre estos: superficie de terreno, tipo de bien inmueble, antigüedad,

---

<sup>5</sup> Ver tabla comparativa entre corrientes teóricas.

etc.; 2) atributos de equipamiento o accesorios: que pueden ser modificados o incorporados con mayor facilidad, tales como: amoblado, grifería, piscina, cubierta de pisos, etc.

Los atributos incorporados bajo esta perspectiva son numerosos, especialmente desde una mirada internacional, alcanzando un total de treinta y seis factores interiores. De estos factores, los más utilizados son: tipo de bien inmueble, superficie de terreno, superficie edificada, número de dormitorios, antigüedad edificación, estacionamientos, número de baños, bodega y presencia de jardines.

Si bien esta perspectiva es la que refleja la mayor cantidad de atributos interiores posibles de seleccionar, los estudios abordados presentan características muy heterogéneas en términos de incorporación de variables, y grado de importancia de estas atribuida por los autores. En suma, algunos estudios reflejan sub-mercados específicos de vivienda, donde no es posible extrapolar y obtener resultados generales.

Por otra parte, la perspectiva teórica de la formación de precios presenta su principal desventaja en que no interrelaciona ni vincula suficientemente la gama de atributos interiores con características propias de los usuarios, lo que impide caracterizar las preferencias inmobiliarias de los diversos grupos de habitantes de la ciudad. Además, se basa en patrones de consumo ya definidos por la industria inmobiliaria o por las regulaciones urbanas, pudiendo existir atributos demandados por los usuarios, que no son representados por la oferta, como también, precios que se relacionan con otras variables percibidas por los usuarios que no son claramente objetivables, no reflejando fielmente las preferencias de los habitantes.

En consecuencia, el aporte de la corriente de Formación de precios resulta útil a esta investigación, en tanto que arroja o explicita un gran número de factores interiores de la vivienda; no obstante, no los relaciona suficientemente con los usuarios, por lo que no permite dar certeza de sus resultados tan heterogéneos,

realizados en contextos particulares; por lo tanto, no resulta la más adecuada para explicar detalladamente el comportamiento de los consumidores. Por esta razón, la presente investigación requiere apoyarse también en otros referentes.

Por otra parte, la corriente teórica de Valoración y satisfacción de los usuarios, aporta una visión de los habitantes más profunda que las dos anteriores, ya que plantea que los usuarios no siempre toman sus decisiones en relación con los atributos físicos de la vivienda, sino que su elección está influida por valores, necesidades e intereses personales, en donde se conjugan factores objetivos y subjetivos que finalmente, determinan su decisión.

Estos intereses, valores y necesidades, abarcan dimensiones más amplias y complejas que dificultan la operacionalización del fenómeno, ya que, en último término, cada habitante tiene su propia percepción de lo que es una vivienda adecuada a sus expectativas, de acuerdo con condiciones y visiones psicológicas, sociales, familiares, culturales y etarias, entre otras.

A partir de la revisión bibliográfica de esta corriente, se observa que en la conjugación de factores que determinan la decisión de los usuarios, tienen una gran valoración aquellos atributos que no son modificables o no pueden modificarse fácilmente por quienes eligen una vivienda, por ejemplo: la superficie del terreno, la antigüedad, el formato, la distribución de los espacios, entre otros.

En efecto, los atributos interiores de la vivienda considerados por esta perspectiva son: superficie de terreno, superficie edificada, número de habitaciones, número de baños, diseño pasivo, materialidad de la estructura, flexibilidad del programa, estado de conservación, limpieza exterior, diseño interior y amplitud de recintos habitables.

En síntesis, la corriente teórica de la Valoración de los usuarios es un aporte a esta investigación, porque no solo recoge elementos tangibles de las viviendas que son percibidos por los usuarios, sino también, atributos más complejos que



representan sus intereses o valores más profundos. Según esta corriente, estos últimos tienen un impacto significativo, tanto o más que los atributos tangibles, en términos de valoración y decisión de elección de una vivienda.

Por último, la corriente referida a Estándares y recomendaciones aborda los atributos interiores de la vivienda, que están relacionados con la planificación y construcción habitacional.

Los atributos interiores presentes en esta perspectiva, se encuentran abordados principalmente desde marcos regulatorios ambiguos, que no permiten relevar factores interiores específicos. Si bien, en algunas dimensiones observadas existen parámetros de regulación establecidos, estos no garantizan los efectos que se proponen resguardar. Ejemplo de ello, se constata con los factores fisiológicos de confort térmico, acústico y lumínico, en los cuales se establecen estándares normativos objetivos, pero en donde se omiten variables que son significativas para asegurar su efecto. En suma, no existe un control posterior que corrobore su aplicación y eficacia.

En efecto, la revisión de la corriente referida a Estándares y recomendaciones es un aporte a esta investigación, fundamentalmente porque permite recoger la visión de los especialistas en vivienda. Los estudios desde esta perspectiva, demuestran la presencia de ciertas dimensiones de la vivienda que deben ser cuidadas desde el punto de la calidad interna; no obstante, en ninguna de ellas se establecen atributos específicos que deben ser controlados, tampoco se establecen estándares de calidad y control habitacional que permitan resguardar rigurosamente los objetivos deseados.

Como conclusión final de este apartado, podemos establecer que todas estas corrientes teóricas analizadas presentan enfoques útiles, pero parciales al objetivo de esta investigación.

Las dos primeras perspectivas utilizan los atributos o factores de vivienda como un medio para estimar precios y localización, las siguientes, los consideran como una herramienta para evaluar la calidad de la vivienda y el grado de satisfacción que esta puede proporcionar a sus habitantes.

Las perspectivas de la Modelación de localización y la de Formación de precios, comprenden una visión práctica y cuantificable de los atributos interiores. No obstante, no logran incorporar toda la variedad y densidad de factores que es preciso considerar, si se busca responder a la preferencia de los usuarios de una vivienda.

En definitiva, estos estudios han descrito la vivienda en términos de atributos interiores y exteriores de modo conjunto, otorgando sistemáticamente un mayor énfasis a las variables que describen las características del entorno y acceso. Este hecho ha sido orientador y clave para definir el foco de la presente investigación, que ha centrado específicamente en los atributos interiores de la vivienda.

Con respecto a la perspectiva de Valoración y satisfacción de los usuarios, y la referida a Estándares y recomendaciones, ambas presentan dimensiones amplias y complejas, que incluyen múltiples atributos de carácter perceptivo, por lo que resultan difíciles de medir y de objetivar. No obstante, se ha constatado que tienen un impacto significativo en las preferencias de los usuarios, por lo cual es necesario avanzar en la precisión de los rasgos que constituyen sus atributos.

En síntesis, como resultado de la revisión bibliográfica, podemos concluir que hay factores interiores que son fundamentales en el momento de seleccionar una vivienda, y que por lo mismo, han sido considerados transversalmente por todas las perspectivas de análisis, estos son: superficie de terreno, tipo de inmueble y superficie edificada.

No obstante, los anteriores no son los únicos factores que describen la vivienda, existe otro importante grupo que también ha sido incorporado en las diferentes perspectivas de estudio, pero en distinto número y valoración, por lo que sus conclusiones y resultados difieren mucho entre sí. Por esta razón, no es posible establecerlos como factores o atributos estables.

Por otra parte, la dificultad para identificar y operacionalizar los factores interiores no solo se relaciona con las perspectivas de estudio, sino también con la realidad propia del contexto en que se sitúan los usuarios de una vivienda. De este modo, toda investigación sobre atributos interiores de una vivienda debe recoger o considerar también las condiciones contextuales.

Finalmente, a partir de esta revisión bibliográfica, podemos concluir que no es posible describir objetivamente el comportamiento de los usuarios habitacionales, con respecto a qué atributos interiores prefieren y determinan su elección de un bien inmueble, debido a que los estudios realizados desde las diferentes perspectivas expuestas, no han incorporado con suficiente especificidad y variedad, los atributos propios de la vivienda.

Para visualizar sintéticamente lo expuesto en estas conclusiones, las páginas siguientes incluyen una tabla comparativa de las distintas corrientes abordadas en la revisión bibliográfica. (Véase tabla N°7).

**Tabla N° 7: Tabla comparativa de las corrientes teóricas abordadas en la revisión bibliográfica.**

<b>Corriente Teórica</b>	<b>Modelos de localización</b>	<b>Modelos de precios inmobiliarios</b>	<b>Valoración y aspiraciones de los usuarios</b>	<b>Regulaciones y estándares mínimos</b>
Definición	Estudios sobre modelación de la localización con modelos de elección discreta.	Estudios econométricos del precio de un bien inmueble en función de sus atributos.	Estudios sobre la calidad residencial percibida por los usuarios de una vivienda	Estudios acerca de la incidencia de la normativa en atributos de la vivienda y definición de

				estándares mínimos.
Principales autores y años	Axhausen et al (2004) Belart (2011). Bürgle et al (2006). Habib y Miller (2009) Schirmer et al, (2014). Srour et al (2002). Vyvere et al. (1998). Wang y Li, (2006). Zhou y Kockelman (2008).	Calderón, (2012) Collazos et al (2006). Desormeaux y Piguillem (2003). Figueroa y Lever (1992). Griliches (1961). Hausman, (2000). Idrovo y Lennon, (2011). Rosen (1974). Wilhelmsson, m. (2000).	Amérigo y Aragonés (1997). Clark y Onaka (1983). Hurtubia et al (2010). Jusan et al (2016). Kain y Quigley (1970). Moghimi y Jusan (2015). Poor y Jusan (2010). Torres et al (2012).	Caquimbo y Martínez (2004). Girón et al (2002) Girón et al (2004) Kalibatas et al, (2011). Luttik, (2000). Rigolon, (2009).
Factores mayormente considerados	-Superficie de terreno -Superficie edificada -Tipo de vivienda -N° de dormitorios -N° de baños	-Tipo de bien inmueble -Superficie de terreno -Superficie edificada -Número de dormitorios -Antigüedad edificación -Estacionamiento -Número de baños -Bodega -Piscina -Presencia de jardines.	-Superficie de terreno -Superficie edificada, -Número de habitaciones -Número de baños -Diseño pasivo* -Materialidad de la estructura* -Flexibilidad del programa* -Estado de conservación* -Limpieza exterior* -Diseño interior*	-Dimensión* -Distribución* -Privacidad* -Identidad* -Confort térmico* -Confort lumínico* -Confort acústico* -Seguridad estructural* -Mantenimiento*

			- Amplitud de recintos habitables*	
Tipo de factores y medición.	Factores objetivos. Cuantificables.	Factores objetivos. Cuantificables.	Factores mixtos objetivos y perceptivos.  Medición en base a valoración y cuantificación.	Factores mixtos objetivos y perceptivos.  Medición en base a valoración y cuantificación.
Capacidad de descripción de la vivienda	Incompleta. Se utilizan pocos factores, dejando dimensiones sin abordar.	Incompleta. Se utilizan muchos factores, pero no se abarca dimensión perceptiva.	Incompleta, se utilizan solo factores de valoración no existe calidad técnica.	Incompleta, no se utilizan factores de valoración explícita por los usuarios.
Relevancia del usuario	Alta. Contempla opinión de los usuarios.	Media. No mide opinión directa de los usuarios	Alta. Contempla opinión de los usuarios.	Media. Opinión de los usuarios interpretada por expertos.
Obtención de los datos	Encuestas y bases de datos de gran alcance.	Encuestas y bases de datos de gran alcance.	Mixto. Encuestas y entrevistas de alcance mayor y de casos particulares.	Mixto. Encuestas y entrevistas de alcance mayor y de casos particulares.

*Fuente: Elaboración propia*

**\*Factores de carácter perceptivo que integran un conjunto de atributos. Definiciones específicas se encuentran en los capítulos 4.3 y 4.4 de la revisión bibliográfica.**

## **CAPÍTULO VI. ENTREVISTAS A EXPERTOS**

Apuntando a la necesidad de contextualizar el problema en estudio se entrevistaron a expertos que representan o se relacionan con productores, reguladores y consumidores del mercado inmobiliario.

En el área de los productores se encuentran los desarrolladores inmobiliarios, que incluyen constructoras e inmobiliarias. En el área de los reguladores, están los agentes ministeriales y de departamentos comunales de dirección y planificación de obras, además de fiscalizadores municipales. Finalmente, relacionados con los consumidores, se encuentran fundamentalmente corredores y tasadores de propiedades.

Considerando que esta tesis tiene un carácter exploratorio, la muestra de expertos empleada en esta investigación fue muy reducida con relación al universo de los agentes que se desempeñan en estas áreas, considerándose solo algunos representantes.

Además para lograr una mirada más global y prospectiva del problema, se incluyó también, la entrevista a Rubén Sepúlveda académico de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Chile e investigador del Instituto de la Vivienda de la Universidad de Chile (INVI).

Los expertos entrevistados son los siguientes:

- Mauricio Espinoza, jefe Departamento de Edificación de la Ilustre Municipalidad de Recoleta (Regulador).
- Patricio Ojeda, desarrollador inmobiliario socio de Sociedad Constructora Norte (SOCONOR). (Desarrollador N°1).
- Enzo Disi, administrador del área de ventas de Proyecto Habitacional Chicauma Ciudad Parque, Constructora Brotec-Icafal. (Desarrollador N°2).

- Andrea Peña, tasadora y corredora de propiedades. (Corredor N°1).
- Carlos Bravo, tasador y corredor de propiedades. (Corredor N°2).
- Rubén Sepúlveda, Vicedecano y profesor de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo Universidad de Chile. (Académico).

El presente capítulo, expone el análisis de las entrevistas realizadas a expertos, en torno a: perfiles de usuario, identificación, descripción y valoración de atributos interiores, satisfacción de calidad percibida, y estándares de regulación.

Las fuentes de información de los entrevistados, se basan principalmente en observaciones basadas en su experiencia laboral y contacto directo con los usuarios; desde esta perspectiva, formulan su propia interpretación. Las entrevistas se efectuaron en un tiempo aproximado de treinta a sesenta minutos, en los respectivos lugares de trabajo de los entrevistados, donde los expertos presentaron interés genuino en la investigación.

## **6.1 Relevancia de los atributos interiores de vivienda al elegir un bien inmueble**

Los estudios revisados concuerdan en que la búsqueda y elección de un bien inmueble depende de tres aspectos fundamentales: las características del entorno o del barrio, las características del acceso o de transporte, que incluye la conectividad y cercanía a lugares de interés; además de las características propias de la vivienda. Desde el punto de vista de la modelación de localización, las características interiores de la vivienda no han sido suficientemente abordadas, pese a ser consideradas relevantes por Schirmer et al, (2014).

En este sentido, la mayoría de los expertos entrevistados en esta muestra, concuerda en que el aspecto más relevante para la elección de la localización es el entorno, seguido por los factores interiores de la vivienda. Al solicitarles que le

asignen a cada uno de los tres aspectos un peso específico en la elección, representado por un porcentaje, los expertos le asignan a la vivienda entre 30 y 70%.

*“La decisión de elección hoy día está pasando por el lugar. Eso hace que se posterguen un conjunto de atributos propios de la vivienda... y esa puede ser una diferencia hasta los 2000 (...). Ahí sí se privilegiaba fuertemente la calidad de la vivienda. En segundo lugar, (se privilegiaba) el entorno, quizá ese entorno con el marketing metido, de que tengo amplias áreas verdes, de mi casa veré la cordillera, etc. Además, la tasa de autos no era tan grande como hoy en día, podía lo de la conectividad suplirlo. El problema es que hoy tienes un Transantiago que no te resuelve (la conectividad), y una tasa de motorización que te hace muy complejo moverte por las áreas metropolitanas”. (Académico).*

*“Por mi experiencia, yo diría que el entorno pesa un 50%, porque de pronto hay propiedades que son muy lindas, pero te complica venderlas por el entorno o por el sector (...). A la casa le pondría un 40% y al acceso yo le pondría poco, lo que falte, porque en algunos segmentos ni siquiera es relevante”. (Corredor N°1).*

*“Hay gente que le da lo mismo el barrio, porque pasa tanto tiempo trabajando fuera de la casa, que el fin de semana sería el único rato en que podrían disfrutar del barrio. (A la vivienda le asignaría) un 70% entonces”. (Desarrollador N°1).*

## **6.2 Caracterización de los perfiles de usuario**

Al solicitar a los entrevistados, que ponderen la importancia que los usuarios le asignan a los aspectos relevantes de la localización residencial, estos afirmaron que no se puede hacer un análisis de preferencias adecuado, sin realizar previamente una definición de los perfiles de usuario en cuestión.

De esta manera, en concordancia con lo establecido en la revisión bibliográfica, es fundamental realizar una caracterización del usuario, para luego, conocer sus preferencias habitacionales.



Al respecto, los expertos consultados mencionan que el presupuesto y el tamaño del grupo familiar son las variables más significativas, para diferenciar grupos de usuarios.

*“Yo diría que varía claramente, según las “lucas” que tengas, el tamaño del grupo familiar, y después vendría la edad”. (Corredor N°1).*

*“En general la gente tiene un presupuesto para la compra de la vivienda. Siempre están limitados a las posibilidades que tienen. Y en general, dentro de esas posibilidades, no es la misma situación para todos (...). En un segmento, por ejemplo, es la accesibilidad. Estar más cerca de lugares de trabajo, eso es como lo principal, más que la vivienda en sí (...), y hay otro sector importante que quiere todo lo contrario, estar lo más alejado posible”. (Corredor N°2).*

*“La verdad es que la naturaleza de las preferencias tiene que ver con la condición socioeconómica, la edad del cliente, el núcleo familiar, etc”. (Desarrollador N°1).*

Si bien el presupuesto y el tamaño del grupo familiar se mencionan como las principales variables, para definir perfiles de usuarios, Patricio Ojeda (Corredor 1), ahonda en una relación entre estos dos factores, de modo que uno no prevalece por sobre el otro.

*“Para la vivienda, el público maneja primero sus recursos, hasta cuánto puede gastar. El valor de la vivienda puede estar definido por su ubicación, por su tamaño, por su materialidad. Suponte tengo 50 millones, con eso puedo comprar una casa en un pasaje, una casa de 3 dormitorios en un pasaje en Los Héroes (periferia de Maipú). Pero con los mismos, puedo comprarme un departamento de 2 ambientes en las torres estas que están haciendo en Estación Central. Por ende, la variable precio no nos dice mucho. Dependiendo entonces, del grupo familiar, la combinación del grupo familiar y el precio nos va formando mayormente las preferencias”. (Desarrollador N°1).*

Posterior al presupuesto y al tamaño del grupo familiar, la edad y el ciclo de vida de los usuarios, son características relevantes que inciden en la elección de factores de la vivienda.

*“Estamos hablando como si todo el universo fuera igual. No es igual, pues la elección de los factores interiores varía, y los usuarios son afectados según el ciclo de vida.*

*Tenemos hasta la década del 80 la imagen de la familia tradicional, para hacer una caricatura, hombre y mujer con un niño... Pero ahora tenemos una gran cantidad de demandas, un joven, que se va, o lo sacaron de la casa, definitivamente, le va a bastar un espacio mínimo, pero multiuso. Capaz de transformarlo en estudio, algo de carrete.*

*Después viene el segmento de la pareja con todas las gamas de ahora, hombre-hombre, mujer-mujer, hombre-mujer, pero en concepto de familia...*

*Después viene ahora otro grupo, que cada vez será más demandante, (...) los adultos mayores. Y aquí, lo que requieres, en edificación, especialmente en altura, es tener un departamento relativamente pequeño, con un living pequeño muy simbólico, porque no los visitan mucho, pero si lo ideal, es que tuvieras un espacio, (...) una sala de juegos para adultos. Donde me puedo juntar con otro vecino a jugar a las cartas. Lo ideal es montar una pequeña biblioteca, que tenga un equipamiento computacional, que me permita interactuar. Porque la mayor parte del tiempo estoy solo, y lo veo en mi edificio, porque tenemos un 30% de adultos mayores que están solos, que reclaman, porque tenemos una sala de reuniones pequeña y reclaman ese espacio”. (Académico).*

*“La gente de más edad se achica, eso me pasa hartito. Esas personas como de 70 años que vivían en casas grandes con los hijos, y ya los hijos se casaron y se fueron... esa gente de más edad se achica. Si estaban en casa, se van a un departamento más chico, y ojalá no en plena avenida por el ruido, pero sí en una ubicación más cercana en cuanto a servicios”. (Corredor N°1).*

No obstante, no todos los expertos entrevistados están de acuerdo con que el ciclo de vida sea determinante para caracterizar un segmento de usuarios y su elección, especialmente en el segmento de los adultos mayores.

*“El ciclo de vida en Chile todavía no está muy asumido. Es lo que explica que haya señoras en Ñuñoa, con casas de 140 m<sup>2</sup>, 300 m<sup>2</sup> de terreno, y terminan viviendo ellas solas... ellas no van a salir de ahí. Quizás, las generaciones que hoy en día están comprando están pensando en el ciclo de vida, pero no estoy tan seguro de que la gente lo esté asumiendo con*

*certeza. Yo lo veo con mi señora, o sea yo vivo en casa, siempre he vivido en casa, ahora estamos los dos solos, los cabros se fueron, dos hijos, una casa de 140 m<sup>2</sup> allá en La Reina, y yo creo que hace dos meses que no estoy en el segundo piso (risas). Porque tenemos el dormitorio abajo, y la verdad es tenemos nuestra vida en la cocina, el comedor, comedor de diario, y el living cuando van amigos...*

*Entonces, como te digo, el tema del ciclo de vida no es algo que esté asumido, muy poca gente lo está asumiendo. Te lo digo por Pedro, que trabaja acá, que también es jubilado, tiene hijas grandes, y también vive en La Reina, él tiene otro departamento y no quiere ocuparlo, o vender su casa y comprarse un departamento nuevo. Él está invirtiendo en su casa, le puso calefacción, mayor seguridad (...) y tiene un nivel de cultura aceptable. Entonces ni siquiera en ese segmento está asociado el ciclo de vida por ir optando en opciones de vivienda". (Corredor N°2).*

De modo semejante, el estilo de vida también es puesto en duda como un factor determinante en las decisiones del usuario. Al respecto, el corredor 1 afirma que los factores de presupuesto y de tamaño familiar, prevalecen ampliamente por sobre el estilo de vida.

*"Te puedes encontrar una persona media hippie que quiere vivir por allá por arriba, en el Cajón del Maipo, en una casa, o ese mismo personaje puede comprar un departamento acá en Bellavista. ¿Cachai? Yo te diría que los perfiles se pueden establecer principalmente por las "lucas", después la cantidad del núcleo familiar. Ahora después claro, más en específico vendría la edad". (Corredor N°1).*

Por otra parte, posterior a las variables mencionadas, el lugar de trabajo, la cercanía al colegio de los niños, la red de apoyo y la experiencia de vida previa, son características también incidentes para determinar un perfil de usuario.

*"Después viene la variable ubicación: tiene que ver con dónde trabaja la persona, dónde estudian los niños, dónde prefieren vivir, la cercanía con sus familiares". (Desarrollador N°1).*

En este sentido, la significación del lugar a emplazarse también juega un rol importante.

*"Hay que acotarlo a lugares. Por ejemplo, no será lo mismo, y esto lamentablemente es así, no es lo mismo Las Condes que La Pintana, o*

*sea, quien busca casa en una comuna, más o menos acepta las condiciones dentro de esa misma comuna. (Desarrollador N°1).*

En síntesis, para establecer diferentes perfiles de usuario, de acuerdo con su elección de vivienda, el presupuesto y el tamaño de la familia, constituyen las características de mayor relevancia al escoger de un bien inmueble. Posteriormente, también es significativa, aunque con menor certeza, la consideración del ciclo de vida, la importancia del lugar y el estilo de vida contribuyen en menor grado a la elección residencial.

### **6.3 Identificación y valoración de atributos interiores**

#### **6.3.1 Diferenciación por perfiles de usuario**

Considerando que los expertos consultados distinguieron a los factores de presupuesto y tamaño del grupo familiar como los más relevantes para determinar la elección de una vivienda, establecieron distintos perfiles de preferencias, a partir de la categoría familia o grupo familiar,—que es la que posee patrones de elección más complejos—, además de su correspondiente nivel de ingresos.

En esta línea, los grupos familiares de ingresos bajos suelen ser menos exigentes que otros segmentos.

*“Lo que pasa es que lamentablemente vienen de vivir de allegados, o de tener una vivienda peor de la que están comprando, entonces su referencia de tamaño o recinto o de comodidad no es tan clara, ellos están en la etapa de lo propio, y eso es lo que prima. (La individualidad) es primordial, lo que nosotros vemos, porque es diferente de las familias que tienen más recursos que están migrando de esta condición a otra. Entonces exigen más comodidad, preguntan si tienen un dormitorio en suite, ¿te fijas? Pero una persona que está comprando con subsidio de repente, no sabe que existe una suite, es “re-penca”, pero esa es la*

*realidad, su percepción de comodidad no está muy desarrollada”. (Desarrollador 1).*

En los sectores de ingresos bajos, su elección siempre va a estar limitada por el presupuesto. Sin embargo, el espacio que puedan tener disponible en su casa, lo prefieren en forma de patio y un mayor número de dormitorios.

*“Y con subsidios habitacionales, están condenados a comprar casas de menos de 2000 UF. Y eso es más o menos 52 millones, 53 millones. Eso es un descarte automático, ya que quedan en un lugar más perimetral de la comuna. Esas personas no pueden ser muy selectivas. Van a comprar la casa que puedan”. (Desarrollador N°1).*

*“Esa gente no tiene porcentaje de preferencia. No tiene elección. No tiene variables estéticas, normalmente ellos están muy llanos a reparar la casa, no importa que este feíta, no importa que el cielo esté negro, les da lo mismo. Ellos pintan, no tienen ningún problema. Es diferente percepción de la familia de ingresos medios, que de alguna manera son más exigentes (...). Los sectores bajos tienen claro que no se pueden poner muy regodeones (...). Hay restricciones de costo que los condena a comprar casas de 60, 70 m<sup>2</sup>, no más que eso, normalmente, entonces esa variable está condenada a tener como máximo, máximo, 3 dormitorios y 1 baño o 1 baño y medio”. (Desarrollador N°1).*

*“Yo diría que, en los segmentos más bajos, curiosamente, muchos valorizan mucho el patio (...). Espacio exterior propio, acotado donde puedan plantar, arbolitos, quizá una reminiscencia de donde vivían (...). El programa es importante desde luego, qué tienen todos los recintos, no se preocupan mucho de la calidad arquitectónica de la casa, pero sí de que sea sólida, y tenga una mínima calidad constructiva”. (Desarrollador N°1).*

*“Para ellos es fundamental el patio, el pedazo de terreno, y después, que tenga mínimo dos dormitorios; o sea, en el nivel bajo, es difícil que la gente aspire a departamentos de 1 dormitorio, ellos quieren por lo menos 2. Tratar de optar por el equipamiento máximo, por ejemplo, mayor número de dormitorios y baños”. (Corredor N°2).*

*“Ellos se fijan en la cantidad de dormitorios, que les alcance para desarrollarse de manera adecuada no más”. (Corredor N°1).*

Para las familias sectores medios, también es relevante el espacio, pero en términos de mayor amplitud de los recintos, y mayor exigencia con el programa de la vivienda.

*“Ellos privilegian el contexto general de casa-terreno. Ya están un poco más preocupados de que esté en buen estado, de que esté habitable. Ojalá, las dimensiones de los recintos, también es un objeto de análisis para ellos, que quepan camas en extensión. Por ejemplo, vuelvo al caso anterior (sector bajo), ellos no tienen problemas de usar camarotes, por ejemplo. En circunstancias de que el camarote es algo de moda, para una casa ya de sector medio. No es algo que asuman como razonable. Ojalá el dormitorio tenga la capacidad para tener dos camas de una plaza, aunque sea. Que tenga closets. Que tenga más de un baño. Más de un baño es condición. Preguntan por dormitorio en suite, que tenga walking closet, y su baño propio. Muchos programas de casas ofrecen eso ya como estándar”. (Desarrollador N°1).*

*“Cantidad de dormitorios, cantidad de baños (...). Los baños son un tema, salen a trabajar todos a la misma hora, a estudiar, y antes había casas muy grandes con un solo baño, entonces eso es un tema”. (Corredor N°2).*

*“Yo creo que es la espacialidad. La distribución también, las que tienen estar arriba se venden más rápido porque es una casa totalmente buena en el sentido de tener un buen estar, sala de juegos o de estudio”. (Desarrollador N°2).*

Asimismo, también es importante la flexibilidad, es decir, la capacidad de adaptación del programa original de acuerdo a las necesidades de los habitantes.

*“En cambio, las personas de clase media buscan que la casa sea flexible. Que tenga más dependencias, por ponerle un nombre. Si las casas tienen además una sala de estar o un cuarto de juegos eso pesa harto. Una vez vendí una casa que tenía un subterráneo que era una salita de juegos y la gente amó esa casa solo por ese recinto”. (Corredor N°1).*

*“Yo creo que uno de los atributos importantes en los que la gente ha tomado harta conciencia, es la convertibilidad de los espacios que la conforman. Una vivienda a la que yo le puedo dar un sello en mi uso. También en viviendas en extensión, la expansividad, o sea, la capacidad de crecer sin destruir la propuesta inicial. Eso es clave. Y es lógico, ¿en*

*qué sentido? Hoy en día es más difícil que antes tener una movilidad en términos de la vivienda". (Académico).*

Los grupos familiares medios, serían más exigentes en cuanto a la materialidad de las viviendas.

*"Si es pura tabiquería a la gente no le gusta el tema ruido "¿cachai?" Yo he escuchado de clientes que me dicen: 'oye, me estoy cambiando porque compré un departamento, pero las paredes son un chiste porque se escucha todo, hasta cuando estornuda el vecino'. Es importante sentir que en lo que estás es sólido y permite aislarte del vecino. Lo mismo pasa con las casas pareadas, la gente se queja mucho por esas cosas". (Corredor N°1).*

*"Antes la estructura de arriba era de Metalcon, eso era lo más criticado, para el nivel de casa... Ahora, son todas de hormigón, y el cambio es radical". (Desarrollador N°2).*

En las familias de sectores altos, la exigencia es mayor y aparecen como relevantes un mayor número de atributos interiores, y con un mayor nivel de complejidad.

*"Las personas de buen ingreso quieren espacio y comodidad. (...) Que tenga buen metraje. Que no sea un punto la cocina o un punto el comedor. Independiente de si la casa o el departamento tiene 4 dormitorios, estos tienen que ser grandes, porque a un tipo que tiene "lucas" no le interesa tanto el número, le interesa más la sensación de amplitud. La cantidad de habitaciones es importante, pero depende de lo que le estás ofreciendo. Los sectores altos te cuestionan si hay muchos dormitorios y no le es congruente con el espacio. Los sectores medios y bajos no". (Corredor N°1).*

*"Que le sean placenteras, en eso el estilo y las terminaciones juegan un papel importante. Ahí quieren algo casi nuevo. Obviamente hay exigencias, para más de un estacionamiento, nosotros hemos vendido casa en parcelas, por ejemplo, y la quieren prácticamente para meterse a la piscina al otro día. O sea, hay un alto nivel de exigencia porque obviamente están pagando, el valor que pagan es alto y lo hacen pesar". (Desarrollador N°1).*

*"Sí, que esté nuevo o remodelado muy recientemente. Después, el tamaño del recinto, amplitud, luminosidad, ventilación, ya están interiorizados de*

*lo que se puede exigir en una vivienda, habitación térmica, condiciones ambientales, de acondicionamiento ambiental, ojalá tenga un sistema de calefacción normal, no que estén comprando gas, con estufa o parafina, calefacción, piscina, terraza, estacionamiento para más de un vehículo, ojalá techado, esas serían condiciones exigibles”. (Desarrollador N°1).*

Uno de los aspectos más solicitados por este segmento es la seguridad anti-delincuencia, que no parece ser relevante para los segmentos anteriores.

*“(La gente elige este proyecto) porque hay seguridad, tenemos varias cosas que lo hacen positivo. Aquí entregamos la primera casa en julio del 2014 y no ha habido ningún robo, algo así como un portonazo, cosas como de ese tipo”. (Desarrollador N°2).*

*“Yo diría que el sector alto (...) que puede comprar ambas cosas (casas y departamentos), pero existe un grupo que elige departamentos por seguridad también, ese es un tema que está pesando”. (Corredor N°2).*

*“La gente que busca departamento se fija en el tema de seguridad. Ponte tú, hace poco llego una clienta buscando un departamento y el departamento le gustó y todo, pero no compró porque el departamento no tenía conserje las 24 horas”. (Corredor N°1).*

Por otra parte, complementaria a esta mirada, es interesante considerar que los usuarios individuales tienen distintas preferencias, dependiendo de la edad. Los adultos mayores se preocupan de la orientación y de la seguridad, mientras que los jóvenes parecen valorar más la conectividad por sobre factores interiores.

*“Las personas individuales jóvenes sólo valoran la funcionabilidad y que las cosas estén en buen estado. En cambio, las personas mayores valoran la seguridad, la buena orientación, que sea soleado, claramente no sur, y que los gastos comunes sean bajos. Ellos no pagan más de cien mil pesos en gastos puesto que no le importa que los departamentos vengan con mucho equipamiento”. (Corredor N°1).*

*“Por otro lado, a los adultos mayores les importa la localización, por accesibilidades (...). Hace un tiempo atrás le hicimos un estudio al Ministerio de Vivienda y Urbanismo de los adultos mayores que estaban en condiciones de vulnerabilidad, y apareció un elemento clave, que yo creo sigue estando vigente. El primero, como atributo de la vivienda, era*



*algo que no teníamos en el disco duro, que era el valor de la bodega. Que después te das cuenta que es súper obvio. Ahí tienen sus recuerdos (...). El estar lo mínimo. La mayor parte lo pasaba en el dormitorio, viendo televisión. Pero otro elemento, tanto en departamento como en vivienda, (era) un pequeño espacio para cultivar. Un espacio, nosotros hicimos focus, y las familias decían, o las señoras decían que ahí tenían sus hierbitas para sus remedios, o tenían sus plantas con las que conversaban. Que te revela otro tema, que es la soledad, la falta de visitas... Pero eso, hoy en día ha ido aumentando la agricultura urbana... yo creo que departamentos con un pequeño espacio, donde los adultos mayores puedan tener sus pequeñas plantas es una demanda". (Académico).*

También se puede agregar que la tenencia de una propiedad también incide en la elección de factores de una vivienda. Así, quien compra una propiedad se proyecta a largo plazo en ese lugar y tiende a ser más exigente con los atributos interiores, que aquellos que buscan arrendar una vivienda. La única característica que aparece como importante para el arrendatario, es el estado en que se encuentra la vivienda; esta debe ser funcional a los requerimientos del mismo.

*"El que busca comprar tiene muchas más exigencias que el que busca arrendar, y es bien marcado. El arrendatario se acomoda mientras le sea funcional, total está un par de años, piensa, así que no es tan exigente como el que busca comprar (...). La gente que arrienda, yo diría que no se cuestiona tanto. Como que prueba". (Corredor N°1).*

*"Eso si yo diría que la única exigencia más marcada por parte del arrendatario es el estado de la propiedad, porque en el caso del que compra, primero mira, lo medita y después arregla, lo modifica a posterior porque es suyo. En el caso del arriendo, si la propiedad no está en buenas condiciones no va a arrendar, porque no le va a meter "lucas" a un lugar que no es propio. Eso pasa siempre". (Corredor N°1).*

*"El arrendatario está en una situación de transición a una vivienda definitiva, y, por lo tanto, lo que él requiere es que sea la vivienda sea funcional. Que le permita hacer sus actividades con cierta tranquilidad, ahí vienen bien ciertos espacios para trabajar, es súper clave, donde pueda tener computador, donde puedan trabajar los niños... porque la vivienda definitiva, definitiva, es la que será por 15 años, porque tiene todavía el crédito... En cambio acá es mucho más práctico. He visto que para los*

*arrendatarios hay una forma de ver la vivienda en forma mucho más funcional". (Académico).*

### **6.3.2 Valoración de factores interiores de vivienda**

Siguiendo la categorización realizada por los expertos consultados, el segmento grupo familiar prefiere casa, independiente de la condición socioeconómica. Tiene que ver con nuestra experiencia cultural principalmente, y con el deseo de individualidad que se presenta en los sectores acomodados.

*"Por la cultura del chileno... porque la gran mayoría de la gente viene de su vida en casas. Piensa por la tradición de tener un pedazo de sitio. En cambio, los sectores más acomodados, dicen yo prefiero casa porque es más independiente, porque no quiero estar unido a la comunidad, que los ascensores... yo quiero estar independiente..." (Corredor N°2).*

*(Sobre las personas de bajos ingresos): "Por esa misma plata pudiesen haberse comprado un departamento nuevo, pero no querían departamento, querían tener su pedazo de sitio, para tener su gato, el perro". (Corredor N°2).*

Pese a que la preferencia por casas es transversal, en los grupos familiares de sectores altos, el factor seguridad está apareciendo como relevante en la elección de localización, lo que ha aumentado la demanda de departamentos.

*"Yo diría que el sector alto (...) que puede comprar ambas cosas (casas y departamentos), pero existe un grupo que elige departamentos por seguridad también, ese es un tema que está pesando". (Corredor N°2).*

Se percibe también que estos usuarios, valoran las casas y departamentos en forma diferente, porque obviamente, estas viviendas poseen atributos muy distintos, que deben responder a diferentes exigencias o necesidades de sus habitantes.

*"En la casa, hay una valorización fuerte, que tiene que ver con el patio, porque cada vez es más costoso. (...) el valor del patio, como el espacio privado de encuentro y de actividades al aire libre. En los departamentos,*

*también hoy día sigue estando fuertemente la valorización de la orientación... orientación y terraza. Que es un poco recuperar un poquito lo del patio.*

*En un departamento la buena orientación es fundamental, existen pocos departamentos que tengan una buena distribución en función de la orientación... y por eso, se valoriza más. Pero, yo creo que lo del equipamiento hoy en día, el que se te entrega inicialmente no es tanto.*

*También las instalaciones, a algunas personas, especialmente a las familias, no de la lo mismo si el edificio no tiene piscina o no tiene sala de eventos, no tiene áreas verdes, sala de lavado y esas cosas.” (Corredor N°1).*

### **6.3.3 Valoración de recintos más importantes**

Por otra parte, los entrevistados también identifican características internas de la propiedad, que son claves en la elección final de los grupos familiares residentes. Es así como reconocen que los espacios interiores de la vivienda, no tienen la misma importancia para ellos, y que dan preponderancia a espacios interiores comunes, tales como la cocina y el living.

*“(Las personas) prefieren sacrificar metros del dormitorio, por un espacio común que demuestre mayor grandeza. Es algo más bien simbólico”. (Académico).*

*“En los compradores insisto en la zona de estar, y algo que he visto ahora, no sé si es moda, es la revalorización de la cocina, como espacio de estar, de interactuar. Hay un elemento ahí que me parece interesante. En general, la cocina antes era el espacio del dominio de los dueños, pero hoy es un espacio donde se convive. Sería un 2.0 de la cocina en el sur. Porque en el sur es normal que te reciban en la cocina. (...) Tiene que ver con la tendencia de igualar los roles indistintamente de los componentes familiares. Quiero decir, antes lo que se decía en broma, no cierto, la cocina es el dominio de la mujer, y hoy día no... los distintos componentes participan”. (Académico).*

*“Yo te diría que las cocinas les importan mucho, porque además la mujer pesa mucho en la decisión. Yo voy a mostrar una casa, a la mujer le gusta*

*y al tipo no le gusta, de alguna u otra forma lo convence y terminan comprando la casa. Al revés, a él le gusta, pero ella no pesca; no le interesó y no le gustó. Es súper importante que a ella le guste, por eso que es importante la cocina. A lo mejor no es una mujer cocinera, pero igual es un lugar importante”. (Corredor N°1).*

#### **6.3.4 Segmentación de atributos públicos y privados**

Reflexionando en torno a la valoración de los atributos interiores, es interesante destacar que actualmente se ha disipado la diferencia entre atributos interiores y exteriores, debido a que los proyectos inmobiliarios optimizan el espacio externalizando ciertos atributos interiores (como lugares para lavar la ropa, sitios de recreación para niños o elementos de seguridad) e internalizan otros que suelen ser exteriores (como parques privados, colegios y almacenes). De todos modos, pese a la existencia de espacios compartidos, que pretenden favorecer la vida en comunidad, estos lugares suelen ser ocupados únicamente por los habitantes de un mismo condominio. De esta manera, la intención de mantener una vida de barrio se limita a la existencia de espacios co-privados, para una comunidad restringida.

*Vivir en un condominio en la periferia de Santiago: “La tranquilidad y la seguridad de vivir más aislado... Dentro de todo igual cercano a Santiago, pero aislado... acá hay una vida más de barrio, se ha juntado gente, es como seguro, se han hecho actividades y amistades. Yo pienso que es así, la gente que viene para acá está buscando espacios, pero eso se le está entregando indirectamente (...). Acá las calles son más grandes, hay hartas áreas verdes, ciclovías, está la laguna... eso es mucho espacio”. (Desarrollador N°2).*

*Sobre los factores que hacen elegir vivienda en un condominio periférico: “Es un pulmón verde, la gente anda por las calles, mucha gente camina (...). Han ido haciendo utilización del conjunto, están preocupados de la laguna, les gusta el ambiente que se genera, yo creo que es básicamente la seguridad, la presencia de áreas verdes, la laguna, zonas de juegos, eso”. (Desarrollador N°2).*

### 6.3.5 Medición de los atributos por parte de los usuarios

Los expertos consultados en relación a cómo los usuarios valoran los atributos interiores, son fundamentalmente corredores de propiedades, los cuales manifiestan la sensación de que los usuarios no poseen mayor información técnica acerca de las viviendas; por lo que la evaluación que estos pueden hacer acerca de los atributos interiores, les parece escasa e inexacta.

*“Me ha tocado mostrar propiedades, que tienen cosas importantes, y la gente no las valoriza mucho (...). Que una puerta sea de madera terciada, o madera maciza, que haya alarmas canalizadas... que haya alarma sí (se valora), pero les da lo mismo si está canalizada o los cables están por arriba de la muralla (...), y por lo general se olvidan de la calefacción (...). En realidad la gente tiene poca cultura, o poca información de las propiedades técnicas, y cuando recién empiezan a ver propiedades se empiezan a informar, a lo mejor están viendo departamentos antiguos, o nuevos, y después ven otro y piensan que son las mismas cosas funcionando, y sabemos que eso no es así. No hay un conocimiento técnico de los compradores en general”. (Corredor N°2).*

Pese a que los usuarios suelen evaluar los atributos interiores de la vivienda de modo visual e impresionista, y rara vez se asesoran por expertos que certifiquen la calidad de una vivienda, es cada vez más frecuente que consulten a personas de confianza, más o menos calificadas, que les permitan tomar una decisión más informada.

*“La gente tiene una apreciación personal, normalmente hace una visita, y (...) en el 70% de los casos hacen una segunda visita con un asesor. En los niveles medios bajos, o bajos, van con el papá que es contratista, y el papá empieza a golpear las murallas y revisa los W.C., y empieza a encontrar todo malo, para bajarle el precio, y eso es un teatro bien típico que nosotros conocemos (...). Pero a la gente le da confianza tener una segunda opinión o una opinión más calificada. Eso para ver la calidad de la casa. Los sectores medios altos, van los arquitectos, un colega, un constructor, un ingeniero constructor, un hijo que está estudiando, que se yo, y hacen ciertas consultas acerca si está regularizado, qué material, si tiene cañería, si tiene loza, si tiene envigado, si tiene aislación térmica... bueno son cosas que uno tiene que informarse, para poder dar información adecuada, y ser bien sincero y honesto (...).” (Desarrollador N°1).*

*Sobre la medición de atributos: “No, ahí es más perceptivo... algunos andan con huinchas, pero son los menos”. (Desarrollador N°2).*

*“En el segmento alto, sí el comprador se preocupa mucho más allá, no tanto, pero sí en porcentaje, se asesora con un técnico, van con otra persona, profesional (...), pero aún es un porcentaje menor, y estamos hablando de compras de 400 millones de pesos”. (Corredor N°2).*

*“Hoy día veo que cada vez más la gente consulta, yo creo que por eso el éxito del Pabellón de la Construcción, o de una serie de espacios para la oferta de vivienda. Por ejemplo, la feria que se hace en la estación Mapocho, es impresionante la cantidad de gente que va a consultar” (Académico).*

## **6.4 Regulaciones**

### **6.4.1 Regulaciones en términos de diseño**

Es opinión generalizada entre los expertos consultados, que el sistema normativo chileno no regula adecuadamente las condiciones de diseño que debe cumplir una vivienda, para responder satisfactoriamente a las necesidades de los usuarios en términos de atributos interiores.

*“De verdad me sorprende mal de espacios que para mí son puntos, que no cabe nada ahí, o de repente un espacio muy grande y otro muy pequeño. Yo creo que eso debería estar normado para tender a una cierta proporción. Yo por lo que he visto, no encuentro que haya una norma muy buena en términos de diseño de viviendas. (...) Tanto en casa como en departamento, por vender les da lo mismo si tiran toda un ala para el norte o para el sur... se mueran de frío o de calor”. (Corredor N°1).*

*“(...) en el caso de las políticas públicas, los estándares, cómo se definen, en general son bidimensionales. Los cuadros normativos de la vivienda social te dicen: la cama tiene tal largo, tal ancho, tiene que dejar tal pasillo. (Sin embargo), nosotros habitamos en 3 dimensiones. Por lo tanto, ciertos estándares no deben estar pensados como caben aquí estas dos cositas, sino cómo voy a ocupar este espacio que se forma. Si yo cambio esta concepción normativa, me permite darme mucha variabilidad al manejo del espacio que estoy ofertando. Por ejemplo, puedo tener un departamento de doble altura, que después la propia familia lo pueda transformar en dos pisos interiores. Yo creo que, en esa línea de una flexibilidad absoluta, a*

*lo mejor la máxima flexibilidad era entregar un departamento donde está el núcleo duro, de los baños y los artefactos y yo lo organizo como quiero”. (Académico).*

*“(Se debería) flexibilizar en términos de la ocupación interior, en ningún caso de disminución de recintos... es verlo en términos de espacio interior. Hay una cosa a la que la normativa se tiene que adecuar: facilitar el uso eficiente de la energía. El incentivo del uso de la energía solar, un diseño eficiente”. (Académico).*

La visión del regulador entrevistado es interesante, porque pone en evidencia otros vicios de las normas, que no tienen relación directa con los usuarios, pero que afectan tanto a los potenciales habitantes de las viviendas, como a sus vecinos.

*“En Chile es factible (...) edificar una torre en un pasaje. Si yo tuviera un paño X, que fuera una manzana con puros pasajes, yo podría hacer una torre, perfectamente. Cumpliendo con la norma, yo tendría que aprobarlo. Lo que pasa es que en las direcciones de obras hay técnicos. No tienen un cariz de políticos en términos de definir ‘no me gusta este proyecto’”. (Regulador).*

*“Hay una serie de planes reguladores, incluyendo este (Recoleta), que tiene beneficios que van más allá, de lo que describe la ordenanza general. Por ejemplo, beneficio de fusión de predios. El 30% de la constructibilidad, te permite un poco más de rentabilidad. Hace un tiempo hacían lo siguiente: se tenía un predio grande, se partía a la mitad, y se hacía una subdivisión y fusión simultánea, y quedaba con la misma forma. Lo dividías, lo fusionabas y quedabas con más 30. La Subsecretaría de Vivienda sacó una interpretación, y dijo esto sí solo sí, la resultante del proceso de subdivisión y fusión simultánea no es la misma. (...) Pero la contraloría, dijo el subsecretario, en este caso dijo, señores, ustedes están interpretando más allá de sus facultades, porque el texto de la ley, no dice en ningún caso que esto no se pueda. Por lo tanto, su interpretación, que difundió a través de una circular no es válida. Y ordenó derogar. Y ahora puedes tener un terreno, y subdividirlo, y después fusionarlo simultáneamente. Y te ganas el 30”. (Regulador).*

*“La ordenanza (Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones), dice por ejemplo, que tú puedes tener una construcción en tanto esté dentro de*

*las rasantes. Pero también dice que puedes vulnerar la rasante, siempre que cumplas con la altura máxima de la zona en que te estás emplazando. Con una cosa que se llama estudio de sombra. Pero, además, si este paño resulta ser de más de 2500 m<sup>2</sup>, yo lo puedo meter un conjunto armónico. Y con eso puedo aumentar un 25% la altura. Entonces ya voy arriba, y ya me pasé las sombras, entonces el pobre caballero que está abajo con una casita (...) está fregado”. (Regulador).*

Llama la atención, al analizar estos extractos, las escasas facultades de los municipios en la regulación inmobiliaria.

*“Mira, en los 80, las municipalidades tenían facultad para verificar proyectos de cálculo y se los quitaron. Les quitaron esa atribución (...). Paulatina y sistemáticamente se le han ido quitando atribuciones (al Director de Obras), entonces, (...) el Director de Obras solamente podrá verificar las normas urbanísticas, (...) lo único que deberías revisar sería una lista de cosas: rasante, distanciamiento, antejardín, estacionamiento, sesiones, afectaciones, áreas de riesgo, como alrededor de 13 puntos, dejando fuera cualquier observación respecto de la habitabilidad, la seguridad, la estabilidad, la protección al fuego y esos 4 capítulos. Son capítulos completos de la ordenanza”. (Regulador).*

*“La política pública ha dejado de lado el bien común en la planificación de la ciudad, en la administración de la ciudad. Las 38 comunas de Santiago, o sea hay 38 DOM (Dirección de Obras Municipales), que administran su propio pedazo y que no tienen idea de lo que opina el DOM de al lado, entonces los límites comunales son puntos de no interacción y de conflicto (...). No hay una imagen ciudad. Es todo inconexo”. (Regulador).*

Por lo demás, también cabe la duda de si existe una instancia de participación ciudadana con respecto a estos asuntos. Al respecto, Mauricio Espinoza aclara:

*“(Al municipio llegan reclamos), pero no se puede hacer mucho... Mira, acá hay un proyecto, que está bien cuestionado (...). Todos los vecinos están en contra de este proyecto, pero este proyecto es un terreno de 7 mil m<sup>2</sup>, gigante, y ellos se han opuesto, y opuesto, sistemáticamente, pero yo lamentablemente no tengo nada que hacer, porque cumple con la norma. Puedo estar a favor o en contra de él, me puede gustar o no gustar, pero debo aprobarlo igual”. (Regulador).*



*“En este caso, hicieron dos torres, que es una copia de otro proyecto en San Miguel. Es tal el descaro, que las primeras láminas que llegaron, tenían el nombre del proyecto en la otra comuna. Es el mismo proyecto. (...) Las inmobiliarias tienen sets de proyectos, en una lógica de menos recursos invierto, mayores los márgenes de ganancia, porque si no tengo que contratar el diseño de cada uno de los proyectos, voy reciclando. ¿El edificio cabe? Cabe. Listo, se hace. ¿Dan los números? Dan. ¿Cuánto es el margen de ganancia? Tanto. ¿Están en el parámetro de ganancia de la inmobiliaria? Sí. Se hace. Cierre el negocio, concrete la venta, cierre la normativa, comiencen a construir”. (Regulador).*

*“El (plan) regulador, en su momento, fue sometido a participación ciudadana. Entonces, los mismos personajes que lo aprobaron están en contra ahora. Como 10 años atrás, dijeron que esta zona permite 1400 (personas por hectárea) de densidad, con una altura de 38 metros en forma aislada, y 14 pisos en continuidad”. (Regulador).*

Mauricio Espinoza es tajante con la autonomía con que operan las inmobiliarias:

*“Hay una desregulación del mercado en términos de que el privado hace con lo que estima pertinente y es rentable. En ningún caso el privado se va a fijar en el bien común. Entonces, todos esos planes reguladores que hablan de ambigüedades, como: verificar el correcto soleamiento, que no tenga el proyecto incidencia en la calidad de vida de las personas... No hay forma de verificarlo, ningún elemento cuantitativo que diga ah ya, un buen soleamiento corresponde a tres horas de luz, durante doscientos días del año”. (Regulador).*

*“Existen las mismas densidades en Recoleta, Providencia, Macul, Ñuñoa, etc. ¿Por qué con una misma densidad se tiene usos distintos? Entonces, ¿qué es lo que se hace en terrenos hasta 2000 UF en Las Condes? ¿Se hace vivienda? No, puras oficinas. Entonces la densidad no aplica. Con un mismo patrón normativo el mercado va maniobrando a quién se lo vende y cómo lo desarrolla. En síntesis, no es mucho lo que puedan hacer los municipios en términos de regulación”. (Regulador).*

#### **6.4.2 Regulaciones en términos constructivos**

De manera similar, los expertos consultados consideran que los estándares constructivos actuales son deficientes para asegurar la calidad de la vivienda. Sin embargo, destacan que la norma anti- sísmica logra cumplir con lo exigido y apunta al objetivo, como ha quedado demostrado con los múltiples sismos que han ocurrido en el país.

*“Yo creo que falta un poco de la normativa. En ese aspecto falta en construcción en altura, en edificios, ya sería difícil pensar en casas. Lamentablemente lo que son las aislaciones acústicas, esas son las problemáticas más grandes que hay. Porque pensando que son viviendas de familia, entonces hay niños arriba, niños abajo, niños a los lados, entonces es un tema”. (Corredor N°2).*

*“En términos generales sí (se cumple). Estructuralmente, todas satisfacen, excepto las de autoconstrucción. Aun así, hay una suerte de intuición del maestro chileno que induce a colocarle pilares y enfierradura”. (Desarrollador N°1).*

*“Yo creo que las construcciones no se caen porque hay normas sísmicas y no les queda otra. Por eso los terremotos se resisten (...). Por ejemplo en el tipo de material, sin ir más lejos, estaba viendo la semana pasada un reportaje de Estación Central, donde está ya la “escoba” con esos edificios de 25 pisos. Ella decía que no podía ni estornudar porque la escuchaba el vecino, entonces yo me pregunto, ¿cómo se puede vivir así? Y sin ser ninguna especialista claramente deberían existir regulaciones al respecto”. (Corredor N°1).*

#### **6.5 Conclusiones análisis de entrevista a expertos.**

Como se ha señalado anteriormente, el carácter exploratorio de esta investigación redundó en que la muestra empleada para analizar los factores interiores de la vivienda sea muy reducida, y por lo mismo, tenga escasa representación. No obstante, se ha procurado que pese a su pequeño alcance,

tenga un valor cualitativo que logre integrar, al menos como punto de partida, una mirada global que incorpore a los principales actores de este proceso, tales son: productores, reguladores y usuarios.

En cuanto a la relevancia de los factores interiores que determinan la decisión de localización, los expertos consultados concuerdan en que la significación que alcanza cada factor, está directamente relacionada con los usuarios, que se perfilan con características, intereses y necesidades distintas.

Los perfiles que evidencian los expertos entrevistados se originan fundamentalmente en dos características principales: número de integrantes del grupo familiar e ingresos económicos de la misma familia. También visualizan otros rasgos, que podrían generar nuevos perfiles de usuario relacionados principalmente con el ciclo de vida. No obstante, dadas las limitaciones de este estudio no es posible demostrar ni explicar a través de un número tan reducido de muestras, cómo ni por qué los residentes que se agrupan bajo estos rasgos, tienen un comportamiento de elección que los hace elegir unos factores interiores por sobre otros.

En cuanto a los espacios interiores más valorados, los expertos consultados destacan: el patio, la cocina, el living y los espacios de estar. Estos lugares están asociados a la convivencia, a la recreación o al estudio, especialmente en los grupos familiares que cuentan con miembros de diferentes edades, sexos, actividades e intereses.

No obstante, si el análisis diferencia entre segmentos sociales, se observa que los sectores de menos ingresos prefieren el patio y el número de dormitorios como atributos significativamente preponderantes.

En cambio, los segmentos medios y altos destacan un mayor número de atributos interiores preferentes, tales como: la dimensión de los recintos, número de baños, cuarto adicional (sala de juegos o recreación, sala de estudio o trabajo), patio,

seguridad, orientación, materialidad, acondicionamiento ambiental y antigüedad de la vivienda, entre otros.

Por otra parte, en término de estándares normativos, los expertos entrevistados consideran que estas son insuficientes. Si bien, se estima transversalmente que las regulaciones garantizan una seguridad estructural, estas no abordan sustancialmente otras dimensiones demandadas por los usuarios, relacionadas con el confort, la espacialidad, el diseño y el acondicionamiento.

## CAPITULO VII. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A USUARIOS

Una vez realizada la revisión bibliográfica y las entrevistas a los expertos, surge la necesidad de recoger la perspectiva del usuario con el fin de obtener una mirada más completa acerca de la identificación, valoración y significancia de los atributos interiores de la vivienda.

Para esto, se seleccionaron grupos de familias en proceso de búsqueda de una propiedad o que hayan adquirido una vivienda en un lapso menor a un año.

Las familias incluidas se clasificaron según su ingreso per cápita, en rangos de: menor a \$250 mil, denominado segmento de bajo ingreso; entre \$250 mil y \$750 mil, denominado segmento de ingreso medio; y mayor a \$750 mil, denominado segmento de ingreso alto, según se puede apreciar en la siguiente tabla.

**Tabla N° 8: Caracterización de la muestra ejecutada.**

<b>Nivel de ingreso</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Composición familiar</b>
<b>Bajo</b>	Castillo - Castañeda (Familia N°1)	Jonathan (36 años, Electricista) y Katherine (34 años, Masajista). 3 hijos de 17, 15 y 6 años.
	Nadal - Echegoyen (Familia N°2)	Yerko (28 años, Instalador de construcción) y Yamira (24 años, Contadora). 2 hijos de 5 y 1 año.
<b>Medio</b>	Seisdedos –Ross (Familia N°3)	Álvaro (33 años, Constructor civil) y Lorena (34 años Previsionista de riesgos). 2 hijos de 4 y 1 año.
	Pacheco - Millán (Familia N°4)	Nicolás (31 años, Odontólogo) y Nicole (30 años, Profesora). 1 hijo de 2 años, y esperando 2 hijo.
<b>Alto</b>	Morgan – Jara (Familia N°5)	Sebastián (34 años, Medico Traumatólogo) y Daniela (33 años, Médico). 2 hijos de 3 y 1 año.

	Álvarez – Ossandón  (Familia N°6)	Sergio (37 años, Médico Dermatólogo) y Cecilia (34 años, Diseñadora). 3 hijos de 13, 8 y 5 años.
--	---	--

Las entrevistas se efectuaron en un lapso de tiempo de treinta a sesenta minutos aproximadamente, en las residencias de los entrevistados. Las familias, se mostraron genuinamente interesadas en la investigación, ya que la mayoría reconoció que la elección de vivienda es un proceso complejo. Al respecto, cabe destacar que este proceso implicó tiempos notablemente dispares entre los distintos segmentos: aproximadamente seis meses, para los sectores altos y mayor a tres años, para los sectores bajos. Las fuentes de información de los entrevistados corresponden a opiniones, basadas en su propia experiencia de búsqueda.

### **7.1 Relevancia de los factores interiores de la vivienda en la elección de un bien inmueble**

A partir de las entrevistas realizadas a las familias que componen la muestra empleada en esta investigación, se puede concluir que la relevancia que estos grupos familiares les atribuyen a los factores interiores, es menor que la concedida a las variables de entorno. En sus declaraciones, este es la dimensión que las familias de distintos segmentos sociales aprecian más de manera transversal, seguido por los atributos de la vivienda y finalmente, por los de acceso de transporte.

El acceso de transporte, tampoco es visto como relevante en los segmentos bajos y medios entrevistados. Hecho que puede ser un indicador de que las personas valoran más otros factores, como la privacidad y el espacio, aunque signifique emplear un mayor tiempo de tiempo de traslado.

Finalmente, cabe destacar que en los segmentos altos, el factor conectividad tampoco resulta relevante en la elección de localización.

Por otra parte, es oportuno señalar en estas conclusiones, que estos factores fueron también relevados por los expertos consultados, quienes los consideraron como incidentes en la elección de una vivienda. (Véase cap., 6.3 y 6.5).

## **7.2 Identificación y valoración de atributos interiores**

### **7.2.1 Factores interiores más valorados, diferenciados por segmento**

Para las familias entrevistadas de segmentos bajos, los atributos más valorados son la existencia y tamaño de patio y el número de dormitorios, tal como lo señalaban los expertos consultados.

*“(Lo más importante) es el patio (...). Vimos muchas casas que son caras igual y los terrenos son súper chicos. Entonces para mí el patio. (Después vendría) la cantidad de dormitorios. Yo lo que quería de la casa es que tuviera 3 piezas como mínimo y un patio más o menos grande, espacioso, no tan chico, esas eran mis condiciones de una casa”. (Familia N°2).*

También existe una preocupación por las terminaciones interiores de la vivienda, tal y como señala la Familia N° 2.

*“Una buena terminación (...), que no tenga problemas, que el piso este bueno, que la pintura no esté manchada, que la madera esté bien, que tenga muebles (...). Yo trabajo de lunes a lunes y aparte si uno compra, quiere llegar a su casa nueva y que esté todo bien. Aparte de que las terminaciones son costosas, uno cuando se cambia quiere llegar y estar tranquilo con su familia, no tener que llegar a un sitio donde tengas que empezar a arreglar cosas”. (Familia N°2).*

Por otra parte, para los grupos familiares de sectores medios, lo fundamental son los espacios interiores, en cuanto al número de éstos, sus tamaños y flexibilidad en el uso:

*“Hoy en día lo que buscamos es contar una casa con un mínimo de 3 dormitorios, tener un living comedor espacioso, tener un espacio extra, que está de moda en las casas nuevas... que es mixto, se puede usar de estudio o de estar...” (Familia N°3).*

En otro orden de cosas, las dos familias entrevistadas de ingresos altos, manifestaron gran preocupación por el nivel de seguridad anti-delincuencia de sus viviendas.

*“Yo no compraría una casa que no fuera en condominio, en condominio cerrado, con guardia, no esos que tienen reja nomás”. (Familia N°5).*

*“Si yo salgo, la Cecilia se puede quedar sola... hay cámaras, guardias y vigilancia permanente”. (Familia N°6).*

A través de sus declaraciones se observa también un interés por características de las viviendas asociadas al uso, considerando al desnivel del piso, la distribución de las piezas y la privacidad con respecto a los vecinos, atendiendo a factores más específicos que las familias de los otros segmentos de ingreso:

*“Si fuera una casa me interesaría ojalá los menos desniveles posibles para los niños, que sea como lo más plano posible, que tenga una pieza en el primer piso, por ejemplo te quiebras una pata, hay ene casas que no tienen ni una pieza abajo y tienen todas las piezas arriba, a mí por lo menos me gustaría tener una pieza abajo”. (Familia N°5).*

*“(Lo que más me gusta es) el espacio y que no hay vecinos; o sea, hay vecinos pero no tanto... acá tienes vecinos laterales no más... si tú estás en el patio de una casa cualquiera tienes más vecinos haciendo asados, cumpleaños o cualquier otra actividad y escuchas todo. Acá, las calles separan las viviendas produciendo desniveles y terrazas que dan más privacidad”. (Familia N°6).*

También, este segmento del ingreso más alto, reconoce y aprecia estilos de las construcciones:



*“El estilo del barrio nos llamó la atención. No es la típica casa, este modelo se llama contemporáneo creo y tiene un aspecto más moderno que nos gustó”. (Familia N°6).*

### **7.2.2 Factores interiores más valorados, transversales a todos los segmentos**

Las entrevistas a las familias consultadas revelan una preferencia marcada por casas frente a departamentos, por la mayor privacidad que entrega, por la posibilidad de contar con espacio abierto propio cuando se cuenta con niños, por su capacidad de ser transformada, por el menor gasto comunitario en que se incurre, por la mayor independencia que entrega y por la propiedad del suelo como bien que no se puede deteriorar o dañar a diferencia de la construcción:

*“Casa de todas maneras. Una vez tuvimos la experiencia de vivir en un departamento y es poco privado, uno está muy expuesto a los vecinos, se escucha todo, no nos gustó. También pasa por un tema de niños, nosotros tenemos niños chicos... La casa es más privada, onda en el verano nosotros ponemos la piscina, los niños pueden jugar en el patio y eso (...). Si te queda chica puedes ir adaptándola en el tiempo, el departamento no”. (Familia N°1).*

*“Yo, siempre pienso más como mamá, por el tema de las niñas, para tener un patio donde ellas puedan jugar, poner una piscina, tener pasto o simplemente el hecho de tener un patio para colgar la ropa, o entrada de auto, esas cosas. En mis opciones siempre estuvo una casa, antes que un departamento, nunca pensé en departamento. En muchos departamentos, por ejemplo, te cobran aparte por el estacionamiento, y si hay una logia o una bodega para guardar no sé qué, más UF te cobran, entonces igual es más gasto (...). Si la casa te queda chica después la puedes modificar”. (Familia N°2).*

*“En las casas hay menos gente que moleste, menos conserje, que también te molesta si haces muchas cosas... es un tema de mayor libertad (...). Es eso lo que nos motivó a cambiarnos. Nunca pensamos en buscar nuevamente un departamento”. (Familia N°3).*

*“Sólo casa, porque queríamos patio nuestro. Porque si se cae la casa tenemos el terreno, en cambio en un departamento perderíamos todo, y el hecho de que también nos gusta tener mascota, como perro”. (Familia N°4).*

*“Una casa es un bien como súper tangible, como que en el fondo uno igual hace una inversión y la vas a pagar hartos años entonces, un departamento es como si uno comprara aire y después hay riesgo de que se caiga”. (Familia N°5).*

No obstante, la familia N°5, comenta que en el sector alto, el factor seguridad que proveen los departamentos es muy significativo para algunos usuarios.

*“A mi marido departamento no le gusta, él quiere casa. A mí me gusta más departamento por la seguridad, porque mi marido hace turnos, entonces estoy sola”. (Familia N°5).*

Por otra parte, es interesante observar que la vivienda usada resulta atractiva para todos los segmentos económicos, independientemente se trata de una casa o un departamento, principalmente porque son más accesibles en términos de precio, y también porque los usuarios tienen la percepción de que las casas nuevas son más pequeñas.

*“Nosotros de hecho cuando buscábamos casas usadas, se notaba mucho que los terrenos eran mucho más grandes. Se notaba la diferencia de ir a ver una casa usada a una nueva...” (Familia N°2).*

Las familias recalcan que lo más importante es el estado de la casa usada y que éste se reflejaría principalmente en los baños y la cocina.

*“Por lo general todo el mundo quiere una casa nueva, y hacer lo que quiera con ella, porque cuando te compras una casa usada estás obligado a comprar lo que hay, con todas sus intervenciones. La gente no las mantiene mucho (...). La casa en sí puede estar muy deteriorada (...) o mal cuidada, todo eso tiene mucho que ver en una casa usada. (Es importante) que los baños y las cocinas estén buenos (...) porque es donde más se ensucia, los hongos, humedad y manchas. Si eso está bueno da como otro aspecto”. (Familia N°2).*

*“Hemos buscado (casas) nuevas y usadas. Fuimos a ver una casa usada a La Reina, que en cuanto a precio y sector estaba barata. Porque mirando en internet salen como (----) UFs las de ese sector. (Hay que fijarse en) que se pueda habitar luego, porque si es usada uno tiene que considerar si tiene que hacerle muchas reparaciones. Las (casas) nuevas por lo general están fuera de Santiago (...). El problema es que yo no manejo, yo me muevo en transporte público, metro, taxi, lo que sea. Mi marido maneja, pero como él trabaja en distintas partes, es mucho más complejo. (Las casas usadas) es lo más céntrico que se puede aspirar. Porque ir a vivir muy lejos no nos sirve”. (Familia N°3).*

*“En general estamos viendo casas usadas porque las nuevas son demasiado caras, igual me importa que la casa esté en buenas condiciones. Hemos visto casas que las cocinas están asquerosas, o sea, tienes que botarla entera y hacerla de nuevo, porque cerdo, usada, mal tenida o les han hecho ampliaciones mal hechas, entonces como que se ven casas que están como modificadas (...). Si no te gusta el piso, lo puedes cambiar, es más fácil de hacer, pero cambiar cocina, cambiar baño, no es menor encuentro yo, independiente de la plata, es cacho”. (Familia N°5).*

Otro factor de preferencia común a todos los segmentos es la distribución de las habitaciones de la vivienda, y se observa que esta varía de acuerdo con las necesidades y ciclo de vida de cada familia. Por ejemplo, para la Familia N°2 y N°4, con hijos pequeños, es relevante tener los dormitorios de los niños cerca del de los padres, mientras que para la familia N°6, con hijos mayores, sucede lo contrario.

*“No me gustaría por ejemplo que el dormitorio matrimonial esté abajo porque pienso en las chiquillas que están arriba y si en la noche se despiertan y no las escucho”. (Familia N°2)*

*“(Elegí esta casa por) la distribución, había unas más grandes incluso por el mismo precio, pero no me gustaban mucho por la distribución. Se perdía espacio. Por ejemplo, había una casa con un tercer piso, y no sentía que aportara. (Elegía esta casa por) el hecho de que la pieza grande estuviese al lado de las demás piezas, porque como pensábamos tener niños, pensábamos en tenerlos cerca”. (Familia N°4).*

*“A nosotros nos gustaba que la casa tuviera el dormitorio matrimonial abajo, no subir tantas escaleras. Además, que las cosas funcionales estuvieran acá abajo y los dormitorios de los niños arriba”. (Familia N°6).*

Es interesante mencionar el limitado horizonte temporal en que se proyectan las familias de ingresos medios y altos. Esto puede explicarse por un cambio en la concepción de la vivienda: si bien antes la casa era concebida para ser ocupada durante toda la vida de la familia, en la actualidad, la gente no se proyecta a tan largo plazo en una propiedad, y si sus necesidades cambian, buscan otra casa.

*“Álvaro: Cuando compré el departamento pensé que me iba a quedar mucho tiempo, tenía todo cerca, y ahora fíjate, mi trabajo está lejos, el colegio de las niñas también. Además se nos volvió totalmente chico.*

*Entrevistador: ¿Y cuánto tiempo vives acá?*

*Álvaro: Solo 3 años”. (Familia N°3).*

*“Daniela: (Nos queremos cambiar) principalmente por el niño, para tener más cercanía con su colegio.*

*Entrevistador: ¿Cuánto tiempo llevan viviendo acá?*

*Daniela: Llevamos poco, llevamos 2 años”. (Familia N°5).*

### **7.2.3 Opinión de los usuarios sobre la normativa vigente**

En cuanto al diseño, los usuarios entrevistados, tienen la percepción de que hay una gran deficiencia en la normativa, especialmente en cuanto a las dimensiones de los bienes inmuebles.

*“Las viviendas son muy chicas, por lo que valen las casas... cada vez son más caras y más chicas. Además yo trabajo en construcción y los materiales son los mismos. Si a mí me dieran la posibilidad de construirme mi casa, yo me la construyo”. (Familia N°1).*

*“La gente acá en Santiago se conforma con que lo que hay no más, porque acceder a otra cosa un poco mejor, pucha que es harto más difícil po’, así*

*que pucha, 'ya es esto'. Después te conformai y esa misma conformidad te hace decir 'ya, si igual está buena, total después la arreglo, total después la amplió', después, después"... (Familia N°1).*

*"Encuentro que cada vez las casas son más chicas. Debería haber un límite mínimo de metros cuadrados. Yo tengo una amiga de la universidad que arrienda un departamento en el centro de un dormitorio y ella me dice que tiene la lavadora en medio del living porque no tiene más donde poner la lavadora, puso un cordel de extremo a extremo del departamento para colgar la ropa. Entonces yo encuentro que eso no es vida, te das dos vueltas y ya recorriste la casa". (Familia N°2).*

*"(Una casa familiar) tenía dos quemadores (en la cocina) y tú dices 'cómo puede ser algo así para un número tan grande de personas' (...). Se han ido mejorando en detalles, algunas cosas son mejores. Pero la verdad yo siento que la única preocupación de las inmobiliarias es vender". (Familia N°3).*

*"Mi mamá anda en silla de ruedas y yo cuando voy a ver las casas miro las puertas, porque una vez arrendamos un departamento en La Serena y la puerta del baño era... o sea, cabía yo, o sea, una puerta de menos de 60 cm. No puede ser libre albedrío (...). Van a empezar a hacer entonces (...) 20 departamentos por piso, o 1.000 personas en un edificio, como esos de Estación Central. Además hay que preocuparse de que no puede haber ese hacinamiento de gente, imagínate un incendio, los ascensores, la gente debe hacer cola". (Familia N°5).*

En cuanto a calidad constructiva, las familias consultadas de sectores económicos bajos, tienen una buena impresión general.

*"La casa anda bien, hemos estado para los sismos y la casa nada, tampoco hemos tenido otros problemas de filtraciones o eso... Y eso que la vivienda ya tiene hartos años". (Familia N°1).*

*"Yo encuentro que la construcción en Chile es buena". (Familia N°2).*

Sin embargo, varios usuarios de todos los estratos manifiestan que la aislación acústica es insuficiente.

*"Los vecinos igual se escuchan harto" (Familia N°1).*

*"(No me gustan las casas pareadas) por los ruidos" (Familia N°4).*

*“El tema del ruido, eso nos molesta harto, el departamento de abajo le sentíamos la tele a la señora, una señora mayor que escuchaba la tele a mil. En algún minuto la tuvimos que llamar a las 02:00 A.M.” (Familia N°5).*

Las familias entrevistadas de altos ingresos, son más críticos con la calidad de las construcciones.

*“Los ascensores ponte tú, son de mala calidad, son chinos parece, entonces se estropean y la reparación es muy cara, entonces encuentro que en la construcción se ahorraron el tema de los ascensores, que podrían haber puesto otros de marcas más conocidas”. (Familia N°5).*

*“La calidad de las viviendas es ahí nomás. Como te comentaba en el departamento anterior, que no era nada barato, se escuchaba todo y hasta hubo problemas de construcción feos, aparecieron grietas en la losa, los ascensores se echaban a perder bastante seguido, también hubo temas con filtraciones, no en mi caso; pero los vecinos contaban varias cosas. Claramente, hay una falta de regulación o control en la normativa”. (Familia N°6).*

Al respecto, la opinión informada de un usuario que trabaja en el rubro inmobiliario, fue negativa.

*“El control por parte de las autoridades debería ser más estricto. En los municipios no está la gente capacitada para que inspeccione. O sea, van y dicen, ¿el agua está?, ¿la luz está?, ¿está la señalética?... y listo, se recepciona. Debería (...) ir un poco más a fondo, a ver qué tiene esto, si se controló bien, etc. Al menos las cosas importantes, no que todo quede en manos del privado”. (Familia N°3).*

#### **7.2.4 Calidad percibida por los usuarios**

En relación con la calidad percibida de la vivienda, los usuarios entrevistados se muestran descontentos. Uno de los factores que disminuye la satisfacción residencial es la reducción de los espacios, comentada en el punto anterior.

*“Han mejorado las construcciones, pero, como decíamos antes, se han ido reduciendo los espacios, y son inteligentes, porque hacen unas casas súper chicas y hacen que la casa se vea espaciosa, no tengo idea cómo lo hacen, a nosotros nos pasó, que fuimos a ver una casa y vimos la piloto, que tenía todo bonito y lindo y después cuando vas a recibir la casa o a verla dices ¿Dónde metieron tantas cosas estos? Entonces encuentro que*

*las construcciones han ido mejorando, pero en temas de espacio han ido disminuyendo”. (Familia N°2).*

Además, hay un descontento en términos de la calidad de las construcciones y una percepción en que las viviendas edificadas en décadas pasadas se preocupaban más de aspectos de diseño y construcción.

*“Yo tenía un amigo que hacía la posventa de (----) y me decía ‘esta cuestión es atroz, es una posventa que no termina nunca, porque es arreglar y arreglar, porque lo hicieron mal de un principio’. No sé, como que siento que el rubro de la construcción en este momento no es tan confiable. Tengo otro amigo que compró un departamento de (----) en Vitacura, que le ha costado mucha plata, más de 15 mil UFs (...). A dos semanas de usarlo, se les quebró la tina, yo habría pensado que una constructora así de grande que tiene muchos edificios nunca le habría pasado algo así. Yo no encuentro menor eso”. (Familia N°5).*

*“Mis papás tienen un departamento de hace 20 años acá en (----) y excelente construcción (...), y en general, el edificio no ha tenido grandes fallas, tiene paredes gruesas, para el terremoto no le pasó nada. Yo creo que antes se hacían mejor las cosas, tal vez no subcontrataban tanto, el tema de los contratistas es atroz, o sea, la empresa que nos puso el piso acá eran puros contratistas entonces, no supervisan, mandan a los maestros así no más”. (Familia N°5).*

*“Las griferías nosotros tuvimos que cambiarlas enteras cuando llegamos, porque estaban malas, no eran funcionales, se habían oxidado las cosas de los baños donde drena el agua. Los sifones tuvimos que cambiarlos, porque estaban todos chuecos. (...) Para haber tenido pocos años de uso, yo creo que los productos eran malos”. (Familia N°5)*

*“Siento que para lo que te cobran, deberían poner buenas cosas. En las puertas, las chapas, las ventanas y griferías, ahorran harto en eso. Porque se saben que la gente no se fija, ellos deberían saber cuáles son los productos buenos y que duran más. Las empresas deberían preocuparse más y hacerse responsable más años, así se vería la diferencia. Dos años para la posventa me parece muy poco”. (Familia N°5).*

Algunos usuarios consultados van más allá y expresan que el único interés de las inmobiliarias es vender, despreocupándose de aspectos que son relevantes para el desarrollo de los habitantes.

*“Siento que la preocupación es vender, hacer casas para vender. Puedes hacer un condominio de 50 casas, pero no hay preocupación de que cuente con un área verde, donde los niños puedan salir, o sea mientras más chico sea el parque mejor, porque así pueden hacer una casa más. Entonces no está el concepto de vamos a hacer menos casas, con un terreno adecuado, una buena área verde, que si tienen 1 hijo o 10, se sientan cómodos viviendo ahí...” (Familia N°3).*

*“Si vas a cualquier sala de ventas, cuando te hablan de la casa no te hablan de una calidad de vida, te hablan de ‘usted va a tener una casa más moderna’, ‘su pieza va a tener esto’”. (Familia N°3).*

### **7.3 Conclusiones a partir de las entrevistas a usuarios**

A partir de los resultados de las entrevistas a usuarios, es posible observar que estos identifican múltiples y diversos atributos interiores en la vivienda, no obstante, tienden a confundirlos con valores e intereses perseguidos. Por lo cual, es necesario describir y precisar estos factores, y además distinguirlos según sus características diferenciadoras.

Al respecto, en primera instancia, los atributos pueden clasificarse en:

- **Factores interiores objetivos:** se refieren a elementos concretos y objetivos, observables en la materialidad de la vivienda, tales como: formato de la vivienda, patio, muros, ventanales, áreas verdes, estacionamientos, entre otros. Como puede apreciarse en esta enumeración, estos son de distinta índole, por esto para precisarlos mejor, se han subdividido en:
  - **Estructurales:** son aquellos que se caracterizan por su carácter inmodificable, esto es presentan rasgos que el usuario de una vivienda no puede cambiar, por ejemplo: tipo de vivienda, superficie del terreno, metros construidos, materialidad de la vivienda, entre otros.



- **Accesorios:** estos se caracterizan por su flexibilidad y adaptación al usuario, por ejemplo: muebles interiores, griferías, pinturas interiores y exteriores, alfombras, rejas, entre otros.
- **Factores interiores perceptivos:** son atributos compuestos, porque involucran simultáneamente varios factores interiores de la vivienda (incluso del exterior de la vivienda) y pueden ser de naturaleza tangible o intangible. Por ejemplo: seguridad anti-delincuencia, (involucra elementos objetivos como: alarmas, cámaras, guardias, etc.); amplitud (Involucra: altura, superficie, distancia de los muros, etc.), distribución (involucra número, medidas y ubicación de los cuartos principales); confort térmico (involucra: soleamiento, espesor de muros, aislación, climatización incorporada, etc.).

A partir de las entrevistas a usuarios, ha sido posible establecer factores interiores, que son identificados transversalmente por todos los participantes de esta investigación cualitativa. Estos son los siguientes:

El atributo más significativo para la muestra entrevistada, es el formato del bien inmueble (casa o departamento), estableciendo diferencias sustantivas en términos de requerimientos si se trata de un formato u otro. Al respecto, el formato casa es el más valorado por todas las familias consultadas. La casa es percibida como una vivienda que proporciona mayor privacidad, porque está menos expuesta a vecinos directos y presenta una barrera de distanciamiento física. Además, este tipo de vivienda cuenta con un espacio abierto apreciado como es el patio, que representa el anhelo por terreno, la valoración por la recreación y la interacción con el medio ambiente natural, de manera privada y segura.

El patio es también fuertemente valorado por las familias entrevistadas, porque permite tener una mayor flexibilidad o potencial de adecuación, valor muy apreciado por los entrevistados. El patio es concebido como recinto que permite

tener espacios de recreación al aire libre, lugar de encuentro con la naturaleza, espacio para guardar elementos de gran tamaño, realizar acciones de aseo u oficios (taller, lavado de ropa, etc.). Además, de la posibilidad de utilizarse como una futura ampliación edificable, en el caso de la vivienda con formato de casa.

El programa de la vivienda o número de recintos, es otro atributo muy relevante en las familias, ya que permite o impide la realización de actividades de los hogares. La cantidad de recintos, puede descomponerse según el tipo de recinto, marcado principalmente por el número de baños y dormitorios.

En el mismo sentido, la distribución interior es otro atributo perceptivo complejo valorado por todas las familias entrevistadas. La distribución de los recintos, está asociada a dos tipos de aspectos. El primero, se relaciona con el desplazamiento fluido de los usuarios al interior de la vivienda. El segundo, está asociado a la ubicación relativa de uno o más recintos con respecto a otro en particular. Este atributo, resulta significativo para las familias en términos de desplazamiento, ya que el estudio ha observado que para las familias que tienen niños pequeños es muy importante que el cuarto de los padres esté cerca de estos, para facilitar la interacción con ellos, en cambio, las familias con niños mayores o adolescentes, optan por cuartos que estén a mayor distancia, para otorgarles mayor independencia y privacidad.

El tamaño de los recintos es también un atributo perceptivo que tiene importancia para las familias consultadas. No se refiere a los metros cuadrados construidos sino a la sensación de amplitud de los recintos interiores con ocupantes. Este sentido, para el grupo consultado, destaca la valoración especial de los recintos que permiten o facilitan la interacción entre miembros del grupo familiar y sus visitas. Como tales, se mencionan: el living, el comedor, la cocina y el patio.

En términos de atributos no estructurales o accesorios, los muebles y la calefacción, figuran como elementos que presentan un interés particular para

todas las familias entrevistadas. Estos se ven vinculados a la valoración de funcionalidad y comodidad.

Por otra parte, pese a que esta investigación emplea una muestra muy pequeña, es posible observar una diferenciación entre los segmentos económicos representados en ella. Del mismo modo, se ha observado que existen factores interiores asociados de modo específico a determinados segmentos sociales, que responden a necesidades, expectativas, intereses y valores particulares de los usuarios, los cuales se describen a continuación:

Las familias entrevistadas de sectores bajos, prefieren los atributos de patio y número de dormitorios como factores bien determinados.

El patio en este segmento es fuertemente valorizado y perfilado, con requerimientos específicos de dimensión y regularidad. En el mismo sentido, es interesante destacar que este grupo valoriza el espacio exterior de la vivienda, casi tanto como el interior.

Por otra parte, el número de dormitorios es también un atributo interior muy apreciado en este segmento. Este expresa materialmente la valoración que este grupo le concede al concepto de privacidad. También se explica su valoración cuando los entrevistados reconocen haber vivido o vivir en condiciones de hacinamiento, con anterioridad o durante el proceso de búsqueda de la vivienda propia. También destacan la importancia de este factor, en tanto les permite recibir parientes que no pertenecen estrictamente al núcleo familiar.

Es interesante mencionar que las familias de este segmento mencionan lo importante que es que la casa sea concebida de manera completa y funcional, en donde de las terminaciones juegan un rol importante. Aprecian que la vivienda desde sus inicios represente un espacio satisfactorio para habitar, que para ellos se traduce en la presencia de cubre pisos, pintura de muros, muebles incorporados, etc.

Para las familias consultadas de sectores medios, los factores mayormente distinguidos son la materialidad de la vivienda, el número de baños y la presencia de un recinto adicional multifuncional.

El factor de materialidad aparece como un atributo objetivo asociado a una condición estructural de la vivienda. Así, los entrevistados de este segmento aprecian los bienes inmuebles cuyos muros estructurales sean de albañilería u hormigón armado. Asocian este factor a la seguridad antisísmica y al resguardo de incendios, como también a un mayor estándar de habitabilidad térmica.

El número de baños también es un factor objetivo muy valorado por las familias entrevistadas de este segmento, ya que representa una adecuación funcional para un mayor número de integrantes.

En el mismo sentido, los entrevistados mencionaron como significativo el factor de cuarto adicional mixto. Este atributo es muy propio de este segmento medio, y se vincula con la necesidad de un lugar físico adaptable, que les permita almacenar cosas, un lugar tranquilo para el estudio o el esparcimiento interior.

Por otra parte, los sectores altos, mencionan un número de factores diversos, pero concuerdan en los atributos de: seguridad anti-delincuencia, antigüedad de la vivienda, áreas verdes, estética del diseño exterior, confort térmico y lumínico.

El factor seguridad anti-delincuencia es muy valorado por las familias entrevistadas de este segmento. Este tiene un carácter subjetivo y se compone de atributos tales como: ubicación de la vivienda al interior de un condominio, presencia de guardias, alarmas, cámaras, control de acceso, etc.

El factor de antigüedad, es un factor complejo, ya que tiene una dimensión objetiva y otra subjetiva. La primera se refiere al número de años que tiene la vivienda, la segunda, apunta a su apariencia, ya que puede haber sido refaccionada y lucir como una vivienda nueva. Al respecto, las familias entrevistadas declararon que les resultaba importante la antigüedad de la

vivienda y su estado de refacción. Esta se aprecia especialmente en baños y cocinas.

El factor de áreas verdes, es un atributo objetivo y está representado fundamentalmente por la presencia de prados, arboledas y jardines. Este apunta a la valoración que hace este segmento de la integración armónica en lo constructivo y lo ambiental.

En este mismo sentido, el factor de estética del diseño exterior de la vivienda, es valorado por este sector, ya que lo relaciona directamente con la calidad y el diseño arquitectónico de la vivienda.

Finalmente, este segmento destaca los factores de confort térmico y lumínico, de carácter perceptivo, relacionándolos con las condiciones de satisfacción ambiental en términos de luz natural y temperatura adecuada.

En resumen, los valores que las familias entrevistadas del segmento alto destacan preponderantemente son: la seguridad, el bienestar, la comodidad y el hedonismo.

## **VII. CONCLUSIONES FINALES Y PROYECCIONES**

En definitiva, esta tesis se ha propuesto avanzar en la identificación de los atributos interiores de la vivienda que aparecen como relevantes en las preferencias de los usuarios, en el contexto habitacional de Santiago de Chile.

Con este propósito se ha aplicado una metodología, que a partir de una amplia revisión bibliográfica y experiencia de campo recolectada aleatoriamente, ha sistematizado perspectivas de diferentes actores del mercado habitacional, considerando componentes cuantificables, posibles de precisar en futuras investigaciones incorporándolos en la implementación de un modelo matemático de localización residencial.

La identificación de atributos se ha logrado aplicando al análisis la metodología de los modelos cuantitativos de elección discreta de localización, empleados en Economía Urbana, los cuales permiten ponderar la relevancia de tales atributos en las decisiones de oferentes, reguladores y adquirentes, con el objeto de proyectar, y eventualmente, pronosticar el desarrollo residencial a partir de los mismos.

Hasta ahora la bibliografía existente sobre modelación de localización, ha considerado efectivamente el comportamiento de elección de vivienda del usuario, diferenciando atributos interiores y exteriores. No obstante, en esta elección ha relevado más los atributos externos que los internos, pero ha sugerido revisar y estudiar de igual manera los atributos internos, en la medida en que estos también influyen en la localización de los usuarios habitacionales.

Efectivamente, el estudio ha constatado que los usuarios suelen destacar los atributos exteriores como rasgos importantes al momento de definir su compra. No obstante, estos atributos no son esencialmente modificables, ya que las condiciones urbanas están predeterminadas por externalidades que superan las demandas específicas del usuario.

Así, en la medida en que los atributos exteriores no están al alcance de las decisiones del usuario habitacional, surgen los atributos interiores como relevantes, justamente porque enfrentado a ellos, el usuario puede modificarlos y ajustarlos a sus necesidades y expectativas, mejorando directamente su calidad de vida.

En suma, los cambios producidos por el crecimiento de la población y el aumento sustantivo de la vivienda urbana, han provocado una reducción objetiva del tamaño de la vivienda, lo cual ha causado una limitación y rigidez en términos de la distribución de los espacios, provocando una constante tensión entre los atributos interiores y su valoración por los adquirentes.

Por esta razón, esta tesis rescata la dimensión de los atributos interiores que aparece considerada como lateral o secundaria por el mercado y la modelación, en la medida en que estos no la han incorporado como una variable objetiva ni cuantificado suficientemente.

El problema se torna más serio y contradictorio, en tanto este estudio trabaja con cualidades en un método de carácter cuantitativo. En este sentido es que esta tesis establece un diálogo entre lo cuantitativo y lo cualitativo, ya que busca iniciar un camino para explicar el comportamiento de los adquirentes habitacionales y rescatar variables que no han sido visibilizadas, pero que como se ha demostrado, tienen un real impacto en sus preferencias.

Por otra parte, también esta tesis se constituye en un aporte al diseño, planificación y evaluación de proyectos inmobiliarios y a la definición de cánones normativos sobre bienes inmuebles, en tanto contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de sus ocupantes como al funcionamiento de la ciudad toda.

Este estudio detecta, que no sólo el nivel de ingreso juega un rol significativo en la caracterización de la vivienda que los demandantes (cuantitativamente clasificados en la categoría “hogares”) prefieren y acceden, como indica la

mayoría de los estudios y modelos de localización residencial, sino que también releva el tamaño del grupo familiar y el ciclo de vida de las familias como elementos en la individualización de la demanda que influyen sobre las variables que representan los aspectos interiores que necesitan y prefieren.

A su vez, estos perfiles de los demandantes se vinculan con atributos detectados que pueden clasificarse de la siguiente manera:

a) Estables y consensuados: corresponden a aquellos atributos interiores que tanto expertos como usuarios, reconocen como fundamentales: tipo de bien inmueble, superficie del terreno, superficie edificada, número de dormitorios y número de baños.

b) Atributos heterogéneos: son aquellos que se encuentran incorporados tanto en la perspectiva de los expertos como en la de los usuarios, pero sin suficiente sistematización. Por lo mismo, resultan múltiples, diversos, con distinta valoración y contradictorios entre sí.

Entre estos destacamos:

b.1) Atributos que son valorados por las personas entrevistadas, pero que no aparecen en la revisión bibliográfica ni observados por los especialistas. Por ejemplo: patio, seguridad anti-delincuencia, distribución de recintos, muebles incorporados, cuarto extra, etc.

b.2) Atributos valorados por los usuarios, pero que no están considerados en la normativa. Estos corresponden a preferencias importantes que no son recogidas por los instrumentos o regulaciones existentes, o que son consideradas solo parcialmente, pues no alcanzan a responder a las reales preferencias del usuario. Entre estas podemos mencionar: dimensionamiento mínimo habitable, confort térmico - lumínico, aislamiento acústico, áreas verdes o terrazas, etc. (Véase caps. 4.4 y 7.3)



Finalmente, es interesante mencionar otros resultados obtenidos que también son significativos para explicar las preferencias del usuario habitacional en Santiago de Chile, aun cuando estos no son representativos del número total de usuarios. Entre estos destacamos los siguientes:

1. La funcionabilidad en una vivienda es muy importante, por esto es posible reconocer áreas con roles definidos, tales como: la cocina, el living o el patio. Detenerse a considerar estas áreas y los rasgos específicos demandados por los usuarios en ellas, también es relevante para entender o reconocer atributos interiores preferentes.
2. La funcionalidad o el uso de ciertas áreas de las viviendas ha ido cambiando, algunas concebidas antiguamente como privadas, como por ejemplo la cocina, ha pasado a ser actualmente un destacado y valorado centro comunitario del grupo familiar.
3. La distribución de los recintos de la vivienda tiene también un rol significativo en la determinación de preferencias de atributos interiores, porque se asocia a las relaciones familiares, determinadas por el ciclo de vida de las familias.
4. En cuanto a atributos específicos de la vivienda destaca la preferencia general por una solución en extensión, y en este caso, por la amplitud de patio que aparece considerado como factor proporcional a la seguridad, la privacidad y a la recreación del grupo familiar. Se ha observado que no existe demanda significativa por plazas ni espacios comunitarios agregados, sino que, esperan o exigen que estos espacios que sean propios. Es decir, los usuarios prefieren rasgos interiores de carácter privado, más que los espacios comunitarios, aun cuando estos tengan mayores dimensiones.

5. Los usuarios entrevistados no sienten que la vivienda actual cumpla con sus expectativas en términos de diseño y construcción. Existe una marcada sensación, acerca de que las viviendas eran mejores en décadas anteriores. En este sentido, la vivienda usada aparece entonces como una alternativa atractiva en contraste con la vivienda nueva, por cuanto se la relaciona con condiciones comparativamente positivas para una parte importante de la demanda, tales como contar con una mayor dimensión, mejor ubicación y superior calidad.

En resumen, a partir de los resultados esta investigación se puede postular que la oferta inmobiliaria en el contexto de Santiago de Chile, no logra satisfacer cabalmente las expectativas de quienes aspiran o se deciden a comprar una vivienda, en la medida en que los adquirentes relevan atributos interiores que la oferta inmobiliaria no reconoce o no incluye adecuadamente, dentro de sus proyectos, y que además, tampoco son integrados a la regulación vigente.

Esta afirmación inicial puede ser considerada como una hipótesis, que debe ser verificada o modificada en futuras investigaciones, mediante una pesquisa de corte cualitativo y una muestra de mayor dimensión que la cumplida en este estudio; a su vez requiere de una investigación cuantitativa, que permita apreciar la diferencia entre percepciones y expectativas, que representen el mercado inmobiliario de Santiago.

Finalmente, para efectos aclaratorios, este estudio no pretende ser una investigación sobre la vivienda en Santiago de Chile, afrontada a manera de totalidad, sino sobre algunas cuestiones metodológicas a considerar en una indagación referida al tema.

En suma, este trabajo se plantea esencialmente como una puerta de entrada hacia un método que visibiliza el proceso real de búsqueda de vivienda de un particular, trabajando variables que hasta ahora han sido omitidas, pero que

como ha demostrado este estudio, están conscientemente operativas en la selección del adquirente y constituyen en definitiva, un avance necesario.

En este sentido, consideramos que el objetivo de esta tesis se ha cumplido en lo fundamental, ya que demuestra que las decisiones de elección de los usuarios pueden incluirse en una estructura que permite ser leída como una totalidad, donde ciertas cuestiones de orden cualitativo (factores interiores) empiezan a ser operacionalizadas.

En definitiva, esta tesis abre un camino disciplinario y constituye un aporte al conocimiento de la técnica y un convencimiento del beneficio de aplicar el método de la modelación matemática, a aspectos relevantes y específicos de la planificación urbana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, W. (1964). *Location and Land Use*. Cambridge: Harvard University Press.
- Amerigo, M. y Aragoes, J. (1997). A Theoretical and Methodological Approach to the Study of Residential Satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, Vol. (17), 47 - 57.
- Anas, A. (1982). Residential Location Models and Urban Transportation: Economic Theory, Econometrics, and Policy Analysis with Discrete Choice Models. *Transport Research Laboratory*, 24-38.
- Boisier, S. (1991). La descentralización: Un tema confuso y difuso. Nolhen, D. (ed.), *Descentralización política y consolidación democrática*, Caracas, Venezuela. Editorial Nueva Sociedad.
- Calderón, G (2012). *Precios hedónicos para vivienda nueva en la ciudad de Tunja* (Tesis de Magister) Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas. Bogotá D.C.
- Caquimbo S. y Martínez, L. (2004). *Sistematización y análisis de la normativa habitacional chilena según el concepto de bienestar habitacional*, Documento de Trabajo INVI N° 3, Instituto de la Vivienda, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Christaller, W. (1933). *Die zentralen Orte in Süddeutschland*, Fischer, Jena.
- Clark, W. y Onaka, J. L., (1983). Life Cycle and Housing Adjustment as Explanations of Residential Mobility. *Urban Studies*, Vol (10), 47-57.
- Collazos, E., Gamboa, W., Prado, P., y Verardi, V. (2006). Análisis espacial del precio de oferta de la vivienda en el área metropolitana de Cochabamba. *Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico*. (6), 33-62.
- Cox, T. (2013). Modelo de localización de oferta habitacional en el espacio periurbano de Santiago - Workshop de proyección y modelación territorial. De lo cualitativo a lo cuantitativo. Santiago, Chile.

- Desormeaux, D. y Piguillem, F. (2003). *Precios Hedónicos e Índices de Precios de Viviendas, Documento de Trabajo N°. 12*, Santiago, Chile. Cámara Chilena de la Construcción.
- Donoso, P. (2016) Conceptos del transporte de pasajeros y modelación de uso del suelo. Apuntes de clase “Desarrollo urbano y transporte”. Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.
- Ellickson, R. (1981). The Irony of Inclusionary Zoning. *Faculty Scholarship Series*, 468. Recuperado de: [http://digitalcommons.law.yale.edu/fss\\_papers/468](http://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers/468).
- Evans, A. W. (2004). *Economics and land use planning*. Oxford: Blackwell.
- Figueroa, E. y Lever, G. (1992). Determinantes del precio de la vivienda en Santiago: Una estimación hedónica. *Estudios de Economía. Vol (19)*, 67-84.
- Gurovich, A. (2015). Urbanismo neoliberal en Chile. Apuntes de clase “Urbanismo e Interdisciplina”. Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.
- Hamnett, C. (1991). The Blind Men and the Elephant: the Explanation of Gentrification. *Transactions of the Institute of British Geographers*. núm. 16, 173–89.
- Hausman, A. (2000). A multi-method investigation of consumer motivations in impulse buying behavior, *Journal of Consumer Marketing*, Vol. (17), pp.403-426.
- Hernández-Sampieri R, Fernández-Collado C, & Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación. (Cuarta Edición)*, México: Mc Gram Hill.
- Hurtubia, R., Bierlaire, M., y Flötteröd, G. (2010). An analysis of the implicit choice set generation using the Constrained Multinomial Logit model. *Transportation Research Record. (2175)*, 92-97.
- Idrovo, B. y Lennon, J. (2011). *Índice de precios de viviendas nuevas para el Gran Santiago, Documento de trabajo 65*, Santiago, Chile. Cámara Chilena de la Construcción.
- Jirón, P, Toro, A., y Goldsack, L. (2002). Análisis e incorporación de factores de calidad habitacional en el diseño de las viviendas sociales en

Chile. Propuesta metodológica para un enfoque integral de la calidad residencial. *Revista INVI*. Vol (18), 46-61.

- Jirón, P., Toro, A., Caquimbo, S., Goldsack, L., Martínez, L., M., Colonelli, P., Hormazábal, N., y Sarmiento, P. (2004). *Bienestar Habitacional. Guía de Diseño para un Hábitat Residencial Sustentable*, Santiago, Chile. Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.
- Jusan, M., Vahid, M. y Payam, I. (2016). Iranian household values and perception with respect to housing attributes. *Habitat International*. (56), 74-83.
- Kain, J. and Quigley, J. (1970). Measuring the Value of Housing Quality. *Journal of the American Statistical Association*, 65, 532-548.
- Kalibatas, D. Zavadskas E., Y Kalibatiene, D. (2011). The concept of the ideal indoor environment in multi-attribute assessment of dwelling-houses. *Archives of civil and mechanical engineering*. 11, 110-123.
- Lanciotti, N., Barenboim, C., Abraham, L., Brizuela, F., Brizuela, G., García, G., Kofman, M., Pérez, N., Sweeny, Ian., Evangelina I., Villaggi, A. (Noviembre 2015). Políticas urbanas, habitacionales y mercado inmobiliario en argentina. Análisis de casos y perspectivas de investigación. Vigésimas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística. Instituto de Investigaciones Económicas, Escuela de Economía. Universidad Nacional de Rosario, Argentina.
- Losch, A. (1940). *Die räumliche Ordnung der Wirtschaft*, Fischer, Jena.
- Lowry, I. S. (1964). A Model Of Metropolis. In S. H. Putman, *Urban Residential Location Models*.
- Luttik, J. (2000). The value of trees, water and open space as reflected by house prices in the Netherlands. *Landscape Urban Plann.* (48), 161–167
- Martínez, F. y Donoso, P. (1996). MUSSA Model: The theoretical framework, in D. Henser, J. King y T. Oun (eds.), *Modeling Transport Systems: Proceedings 7th World Conference on Transportation Research*, Vol. (2), Pergamon, 333-343.
- Martínez, J. y Schlupman, K. (1991). *La ecología y la economía*. México DF. Fondo de cultura económica.

- McFadden, D. (1978). Modeling the choice of residential location. In A. Karlqvist, ed., *Spatial Interaction Theory and Residential Location*. 75–96.
- MINVU (2016). Normativa de Urbanismo y Construcciones. Santiago, Chile. Recuperado de: [http://www.minvu.cl/opensite\\_20070404173759.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20070404173759.aspx)
- MINVU (2017). Historia. Santiago, Chile. Recuperado de: [http://www.minvu.cl/opensite\\_20061113164636.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20061113164636.aspx)
- Moghimi, V. y Jusan, M. (2015). "Priority of structural housing attribute preferences: identifying customer perception", *International Journal of Housing Markets and Analysis*, Vol. 8 Issue: 1, pp.36-52.
- Nicholson, W. (2008). *Teoría microeconómica principios básicos y ampliaciones*, México DF. Cengage Learning Editores, S.A.
- Núñez, Julia., Caridad y Ocerin, J., Ceular, N. y Rey, F. (2012). Obtención de precios implícitos para atributos determinantes en la valoración de una vivienda (implicit prices associated to the main causal attributes in real estate valuation). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Vol. (5), pp. 41-54.
- ONU-HABITAT (2006). *Hábitat y Pobreza. Los objetivos de desarrollo del milenio desde la ciudad*. ONU-Hábitat. Bogotá.
- Ortúzar, J. y Román, C. (2003). El problema de modelación de demanda desde una perspectiva desagregada: el caso del transporte. *EURE (Santiago)*, Vol. 29 (88), pp.149-171.
- Poor, S. y Jusan, M. (2010). Exploring Housing Attributes Selection based on Maslow's. *ASEAN Conference on Environment-Behaviour Studies*, Riverside Majestic Hotel, Kuching, Sarawak, Malaysia, 7-8 July 2010
- Rigolon, A. (2009). European housing standards. En: Editors: Gelsomino, L. y Marinoni, O. (Eds.), *European Housing Concepts 1990-2010*, (pp.47-51). Editrice Compositori.
- Rodríguez, M. (2001). *Modelos sociodemográficos: Atlas social de la ciudad de Alicante* (Tesis Doctoral). Alicante, España. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

- Rodríguez, R. (2004). *Transmodernidad*. Madrid, España. Anthropos Editorial.
- Rosen, S. (1974). Hedonic Prices and Implicit Markets: Product Differentiation in Pure Competition, *The Journal of Political Economy*. 82, (1), 34-55
- Sabatini, F. y Arenas, F. (2000). Entre el Estado y el mercado: resonancias geográficas y sustentabilidad social en Santiago de Chile. *EURE (Santiago)*. 26(79), pp. 95-113.
- Schirmer, P., Van Eggermond, M. y Axhausen, K. (2014). The role of location in residential location choice models: a review of literature. *The Journal of Transport and Land Use*, 7, pp. 3–21.
- Schovelin, R. (2013). *Modelo para maximizar ingresos de nuevos proyectos inmobiliarios, por medio de la selección de la mejor combinación de atributos y características de las viviendas, para una determinada localización* (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona, España.
- Simian, J. M. (2010). Logros y desafíos de la política habitacional en Chile, *Estudios públicos*, (117), 269-322
- Torres, I., Greene, M. y Ortúzar, J. (2012). Valuation of housing and neighbourhood attributes for city centre location: A case study in Santiago. *Habitat International*. Vol (39), pp. 62-74
- Von Thunen, J. H. (1826). *Der isolierte Staat in beziehung auf Landwirtschaft und Nationalökonomie*, Gustav Fisher, Stuttgart. English
- Wang, D., y Li, S. (2006). *Socio-economic differentials and stated housing preferences in Guangzhou, China*. *Habitat International*. 30, 305–326
- Wilhelmsson, M. (2000). The Impact of Traffic Noise on the Values of Single-Family Houses. En: *Journal of Environmental Planning and Management*. Vol 43, (6), 779-815.
- Wilson, A.G. and Bennett, R.J. (1985). *Mathematical Methods in Human Geography and Planning*, John Wiley and Sons, Chichester.
- Yáñez, C. (20 Marzo 2013). Chile posee buenos estándares de aislación térmica de viviendas. Ediciones especiales El Mercurio online. Santiago,



Chile. Recuperado de: <http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=201303201233945>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Pautas de Entrevistas

#### a) Pauta Entrevista a Expertos

- Presentación del alumno y tema de investigación.
- Presentación del entrevistado. (Descripción de su profesión, a qué se dedica laboralmente y su experiencia en el mercado inmobiliario)
- De acuerdo a su experiencia: Considerando que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos 1.- características del entorno o barrio de la vivienda, 2.- de cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda (acceso de transporte) y 3.- factores interiores de la vivienda, ¿Cuál es la importancia relativa que a su juicio, los compradores de vivienda le asignan a cada aspecto?
- ¿Cuáles cree usted que son los factores interiores de la vivienda que más inciden en la búsqueda y elección de una vivienda que hacen los hogares?
- ¿Cambian estos factores, si consideramos separadamente compradores y arrendatarios?
- ¿Qué características de los hogares pueden incidir más en la búsqueda y elección de vivienda en cuanto a factores interiores?
- ¿Cómo estima usted que los hogares se informan sobre estos factores interiores cuando buscan y eligen viviendas?
- Sobre los atributos indicados y pensando en el proceso de búsqueda y elección de vivienda, ¿cómo el usuario estima el valor, nivel o grado en que se encuentra el atributo?
- ¿Considera que las viviendas ofrecidas en el mercado, satisfacen las expectativas de los usuarios en términos de factores interiores antes señalados?
- Según los estudios consultados, la mayoría concuerda que las dimensiones de los distintos espacios de uso privado de la vivienda resultan ser atributos relevantes para los usuarios, sin embargo, se ofrecen cada vez más viviendas con espacios reducidos. ¿Está de acuerdo con esta afirmación?, ¿es cierto en todos los espacios o en algunos específicamente?, ¿cómo explica este fenómeno?
- ¿Considera que los factores interiores de la vivienda antes señalados como también su importancia han cambiado en la última década?
- ¿Considera que el sistema normativo Chileno trata los atributos interiores?, ¿los representan apropiadamente en términos de especificarlos claramente y fijar estándares adecuados?
- ¿Cuál es el objetivo que se persigue al normar sobre éstos?, ¿asegurar una calidad técnica o satisfacer a los usuarios u otro? ¿Por qué?

## b) Pauta Entrevista a Usuarios

- Presentación del alumno y tema de investigación.
- Presentación del entrevistado. (Descripción de su familia, a qué se dedica laboralmente y su tiempo buscando vivienda)
- De acuerdo a su percepción y considerando que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos 1.- características del entorno o barrio de la vivienda, 2.- de cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda (acceso de transporte) y 3.- factores interiores de la vivienda, ¿Cuál es la importancia relativa que a su juicio le asignan a cada aspecto? Para responder distribuya 100 puntos en estos 3 aspectos.
- ¿Cómo ha sido su experiencia en términos de búsqueda y elección de un bien inmueble?
- ¿Cuáles cree usted que son los factores interiores de la vivienda que más inciden o incidieron en la elección de un o su vivienda? ¿Por qué eligió cada atributo? ¿Por qué les asignó este nivel de importancia?
- ¿Cuáles son los recintos que usted considera más importantes? ¿Por qué?
- ¿Cómo se ha informado usted respecto de los factores interiores que presentan las viviendas?
- ¿Cómo estima usted el valor, nivel o grado en que se encuentra el atributo? ¿Calcula, pide información o se fija en alguna señal o aspecto específico relevante?
- ¿Considera que los factores interiores de la vivienda antes señalados han cambiado en la última década?
- ¿Considera que el sistema normativo Chileno trata adecuadamente los factores interiores?
- ¿Considera que las regulaciones fijan estándares adecuados en términos de diseño y construcción?
- ¿Considera que las viviendas ofrecidas en el mercado, satisfacen sus expectativas en términos de factores interiores?

**Anexo N° 2: Tabla detallada de sistematización normativa presente en los factores interiores de la vivienda**

Atributo	Marco Regulatorio Chileno		
	O.G.U.C	Inst. de Planificación Territorial	Normas Técnicas Oficiales
Dimensionamiento.	<p>Título 2: De la planificación.                      Capítulo 6: Del agrupamiento de los edificios y su relación con el suelo.                      Artículo 2.6.4. Proyectos con calidad de Conjunto Armónico. Artículos 2.6.5., 2.6.6., 2.6.7., 2.6.8., 2.6.9., 2.6.10. Condiciones para exceder coeficientes de constructibilidad y alturas máximas.                      Artículo 2.6.11. Diseños de edificios producto de las rasantes.                      Artículo 2.6.15. Subdivisión de proyectos acogidos como Conjunto Armónico.</p> <p>Título 4: De la arquitectura                      Capítulo 1: De las condiciones de habitabilidad. Artículo 4.1.1. Consideraciones sobre edificaciones o parte de ellas destinadas a vivienda. Altura mínima de locales habitables.                      Artículo 4.1.7. Accesibilidad y desplazamiento de personas con discapacidad.</p>	<p>Plan Regulador Intercomunal / Plan Regulador Comunal / Ordenanza Local. Superficie mínima predial, Alturas máximas de edificación, Rasantes, Adosamientos, Distanciamientos mínimos, Ochavos y Rasantes; Superficie de subdivisión predial mínima; Densidades máximas, Alturas de cierros, Exigencias de estacionamientos.</p>	<p>NCh446.Of2000 Arquitectura y construcción - Puertas y ventanas - Terminología y clasificación                      NCh641.Of1972 Arquitectura y construcción - Coordinación modular - Vanos y cerramientos                      NCh710.Of1970 Arquitectura y construcción - Coordinación modular- Alturas libres interiores y espesores de entresijos en viviendas</p>
Distribución	<p>Título 4: De la arquitectura                      Capítulo 1: De las condiciones de habitabilidad.                      Artículo 4.1.7. Accesibilidad y desplazamiento de personas con discapacidad.</p>		

<p>Privacidad</p>	<p>Título 2: De la planificación.          Capítulo 6: Del agrupamiento de los edificios y su relación con el suelo.          Artículo 2.6.3. Edificaciones aisladas. Distanciamientos y rasantes.          Título 4: De la arquitectura          Capítulo 1: De las condiciones de habitabilidad. Artículos 4.1.13., 4.1.14. Distanciamiento de fachadas.</p>	<p>Plan Regulador Intercomunal / Plan Regulador Comunal. Adosamientos, Distanciamientos mínimos, Alturas máximas de edificación, Rasantes, Alturas de cierros</p>	
<p>Identidad</p>	<p>Título 2: de la planificación.          Capítulo 7: De las salientes y decoraciones de la edificación.          Artículos 2.7.4., 2.7.5., 2.7.6., 2.7.7. Tratamiento de fachadas.          Artículos 2.7.8., 2.7.9. Características arquitectónicas de las edificaciones.</p>		
<p>Confort Térmico</p>	<p>Título 2: De la planificación.          Capítulo 6: Del agrupamiento de los edificios y su relación con el suelo.          Artículos 2.6.12. y 2.6.13.          Cálculo de la sombra proyectada sobre los predios vecinos.           Título 4: De la arquitectura          Capítulo 1: De las condiciones de habitabilidad.          Artículo 4.1.1. Estándar de terminaciones (envolvente).          Artículo 4.1.2. Ventanas, entrada de aire</p>	<p>Plan Regulador Intercomunal / Plan Regulador Comunal. Adosamientos, Distanciamientos mínimos, Alturas de cierros, Alturas máximas de edificación, Rasantes.</p>	<p>NCh1079.Of 2008 - Incluida en O.G.U.C. Arquitectura y construcción -Zonificación climático habitacional para Chile.          NCh2251.Of1994 - Incluida en O.G.U.C. Aislación térmica - Resistencia térmica de materiales y elementos de construcción NCh849.Of1987- Incluida en O.G.U.C. Aislación térmica - Transmisión térmica - Terminología, magnitudes, unidades y símbolos.          NCh850.Of1983 Aislación térmica -</p>

	<p>y luz exterior.</p> <p>Artículo 4.1.3. Renovaciones de aire a través de ductos.</p> <p>Artículo 4.1.10. Exigencias de acondicionamiento térmico para el complejo techumbre de la vivienda (Transmitancia térmica "U", Resistencia térmica "R")</p>		<p>Método para la determinación de la conductividad térmica en estado estacionario por medio del a. de guarda.</p> <p>NCh851.Of1983 Aislación térmica - Determinación de coeficientes de transmisión térmica por el método de la cámara térmica</p> <p>NCh852.EOf1971 Acondicionamiento ambiental - Materiales de construcción - Determinación de la permeabilidad al vapor de agua</p> <p>NCh1980.Of1988 Acondicionamiento térmico - Aislación térmica - Determinación de la ocurrencia de condensaciones intersticiales</p> <p>NCh1973.Of1987 Acondicionamiento térmico - Aislación térmica - Cálculo del aislamiento térmico para disminuir o eliminar el riesgo de condensación superficial</p> <p>NCh1071.Of1984 Aislación térmica - Lana mineral - Requisitos</p> <p>NCh1070.Of1984 Aislación térmica - Poliestireno expandido - Requisitos</p> <p>NCh134/3.Of1997 Vidrios planos - Ensayos - Resistencia a la acción de temperaturas extremas</p> <p>NCh2434/1.Of1999 Doble vidrioado hermético Características de diseño y construcción</p> <p>Item 8.- Listado de soluciones constructivas para acondicionamiento térmico.</p>
Confort Acústico	<p>Título 4: de la arquitectura</p> <p>Capítulo 1.De las condiciones de habitabilidad.</p> <p>Artículo 4.1.5. Locales según sus condiciones acústicas.</p> <p>Artículo 4.1.12. Producción de ruidos por instalaciones mecánicas.</p> <p>Artículo 4.1.13. Distanciamiento de fachadas.</p>	<p>Ordenanza Local: Las municipalidades tienen la facultad de emitir ordenanzas sobre ruidos, estas disposiciones incluyen varios tipos de fuentes y eventos ruidosos, y aunque tienen un alcance más limitado que una ley poseen un grado de especificidad mayor.</p>	<p>NCh-ISO31/7.Of1998 Magnitudes y unidades acústicas</p> <p>NCh2473.Of2000 ISO 266 Acústica - Frecuencias preferidas</p> <p>NCh352.Of1961 Condiciones acústicas que deben cumplir los edificios</p> <p>NCh352/1.Of2000 Aislación acústica - Construcciones de uso habitacional - Requisitos mínimos y ensayos</p>

<p>Confort Lumínico</p>	<p>Título 2: De la planificación.          Capítulo 6. Del agrupamiento de los edificios y su relación con el suelo.          Artículos 2.6.3 Edificaciones aisladas.          Distanciamientos y rasantes.</p> <p>Título 4: De la arquitectura          Capítulo 1. De las condiciones de habitabilidad.          Artículo 4.1.2. Ventanas, entrada de aire y luz exterior.          Artículos 4.1.13., 4.1.14. Distanciamiento de fachadas</p>	<p>Plan Regulador Intercomunal / Plan Regulador Comunal. Adosamientos, Distanciamientos mínimos, Alturas de cierros, Alturas máximas de edificación, Rasantes.</p>	<p>NCh1437/3.Of1979 Iluminación - Vocabulario electrotécnico - Colorimetría: Conceptos fundamentales y magnitudes          NCh1437/9.Of1979 Iluminación - Vocabulario electrotécnico - Luminarias y componentes          NCh134/1.Of1997 Vidrios planos - Ensayos          Determinación de la transmisión de la luz,          transmisión directa solar,          transmisión de la energía solar total y transmisión ultravioleta, y factores de acristalamiento relacionados</p>
<p>Seguridad Estructural</p>	<p>Título 5: De la construcción          Capítulo 3. Clasificación de las construcciones. Artículo 5.3.2. Restricciones de estructuras según clases de construcción.          Capítulo 4. Solicitaciones de las construcciones. Artículo 5.4.1. Peso propio de materiales y elementos. Artículo 5.4.2. Sobrecargas mínimas.          Capítulo 6. Condiciones mínimas de elementos de construcción no sometidos a</p>		<p>NCh1989.Of1986 MOD.1988 Incluida en O.G.U.C. Maderas - Agrupamiento de especies madereras según su resistencia - Procedimiento          NCh1079.Of1977 Incluida en O.G.U.C. Arquitectura y construcción - Zonificación climático habitacional para Chile y recomendaciones para el diseño arquitectónico          NCh1970/1.Of1988 Incluida en O.G.U.C. Maderas - Especies</p>

	<p>cálculo de estabilidad. Artículo 5.6.2. Muros de albañilería de ladrillo. Artículo 5.6.3. Pilares de hormigón armado. Artículo 5.6.4. Cadenas y dinteles de hormigón armado. Artículo 5.6.5. Tabiques. Artículo 5.6.6. Entramados de pisos. Artículo 5.6.7. Edificaciones con estructura de madera que no se sometan a cálculo estructural. Artículo 5.6.8. Requisitos para elementos estructurales de madera. Artículo 5.6.9. Condiciones para entramados. Artículo 5.6.10. Vigas principales (vigas maestras). Artículo 5.6.11. Diafragmas o tabiques (entramados verticales). Artículo 5.6.12. Techumbre. Artículo 5.6.13. Disposiciones adicionales a edificaciones de madera.</p>		<p>latifoliadas - Clasificación visual para uso estructural - Especificaciones de los grados de calidad  NCh789/1.Of1987 Incluida en O.G.U.C. Maderas - Parte 1: Clasificación de maderas comerciales por su durabilidad natural  Grupos de Normas Clasificadas en Área F: Construcción.  F.3.1 Diseño estructural en general - Sobrecargas  F.3.1.1 Diseño sísmico  F.3.3 Estructuras de acero  F.3.4 Estructuras de albañilería  F.3.5 Estructuras de hormigón armado  F.3.6 Estructuras de madera  F.6.1 Acero y aleaciones  F.6.11 Hormigón y mortero  F.6.16 Pétreos (áridos)</p>
<p>Seguridad Contra el Fuego</p>	<p>Título 4: De la arquitectura  Capítulo 3. De las condiciones de seguridad contra incendio.  Artículo 4.3.1. Tipos de protección contra incendio.  Artículo 4.3.2. Normas sobre comportamiento al fuego de los materiales, elementos y componentes de la construcción. Artículo 4.3.3. Resistencia al fuego de los elementos de construcción por tipo.</p>		<p>NCh1914.Of1984 Incluida en O.G.U.C. Prevención de incendios en edificios - Determinación del calor de combustión de materiales en general  NCh1974.Of1986 Incluida en O.G.U.C. Pinturas - Determinación del retardo al fuego Determinación del comportamiento de revestimientos textiles a la acción de una llama  NCh1977.Of1985 Incluida en O.G.U.C. comportamiento de revestimientos textiles a la acción de una llama  NCh2209.Of1993 Incluida en O.G.U.C. Prevención de incendio en edificios - Ensayo del comportamiento al fuego de elementos de construcción vidriados</p>



			<p>NCh934.Of1994 Incluida en O.G.U.C. Prevención de incendios - Clasificación de fuegos</p> <p>NCh935.Of1997 Incluida en O.G.U.C. Prevención de incendio en edificios - Ensayo de resistencia al fuego - Parte 1: Elementos de construcción en general</p> <p>NCh1916.Of1999 Incluida en O.G.U.C. Prevención de incendios en edificios - Determinación de cargas combustibles</p> <p>NCh2208.Of1999 Prevención de incendio en edificios - Determinación de la capacidad de ignifugado para materiales textiles frente a la acción de los lavados</p> <p>NCh2529.Of2000 ISO 9329-1 Ensayo de reacción al fuego - Propagación superficial horizontal de una llama sobre sistemas de recubrimientos para pisos - Propagación de llama utilizando una fuente de calor radiante</p> <p>NCh2095/1.Of2000 Incluida en O.G.U.C. Protección contra incendios - Sistemas de rociadores - Terminología, características y clasificación</p>
<p>Seguridad Contra Accidentes</p>	<p>Título 4: De la arquitectura</p> <p>Capítulo 2. De las condiciones generales de seguridad. Artículo 4.2.3., 4.2.4. Carga de ocupación de la edificación. Artículo 4.2.5. Ancho mínimo de vías de evacuación. Artículo 4.2.6. Altura mínima libre interior de las vías de evacuación. Artículo 4.2.7. Barandas. Artículo 4.2.9. Vías de evacuación de áreas externas de una edificación. Artículos 4.2.10., 4.2.11. Escaleras de evacuación. Artículo 4.2.12. Las escaleras interiores de evacuación.</p>		<p>NCh351/1.Of2000 Construcción - Escaleras - Definición clasificación y requisitos dimensionales</p> <p>NCh351/2.Of2000 Construcción - Escaleras - Parte 2: Requisitos generales, ensayos y marcado</p> <p>NCh2009.Of2000 IEC 60335-2-11 Seguridad de artefactos eléctricos de uso doméstico y similares</p> <p>NCh132.Of1996 Vidrios planos - Definiciones y clasificación general</p> <p>NCh133.Of1996 Vidrios planos para arquitectura y uso industrial - Espesores nominales normales y tolerancias Vidrios planos - Características físicas</p> <p>NCh134.Of1997 Vidrios planos - Ensayos</p> <p>NCh2209.Of1993 Prevención de incendio en edificios - Ensayo del comportamiento al fuego de elementos de construcción vidriados</p>

Estacionamientos	TITULO 2: De la Planificación Artículo 2.4.1. De los estacionamientos, accesos y salidas vehiculares.	Plan Regulador Comunal / Ordenanza Local. Cuota mínima obligatoria. Localización. Accesos.	
Ascensores	Titulo 4: De la arquitectura Artículo 4.1.11. Las exigencias mínimas que deberán cumplir los proyectos de edificios privados o públicos, en relación a ascensores, montacargas y escaleras o rampas mecánicas.		NCh440/1:2000 Elevadores - Requisitos de seguridad e instalación - Parte 1: Ascensores y montacargas eléctricos. NCh440/2:2001 Título: Elevadores - Requisitos de seguridad e instalación - Parte 2: Ascensores y montacargas hidráulicos.

Tabla Elaboración propia en base a información recopilada en el estudio *Sistematización y Análisis de la Normativa Habitacional Chilena de Caquimbo y Martínez (2004)*. Artículo fue extendido en esta investigación considerando atributos y normativas adicionales.

## Anexo N° 3: Transcripciones Entrevista Expertos

Entrevista N° 1: Mauricio Espinoza Jefe Departamento de Edificación Ilustre Municipalidad de Recoleta

Álvaro: (A): El tema de investigación que estoy abordando intenta responder la pregunta: ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda, me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios, incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor Mauricio, cuénteme un poco de usted: su profesión, a qué se dedica y su experiencia en el rubro inmobiliario.

Mauricio (M): Yo, me llamo Mauricio Espinoza, tengo 35 años, llevo 4 años y medio acá en este departamento de edificación, como jefatura del departamento llevo 3 años y medio y con profesión Arquitecto, Magíster en hábitat residencial. Así que cuando te explico esto de los movimientos dentro de la ciudad, algo entiendo.

A: ¿Cómo se distribuyen los usos de suelo residencial en esta comuna?

M: Aquí en Recoleta los usos de suelo de vivienda y residencial, están aceptados en todos los sectores, por ejemplo, esta comuna, no tiene usos de suelo exclusivos para industria, en toda la comuna se puede colocar viviendas. Ahí empiezan los conflictos entre la industria que se localiza, que se permite y la vivienda que estaba antes.

A: ¿Y a qué lo atribuye usted?

M: Lo que pasa es que cuando se generan los planes reguladores, van no solo acompañados de la ordenanza, que es lo que se ve en términos operativos, sino que hay algo de base que es la memoria del Plan regulador. Y este intenta levantar cuáles son las imágenes del colectivo con respecto a su territorio, qué son los planes reguladores actualmente. Antes, era a criterio de lo que quería el alcalde de turno, o el PLADECO, o el que mandaba o incluso el consultor que hiciera el Plan regulador, su prejuicio o percepción. Ejemplo de eso, el Metropolitano de Santiago en su génesis, que genera una tesis de nodos de desarrollo industrial, y en torno a ello, usos de suelo que son complementarios.

A: Claro y en Recoleta, ¿cómo se fueron desarrollando los nuevos proyectos en esta comuna?

A: Los proyectos se desarrollaron en el sector Sur Oriente de Recoleta hasta el cerro, muy vinculados a Providencia con una cierta incidencia, no tocada en parte, por la San Sebastián que permea. Ahora último hay otro proyecto más abajo que tiene esa vocación de Providencia de un edificio más institucional, de líneas más interesantes en términos arquitectónicos.

A: Pero cómo son las características y los perfiles de las personas que viven en esos edificios.

M: Es que aquí no vive gente, o sea vive poca gente.

A: Pero estoy hablando de los edificios residenciales que están en la Av. Perú...

M: O sea, Av. Perú, nosotros le decimos el Recoleta Alto, y en contraste, pasado la Av. Perú, hacia el cerro, han aparecido poblaciones que se han ido tomando la ladera del cerro.

A: Entiendo, pero en términos de características de los proyectos, ¿a qué perfiles están orientados, por ejemplo?

M: Es que no son tantos ah, son como 15. Sí es que lo que pasa es que esta comuna tiene un proceso de actualización retrógrado de lo que ya está, entonces se van normalizando cosas. Del total del volumen, el grueso de los proyectos que se ven acá es regularización de un taller de bordados, de una empresa, de un galpón.

A: Entonces, ¿no hay muchos proyectos inmobiliarios?

M: No, son pocos, en este momento tengo 5 que están en esa línea, más dos que ya están vendidos.

A: Pero me refiero a son proyectos nuevos...

M: Sí, son de ahora, 5 años atrás, el resto son antiguos proyectos que estaban acá, que se fueron desarrollando lentamente, las velocidades de venta de estos edificios, por ejemplo... Hay uno que duró como 10 años, el desarrollo del proyecto, porque en el medio la inmobiliaria quebró, entonces vendieron el proyecto, con proyecto y anteproyecto a otra inmobiliaria que hizo sus ajustes...

A: Pero, ¿a qué apuntan estos proyectos?

M: Mmm, son edificaciones de altura, 15 pisos.

A: ¿De cuántos departamentos por piso?

M: Es que ese factor es variable... lo que hay, son los edificios de altura, de perfiles C1, C2, D.

A: ¿Clase media, clase media baja?

M: Clase media, media baja, pero igual es contradictorio, porque hay uno aquí que está en Juárez con Recoleta, que por la localización del edificio no se puede vender, todavía está en venta. Y lleva años, unos 4 años vendiéndose.

A: ¿Por qué? Por qué no se vende...

M: Por el contexto.

A: ¿Pero está orientado a un segmento distinto?

M: No, este es como para un C3, D

A: Ah, pero no debería ser tan disonante con el entorno.

M: Claro, pero estos son más C1, C2, más fuertes. Es que acá el perfil del cliente al que apuntan los proyectos es variado...

A: ¿Por qué cree que es tan variado?

M: Es que te insisto, el corte lo hace el perfil que desarrolla la inmobiliaria. No hay una política que te defina estas zonas son preferentemente para tales o cuales... Lo puedes manejar. Sí, con la densidad. Porque te permite definir de qué forma vas a acumular la gente, entonces cuantas unidades de vivienda puedes sacar, dependiendo de eso, se determina con qué estrato puedes financiar el proyecto y conseguir utilidades. El mercado, en ese sentido marca mucho la tendencia de crecimiento donde se van los desarrollos.

A: Entonces, ¿usted me podría decir que no hay una política del Municipio a establecer cierto perfil o características de estos proyectos?

M: No, es que te lo va marcando el mercado. Estos proyectos de acá se desarrollaron básicamente el 2005, 2008, y los que saltaron esa barrera son ahora, pero se da básicamente por una lógica de que en las demás comunas se acabaron los terrenos. ¿Por qué? Porque Independencia congeló y modificó regulador y bajó alturas. Santiago lo hizo después. San Miguel está congelando ahora, Macul congeló hace 1 año.

A: ¿Y Recoleta?

M: Recoleta no ha congelado.

A: Entonces, ¿ustedes esperan un vuelco de las inmobiliarias, sobretudo pensado en la conectividad eje línea 2?

M: Es que la línea 2, se supuso como una oportunidad de desarrollo, pero no fue tanto, como en esa época estaba el Subsidio de renovación urbana, Santiago era la estrella. Y esta zona implicaba cruzar el río, entonces el cruzar el río para poder llegar a tu casa, era como que no... Acuérdate que los primeros desarrollos potentes que se hacen en Santiago, en renovación urbana, ni siquiera estaban en el centro histórico, Santa Lucía, Mapocho, Alameda, sino que saltaron a Alameda, y fue Alameda Sur, y ahí empezaron a crecer, crecer, crecer. Y

ahí, el gobierno anterior de la Tohá, hace el congelamiento, hasta Matta. ¿Qué hicieron los proyectos inmobiliarios? Se fueron del Matta al Sur. Pero siguieron en Santiago, porque como concepto...

A: Porque Santiago tiene un atractivo como nombre...

M: Claro, el nombre...

A: Ya. Pero entonces ¿cómo explicas que se haya densificado en Recoleta?

M: Quizás por las características que se le dio justo en el Regulador. Hay densidades de 1400 habitantes por hectárea en varios puntos de la comuna, pero en el perfil del habitante o el imaginario colectivo, la zona que produjo un desarrollo inmobiliario es más conocida como la zona alta de Recoleta.

A: Ah, claro. Pero entonces había cierta intencionalidad en ese aspecto...

M: O sea la memoria describe eso, hay una lógica de fortalecer los ejes, si te fijas en el regulador, hay unos ejes claros que son los perimetrales que son Vespucio, Guanaco por el lado de Independencia, Conchalí, y el lado de Perú que son las zonas potentes de desarrollos. Porque se pensaba en estos grandes ejes estructurantes, y ahí desarrollar.

A: ¿Todo en términos residenciales?

M: Sí, el proyecto residencial con mayores ventajas comparativas en términos de mayores constructibilidades, mayores densidades, aunque con perfiles viales pequeños, bajaban un poco las densidades, pensando que no te pusieran un edificio contra un pasaje, porque eso en Chile es factible, porque es residencial, y en un pasaje lo único que se acepta como uso de suelo es lo residencial.

A: Claro, ¿entonces se podría perfectamente edificar una torre en un pasaje?

M: O sea, si yo tuviera un paño x, que fuera una manzana con puros pasajes, yo podría hacer una torre, perfectamente.

A: ¿Y ustedes tendrían que aprobarlo?

M: Cumpliendo con la norma, yo tendría que aprobar. Lo que pasa es que las direcciones de obras son técnicos. No tienen un cariz de políticos en términos de definir no me gusta este proyecto...

A: ¿Y ciertas compensaciones? Si bajas esto yo te doy esto, ¿o cosas así?

M: Ya. Esos son los famosos premios, que están en algunos reguladores, pero esos premios están cuestionados por la contraloría, hay una serie de planes reguladores, incluyendo este, que tiene beneficios que van más allá, de lo que describe la ordenanza general. Por ejemplo, beneficio de fusión de predios. El 30% de la constructibilidad, te permite un poco más de rentabilidad. Un tiempo, que hacían lo siguiente, se tenía un predio grande, se partía a la mitad, y se hacía una subdivisión y fusión simultánea, y quedaba con la misma forma.

A: Claro...

M: Lo dividías, lo fusionabas y quedabas con más 30. La subsecretaría de vivienda, sacó una interpretación, y dijo esto sí solo sí, la resultante del proceso de subdivisión y fusión simultánea no es la misma. En el sentido de que, yo tenía 3 paños, hacía una fusión, y subdividía y quedaban 2 paños, y este de acá. Ahí, sí. Pero la contraloría dijo, el subsecretario, en este caso la división de desarrollo urbano dijo, señores, ustedes están interpretando más allá de sus facultades, porque el texto de la ley, no dice en ningún caso que esto no se pueda. Por lo tanto, su interpretación que difundió a través de una circular no es válida. Y ordenó derogar. Y ahora puedes tener un terreno, y subdivirlo, y después fusionarlo simultáneamente. Y te ganas el 30.

A: Perfecto. Y ustedes no pueden tener objeción alguna al respecto.

M: Yo no puedo hacerlo. La ordenanza dice por ejemplo que tú puedes tener una construcción en tanto esté dentro de las rasantes. Pero también dice que puedes vulnerar la rasante siempre que cumplas con la altura máxima de la zona en que te estás emplazando. Con una cosa que se llama estudio de sombra.

A: Sí sí, claro.

M: Pero, además, si este paño resulta ser de más de 2500, yo lo puedo meter un conjunto armónico. Y con eso puedo aumentar un 25% la altura. Entonces ya voy arriba, y ya me pasé las sombras, entonces el pobre caballero que está abajo con una casita...

A: Ah, ¿pero se puede vulnerar un artículo con otro artículo?

M: Es que son los mismos artículos de la ordenanza general.

A: ¿Pero si se incumple uno?

M: Puede ser copulativo. Nosotros lo hemos cuestionado... Pero el mismo texto de los articulados dice que la una no es incompatible con la otra. Entonces el pobre cristiano que vive acá abajo, está fregado.

A: Perfecto. ¿Y las personas no puede reclamar al respecto?

M: No, porque están parte de los artículos.

A: ¿Pero al municipio no les llega nada ningún reclamo?

M: Sí, pero no se puede hacer mucho... Mica acá hay un proyecto, que está bien cuestionado, que es de (----) que se llama (----). Que está en los antiguos terrenos de un campo deportivo privado, que era el estadio (----), y que está anexo a la población (----). Todos los vecinos están en contra de este proyecto, pero este proyecto es un terreno de 7 mil metros, gigante, y ellos se han opuesto, y opuesto, sistemáticamente, pero yo lamentablemente no tengo nada que hacer, porque cumple con la norma. Puedo estar a favor o en contra de él, me puede gustar o no gustar pero debo aprobarlo igual.

A: Bueno, pero hay un tema con el regulador también...

M: Exacto, pero el regulador, en su momento, fue sometido a participación ciudadana, entonces estamos mismos personajes que estaban en contra ahora, como a 10 años atrás, dijeron que esta zona permite 1400 de densidad, con una altura de 38 metros. En forma aislada, y 14 pisos en continuidad. Entonces continuo adelante, una flecha continua y una torre, que es la típica forma de los edificios aquí en Santiago. En este caso, hicieron 2 torres, que es una copia de un proyecto en (----), porque es tal el descaro, porque las primeras láminas que llegaron, decían edificio plaza (---). Es el mismo proyecto. Por eso te digo, que, en este sentido, el mercado también determina a quien a punta tu perfil, porque las inmobiliarias tienen sets de proyectos, en una lógica de menos recursos invierto, mayores los márgenes de ganancia, porque si no tengo que contratar el diseño de cada uno de los proyectos, y voy reciclando a tal descaro como te digo.

A: ¿Independiente de la orientación, las calles, la población?

M: Sí, ¿El edificio cabe? Cabe. Listo, se hace. ¿Dan los números? dan. ¿Cuánto es el margen de ganancia? tanto. ¿Están en el parámetro de ganancia de la inmobiliaria? Sí. Se hace. Cierre el negocio, concrete la venta, cierre la normativa, comiencen a construir. Este proyecto ha tenido tanta bulla, que tuvimos que hacer un estudio, prácticamente de la génesis de este paño, porque era muy grande. Llegamos a pesquisar planos del año 40, donde aquí habían 2 calles que se abrían, pero que el regulador de ahora no consideró esas calles, estuvieron descritas como posibles aperturas de calles, que invalidaban completamente el paño, porque lo cortaba en 3, y más encima hacían las calles, entonces no servían de nada como un gran paño, era un gran paño falso.

A: Claro. ¿Pero el regulador dijo que era un paño completo?

M: Sí, ya no hay nada que hacer. Llegó a tal punto que dijimos que tenía que aprobar si es que cumple, lo aprobé yo ese proyecto al final. Y los vecinos vinieron a alegar, hicieron la pelotera gritando, y todo, pero finalmente consiguieron, porque nosotros tenemos la precaución de ir cotejando normativas, y este proyecto para de alguna forma bajarle las exigencias normativas, lo presentaron como dos torres, con dos proyectos de vivienda, que era una torre con 100 y algo unidades de vivienda, y otra torre de 280 unidades de vivienda. La normativa ambiental, te exige que superas las 300 unidades de vivienda, se tiene que someter a DIA, que es la Declaración de Impacto Ambiental. Pero además considera que, si un proyecto fue generando en términos de proyecto por etapas, y este evidentemente era un proyecto era

por etapas, porque este propietario, y este es el mismo, y además había un ante proyecto con dos edificios, este proyecto tiene que someterse a DIA, y en este momento anda dejando las cajas, porque el servicio ambiental, dejó los antecedentes para la participación ciudadana.

A: Ah, el proyecto todavía no se construye, está congelado.

M: No, no está congelado lo que pasa es que, sacó un permiso de edificación para este y un anteproyecto para éste.

A: Ah ya, o sea se está construyendo uno.

M: No, todavía no. Están recién ahí.

A: Porque en el caso de que les digan que no, ellos igual pueden hacer la torre 180, eso está dentro de la norma.

M: Claro.

A: Entonces al menos hacen una torre y cambian los roles y dueños.

M: Así es, exactamente, muy bien.

A: Pueden vender el terreno que es apetecible

M: Exactamente, se nota que ha estudiado (se ríe), pero como claramente esta segunda torre ya va a tener viabilidad porque acá además había un lio con deslinde, una complicación legal, tiraron primero éste y después éste.

A: Perfecto, perfecto, lo que pasa es que igual mi tesis, va enfocada en establecer las características y tendencias del usuario.

M: Es que, por eso, acá en Chile las tendencias del mercado son... yo me voy adonde me sean más rentables mis condiciones, en términos de inmobiliaria. En términos de la administración pública, la única forma que tú tienes de fomentar ciertos niveles de perfiles a los que apuntas, es bloqueando ciertos destinos, por ejemplo, que solo se permita vivienda y equipamiento, cosa que el valor del suelo, no tenga el potencial de poder tener una industria dentro del anillo de Vespuccio.

Pero por ejemplo, uno de las complicaciones que tiene la vivienda social es que al interior del anillo de Vespuccio, es el valor del suelo. El SERVIU está pagando entre 2 y 4 UF el metro cuadrado, y el valor de suelo, en la zona de abajo está rondando los 20, 40.

A: Claro.

M: Irarrazabal yo sé que cuando la inmobiliaria (----) se metió a comprar esos paños gigantes ahí en Irarrazabal con Pedro de Valdivia pagó 40 UF el metro cuadrado, desvirtuó todo el mercado, estaban todas las inmobiliarias vueltas locas porque vino un gigante que vino casi que tirando cheques en blanco a todos los propietarios y les dijo cóbrenme lo que quieran porque yo me vengo a emplazar acá y el gallo se compró casi una manzana completa, desarrollo un tremendo edificio, o sea un conjunto de edificios gigantescos.

A: Pero entonces, ¿no existe manera de frenar estos conjuntos?, ¿no se puede atribuir a nada?, ¿no hay ningún reglamento?

M: Lo que pasa es que el tema de los permisos, no son recusables en tanto no sean ilegalmente adquiridos.

A: ¿No hay ninguna instancia donde las personas del entorno pudieran opinar al respecto? Solamente es previo en el tema del plan regulador ¿Si ellos no opinan en el plan regulador, no opinan nunca más de todos los procesos que vengan, incluso de los proyectos puntuales como los que tiene aquí, a menos que sea un mega proyecto que tenga una declaración de impacto ambiental?

M: Exacto.

A: Fuera de eso, se toman como proyectos inofensivos donde si aprueban en lo técnico, ya está listo.

M: Te insisto, las direcciones de obras son súper técnicas, entonces no pueden ver más allá de un tema que escape de sus atribuciones, se pueden tener ciertas consideraciones para revisar con mayor acuciosidad que no te estén haciendo el trabajo mal, porque pasa. Ahora, eso pasa en todos los usos de suelo y en todas las escalas, o sea, desde los proyectos grandes, hasta una regularización por ley del mono.

A: Pero, ustedes revisan solo la normativa de la ordenanza porque ahí existen temas de seguridad, de habitabilidad y de calidad de los inmuebles.

M: Mira, en los 80, las municipalidades tenían facultad para verificar proyectos de cálculo y se los quitan. Les quitaron esa atribución, por eso cuando por ejemplo, en Concepción se cayeron los edificios para el terremoto y querían enjuiciar al director de obra, el director dijo pero oiga yo no tengo ninguna facultad ni atribución de verificar lo que los ingenieros informan acá.

A: Pero ¿hay una responsabilidad del privado en ese aspecto?

M: Por eso te digo, hay una desregulación del mercado en términos de que el privado hace con lo que estima pertinente y es rentable. En ningún caso, el privado se va a fijar en el bien común, entonces, todos esos planes reguladores que hablan de ambigüedades como verificar el correcto soleamiento, que no tenga el proyecto incidencia en la calidad de vida de las personas, no hay forma de verificarlo, ningún elemento cuantitativo que diga ah ya, un buen soleamiento corresponde a 3 hora de luz, durante 200 días del año.

A: ¿Usted dice que la norma debería contemplar algo así?

M: Es que si lo contemplan... Mmm ojo, porque ahí de nuevo vienen las políticas de estado, al director de obras paulatinamente, durante los últimos, yo te puedo hablar de cinco años atrás que ahí es donde yo he estado más metido en esos temas. Paulatina y sistemáticamente se le han ido quitando atribuciones, entonces, hay una serie de se llaman DDU, tú buscas en internet DDU generales, hay DDU generales y específicas que son instructivos interpretativos del ministerio de la norma, en esas DDU sistemáticamente se le ha dicho particularmente la DDU 264 dice, el director de obra solamente podrá verificar las normas urbanísticas con lo cual si tuviéramos directores de obra y profesionales en las direcciones de obra que fueran como máquinas de traga monedas entonces tú le metes algo y te salen con algo, lo único que deberías revisar sería una lista de cosas rasante distanciamiento, antejardín, estacionamiento, sesiones, afectaciones, áreas de riesgo, como alrededor de 13 puntos, dejando fuera cualquier observación respecto de la habitabilidad, la seguridad, la estabilidad, la protección al fuego y esos 4 capítulos, son capítulos completos de la ordenanza.

A: ¿Quién los revisa? Por ejemplo, hubiera un tema con los ascensores ¿A quién se le reclama? ¿A la inmobiliaria?

M: No, ahí tocaste uno de los más sensibles puntos que ha salido últimamente. Salió la normativa nueva que dice, las direcciones de obra deben fiscalizar los ascensores, no los dotó de profesionales, no dotó de aumento de cupos, porque para fiscalizar, tienes que tener un profesional que esté capacitado, pero además que tiene que tener una calidad impectiva, eso significa que tiene que ser un profesional de planta y las plantas municipales, como todo el mundo en Chile sabe están más que congeladas y la única forma de entrar a planta es que al pobre cristiano anterior se muera. Porque los públicos se mueren en los puestos, finalmente te generan una normativa con obligaciones, que uno no tiene cómo cobrar los proyectos, porque si tú lo llegas a cobrar te dicen, oiga sabe qué, esto no es una norma ¿Por qué me lo está cobrando?

A: Perfecto.

M: Imagínate que llega a tal punto que, tú no puedes verificar los títulos.

A: ¿O sea la normativa en realidad no establece ningún estándar?

M: Es que va más allá, en cómo la política pública ha dejado de lado el bien común, en la planificación de la ciudad, en la administración de la ciudad. Porque tú dices ya, hay un plan de metropolitano de Santiago, que organiza todo Santiago, que podría estar perfectamente inter relacionado con el Transantiago, con el ministerio de transporte, con el ministerio de medio ambiente, pero ¿Quién administra el plan regulador en Santiago? Las 38 comunas de Santiago, o sea hay 38 DOM, que administran su propio pedazo y que no tienen idea de lo que opina el DOM de al lado, entonces los límites comunales son puntos de no interacción y de conflicto.

Yo perfectamente puedo tener una comuna en que acá hasta el límite comunal hago una torta de 20 pisos y de aquí para acá edificación aislada con un piso.

A: Bueno y si el sol viene de allá, da igual el que estaba del otro lado del límite.

M: Exacto, no hay una imagen ciudad. Es todo inconexo.

A: Bueno, pero eso es lo que supuestamente trata regular la ordenanza general de urbanismo y construcción, es la ordenanza general y es un instrumento que está por sobre los demás y así sucesivamente.

M: Sí, la ordenanza general es una ley nacional, pero ya a los directores les impiden verificar toda la ordenanza general. Salió la ley de accesibilidad universal, en que te pide una serie de elementos respecto de cómo una persona con discapacidad tiene que lograr acceder hasta el último recinto de atención al público o hasta el último recinto habitable de un edificio, por ejemplo, de vivienda.

A: Perfecto.

M: Y también tengo esa posibilidad de verlo porque, por ejemplo, el magister de nosotros va, por ejemplo, de las políticas urbanas. Tenemos claro cómo fue el proceso de gentrificación, cómo fue el abandono de la ciudad, la reconversión hacia dentro, pero que no mitigó el crecimiento en extensión porque el valor del uso del suelo rural era mucho más bajo y era más rentable seguir expandiéndose como si los campos vinieran a poblar el centro urbano.

A: Sí, porque los suelos son mucho más bajos, la rentabilidad es mucho mayor.

M: Ahí de nuevo las políticas públicas. La Región Metropolitana es 100% urbanizable, o sea tú puedes urbanizar hasta el límite con Argentina. Urbanizable, no urbana. El núcleo urbano es el trazado que logra abarcar hasta...

A: Sí, independiente si está en zona urbana o no, puede ser urbanizable por un privado y explotarlo...

M: Claro, pero no tiene reservas naturales ecológicas y de ecosistema. Si bien hay parques nacionales y cosas así, pero no hay reservas no urbanizables, todo puede construirse.

Es absolutamente el tema de la desregulación, y las pérdidas de atribuciones, y eso es paulatino, y eso es claramente incidencia del mercado, y de los factores que manejan el mercado y sus intereses, respecto de las políticas públicas. Que mejor caso de la pasada que hizo (----) en (-----).

A: Claro, perfecto.

M: O sea el nivel de incidencia, absoluta, no hice distinciones políticas, porsiacaso, o sea el factor del capital es el que te deprime.

A: Bueno y el desarrollo de las facultades reguladoras también porque... si no hay regulación puedes edificar en cualquier parte bajo cualquier concepto.

M: Y ese es el problema que tiene (----), y ahí es evidente que un alcalde, que debió haber hecho su plan regulador, porque es un mandato, uno de los mandatos que tienen las municipalidades es hacer un plan regulador, tienen que hacerlo, tienen que regular su suelo. Lo dejó ad arbitrio... Ahora, interesante sería, para lo que ves, empezar a cotejar. Porque normativamente los planes reguladores son bien parecidos, en términos de que siempre hay densidades de 2000, 1600, 2200, son tramos así, de 200. No se verá una densidad de 5000, porque eso sería un hacinamiento descabellado. Eso pasa cuando no hay plan regulador.

M: Pero si te fijas, existen las mismas densidades en Recoleta, Providencia, Macul, Nuñoa, etc. Porque con una misma densidad, ¿se tiene usos distintos? Entonces qué es lo que se hace en terrenos hasta 2000 uf en Las Condes. ¿Se hace vivienda?

A: No, puras oficinas.

M: Entonces la densidad no aplica. Como un mismo patrón normativo el mercado va maniobrando a quien se lo vende y como lo des arrolla. En síntesis no es mucho que puedan hacer los municipios en términos de regulación.

A: Entiendo. Bueno Mauricio, muchas gracias por su tiempo.

---

Entrevista N° Patricio Ojeda – Desarrollador Inmobiliario socio de Sociedad Constructora Norte (SOCONOR)

Alvaro (A): El tema de investigación que estoy abordando intenta responder la pregunta de ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

Patricio Ojeda (O): Entiendo, pero las preferencias del público es algo muy amplio. La verdad es que la naturaleza de las preferencias tiene que ver con, con la condición socioeconómica, la edad del cliente, el núcleo familiar, etc. Hay varias variables.

Alvaro (A): Sí, de hecho, distintos tipos de hogares pueden tener distintas necesidades y preferencias sobre atributos interiores de la vivienda...

P: Pero, es que hay que acotarlo a lugares. Por ejemplo, no será lo mismo, y esto lamentablemente es así, no es lo mismo en Las Condes que en la Pintana, o sea, quien busca casa en una comuna, más o menos acepta las condiciones dentro de esa misma comuna. Además, hay también diferentes sectores dentro de una misma comuna. Entonces, para una determinación de variables a considerar hay que acotar el problema, o sea, definir qué es exactamente lo que se quiere medir o valorizar; no sé si me explico. Tiene que ser como digerido el tema y averiguar de esa variable específica. Por ejemplo, una vivienda, para comprar una vivienda... ¿vivienda es lo que te preocupa cierto?

A: Sí, entiendo. Es preferencia por atributos interiores de la vivienda lo que investigo. Pero mi estudio es exploratorio, busca dar una visión transversal del tema. Entender las variables para luego profundizar... por lo mismo, le reitero ¿cuáles cree usted que son características del hogar que más inciden en la búsqueda y elección de la vivienda?

P: ah, ya. Bueno, para la vivienda, el público maneja primero sus recursos, hasta qué puede gastar. El valor de la vivienda puede estar definido por su ubicación, por su tamaño por su materialidad. De repente te encuentras una... suponte tengo 50 millones, con eso puedo comprar una casa en un pasaje, una casa de 3 dormitorios en un pasaje en los héroes. (Periferia Maipú). Pero con los mismos puedo comprarme un departamento de 2 ambientes en las torres estas que están haciendo en la estación central. Por ende, la variable precio no nos dice mucho. Dependiendo entonces, del grupo familiar, la combinación del grupo familiar y el precio nos va formando mayormente las preferencias. Así, estamos descartando el departamento de dos ambientes y estamos yéndonos a incorporar la variable del programa de la vivienda que se busca, y ahí la edad es un factor importante.

A: Sí, sí.

P: Pero eso no es todo... tenemos precio, programa, y después viene la variable ubicación: tiene que ver donde trabaja la persona, donde estudian los niños, donde prefiere vivir, y si ya tiene demasiadas limitantes de valor, obviamente no podrá elegir ubicación, tendrá que conformarse con lo que se ofrece en ese programa y en ese precio, en determinados sectores que son de un suelo más barato, tienen menos equipamiento, más tiempo de traslado, que se yo... Entonces vamos identificando variables, y yo no sé ah, yo lo he pensado, en una manera de racionalizar esto, y debe existir, yo a esta altura de la vida no voy a hacer nada al respecto ya, porque estoy dejando de trabajar, pero debería existir la posibilidad de hacer una matriz de variables y poder jugar con estas combinaciones. Pero todo depende del usuario en definitiva, y volvería al principio.

A: Pero si usted tuviese que seleccionar perfiles, ¿a qué los atribuiría?

P: Te transmito mi experiencia. La pareja joven, normalmente, arrienda. Nosotros tenemos para buscar una forma de clasificar esta cuestión, que se yo un usuario por edad porque eso es un factor. El usuario joven arrienda. Nosotros esperamos, muy próximamente que cuando tiene un año dos años de remuneración, optan a un hipotecario, y compran, ¿cierto? Si en ese periodo se han casado, los más

probable es que opten a uno departamento de 2 dormitorios por lo menos, pero arriendan el departamento de un dormitorio, normalmente. Y hay una evolución, porque cuando se conforma la familia, el departamento ya no es razonable para los niños, porque cuando son chicos y hay una cuna no hay problema, pero cuando empiezan a ir al colegio, tener mejor calidad de vida, poder salir, jugar, tener un patio, invitar a los amigos, hacer cumpleaños, o tienen dos niños ya, buscan casa, entonces el que busca casa, normalmente ya es una familia, una pareja con uno o más niño, busca casa no departamento, normalmente, de acuerdo a la experiencia nuestra y en Maipú, porque nosotros no trabajamos en otra comuna.

A: Pero entonces, la característica del usuario sería atribuible a un ciclo de vida.

P: Sí, en parte... pero limitado por el precio, y como te decía, la valoración de la ubicación.

A: La literatura que aborda la temática de elección de vivienda, considera que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos: 1) características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características o factores interiores de la vivienda.

De acuerdo a su experiencia: ¿Cuál es la importancia relativa que a su juicio, los compradores de vivienda le asignan a cada aspecto?

P: Yo creo que ubicación. Tiene una incidencia mayor.

A: ¿ubicación en cuanto a conectividad?

P: Conectividad si la capacidad económica no le da para gastar más central. Pero por lo menos que esté conectado con algún transporte.

A: Pero esa realidad de que no esté conectado, ¿existe en Maipú?

P: Hay sectores como el bosque, hacia camino Melipilla, al lado norte de la vía férrea, hay muchos conjuntos que recién están teniendo una opción razonable de locomoción colectiva. De hecho, ni siquiera llegaba locomoción hacia allá. El terminal estaba en René Olivares, hartito antes. Hay zonas que se urbanizan y no necesariamente tienen conectividad... ahí la necesidad crea el órgano.

A: pero en términos de porcentaje, ¿cuánto sería para cada uno?

P: ¿Cuáles serían las variables a manejar?

A: Porque usted me dice que hay que separar según núcleo familiar, personas individuales o familias, las cuales estarían clasificadas en sectores altos, medios bajos. Estos tendrían apreciaciones distintas a su modo de ver.

P: Sí, cuando uno las cataloga así estamos hablando de su capacidad económica... Si vamos a las familias de bajos ingresos, ellos están financiados por subsidios habitacionales. ¿Cierto?

A: Claro.

P: Y con subsidios habitacional, están "condenados" a comprar casas de menos de 2000 Uf. Y eso es más o menos 52 millones 53 millones. Eso es un descarte automático, ya que quedan en un lugar más perimetral de la comuna. Esas personas no pueden ser muy selectivas. Van a comprar la casa que puedan. Porque no toda la casa usada es factible vender con subsidio... los propietarios no quieren trabajar con subsidios, si bien nosotros sí lo hacemos y asesoramos, muchos vendedores, por los plazos involucrados (aproximadamente 6 meses), no nos dejan trabajar con subsidio.

A: Entiendo...

P: Esa gente no tiene porcentaje de preferencia. No tiene elección. No tiene variables estéticas, normalmente ellos están muy llanos a reparar la casa, no importa que este feíta, no importa que el cielo esté negro, le da lo mismo. Ellos pintan, no tienen ningún problema. Es diferente percepción de la familia de ingresos medios, que de alguna manera son más exigentes. Tienen un crédito hipotecario aprobado, pero se da que esos créditos son prácticamente al justo, muchos nos piden por ejemplo que incluso ojalá informáramos un valor mayor, para que les presten el 80% o 90% de ese valor, porque contado tienen muy justo, cosa que no siempre se puede acceder...

A: Disculpe que lo interrumpa, pero, focalizándonos en los aspectos que le comenté. Características interiores de vivienda, características del barrio y sus características de conectividad o acceso...

P: Si vamos a dividir en variables, sería prácticamente el 50 y 50.

A: ¿50 vivienda y 50 transporte y barrio?

P: Sí, ubicación. Porque marco en el global. Porque ubicación contiene barrio, equipamiento, hay gente que se preocupa del supermercado, de esto de lo otro... hay otros que le da lo mismo.

A: Sí, es que yo lo separo porque la literatura hace la distinción entre características del barrio, como seguridad, áreas verdes, satisfacción con el entorno, y lo otro es la conectividad, cercanía a servicios y transporte.

P: Si es así entonces yo le subiría la ponderación a la casa entonces, porque en este caso hay gente que le da lo mismo el barrio. Porque pasan tanto tiempo trabajando fuera de la casa, que el fin de semana que sería el único rato que podrían disfrutar en un barrio.

A: Pero estamos hablando de sectores bajos. En sectores bajos ¿cuánto pesaría las características de la vivienda entonces?

P: Yo diría que un 70% entonces.

A: ¿Y las características del barrio y el transporte o conectividad?

P: Un 30% para ambas. Dentro del 30% lo divido en 15% para las características el entorno y 15 para las características de acceso o conectividad.

A: Perfecto, ¿y en los sectores medios?

P: Ahí hay una ponderación mayor del entorno. Ahí podríamos subir o bajar la ponderación de la vivienda al 60%... Esto es bien así al ojo ah... porque yo nunca he hecho este análisis.

A: Si claro...

P: Porque esto es una percepción. E igual que lo anterior la conectividad y el barrio se dividen por la mitad.

A: sería 20% y 20% entonces.

P: Sí, sí.

A: ¿Y en sectores altos?

P: En los sectores hay derechamente una valoración del barrio, de la urbanización, de la seguridad del sector, ahí la ponderación... yo diría un 50 y 50 y ahí el transporte le da lo mismo, porque tienen vehículo normalmente, y entonces diría 50% y 50%. De ese 50% yo le asignaría fácilmente un 30 a la calidad del barrio y un 20, a lo otro.

A: ¿Y ud dice que la vivienda sería menos relevante para los sectores altos que para los medios y los bajos?

P: Yo no sé si decir menos relevante, pero el análisis que hacen es más global. Porque en el fondo igual tiene que ver con la vivienda. Pero donde te insertas, como te relacionas con el resto de la vivienda, con el entorno urbano. Es que es un problema cultural también. Es un problema de educación. La que no tiene mucha educación tiende a salvarse sola. Tiene su casita, la arregla la "amonona", la arregla, le hace 3 pisitos en un pasaje, y no la podrán vender nunca, pero eso no lo piensan ellos, quieren vivir el momento ahora, y vivir lo más cómodo posible dentro de sus restricciones, y que es súper válido. Por eso su análisis del entorno no es muy relevante. Es la impresión que yo tengo ah, puede ser la experiencia personal, puede que haya repetido experiencias erróneas y me haga una imagen falsa de la realidad.

A: Sí sí, estamos de acuerdo... Ahora, según la misma calificación que habíamos definido. ¿Cuáles cree usted que son o los factores interiores de la vivienda que más inciden en la búsqueda y elección de una vivienda por parte los hogares?

P: Si vamos a seguir remitiéndonos a lo socioeconómico, y, por lo tanto, al nivel de exigencia... que yo te diría que siempre es bien consciente, lo que puede exigir o no... los sectores bajos tienen claro que no se pueden poner muy "regodeones"...

A: Entiendo, pero si nos enfocamos en ellos, los segmentos bajos. ¿Qué es lo que más valorizan?

P: Yo diría que, en los segmentos más bajos, curiosamente muchos valorizan mucho el patio.

A: ¿Cómo el lote?

P: Dentro de la vivienda, el sitio que van a comprar. Se preocupan del patio. De que la vivienda tenga patio. Yo diría, normalmente, aunque es curioso, patio. Espacio exterior propio, acotado donde puedan plantar, arbolitos, quizá una reminiscencia de donde vivían.

A: ¿Pero incluso más importante que la misma dimensión construida?

P: El programa es importante desde luego, qué tienen todos los recintos, no se preocupan mucho de la calidad arquitectónica de la casa, pero sí que sea sólida, y que tenga una mínima calidad constructiva?

A: ¿Pero los metros cuadrados construidos no les interesan?

P: Tienen que ver claro, pero hay restricciones de costo que los condena a comprar casas de 60 mt<sup>2</sup> 70 metros cuadrados, nomás que eso, normalmente, entonces esa variable está condenada a tener como máximo, máximo, 3 dormitorios 1 baño o 1 baño y medio.

A: Entonces los sectores pobres no miden en tamaño, sino la capacidad de tener recintos.

P: Sí, Lo que pasa es que lamentablemente vienen de vivir de allegados, o de tener una vivienda peor de la que están comprando, entonces su referencia de tamaño o recinto o de comodidad no es tan clara, ellos están en la etapa de lo propio, y eso es lo que prima.

A: En términos de privacidad entonces

P: Sí, sí. En términos de individualidad. Eso es primordial, lo que nosotros vemos, porque es diferente de las familias que tienen más recursos que están migrando de esta condición a la otra. Entonces exigen más comodidad, preguntan si tienen un dormitorio en suite, ¿Te fijas? Pero una persona que está comprando con subsidio de repente, no sabe que existe una suite, es re peca, pero esa es la realidad, su percepción de comodidad no está muy desarrollada.

A: Pero no es lo mismo que en término de terminaciones o interiores que no lo valorizan tanto.

P: Es que en ese nivel de casa, normalmente son casas de constructora o de auto construcción, de cooperativa, y esas cosas tienen un nivel de terminación económico, junquillo de madera, hasta flexit todavía queda, cubre pisos... pero ellos no se hacen problema por eso, normalmente tienen un pariente que es maestro, no se hacen problema, no es un impedimento, que esté despintada, que no sé... no hacen mucho problema por eso. En ese tipo de casa asumen que esa casa no estará muy buena en el sentido de terminaciones, del tratamiento que se le ha dado, no tenemos muchos problemas. Es diferentes las casas que son un poco más caras...

A: Entiendo..

P: Normalmente las personas de un estrado socioeconómico más bajo, trabaja en cosas parecidas, no tiene problema de meter las manos en hacer algo, incluso le da sentido de propiedad, de pintar del color que quiere, yo le pondré un revestimiento de madera, no sé qué historia, le botaré el tabique, pondré una cocina americana, innovan en ese tipo de cosas a veces quedan bien bonitas, no tienen problemas en eso, nosotros percibimos mucho menos reticencia a ejecutar o a realizar modificaciones, ellos minimizan esos detalles.

A: Perfecto, entonces sería el patio el factor más importante. ¿Por qué?

P: Si, yo te diría por espacio, y porque normalmente traen cosas que guardar, digamos.

A: ¿y no proyección de ampliar en un futuro?

P: En algunos casos también. Es una variable que se maneja. No en forma inmediata, no siempre vienen con esa idea.

A: Entiendo después vendrían los factores de: n° de dormitorios y la materialidad. ¿Qué más piensa usted?

P: Yo creo que es eso principalmente.

A: ¿Y en los sectores medios?, ¿Cuáles serían los factores a considerar?

P: Ellos privilegian el contexto general de casa terreno. Ya están un poco más preocupados de que esté en buen estado, de que esté habitable ojalá, las dimensiones de los recintos también es un objeto de análisis para ellos, que quepan camas en extensión. Por ejemplo, vuelvo al caso anterior (sector bajo) ellos no tienen problemas de usar camarotes, por ejemplo. En circunstancias que el camarote es algo de moda para una casa ya de sector medio. No es algo que asuman como razonable. Ojalá el dormitorio tenga la capacidad para tener dos camas de una plaza, aunque sea. Closets, y ya empiezan a pensar o privilegian una casa que tenga más de un baño. Más de un baño es condición... preguntan por un dormitorio en suite, que tenga walking closet, y su baño propio. Muchos programas de casas ofrecen eso ya como estándar.

A: Entonces, sería terreno, ¿en superficie del lote?...

P: Si.

A: Después espacio interior, el programa, número de dormitorios y número de baños. ¿Cómo define espacio interior?

P: El espacio interior en términos generales de amplitud de recintos.

A: ¿Y el programa?

P: Según la necesidad de la familia, va asociado al número de dormitorios, baños u otro recinto que valoren.

A: ¿Y en los sectores altos qué sería lo más primordial?

P: Ahí quieren algo casi nuevo. Obviamente hay exigencias, para más de un estacionamiento, nosotros hemos vendido casa en parcelas, por ejemplo, y la quieren prácticamente para meterse a la piscina al otro día. O sea, hay un alto nivel de exigencia porque obviamente están pagando, el valor que pagan es alto y lo hacen pesar, porque es una operación importante. Estamos hablando de sectores altos cuando ya compran una casa de más de 100 millones de pesos... Ni siquiera, yo diría de 150 millones hacia arriba, ahí derechamente es sector alto. Porque de 120 130, son profesionales jóvenes, ambos jóvenes profesionales, son casas que ambos pueden acceder, un dividendo pagable, a un plazo de 20 25 años, no es impedimento. De 150 a 160 para arriba, es algo alto. Ahora bien, un sector alto, no compra en Maipú.

P: Entonces nos topamos con pocas de esas ventas excepto en las parcelaciones. En padre hurtado por ejemplo, hemos vendido casas de 400 millones, pero son ventas muy excepcionales.

A: Pero y eso ¿es por el terreno? ¿En qué se fijan? ¿En la tranquilidad?

P: Son parcelas de 5000 metros.

A: Ah, ya.

P: Una casa de ese valor urbano es difícil de encontrar. Una casa de ese metraje urbano te la compra una inmobiliaria para botarla y trata de colocar una torre, que se yo...

P: Entiendo, pero en los sectores altos, los atributos más importantes son hasta ahora la antigüedad y que más?

P: Si, que este nuevo o remodelado muy recientemente. Después, el tamaño del recinto, amplitud, luminosidad, ventilación, ya están interiorizados de lo que se puede exigir en una vivienda, habitación térmica, condiciones ambientales, de acondicionamiento ambiental, ojalá tenga un sistema de calefacción normal, no que estén comprando gas, con estufa o parafina, calefacción, piscina, terraza, estacionamiento para más de un vehículo, ojalá techado, esas serían condiciones exigibles.

A: Ya, perfecto. ¿Y cómo usted estima que las personas valoran perciben o miden estos atributos? ¿Utilizan instrumentos? ¿es perceptivo visual?

P: Mira, la gente tiene una apreciación personal, normalmente hace una visita, y ese en todos los ámbitos, no te diría que todos los casos, pero el 70% de los casos hacen una segunda visita con un asesor. En los niveles medios bajos, o bajos, van con el papá que es contratista, y el papá empieza a golpear las murallas y revisa los W.C., y empieza a encontrar todo malo, para bajarle el precio, y eso es un teatro bien



típico que nosotros conocemos, y si a eso usted no le gusta no le compre decimos nosotros. Ahora esto si lo valoriza vale 1500 pesos, dan lo mismo digamos. Pero a la gente le da confianza tener una segunda opinión o una opinión más calificada. Eso para ver la calidad de la casa. Los sectores medios altos, va los arquitectos, un colega, un constructor, un ingeniero constructor, un hijo que está estudiando, que se yo, y hacen ciertas consultas acerca si está regularizado, que material, si tiene cañería, si tiene loza, si tiene envigado, si tiene aislación térmica... bueno son cosas que uno tiene que informarse, para poder dar información adecuada, y ser bien sincero y honesto de que aquello que no está dentro de los atributos explicarlos...

A: ¿Y las personas valorizan esa información, o a ellos mismos les gusta ver y cerciorarse de esas cosas?

P: Yo creo que eso depende de cómo uno lo plantee, la gente lo agradece. Hoy en día, hay muchos corredores, y la gran mayoría no son profesionales de la construcción. Nosotros somos Inmobiliaria y construimos también, entonces creo que nos explicamos bastante mejor. La gente no tiene desconfianza. En general lo agradece.

A: Perfecto. Y, ¿usted considera que las viviendas en términos generales satisfacen las expectativas de las personas?

P: Algunas, algunas. En los sectores acomodados tal vez, pero ya en los medios la cosa cambia, ni hablar de las viviendas de menor valor, ya que el diseño es en función del costo. En el aprovechamiento máximo de espacio, y prácticamente tienen un espacio de 1 metro cuadrado donde se pegan con todas las puertas, y arréglatelas. O sea, no hay mucha vuelta que darle. No está pensado para poner un televisor, o un equipamiento adicional, lo mínimo lo mínimo. Es así porque es así nomás. No hay mucha vuelta que darle.

A: Eso en la vivienda del mercado... Porque la vivienda social las exigencias son más estrictas en términos de espacialidad. Según el cuadro de distribución del DS N° 49

P: Si, pero son parámetros bastante mínimos también... Nosotros proyectamos en lo social y cuando salió este cuadro normativo del SERVIU... Bueno, que además, si lo desarrollas en forma pragmática en un diseño, te da dimensiones que no son módulo de ningún material de construcción. Eso es un dato no menor, porque ojalá hubiera una cierta correlación entre las dimensiones de planchas de ladrillos, que son cada 30 centímetros... No cuadra por ningún lado, entonces te vas al módulo mayor, o botar el despunte, y es e despunte igual lo cobras tú, aumenta el precio y eso se pierde.

A: ¿Entonces la norma no es suficiente?

P: No, pero es un avance. Al menos hay un cuadro normativo que da ciertas características mínimas de posibilidades para una vivienda más actualizadas. Anteriormente, se metía el refrigerador en el comedor y que se las arreglen, pero ahora ya hay que prever ese tipo de equipamiento donde corresponde, juntas de instalación eléctrica, porque antes hacían extensiones truchas de instalaciones eléctricas, ahora bueno es un avance y se ha reflejado. Pero insisto, igual las instalaciones son mínimas, no hay mucho por donde darse vuelta.

A: Pero en las viviendas del mercado incluso son menores. Tenemos viviendas más chicas que la vivienda social.

P: Si, pero son para dos personas, en el cuadro normativo se establecen 5 habitantes, entonces hay que ver la referencia.

A: Entiendo, pero la norma ¿es suficiente entonces?

P: No, creo que desde punto de vista de diseño no es suficiente aun.

A: Y en términos constructivos técnicos. ¿Satisfacen o no satisfacen?

P: En términos generales sí. Estructuralmente, todas satisfacen, excepto las de autoconstrucción, aun así, hay una suerte de intuición del maestro chileno que induce a colocarle pilares y enfierradura, porque las casas normalmente fueron hechas para sí mismo.

A: Sí claro, ¿pero en términos térmicos, lumínicos o acústicos?

P: La ley antigua no cumple. La mayoría no cumple. Ahora están obligados a cumplir porque hay normas.

A: ¿Pero la norma le parece un estándar apropiado o no?

P: Para hacer esa norma se hicieron los estudios adecuados, de hecho, está zonificada, creo que Santiago es la zona 3... por lo menos, se supone que se hicieron los estudios respectivos, y se resolvió.

A: Entonces, ¿son adecuados los estándares?

P: No del todo, pero la verdad se ha mejorado muchísimo.

A: Claro...

A: No me comentó acerca de su experiencia... nos pusimos a hablar del tema inmediatamente.

P: Si, te cuento... Nosotros somos arquitectos, por lo tanto, proyectamos, somos constructores, a través de la empresa SOCONOR limitada, y somos inmobiliaria, inmobiliaria Chacabuco, tenemos proyectos en construcción de viviendas particulares, además varias propiedades en venta. Trabajamos desde el año 82 como arquitectos y constructores, y del 2000 como corredores de propiedades.

A: Perfecto, muchas gracias por su tiempo.

---

Entrevista N°3 Enzo Disi – Administrador Sector Venta. Condómino viviendas en extensión. Lampa

Alvaro (A): El tema de investigación que estoy abordando intenta responder la pregunta de ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor Enzo, cuéntame un poco de usted: tu profesión, a que te dedicas y tu experiencia en el rubro inmobiliario.

Enzo (E): Ya. Yo estudié construcción civil, en la universidad (----), hace mucho tiempo, pero solo egresé... Mi cargo acá es de administrador del sector venta. Estoy a cargo de todo lo que se va entregando, además de las áreas verdes, la laguna, las pilotos, que se mantengan bien, mantener todo en condiciones.

Tengo una injerencia con los vendedores de manera operativa, yo no tengo nada que ver con la venta técnicamente, pero genero las condiciones para que ellos puedan mostrar las casas, o las visitas de los clientes que están a punto de comprar, y yo tengo que ir... vendemos todos la casa, y estamos todos amarrados en ese sentido.

A: Entiendo, ahora ¿cuáles son las características de los hogares que consultan por viviendas aquí?

E: Aquí son mayoritariamente familias de recién casados, aquí hay harito niño chico, muchas niñas llegan con la guata, pero son familias jóvenes. Igual hay gente universitaria, pero no tanta, pero por lo general son recién casados. O gente que ha tenido un buen pasar, que han vendido sus departamentos, y se están viniendo unos más... papás de muchos propietarios han comprado acá, por ejemplo, gente de más edad, que no han pedido crédito, que vendieron su casa, y compraron acá.

A: ¿Cómo segunda vivienda?

E: No, por ejemplo, gente del centro, por ejemplo, un señor que vino, que vivía en el centro, vendió su departamento que tenía una buena ubicación, la vendió en (----) millones, y se compró acá. Y esta es su casa, no es una segunda casa, ni para inversión ni nada, vive acá. Por seguridad, por la tranquilidad, por caminar, ahora se da esto de que la gente sale a caminar, recorrer... la ciudad parque (risas). Está creciendo de alguna forma.

A: ¿Y a que lo atribuye?

E: Yo creo que están aburridos de la bulla del centro, el estrés del centro... acá están mucho más tranquilos. Y teniendo el Strip center acá que se construirá pronto, tenemos como casi todo aquí, tú ves que esta el colegio también.

A: Claro, pero como le decía, si tuviéramos que establecer características de estas familias que eligen vivir acá ¿que serían?

E: Principalmente familias con niños, pero también como te decía personas a veces de más edad, que a veces vienen con sus hijos y otras veces no.

A: ¿De qué edad?

E: 50 te diría, no son mayores tampoco.

A: Pero aquí entonces hay un mercado bien definido.

E: Sí, yo diría que bien definido... familias con niños o futuros niños.

A: Entonces, ¿no existe mucha diferencia entre las familias?, ¿pensando que tienen casas de 92m<sup>2</sup> a 138 m<sup>2</sup>?

E: No, tiene que ver con la casa, sino más bien como te sirve la casa. Porque una persona podría comprarte una casa más grande, dice, para qué una tan grande, mejor una más chica.

A: ¿El ingreso no es una variable de caracterización de las familias entonces?

E: Sí, también, hay gente que viene medio justo. Gente que viene a ver otro modelo de casa, y que termina comprándose la más chica. Personas que tienen un buen sueldo pero que están muy endeudadas...

A: Entonces si tuviéramos que establecer alguna caracterización del usuario para la elección de una determinada vivienda, ¿que sería?

E: Yo creo que primero sería la cantidad de personas... el tamaño de la familia, luego te vas al tema del ingreso y te ajustas.

A: ¿Y porque cree usted que llegan a este proyecto?

E: Porque hay seguridad, tenemos varias cosas que lo hacen positivo. Aquí entregamos la primera casa en Julio del 2014 y no ha habido ningún robo, algo así como un "portonazo", cosas como de ese tipo. Han pasado cosas chicas, a alguien que le robaron la manguera, a otro la bicicleta, es que aquí se ve mucho movimiento, porque tú sabes que se entrega una casa y aparecen muchos contratistas, gente que anda dando vueltas...

A: Entiendo, y en el mismo sentido, ¿cuáles cree usted que son o los factores interiores de la vivienda que más inciden en la búsqueda y elección de una casa por parte los hogares?

E: Ahora, la seguridad. El tema es importante, que sea seguro, todo lo que se ve por todos lados, que ha habido portonazos a personas que uno no puede creer.

A: Claro, ¿pero qué más?

E: Las áreas verdes también. Tienes que pensar que somos los que estamos más cerca a entre comillas a Santiago, es un pulmón verde, que la gente anda por las calles, eso se da, mucha gente camina, aunque algunos reclaman que los árboles no están muy grandes, pero hay que decirles que los árboles tienen que crecer, porque antes aquí no había nada. O en otro proyecto que te ponen por decisión y por costo, ponen palmeras, aquí no es así, pero han ido haciendo utilización del conjunto, están preocupados de la laguna, les gusta el ambiente de la laguna, y yo creo que básicamente la seguridad, la presencia de áreas verdes, la laguna, zonas de juegos, eso...

A: ¿Y en aspectos del lote de la casa?, ¿qué es lo que más valorizan?

E: No te quiero decir el tipo de construcción, porque cuando hubo problemas no fue lo mejor. Yo creo que igual, hay una arquitectura bien hecha en varias de las casas, ¿te acuerdas de la (----)? La más grande, más agradable, es bonita, tiene una buena cocina...

A: Claro, ¿pero sería en términos de estética o de espacialidad?

E: Yo creo que es la espacialidad. La distribución también, las que tienen estar arriba se venden más rápido porque es una casa totalmente buena en el sentido de tener un buen estar, sala de juegos o de estudio... donde tu pones unos tabiques, y tienes un tercer dormitorio, o cuarto, dependiendo.

Ahora lo que te también te iba a comentar, antes la estructura de arriba era de "Metalcon", eso era lo más criticado, para el nivel de casa... Ahora, son todas de hormigón, y el cambio es radical. Teníamos una piloto que empezamos a mostrar de ese tipo, adentro, que teníamos cerrada, que íbamos de repente, en pleno verano, la casa fresca adentro. Ahora tú te metes a estas casas, y olvídate el calor que se drena. Entonces ese fue un cambio espectacular.

A: Entonces, ¿la materialidad es importante también?

E: Claro, y le pegaron al clavo... Ahora todo es de hormigón, y las casas con eso ganaron mucho. Eso ha sido muy bueno.

A: Entiendo, entonces ha mencionado varios: La seguridad, las áreas verdes, espacios de recreación y juegos, la distribución de la casa y la materialidad.. ¿Hay algo más?

E: Nosotros metemos mucho el tema del condominio... La seguridad básicamente, también el tema del equipamiento, tenemos un colegio que está a pasos. Te pongo el caso de un propietario que tenía que dejar un hijo muy lejos, y pagaba como 180 mil pesos mensual en transporte, y ahora el niño se viene caminando. Imagínate lo que significa en ahorro...

A: Claro, pero si ordenáramos los factores según el grado de importancia y le atribuyéramos un porcentaje ¿Cómo se representa?

E: Seguridad le doy un 30% mínimo, después las áreas verdes que son importantes también.

A: ¿En las áreas verdes incluye la laguna y espacios de recreación?

E: Sí, claro.

A: Ya, ¿pero si lo tomamos como factores distintos?

E: Entonces 20% a las áreas verdes y 10% a la laguna.

A: Perfecto, y ¿para los factores de espacialidad distribución y materialidad?

E: Espacialidad como un 15%, distribución también como un 15%... y materialidad yo diría un 15% también.

A: Ya pero estamos pasado un 5% (ríe)

E: Entonces baja el área verde, que en total de los dos sea un poco menos que la seguridad.

A: Si lo agrupas da un 25%

E: Sí, así me parece más exacto.

A: Perfecto, ¿pero cómo define usted distribución? ¿En el sentido de qué? ¿De circulación? ¿de separación?

E: De separación. Hay algo que yo he notado, que ahora me estoy acordando. ¿Recuerdas los baños cómo eran? Que el baño de arriba, tenía una particularidad bien especial, una persona se puede estar duchando o haciendo sus necesidades, al lado hay una niña secándose el pelo. Entonces es como un doble baño. Eso lo han encontrado bueno. Que sea un baño diferente. Mucha gente lo encuentra positivo. Cosa que no he visto en otros lados.

A: Entonces el baño también es importante.

E: No, es una particularidad. Ese detalle llama la atención.

A: Entiendo y a las personas ¿Cuál sería el recinto que más le agrada?

E: ¿De la casa?

A: Sí, de la casa.

E: El estar. De todas maneras.

A: El estar. ¿Y por qué piensas usted que el estar?

E: Porque es un lugar de reunión. Ahora están todos en la pieza, frente a un computador, como que viven en las piezas. No hay un punto de reunión para conversar diariamente... yo creo que la gente extraña esos espacios para compartir, por eso les gusta el estar del segundo piso. Ahí ven películas y se divierten...

A: Claro...

E: Yo creo que el solo hecho de venirse para acá, es porque andan buscando esos espacios, las áreas verdes... hay hartos niños, ahora ves grupos de niños en bicicleta que se mueven, por aquí por allá. Se produce una vida de condominio... En cambio los niños en el centro se pierden, es inseguro.

A: ¿Esos son los valores que se representan acá dice usted?

E: Sí, la tranquilidad y la seguridad de vivir más aislado... Dentro de todo igual cercano a Santiago, pero aislado... acá hay una vida más de barrio, se ha juntado gente, es como seguro, se han hecho actividades y amistades.

A: Entiendo, y las personas en su proceso de elegir casa acá. ¿Cuántas veces vienen? ¿Cómo es su proceso de búsqueda? ¿Piden opiniones a expertos?

E: Sí, sí. Por ejemplo, estamos hablando de dos etapas. Primero normalmente las personas no vienen menos de unas 3 veces, el que está más seguro, pero hay gente que viene más, y se entiende. Se dan hartas vueltas. Está la primera vez, una segunda vez traen a un pariente, las terceras quieren entrar a ver el barrio, darse una vueltecita...

Luego ya en un proceso de recepción de la casa vienen con un profesional, que los asesora miden y todo el cuento...

A: Ah vienen con especialista...

E: Sí, es que es gente que está dispuesta a pagar, entonces ahí empieza un círculo, porque si tu le padas a alguien, tiene que encontrar detalles.

A: Sí, sí. Entonces me dice que la gente se asesora, revisa y está más informada...

E: Sí, súper informada. Mucho más que antes. Normalmente en el momento de la pre entrega con un profesional del tema.

A: Y en el momento de la elección por un tipo de modelo u otro. ¿Cómo miden los atributos?

E: No, ahí es más perceptivo... algunos andan con huinchas, pero son los menos.

A: Perfecto, pero no me ha comentado nada de los terrenos. ¿Se venden más rápido las que tienen terrenos más grandes?

E: Sí, un poco. Ahora tuvimos un poco de problemas con eso, porque se redujeron los lotes y entonces el tipo que tiene más recursos quiere poner una piscina...

A: Entonces es incongruente una casa más grande con un lote pequeño.

E: Claro, justamente. Pero acá independiente de la casa los lotes son más menos parecidos... Antes había casas más chicas con grandes terrenos. Ahora eso no se produce. Es por el hecho de meter más casas en menos m2 de terreno. Entonces no achicas la casa, pero si el terreno. Pero eso ya no se produce.

A: Y usted en general, ¿Consideras que las personas satisfacen sus expectativas acá?

E: Sí, muchas. Como te decía en términos de seguridad, tranquilidad y espacios les gusta mucho. Igual, ha problemas claves... yo tuve un problema ahora con un propietario... la casa le encanta, pero es un poco problemática, ¿has escuchado que nosotros tenemos problemas de olores acá? ¿Has escuchado alguna vez eso tú?

A: No, no...

E: Ya. En el verano, se produce algo bien especial, años acá, hay terrenos que venden pollos, chanchos, y que, en el verano, se producen unos olores, hay momentos que llegan unos olores... se siente, yo lo he sentido. Eso ha provocado que algunas personas dicen que van a vender, que se van a ir de acá, por los olores...

A: ¿Más que por un tema constructivo?

E: Sí, nosotros tenemos un libro de reclamos de olores. E hicimos un estudio de eso...

A: Pero igual es un tema algo ajeno a ustedes...

E: Si claro, yo digo lo mismo, porque otras personas pueden pensar que es olor a campo, porque estás metido en un campo, pero hay personas que les ha generado problemas graves. Yo discutí con esas personas... porque ella quería que nosotros dijéramos que teníamos los problemas de los olores, al momento de la venta. Yo le decía cómo le vamos a decir eso, si es una cosa del tema del sector, que no es siempre, que se produce solo en verano... y para mí puede ser un olor a campo, y para otro hediondo, es una cosa de percepción... Nosotros hicimos un estudio de olores donde no arrojaba nada fuera de lo común tampoco...

A: Entiendo. Le comento que según los estudios consultados, la mayoría concuerda que las dimensiones de los distintos espacios de uso privado de la vivienda resultan ser atributos relevantes para los usuarios, sin embargo, se ofrecen cada vez más viviendas con espacios reducidos. ¿Está de acuerdo con esta afirmación? ¿Cómo explica este fenómeno? ¿Considera que es en todos los espacios o en algunos específicamente?

E: Lo que pasa es que hay dos conceptos, dos maneras de entender espacio... El primero, la persona quiere tener espacios en un sentido de mayor comodidad, y la otra de personas que quieren tener una parcela, para mi tener espacio es tener una parcela. Lo otro es una casa, que te puede tener un patio más chico, pero como percepción, para mi este patio está bien... Yo pienso que es así, la gente que viene para acá está buscando espacios, pero eso se le está entregando indirectamente.

A: ¿Indirectamente?

E: Si, porque se olvidan del espacio de la ciudad parque, eso le da otro aspecto, acá las calles son más grandes, hay hartas áreas verdes, ciclovías, está la laguna... eso es mucho espacio.

A: ¿Considera que el sistema normativo Chileno establece y regula atributos interiores? ¿Los representan apropiadamente en términos de especificarlos claramente y en fijar estándares adecuados?

E: Yo creo que sí, al menos nosotros aquí sí, porque tenemos un estilo más gringo, no hay rejas, eso le gusta a la gente, hay una placita en el medio, hay un concepto de barrio, que se produce harto aquí, entonces hay gente dando vuelta. La gente está contenta con eso. Además, ven en la calle seguridad...

A: Pero, en términos de satisfacción con las regulaciones y estándares constructivos...

E: Sí, yo creo que si, la gente no ha comentado nada... hemos tenido problemas pero la constructora responde, acá está todo dentro de la norma.

A: Bueno. ¿Y la gente que adquiere su vivienda las modifica?

E: Sí, harto. De hecho, en una primera instancia se modificaron sin una línea, sobre todo en las primeras etapas...

A: Pero ¿modificaciones en qué sentido? ¿Estructurales? ¿Ampliaciones de una pieza?

E: Sí de todo, sobre todo la logia, todos tienen armado un tema. Un gran porcentaje tiene armado eso, y hacia atrás también, hay mucha construcción. Pero la fachada se ha tratado de mantener.

A: Eso me ha llamado la atención, porque que se supone que cuando uno compra una casa nueva viene casi todo más armado

E: No, es que por ejemplo acá las logias no vienen.

A: Claro, la logia es más razonable, pero usted me dice que hay muchos otros recintos que se modifican.

E: Sí, bueno aquí pasa que, no sé si te acuerdas de la casa de balcón, que tenía un escritorio chico, hay mucha gente que ha botado eso, y ha ampliado la cocina, por ejemplo. hacia atrás, mucha terraza, digamos que la amplían, hay gente que la ha cerrado, y ha quedado espectacular, y otros techos, pero la mayoría ha hecho ampliaciones.

A: Entonces la gente prefiere las casas porque las puede ampliar, las pueden personalizar...

E: Sí, justamente. Yo creo que lo que dices es cierto, por lo mismo acá se entregan planos con tipos de techo que la gente puede poner y como deberían ser las ampliaciones... En las primeras etapas, fue un poco menos controlado el tema, porque la otra administración no estaba muy exhaustiva... Es complicado porque en definitiva después viene la municipalidad, y te pueden demandar y decir, oye esto está fuera de norma y la municipalidad te haría desarmar algunas cosas.

A: Claro y En qué aspectos interiores, tales como aspectos estructurales, de equipamiento, de calidad, de diseño de las viviendas, etc. A su juicio, ¿Los desarrolladores se han descuidado o han empezado a preocuparse?

E: Yo te diría que en el tema de las terminaciones.

A: ¿De las terminaciones?

E: Sí, ha cambiado mucho, por los problemas de antes. El baño de abajo se cambió a un cuello de cisne más bonito, el baño de pedestal ahora es sanitario, las llaves son diferentes, ahora la cocina es granito...

A: ¿La gente ha reclamado por terminaciones mejores?

E: Exactamente. E igual por el producto del tiempo, las cosas se han descontinuado. Ahora los muebles son de granito, guardapolvos son distintos, hay piso flotante en vez de alfombra, la cerámica sube hasta la escalera, y así que se ha mejorado mucho, ha sido positivo eso. Hay hartas cosas bien buenas, no cambió la casa en sí misma, pero si hay otras terminaciones.

A: Entiendo, ¿y a que atribuye esos cambios?

E: Es que se ha ido recogiendo la opinión de propietario, y eso nos ha permitido auto evaluarnos, cuando vinieron los problemas, se analizó de la mejor manera como resolverlos.

E: Igual, nosotros no lo estamos haciendo, pero yo creo que el futuro va a ser el tema de la energía para la casa, elementos más ecológicos... nosotros lo único que aplicamos de calefacción es el termo panel, pero no contar con un panel solar, que te permita hacer otras cosas... como en los edificios, creo que ahora le exigen que tengan paneles solares...

A: ¿Temas ecológicos?

E: Claro, la gente está demandando cosas, así, y a mí me parece muy bien. Nosotros no hemos mucho escarbado en ese tema.

A: Entiendo, y en el proceso de búsqueda, ¿la gente valora que la asesoren, que la acompañen? o ¿más bien que ellos observen?

E: La gente se da una vuelta, y te pregunta naturalmente, yo creo que le gusta que la asesoren siempre y cuando le des espacio para que ellos se hagan sus propias preguntas.

A: Bueno, eso es todo, muchas gracias.

#### Entrevista N° 4 Andrea Peña – Corredora de Propiedades

Alvaro (A): El tema de investigación que estoy tratando intenta responder la pregunta de ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor Andrea, cuéntame un poco de ti: tu profesión, a que te dedicas y tu experiencia en el rubro inmobiliario.

Andrea Peña: Yo soy de profesión administradora de empresas, trabajé como administradora de edificios, llegué a tener como quince edificios a cargo y me agoté, porque es súper agotadora esa pega y al final nade te reconoce ninguna cuestión. Así que terminé vendiendo la empresa, pero como estaba en el rubro me di cuenta que la gente la gente de los condominios me decían “oye porque no te haces cargo de mi departamento” y por eso hice el curso de ACOP de corretaje de propiedades y me metí en el tema. Eso ya hace como 15 años.

A: Andrea, en términos generales la literatura acerca de la búsqueda y elección de una la vivienda considera 3 aspectos que son fundamentales: 1) las características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) las características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características interiores de la vivienda.

E: Mira, por mi experiencia yo diría que el entorno pesa un 50% porque de pronto hay propiedades que son muy lindas pero te complica venderlas por el entorno o por el sector. De hecho ya te complica venderlas si en el trayecto para llegar a esa propiedad no es bueno.

A la casa le pondría un 40% y al acceso yo le pondría poco, lo que falte.

A: ¿Por qué?

E: Porque por ejemplo, si la casa tiene buen metraje, el sector es bueno pero no es tan bonita, la gente prefiere poner “lucas” y remodelarla pero quedarse ahí porque el sector es bueno y la casa tiene una posible proyección.

A: ¿El acceso no es tan importante dices tú?

Es relevante pero no tanto, en comparación con las otras variables. Yo lo dejaría en: El entorno, en ningún caso menos del 40%, después el otro 40% a la casa y el 20% a las variables de accesibilidad, transporte y cercanía. En todo caso esto depende del mercado meta en que te encuentres.

A: ¿Mercado meta?

E: Sí, por ejemplo si una persona va a comprar un departamento en el centro, va a preferir que este cerca del metro o cerca de una avenida principal donde pase micro fácil, no se va a ir a más de 7 u 8 cuadras más lejos de una avenida grande. Ahora si una persona va a buscar una casa en la Reina, le va a dar lo mismo si pasa la micro por ahí o el metro está a muchas cuadras. Por eso te digo, va a variar el mercado meta.

A: ¿El Mercado Meta es entonces una diferenciación de distintos tipos de hogares o familias?

E: Sí, el Mercado Meta es a quien le estas vendiendo, y no todo el mercado Meta Funciona igual, te marca claramente lo que hay que buscar.

A: Entonces Andrea, si tuvieras que separar por tipos de usuarios, ¿qué características de los hogares pueden incidir más en la búsqueda y elección de vivienda?

E: Yo diría que varía claramente según las lucas que tengas, el tamaño del grupo familiar, y después vendría la edad.

A: ¿Es como un ciclo de vida o estilo de vida?

E: No, eso es más subjetivo y no sé si da para eso... porque por ejemplo te puedes encontrar una persona media hippie que quiere vivir por allá por arriba, en el Cajón del Maipo, en una casa, o ese mismo personaje puede comprar un departamento acá en Bellavista. ¿Cachai? Yo te diría que los perfiles se pueden establecer principalmente por las “lucas” después la cantidad del núcleo familiar. Ahora después claro, más en específico vendría la edad.

Por ejemplo esta siempre la familia que busca y opta por el mayor espacio, ahí según las “lucas” que tengas se establecen mayormente en casas o en departamentos amplios y al revés la gente de más edad se achica, eso me pasa mucho. Esas personas como de 70 años que

vivían en casas grandes con los hijos, y ya los hijos se casaron y se fueron. Esa gente de más edad se achica. Si estaban en casa se van a un departamento más chico y ojalá no en plena avenida por el ruido, pero si en una ubicación más cercana en cuanto a servicios.

A: Entiendo. Entonces, con las características me que indicaste ¿podríamos establecer perfiles de usuario de altos medios y bajos ingresos?, y luego, ¿que sean personas individuales o familias?

Sí, yo los clasificaría así.

A: En ese caso, para cada perfil ¿Cuáles serían los atributos interiores de la vivienda que los diferentes usuarios prefieren?

E: Ya, si fuera por ingreso...Las personas de buen ingreso, quieren espacio y comodidad.

A: ¿En general o un cuarto en particular?

E: Sí, en general que tenga buen metraje. Que no sea un punto la cocina o un punto el comedor. Independiente si la casa o el departamento tienen 4 dormitorios, estos tienen que ser grandes porque un tipo que tiene "lucas" no le interesa tanto el número, le interesa más la sensación de amplitud.

A: ¿Y en cuanto a comodidad?

E: Que le sean placenteras, en eso el estilo y las terminaciones juegan un papel importante.

En cambio, las personas de clase media buscan que la casa sea flexible.

Que tenga más dependencias por ponerle un nombre. Si las casas tienen además una sala de estar o un cuarto de juegos eso pesa mucho. Una vez vendí una casa que tenía un subterráneo que era una salita de juegos y la gente amó esa casa solo por ese recinto.

Después diría que el tipo de construcción sería una variable importante también.

A: ¿En qué sentido tipo de construcción?

E: En que no sea una cuestión de pura tabiquería

A: ¿Por qué?

Porque ponte tu si es pura tabiquería a la gente no le gusta el tema ruido ¿cachai?, yo he escuchado de clientes que me dicen oye me estoy cambiando porque compre un departamento pero las paredes son un chiste porque se escucha todo, hasta cuando estornuda el vecino. Es importante sentir que en lo que estas es sólido y te permite aislarte del vecino. Lo mismo pasa con las casas pareadas, la gente se queja mucho por esas cosas.

A: Ok, ¿y las personas de menores recursos?

E: Ellos se fijan en la cantidad de dormitorios, que les alcance para desarrollarse de manera adecuada nomas.

A: ¿Entiendo, y las personas individuales?

E: Ahí hay que diferenciar. Las personas individuales jóvenes, solo valora la funcionabilidad y que las cosas estén en buen estado. En cambio las personas mayores valoran como te decía la seguridad, la buena orientación, onda que sea soleado, claramente no sur y que los gastos comunes sean bajos. Ellos no pagan más de cien mil pesos en gastos puesto que no le importa que los departamentos vengan con mucho equipamiento.

A: ¿Oye y los atributos cambian si se es arrendatario o comprador?

Si claro hay diferencias, porque el que busca comprar tiene mucho más exigencias que el que busca arrendar y es bien marcado. El arrendatario se acomoda mientras le sea funcional, "total esta un par de años piensa", así que no es tan exigente como el que busca comprar.

A: ¿Cuáles atributos serían importantes para el arrendatario?

E: Ahí los atributos son bien relativos porque la gente que arrienda yo diría que no se cuestiona tanto. Como que prueba. ¿Cachai? Eso si yo diría que la única exigencia más marcada por parte del arrendatario es el estado de la propiedad, porque en el caso del que compra, primero mira, lo medita y después arregla, lo modifica a posterior porque es suyo. En el caso de arriendo, si la propiedad no está en buenas condiciones no va a arrendar, porque no le va a meter "lucas" a un lugar que no es propio. Eso pasa siempre.

A: ¿Si es una casa o un departamento los atributos varían?

E: Si claro, porque la gente que busca departamento se fija en el tema de seguridad. Ponte tú, hace poco llevo una clienta buscando un departamento y el departamento le gusto y todo, pero no compró porque el departamento no tenía conserje las 24 horas.

También las instalaciones, a las algunas personas, especialmente a las familias, no de la lo mismo si el edificio no tiene piscina o no tiene sala de eventos, no tiene áreas verdes, salda de lavado y esas cosas.

Igual es relativo el tema, yo he vendido departamentos que no tienen ningún equipamiento. La gente prefiere vivir más cómoda y tener espacio, que tener piscinas o quinchos. Yo te diría que por mucho que tengan cosas agregadas los departamentos no se equipara a lo importante del espacio, la comodidad, la distribución, orientación, etc. Además, los gastos comunes con estas instalaciones suben mucho el precio, y la gente está consciente de eso, así que no les gusta mucho la idea.

A: Y entre este equipamiento que mencionabas ¿cuál es el más demandado?

E: Las áreas verdes y la piscina...

A: ¿Y los estacionamientos?

E: El tema de los estacionamientos es diferente. Hay gente que igual puede dejar fuera una propiedad cómoda que no tenga muchos estacionamientos, tanto para residentes como para visitas, porque se dan muchos casos de personas que les gusta que los vengan a ver.

A: Entiendo, y en las casas, ¿cuáles son los atributos más demandados?

E: En la casa la superficie del sitio es súper importante, más importante que la superficie de la casa pienso, porque la casa la puedes ampliar después.

A: ¿Algo más?

E: La cantidad de habitaciones es importante pero depende de lo que le estas ofreciendo. Los sectores altos te cuestionan si hay muchos dormitorios y no le es congruente con el espacio. Los sectores medios y bajos no.

A: Andrea, ahora pensando en los factores interiores que me has indicado que inciden en la búsqueda y elección de vivienda por parte de los hogares. ¿Cómo te has formado la percepción de su importancia?, por ejemplo: Según estudios propios de tu agencia, según la velocidad de como se arriendan o venden las propiedades, según lo que le indican otros vendedores, según lo que le señalan usuarios, según estudios que ha leído, etc.)

E: Más bien por lo que a uno le informa la gente. Cuando uno va a mostrar uno siempre habla con la gente y la gente te cuenta, porque se está cambiando, porque quiere eso, o porque no quiere eso. Entonces igual yo soy bien preguntona y obtengo información de las personas para luego ofrecerles algo acorde. ¿cachai? Después coincide que la mayoría tiene el mismo afán por ejemplo lo que te contaba que me llamaba mucho la atención que las personas mayores venden sus casas para irse a departamentos más pequeños y mejor conectados.

A: ¿Cómo estimas tu que los hogares se informan sobre estos factores interiores cuando buscan y eligen viviendas?, ¿Revisan antecedentes?, ¿cuáles?

Es impresionante el portal inmobiliario. Nadie, nadie que busca para comprar no está informado, siempre la gente sabe. De hecho, cuando yo tengo propiedades publicadas caras, no me llaman, y uno se da cuenta al tiro. Hay clientes que me dicen publicala en tanto y yo les digo: pucha está un poco cara pero deme el permiso de esperar unas tres semanas a ese valor y si nadie me llama, yo le demuestro, porque en la página aparece una estadística de las visitas y de las consultas. Entonces ahí uno se da cuenta si la casa tiene onda 100 visitas y no me ha llamado nadie, entonces es claro que estoy muy cara po. Entonces se empieza a bajar el precio.

Entonces tú bajas el precio y al tiro alguien te llama, después lo bajas otro poquito y te empieza a llamar más gente. Entonces como te digo la gente siempre esta atenta y "vitrianea" hartó. La mayoría lo hace a través del portal inmobiliario.

A: ¿Y las personas que te han comprado visitan muchas veces la casa previamente?

E: Si obvio, la visitan más de una vez.

A: ¿Y piden opinión a expertos?

E: Si, pero no tanto. Cuando tienen la intención de remodelarlas a veces van con un arquitecto para planificar.

A: ¿Cómo el usuario estima el valor/nivel/grado en que se encuentra el atributo? ¿Calcula, mide, pide información o se fija en alguna señal o aspecto específico relevante?

E: No, solo por percepción. Nunca me ha tocado que hayan medido. Un par de veces me han pedido visitar la casa a cierta hora para ver la iluminación y esas cosas. Pero yo te diría que es muy raro, la mayoría solo percibe.

A: ¿Consideras que las viviendas ofrecidas en el mercado, satisfacen las expectativas de los usuarios en términos de factores interiores antes señalados? ¿Por qué? ¿En todos los segmentos por igual?

En las viviendas caras si satisfacen las expectativas, porque son mejores los espacios, los closet, las terminaciones, etc. Pero cuando empezamos a bajar, la gente simplemente se acomoda, yo te diría que ya en los sectores medios las personas están buscando algo y por las "lucas" claramente no les da.

A: Si tuvieras que asignar un recinto en particular que le guste a las personas. ¿Cuál seleccionarías?

E: Mira yo te diría que es difícil poner un recinto muy superior al otro, pero yo te diría que las cocinas les importan mucho, porque además la mujer pesa mucho en la decisión.

Yo voy a mostrar una casa, a la mujer le gusta y al tipo no le gusta, de alguna u otra forma lo convence y terminan comprando la casa. Al revés, a él le gusta pero ella no pesca, no le interesó y no le gustó, chao. Es súper importante que a ella le guste, por eso que es importante la cocina. A lo mejor no es una mujer cocinera pero igual es un lugar importante que sea cómodo

A: Finalmente ¿Consideras que el sistema normativo Chileno se establece y regula atributos interiores? ¿Los representan apropiadamente en términos de especificarlos claramente y en fijar estándares adecuados?

A: La verdad, a mi juicio no mucho. De verdad me sorprende mal de espacios que para mí son puntos, que no cave nada ahí o de repente un espacio muy grande y otro muy pequeño. Yo creo que eso debería estar normado para tender a una cierta proporción. Yo por lo que he visto, no encuentro que haya una norma muy buena en términos de diseño de viviendas... Tú ves, tanto en casa como en departamento que por vender les da lo mismo si tiran toda un ala para el norte o para el sur... se mueran de frío o de calor.

Yo creo que las construcciones no se caen porque hay normas sísmicas y no les queda otra. Por eso los terremotos se resisten el "descueve", pero en otras fesetas yo creo que no existen. Por ejemplo en el tipo de material, sin ir más lejos estaba viendo la semana pasada un reportaje de estación central, donde está ya la "escoba" con esos edificios de 25 pisos. Ella decía que no podía ni estornudar porque la escuchaba el vecino, entonces yo me pregunto ¿Cómo se puede vivir así? Y sin ser ninguna especialista claramente deberían existir regulaciones al respecto.

Si vas a hacer tantos departamentos, oye mínimo que te asegures de poner una separación buena po'. Me hace la pega difícil (risas)... es difícil pasar por alto esas cosas.

A: Listo Andrea, muchas gracias por tu tiempo.

---

#### Entrevista N° 5 Carlos Bravo – Corredor de Propiedades

Alvaro (A): El tema de investigación que estoy tratando intenta responder la pregunta de ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor Carlos, cuénteme un poco de usted: su profesión, a que se dedica y tu experiencia en el rubro inmobiliario.

Carlos Bravo (C): Soy ingeniero comercial – u de concepción no termine estudie tres años y desde el 82 me dedico a temas inmobiliarios. Junto a un hermano tuve una pequeña empresa constructora y paralelamente aprendí del oficio de corredor de propiedades.

A: La literatura considera que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos: 1) características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características o factores interiores de la vivienda.

De acuerdo a su experiencia: ¿Cuál es la importancia relativa que a su juicio, los compradores de vivienda le asignan a cada aspecto?

C: A ver, te cuento un poco la experiencia, y podemos ahí, analizarla. En general la gente tiene un presupuesto para la compra de la vivienda. Siempre están limitados a las posibilidades que tienen. Y en general, dentro de esas posibilidades, no es la misma situación para todos. Según el segmento del que estemos hablando, privilegian unos y privilegian otros, ¿te fijas? Porque en un segmento, por ejemplo, es la accesibilidad, más cerca de lugares de trabajo, eso es como lo principal, más que la vivienda en sí...

A: Ya, pero en general, porque ya le preguntaré por ciertos perfiles de usuarios, ciertos tipos de personas. Si habláramos en general, cuánto cree usted que pesa la variable de vivienda, entre las características del entorno, acceso y de la misma casa.

C: ¿Porcentaje? Buena pregunta ah... Es que ahí es donde está la diferencia te fijas... porque según... si tuviéramos que mencionarlo por mayoría, yo tendría que pensar que la centralidad, la ubicación en el fondo, y la accesibilidad, es lo más importante como grueso, porque no pasa lo mismo en todos los segmentos, te fijas, porque hay un segmento que quiere todo lo contrario. Pero si veo el segmento de Santiago, que es lo que más conozco, por lo que me he movido, no es el segmento del sector oriente que privilegia la centralidad, la accesibilidad, y hay otro sector importante que quiere estar lo más alejado posible...

A: ¿lo más alejado posible? (se ríe)

C: (Se ríe) Entonces, pero si hablamos del grueso, podríamos decir que la ubicación es lo más importante.

A: ¿Y en cuánto porcentaje cree usted? Si tuviésemos que verlo de 1 a 100.

C: Yo creo de esas 3 alternativas, a esos les gustaría, un 40%.

A: ¿40 % sería acceso?

C: Sí, acceso y ubicación.

A: Ya. ¿y el entorno? Qué tan bueno es el barrio, las características que tengan de servicios, de seguridad...

C: Sí, también, bueno ahí no va a cuadrar, sería un 30 esto, y un 30 el barrio, y dejemos un 40 para la elección de la vivienda en sí, cosa que la verdad, la gente no tiene mucha elección, o sea, lo que hay nomás.

A: O sea usted dice que el segmento de precio es lo que define...

C: Sí, eso es lo que define. Porque yo te digo, o sea, todo este sector nuevo, que están construyendo mucha vivienda más económica pal lado de Peñaflor... Y esa gente lo único que quisiera es estar más central.

A: Ya, ya.  
C: Quieren casas, ¿te fijas?  
A: Pero y si bueno... hay pro y contras, si quisieran más centralidad podrían irse a vivir a un departamento, pero por qué optan a un sitio...  
C: Claro, claro el sitio.  
A: ¿Pero por qué cree usted que optan por eso? ¿Por qué prefieren más casas que departamentos?  
C: Por la cultura del chileno... porque la gran mayoría de esa gente, viene de sus vidas en casas. Ahí no pesan el otro factor que pesan siempre en los sectores más acomodados, y dicen yo prefiero casa porque es más independientes, porque no quiero estar unido a la comunidad, que los ascensores... yo quiero estar independiente... te fijas, y ahí esa gente tiene la posibilidad de casa o departamento. La otra gente piensa por la tradición de tener un pedazo de sitio.  
A: Ya. O sea, la experiencia previa los marca absolutamente...  
C: Claro... La vida de ellos los marca, claro.  
A: ¿Y eso pasa en términos de las comunas o no? En torno a su ubicación...  
C: Ahí volvemos a lo mismo un poco, que es el tema de la plata (se ríe)  
A: Chuta todo es plata entonces... (se ríe)  
C: Es que eso es lo que manda te fijas. Es que a mí me ha tocado estar con personas que se han ido a vivir a estos conjuntos que están (.....) y todo, todos quisieran estar en casas, o sea, y casas ojalá más centrales, de hecho en el sector norte de Santiago, donde estaba la casa de su abuelo, la gente que vive, y que fueron a ver la casa, por esa misma plata pudiesen haberse comprado un departamento nuevo, pero no querían departamento, querían tener su pedazo de sitio, pa tener su gato, el perro...  
A: Claro, el pedazo de sitio. Entonces don Carlos, en ese mismo sentido, si tuviésemos que separar los segmentos de mercado, porque usted me dice que el precio es fundamental ¿cierto?  
C: Sí, si el valor de la propiedad.  
A: ¿Y después de eso?  
C: La ubicación. La gente cuando ya define el precio, ve donde quiere comprar, y es generalmente donde han vivido siempre, o comunas que tengan mayores servicios...  
A: Pero si pensamos en las personas, y en las necesidades de las personas. Usted me dice que primero, segmento socioeconómico, medio-alto-bajo, un determinado tipo de vivienda. ¿Y después? ¿El tamaño de la familia? ¿El ciclo de vida? ¿Qué marcaría estos diferentes perfiles de personas que compran?  
C: (Se ríe) El ciclo de vida en Chile todavía yo diría no está muy asumido, es lo que explica que haya señoras en Ñuñoa, con casas de 140 mt2, 300 metros de terreno  
A: Que viven solas...  
C: Y terminan viviendo ellas... Ellas no van a salir de ahí. Quizás, hoy día las generaciones que hoy día están comprando están pensando en el ciclo de vida, pero no estoy tan seguro de que la gente lo esté asumiendo con certeza. Yo lo veo con mi señora, o sea yo vivo en casa, siempre he vivido en casa, ahora estamos los dos solos, los cabros se fueron, dos hijos, una casa de 140 mt2 allá en La Reina, y yo creo que hace dos meses que no estoy en el segundo piso (risas). Porque tenemos el dormitorio abajo, y la verdad es tenemos nuestra vida en la cocina, el comedor, comedor de diario, y el living cuando van amigos, o sea, y no el segundo piso...  
A: Ya, ¿y nunca han pensado cambiarse?  
C: No mi señora por el momento no piensa cambiarse, yo no sé de repente pienso que ya me da lata que el jardín, que la pintura...  
A: La mantención...  
C: Bueno, la casa la construimos nosotros hace ya 25 años, la casa no es nueva te fijas. Tiene 25 años.  
A: Implica un gasto mayor de mantención...  
C: Claro, y entonces, hay que estar preocupado de la agüita cuando salimos, los regadores...Entonces como te digo el tema del ciclo de vida no es algo que esté asumido, muy poca gente lo está asumiendo. Te lo digo por Pedro que trabaja acá, que también es jubilado, tiene hijas grandes, también en La Reina, también quedarás solos en la casa, y él tiene otro departamento y no quiere ocuparlo, o vender su casa y comprarse un departamento nuevo, y está invirtiendo en su casa, le puso calefacción... Entonces... y tiene un nivel de cultura aceptable. Entonces ni siquiera en ese segmento está asociado el ciclo de vida por ir optando en opciones de vivienda.  
A: Pero entonces si tuviera que caracterizar, insisto, algún tipo de hogar... Nivel socioeconómico, y después qué otro atributo podrías tomar para generar un perfil de usuario, un perfil de comprador. Hay un perfil de clase media, un perfil pobre... Pero en el sentido de tamaño familiar...  
C: Sí, el tamaño de la familia es importante a la hora de tomar las decisiones...  
A: Pero no lo considera tan importante como el ingreso...  
C: ¿Cómo el ingreso? Eso es lo fundamental, central. Y después es la ubicación, ósea la gente prefiere ciertos sectores, pero que no puede, te fijas, termina optando por lo que se puede nomás. Y eso hoy día, y tú no tienes la película como yo la veo, y adentrándonos un poco en la adversidad, la situación inmobiliaria hoy día en Santiago al menos, tiene oferta para todo. Hay casas en venta hoy día a la venta en La Reina, en Maipú, en Quinta Normal... por todas partes hay ofertas. Por lo tanto, no es que no haya vivienda. ¿Qué es lo que limita? el costo de cada una. Situación distinta es el costo de cada vivienda, porque yo cuando compré el sitio en La Reina yo andaba buscando casa, ahora apareció el sitio y compré el sitio, y después construí, año 87 más o menos, andaba buscando casa de 2000 Uf. Y había 7 casas en venta 8 casas en venta. Esa era la oferta que había año 87, 88, y 2000 uf era plata en ese tiempo, no recuerdo cuántos millones de pesos eran, y finalmente terminé comprando un sitio de 2500 uf porque estaba muy bien ubicado y después construí. Pero hoy día si pudiéramos hablar de las 2000 uf de esa época...  
A: serían 4000, 5000.  
C: Más te diría yo, porque fui a ver una casa en Simón Bolívar, que valía 2600 uf, en Simón Bolívar...  
A: Pero 2600 uf, bien por ahí...  
C: Sí, (se ríe) pero a mí no me alcanza. Casas hoy en día así, salen 180 millones de pesos.  
A: Serían como 5000 Uf y algo...  
C: Claro. No, no son más de 500 Uf, son 7000 uf.  
A: Oh, sí, Claro. Bueno. Entonces, volviendo a la pregunta, usted me había dicho que los tipos de hogares podríamos dividirlo sólo por el ingreso, nivel socioeconómico. Si lo dividiéramos en estratos medios-alto-bajo. En el estrato bajo, cuáles serían las características interiores de la vivienda, incluyendo el lote, que serían las más importantes para ellos a su juicio.  
C: ¿El lote?  
A: Sí, es que yo también el incluyo porque le da valor agregado a la casa, cuando tiene patio, cuando me refiero al interior de la vivienda me refiero al interior del lote, no solamente a la casa.  
C: El nivel bajo, sobretodo, para ellos es fundamental el patio, el pedazo de terreno, y después, que tenga mínimo dos dormitorios, o sea en el nivel bajo es difícil que la gente aspire a departamentos de 1 dormitorio, ellos quieren por lo menos 2.  
A: Ya. El n° de dormitorio es importante para ellos. ¿Y qué más? ¿Superficie del terreno? ¿La vivienda?  
C: Y para ellos es súper importante el acceso, el transporte...

A: Pero eliminando eso...

C: Ah, ¿eliminando eso? En la vivienda, bueno, lo que siempre prefiere la gente que tenga el equipamiento máximo, por ejemplo, las cocinas, y el baño que se yo no... Osea porque, yo no sé si te ha tocado la experiencia laboral de estas viviendas, pero la gente hoy día ve que hay más posibilidades de tener una buena casa, aunque pasa que hay gente que tiene una casa pésima, y afuera un auto increíble, que tiene es la mitad de la casa (Se ríe). Esa es la gente que está ahí. Los hijos de ellos que se están yendo a otros lados, buscan más equipamiento.

A: ¿Y en los sectores medios? Ah no, perdone. En los sectores bajos, ¿hay diferencias si compramos una casa o un departamento?

C: ¿Diferencia por elección?

A: Sí, de los atributos interiores.

C: De los atributos interiores, la gente compra departamentos porque no puede acceder a la casa, y termina definiendo ahí la ubicación...

A: Entonces todo es ubicación... (Se ríe) Qué lástima. ¿Y en el sector medio, cuáles son los atributos que más influyen?

C: Ahí en los sectores medios se empieza a ver la necesidad personal, de la familia. Y ahí la gente tiene un poco más de posibilidades de elegir. Y, de hecho, elige. Entonces, en vez de comprarse un departamento en Nuñoa, prefiere comprarse una buena casa en La Florida. Que cumpla con los requisitos, 3 dormitorios, 2 baños, pero empieza a darse un poco esa alternativa.

A: ¿Y ellos pueden elegir casa o departamento?

C: Sí, pero sacrifican algo. Que en muchos casos es la ubicación, porque sigo primando el hecho de tener un patio.

A: Ah, un patio entonces.

C: Yo te digo que recién, los cabros más jóvenes, que hoy tienen 25/30, están privilegiando los departamentos, recién está empezando la generación de compradores a elegir departamento. Puedo elegir una casa o un departamento, prefieren un departamento que cumpla con los requisitos que ellos quieren.

A: Las personas Jóvenes.

C: Claro, cabros como tú, los están adquiriendo.

A: Pero si entonces si tuviéramos que separa en la casa, la superficie del lote, los espacios, y que cumpla con la funcionalidad de las personas. ¿y en el departamento?

C: La ubicación.

A: Sacando la ubicación.

C: El entorno, el equipamiento que haya cercano.

A: No, no tampoco. Hablando solo del departamento. Los estacionamientos, las piscinas, los gimnasios, espacios comunes.

C: El equipamiento, la comunidad en el fondo, sí la gente joven lo está privilegiando.

A: ¿Y la gente mayor? ¿Qué le interesa a la gente mayor? ¿El espacio?

C: A la gente mayor no le interesa mucho. Ellos prefieren el espacio.

A: El espacio entonces. ¿Y el sector alto?

C: El sector alto...

A: ¿Elige casa o departamento?

C: Yo diría que el sector alto... No sé si será por elección, no te podría decir si es por elección el departamento, o porque la diferencia de precio será muy alta. Hay un sector que pueda comprar ambas cosas, pero en el sector yo creo que eligen departamentos por seguridad también, ese es un tema que está pesando.

A: Ah, o sea cada vez se están viendo más departamentos en el sector alto. Y de esos departamentos, ¿Cuáles son sus características principales para que la gente las prefiera?

C: Yo diría que el grueso está eligiendo el equipamiento de la comunidad. Porque ese segmento de los 30 años es el que está comprando. Ahí sí va eso.

A: Si tuviéramos que separar entre arrendatarios y compradores. ¿Cuáles serían las diferencias de los atributos que buscan ellos?

C: No es parejo.

A: ¿No es parejo? ¿Para nada?

C: Primero que nada hay que separar si son familias, o son parejas, o es una persona.

A: Partamos por familia.

C: ¿Familia? Volvemos al caso de los sectores, según el segmento digamos, y el departamento de una familia media o más baja, busca la ubicación, el sector cierto, y el edificio, la construcción el departamento, que cumpla los requisitos.

A: ¿Qué quiere decir?

C: Cantidad de dormitorios, cantidad de baños, te fijás. Hoy día no hay cambios tan grandes pero igual, los baños son un tema, salen a trabajar todos a la misma hora, a estudiar, y antes habían casas muy grandes con un solo baño, entonces eso es un tema.

A: ¿Y las personas individuales?

C: ¿Individuales? Buscan fundamentalmente la ubicación y el sector. O sea el entorno.

A: Y la vivienda nada entonces...

C: ¿En las casas?

A: Claro.

C: Es que son solos, lo más chico que hay es un dormitorio te fijás, entonces... igual tiene un grado de importancia la superficie, porque estos tipo estudio, cuesta...

A: Cuesta venderlos...

C: Sí, cuesta venderlos y arrendarlos.

A: O sea no pueden ser tan tan chicos.

C: O sea yo te digo que hay de 25mts que es una pieza nomás con todo adentro. Esos son los estudios, esa cuesta arrendarlos, porque es importante el tamaño, porque resulta que hay gente de 1 dormitorio de 30 mts2 living comedor, cocina, dormitorio y su baño, algunos con alguna terraza, otros no, y por poca diferencia de plata, se cambian a uno con dos dormitorios, donde el segundo dormitorio es un chiste... Pero va en eso, y ahí entran fuerte los mariposas, que tienen living comedor al medio, con cocina americana las dos piezas en suite, y esos se demandan harto, porque son dos personas independientes, que se juntan, pagan a medias y arriendan.

A: Ah, pueden ser dos familias incluso, dos matrimonios...

C: Para 4 personas. Esos están teniendo demanda hoy día. Y eso que el precio es de venta de dos dormitorios y los mariposas, es distinto.

A: ¿Y en el caso de compradores es igual o es distinto?

C: Es que los compradores, olvidémonos de esos departamentos, hablemos del comprador normal, que quiere para vivir, ubicas lo mismo que te he dicho yo, distinto del comprador inversionista, que compran estos chicos. Los que compran para vivir, lo ven por ubicación, equipamiento.

A: Pero no, en la casa.

C: Y que en la casa se acerque a lo que puede cumplir con su familia, nº de dormitorios, cantidad de baños.



A: Ok. Sería superficial. Don Carlos, y cómo usted ha formado esta percepción, ¿Según lo que ha visto? ¿Según la velocidad de venta? ¿Según lo que le cuentan las personas?

C: No, lo que yo veo y converso con las personas.

A: Ah, pero usted no me ha dicho cuánta experiencia tiene en esto.

C: (Se ríe) 35 años de experiencia. Partí en el año 82 en esto. Entonces converso con la gente, como yo muestro las propiedades hablo con la gente y converso.

A: ¿Y usted cree que la gente está más informada que antes?

C: Sí, sí. Aparte de que están más informadas, hay mayor oferta.

A: Ya, ya perfecto. ¿Y cómo creen que los usuarios miden estos atributos cuando van a la casa? ¿Por percepción propia? ¿O miden? ¿Ponen algún aparato?...

C: Por percepción propia. Y yo te digo que el segmento alto, si el comprador se preocupa mucho más allá en porcentaje, no tanto, pero si en porcentaje, se asesora con un técnico, van con otra persona, profesional, que le ve le dice digamos, pero aún es un porcentaje menor, y estamos hablando de compras de 400 millones de pesos, cuando compran casas o departamentos, y porque a ellos les gustó lo compran.

A: Ah, o sea no piden opinión experta las personas.

C: Aún es bajo el porcentaje, bien bajo.

A: Pero las visitan dos veces, dicen quiero ir a tal hora para ver el sol...

C: Sí eso sí, algunos, pero la mayoría de las personas no tienen información técnica te fijas.

A: Ah, no hay información técnica.

C: Yo te digo porque me ha tocado mostrar propiedades, y que tienen cosas importantes, y la gente no las valoriza mucho, te fijas...

A: ¿Por ejemplo?

C: Que una puerta sea de madera terciada, o madera maciza, que haya alarmas canalizadas, que haya alarma sí, pero les da lo mismo si está canalizada o los cables están por arriba de la muralla, y hoy día, en esta época, una casa o departamento de buen nivel, y por lo general se olvidan de la calefacción, entonces son que... en realidad la gente tiene poca cultura, o poca información de las propiedades técnicas, y cuando recién empiezan a ver propiedades se empiezan a informar, a lo mejor están viendo departamentos antiguos, o nuevos, y después ven otro y piensan que son las mismas cosas funcionando, y sabemos que eso no es así.

A: No claro, hay sus detallitos que no se ven...

C: No hay un conocimiento técnico de los compradores en general.

A: Entonces, ¿usted cree que las viviendas que están en el mercado satisfacen las necesidades o expectativas de las personas?

C: Esa es una pregunta muy difícil. Porque yo desde hace muchos años, que las expectativas de las personas no se ubican en su persona, sino que se ubican en personas que están uno o dos peldaños más arriba que ellos, entonces terminan conformándose con lo que más les acomoda. Siempre las expectativas son superiores a las posibilidades, ahí entran las posibilidades que son las que mandan.

A: Entonces no satisfacen las expectativas. Se acomodan a lo...

C: Claro, se acomodan a las posibilidades que tienen. Y dentro de esas posibilidades, buscan lo mejor que pueden, o lo que ellos estiman, a veces uno les recomienda que esto es mejor, pero las personas ven lo que más les acomoda.

A: ¿Y usted cree que esto ha cambiado en el último tiempo o no? Que los factores interiores se han modificado, que la gente prefiere cosas que antes no prefería...

C: Sí, o sea la gente cada vez más va pidiendo más atributos.

A: ¿Pero atributos en qué sentido?

C: En el sentido de comparación con las casas antiguas.

A: ¿Le cuesta vender las casas antiguas?

C: Porque los dueños dicen no está casa es súper firme, ha aguantado todos los terremotos, pero tiene un baño del año 60 y una cocina del año 60 y eso no gusta, el comprador lo único que quiere es tener una cocina bonita y un baño bonito.

A: Ah, entonces cocina bonita y baño bonito.

C: Claro. Ahora se supone que en Chile las construcciones son buenas y va a soportar los terremotos, por todos lo que hemos pasado, si está construida de antes del 2010, las casas que se caían se caían en el 80, 85, cuando fue el terremoto grande...

A: Entonces las personas prefieren aspectos de terminaciones más modernas, versus valorar lo antiguo, lo de...

C: Sí, sí. Pero fíjate que la gente no se percata mucho de la cocina y los baños, en el nivel más alto sí, y de otras cosas, de valorar porque compran para modelarse, y de repente los modelan para vender y no tienen para nada que ver con los gustos de los compradores. (Se ríe)

A: (Se ríe) Hay de todo, hay de todo. Y a su juicio, usted cree que las normas y los estándares que existen para las propiedades, satisfacen las necesidades?

C: ¿Las necesidades? Lo justo. Yo creo que en general, la construcción en Chile está bien, el tema está en que la gente tiene las comparaciones de distintas propiedades de valor de propiedades, y obviamente no cuestan lo mismo. Por ejemplo uno nuevo de 50 mts cuadrados que cuesta 2000 uf, no puede ser igual a uno, de 50 mt2 que cuesta 4000 uf. No solamente la ubicación es lo que cambia, también hay temas de terminaciones, de construcción, de equipamiento de la comunidad...

A: Pero en los sectores más bajos por ejemplo, los estándares mínimos, la normativa mínima, ¿satisfacen las características de las personas?

C: Yo creo que falta un poco de la normativa. En ese aspecto falta en construcción en altura, en edificios, ya sería difícil pensar en casas, lamentablemente lo que son las aislaciones...

A: ¿Aislaciones en sentido térmico o en sentido acústico?

C: Acústico, acústico, esas son las problemáticas más grandes que hay...

A: Esas son las problemáticas más grandes que hay...

C: Porque pensando que son viviendas de familia, entonces hay niños arriba, niños abajo, niños a los lados, entonces es un tema, bueno han salido todo esto de los edificios de estación central, todos los problemas que hay.

A: Bueno muchas gracias...

C: ¿Has entrevistado a otros corredores?

A: Sí, la mayoría me ha dicho eso, de los espacios, de la ubicación, y que la vivienda ha sido dejada un poco de lado, algunos me han dicho 30% otros 20%...

C: Sí, sí, puede ser, es cosa de la cantidad de edificios que se construyen y casas que se construyen...

A: Bueno igual hay muchas conclusiones, la movilidad en la ciudad está tan compleja, que al final da lo mismo donde uno vive, pero si está bien conectado...

C: Claro, pero bueno, es que lo que pasa es que Santiago está cambiando, quizá en 20 años más o en 10 años más, Santiago crecerá mucho, pero no es tanto, para lo que es el tema urbano, donde hay un incremento muy grande de la gente para acercarse a los lugares de trabajo o de estudio, cosa que antes era impensable que yo me cambiara de casa porque me cambié de trabajo al otro lado de Santiago, primero que nada entonces irme de mi casa, segundo no había oferta, ahora hay ofertas para cambiarse, entonces la gente empieza mucho a moverse.

A: Bueno muchas gracias, le agradezco su tiempo.

---

Entrevista Rubén Sepúlveda – Académico INVI - FAU

Álvaro: (A): El tema de investigación que estoy abordando intenta responder la pregunta de ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor Rubén, cuénteme un poco de usted: su profesión, a que se dedica y su experiencia en el rubro inmobiliario.

Rubén (R): Soy Arquitecto, profesor de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, tanto de pregrado como de postgrado... En términos de mi experiencia, la verdad es que yo he trabajado más bien con la política pública asociada a los sectores de bajos recursos, derechamente política habitacional, con todos sus derivados.

A: Profesor, La literatura que aborda la temática de elección de vivienda, considera que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos: 1) características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características o factores interiores de la vivienda.

De acuerdo a su experiencia: ¿Cuál es la importancia relativa que a su juicio, los compradores de vivienda le asignan a cada aspecto?

R: A ver, haría una cuarta línea ahí, que tiene que ver con la asequibilidad, es decir, acceso financiero a una vivienda. Es una cuarta parte, que condiciona las tres anteriores que tu dijiste. En qué sentido, porque en función de mis lucas, o mis posibilidades de acceder a ciertos recursos, termino condicionado a optar por una vivienda, que no es algo menor.

A: Es que eso lo asocio a una característica del usuario tomador de decisión, y que claramente hace variar sus preferencias...

R: Lo que te digo es que, si estos 3 elementos yo los coloco, pueden estar subordinados a mis posibilidades reales de acceso. Y eso puede hacer cambiar mi preferencia. Te pongo un ejemplo súper concreto, acá tenemos una secretaria, que su preferencia sería la localización en primer lugar, pero por sus posibilidades de acceso tiene que renunciar a la localización, y opta entonces a una segunda mirada que tiene que ver con los propios atributos de unidades de vivienda. Te lo digo porque no es un caso aislado, eso ocurre en las áreas metropolitanas. O al revés, y aquí te respondo, el primer punto que hoy día las áreas metropolitanas las familias toman una decisión es por la localización, es decir, por la calidad de los atributos que tiene el entorno. Cerca, de equipamiento, conectividad, servicios, etc. Nosotros hicimos años atrás un estudio al ministerio de vivienda y urbanismo y esto ha llevado a cambiar el switch en áreas metropolitanas. El discurso es claro, mejor localización, versus menor superficie de la vivienda.

A: ¿Y si lo tuviéramos que llevar en términos de porcentaje? ¿Cuánto sería más o menos?

R: En el caso, por ejemplo, en el estudio que hicimos en 3 regiones que para mí fuera bien sorprendente, es alrededor de un 70%

A: ¿en localización?

R: Sí, en localización.

A: ¿La vivienda queda rezagada a un 30% entonces?

R: Sí, eso me hizo mucho sentido cuando me tocó censar. Voluntaria/involuntariamente, pero fue bueno, porque me tocó la zona sur de Santiago. Y la verdad, me sorprendí, porque yo aproveché el censo para mi propio beneficio (se ríe) Y hablamos de preguntas que no eran del censo, y varias personas habían tenido una vivienda mucho más lejos, y se cambiaron porque tenían problemas de conectividad ad.

A: ¿Y eso a que lo asume?

R: Esto tiene que ver con el problema de movilidad. La movilidad añadiendo también otro tema, que es el discurso de la década del 70, 80 era tener una multi centralidad en las áreas metropolitanas, por lo tanto, te ibas a mover en cierto sector de la ciudad. Pero eso en sentido práctico no ha sido así, porque la mayoría de los trabajos están en el sector centro u oriente. Y, por lo tanto, sí puedes tener ciertas funciones de, porque lo han hecho muy bien, en términos de retail, y claro tiene eso que le agregaste cine, que se yo, pero finalmente, el elemento principal que es el trabajo, significa largos recorridos. Y otro dato, que también me toca por este cargo estar en todos los concursos de personal, y también me sorprende la gente que postula, que mayoritariamente, quizá no mayoritariamente, pero de 10, un 40% te dice que está postulando a un trabajo aquí, por localización, porque vive lejos, y su trabajo está lejos, y prefiere ganar menos, pero estar más cerca.

A: Entiendo...

R: Entonces la decisión hoy día está pasando por el lugar. Y que hace que se posterguen un conjunto de atributos propios de la vivienda. Y esa puede ser una diferencia hasta los 2000. En ese año hicimos un estudio más general, en el sentido que no está centrado solo en los resultados de la política habitacional. O, dicho de otra forma, la política habitacional, pero de los sectores medios. Y ahí sí se privilegiaba fuertemente la calidad de la vivienda. En segundo lugar, el entorno, quizá ese entorno con el marketing metido, de que tengo amplias áreas verdes, de mi casa veré la cordillera, etc... Además, la tasa de autos no era tan grande como hoy día, podían lo de la conectividad suplirlo. El problema es que hoy tienes un Transantiago que no te resuelve, y una tasa de motorización que te hace muy complejo moverte por las áreas metropolitanas.

A: Sí, entiendo. Pero ahora, en la actualidad, si tuviera que separar este 70% que le otorgamos a los atributos del entorno, porque según lo que le entiendo, usted incluye en a los atributos del entorno también factores del acceso, o que tan buena conectividad tenga la vivienda...

R: Claro.

A: Pero si tuviéramos que separarlo en aspectos de conectividad, y aspectos del barrio ¿Cuánto le atribuye a cada uno?

R: Lo que vimos, mayoritariamente, es que un 70% de ese 70% valorizaba los atributos del entorno. Qué significa, espacios públicos agradables, equipamientos y servicios, colegios de calidad, espacios de ocio, equipamiento deportivo.

A: Profe, y si consideramos lo mismo, pero para las personas que arriendan... ¿Cómo sería esa distribución? ¿Cambiaría o no cambiaría?

R: Para las personas que arriendan... No, yo creo que ahí pesa más fuerte el tema de conectividad a la fuente laboral.

A: ¿Y sería al revés? ¿30 70?

R: Sí, sí. En términos generales... me sirvió mucho lo del censo ah...

A: (Se ríe)

R: Por ejemplo, varias de esas familias arrendaban en el centro, porque les quedaba más cerca, cuando decimos más cerca es a una estación de metro, o que su lugar de trabajo podía ir en bicicleta o a pie.

A: Perfecto, profe. Clarísimo. Y si ahora nos vamos a lo que estoy estudiando, lamentablemente (se ríe) que son los atributos de la vivienda, si habláramos en términos generales, a su juicio, ¿cuáles serían los atributos más importantes?

R: Buena pregunta ah... Yo creo que uno de los atributos importantes en los que la gente ha tomado harta conciencia es la convertibilidad de los espacios que lo conforma.

A: ¿Cómo una vivienda flexible?

R: Una vivienda que yo le puedo dar un sello en mi uso. También en viviendas en extensión, la expansividad, o sea, la capacidad de crecer sin destruir la propuesta inicial. Eso es clave. Y es lógico, en qué sentido. Hoy día es más difícil que antes tener una movilidad en términos de la vivienda. La familia empieza un largo tiempo a permanecer en ella, y, por lo tanto, en vivienda en extensión, en conjunto, lo que quiere es que se pueda ampliar. Yo creo que convertibilidad y expansividad, son dos atributos claves, y en términos de mercado, el valor simbólico del espacio de estar. Que ese espacio, para decirlo como analogía, que ese espacio sea más grande de lo que realmente es. Que tenga cierto símbolo de estatus.

A: ¿En términos de amplitud? Que no necesariamente sea más grande.

R: En términos de amplitud. En términos de que una percepción de un espacio... dicho en simple que es un espacio que en términos del imaginario, es mayor de lo que la propia vivienda es. No importa que los dormitorios sean diseñados al mínimo.

A: O sea que las personas prefieren los espacios comunes que los espacios privados dentro de la vivienda.

R: Claro. Prefieren sacrificar en metros del dormitorio, por un espacio común que demuestre mayor grandeza. En algo más bien simbólico.

A: Si tuviéramos que separar lo mismo, pero ahora en términos de arrendatario y compradores, ¿habría diferencias en lo que me plantea?

R: Sí, yo creo que sí. El arrendatario está en una situación de transición a una vivienda definitiva, y, por lo tanto, lo que él requiere es que sea la vivienda sea funcional. Que le permita hacer sus actividades con cierta tranquilidad, ahí vienen bien ciertos espacios para trabajar, es súper clave, donde pueda tener computador, donde puedan trabajar los niños... porque la vivienda definitiva, definitiva es la que será por 15 años, porque tiene todavía el crédito... en cambio acá es mucho más práctico. He visto que para los arrendatarios hay una forma de ver la vivienda en términos mucho más funcional.

A: ¿Y en el caso del comprador?

R: Espérate, aquí también hay un detallito, porque estamos hablando como si todo el universo fuera igual... No es igual pues afecta según el clico de vida.

A: Sí, entiendo. Hay características de las personas que hacen que tomen decisiones distintas, pero ya llegaremos a esa parte. Estamos hablando en términos generales. Entonces me dijo del arrendatario, funcionalidad, estado de conservación, ¿algo más?

R: Mm... en los atributos, hay algo que es general también, que es el... algunos lo ponen poco, pero es el tema del guardar, el bodegaje. Tener espacio de guardar. En el caso de los arrendatarios es porque vienen generalmente con una mochilita, además si son migrantes...

A: ¿Y en el caso de los compradores?

R: En los compradores insisto en la zona de estar, y algo que he visto ahora, no sé si es moda, es la revalorización de la cocina, como espacio de estar, de interactuar. Hay un elemento ahí que me parece interesante. En general la cocina antes, era el espacio del dominio de los dueños, pero hoy es un espacio donde se convive. Sería un 2.0 de la cocina en el sur. Porque en el sur es normal que te reciban en la cocina.

A: ¿Y a qué lo atribuye esto profe?

R: Yo... bueno esta es una volá evidentemente mía, pero, tiene que ver con la tendencia de igualar los roles indistintamente de los componentes familiares. Quiero decir, antes lo que se decía en broma, no cierto, la cocina es el dominio de la mujer, y hoy día no... los distintos componentes participan.

A: ¿Y eso no sería influencia de la cocina americana? ¿Esa imposición que la cocina parte del living?

R: Sí, sí. Pero eso al principio, cuando empiezan las cocinas americanas, hubo resistencia a aceptarlas. Pero ahora es más que eso. O sea, muchas veces, las zonas de estar, se transforman en el templo, es como la sala de máquinas en el cuartel de bomberos, que es lo intocable, y tus pasas directamente, y dependiendo de los niveles, y del tipo de organización, pero a la cocina. Y es ahí donde están las relaciones más permanentes. Tiene que ver probablemente con el tema de la cocina americana que entra, pero también con los cambios de roles, que el hijo también ahora participa de la preparación de la comida... una moda que ahora todos quieren ser masterchef.

A: Entiendo, pero si ahora pensamos en casa y departamento, ¿cuáles serían los atributos más importantes? ¿o es lo mismo?

R: No, yo creo que hay diferencias. En la casa, hay una valorización fuerte, que tiene que ver con el patio, porque cada vez es más costoso. Aparte de lo que habíamos dicho, en la vivienda el valor del patio, como el espacio privado de encuentro y de actividades al aire libre. Hoy día eso tiene una valorización fuerte. Y en los departamentos, también hoy día sigue estando fuertemente la valorización de la orientación... orientación y terraza. Que es un poco recuperar un poquito lo del patio.

A: Usted me dice que la orientación es importante. ¿Más que el equipamiento? ¿Qué el tamaño?

R: Más que el equipamiento. Espérate, es que en un departamento la buena orientación es fundamental, existen pocos departamentos que tengan buena distribución en función de la orientación... y por eso, se valoriza más. Pero, yo creo que lo del equipamiento hoy día, el que se te entrega inicialmente no es tanto.

A: ¿Por?

R: Es que creo que fue fuerte al inicio de todo el desarrollo inmobiliario, hoy día tiene un correlato, porque finalmente tu ofreces piscina equipamiento, pero no has pensado una cosa, la accesibilidad a eso no es tan fácil. Porque hay un sobre uso, de ese tipo de equipamiento. Que además tiene un sobre cargo en los gastos comunes. Entonces empieza a aparecer ahora, no tanto de eso, que además prefieren tener... sí quizá lo que sigue valorizándose... porque depende también, y ahí volvemos al ciclo... Porque si tenemos parejas jóvenes, y ciclo de vida que va en crecimiento, con niños pequeños, necesito espacio de recreación de los niños, y áreas de seguridad.

A: Entiendo profe... como conversábamos y pensando en que distintos tipos de hogares pueden tener distintas necesidades y preferencias sobre atributos interiores de la vivienda, ¿qué características de los hogares pueden incidir más en la búsqueda y elección de vivienda en cuanto a factores interiores?

R: Yo creo que hoy día en general tenemos hasta la década del 80, la imagen era la familia tradicional, para hacer una caricatura, hombre mujer, y un niño que ya viene, o ya sea hacerlo ahí... Pero ahora tenemos una gran cantidad de demandas, un joven, que se va, o lo sacaron de la casa, definitivamente, le va a bastar un espacio mínimo, pero multi uso. Capaz de transformarlo en estudio, algo de carrete, y ese es un primer segmento que incluso ese segmento no le interesa la propiedad, lo que interesa es la seguridad de que no lo vayan a echar después del primer carrete.

A: Claro...

R: Después vine el segmento de la pareja con todas las gamas de ahora, hombre-hombre, mujer-mujer, pero en concepto de familia, y como primera vivienda, y yo creo que ahí, lo que he visto, y lo que busca fundamentalmente es funcionalidad, que, si viven en un edificio, tenga espacio donde puedan ir a jugar los niños con cierta seguridad, que tenga un quincho... y toda esa listas de espera para ocupar el quincho.

Y después viene ahora otro grupo, que cada vez será más demandante, que será el grupo en el cual, yo antes bromeaba, que es mi gremio, lo adultos mayores. Y aquí, lo que requieres y probablemente, en edificación y en altura, es tener un departamento probablemente relativamente pequeño, con un living pequeño muy simbólico, porque no los visitan mucho, pero si lo ideal, es que tuvieras un espacio, como el gimnasio para los jóvenes, aquí una sala de juegos para adultos. Donde me puedo juntar con otro vecino a jugar a las cartas, lo ideal es montar una pequeña biblioteca, que tenga un equipamiento computacional, que me permita interactuar. Porque la mayor parte del tiempo estoy solo, y lo veo en mi edificio, porque tenemos un 30% de adultos mayores que están solos, que reclaman, porque tenemos una sala de reuniones y reclaman ese espacio.

A: ¿Existen ese tipo de equipamientos en los departamentos?

R: Sí, están saliendo algunos en providencia... es un nicho que se irá demandando con más fuerza... También bueno, hay algunas ya francamente residencias para adulto mayor, que están ofertando para sectores altos, que incorporan una enfermera...

A: ¿Entonces usted me dice que las características que identifican a distintos tipos de hogares tienen que ver directamente con las etapas del ciclo de vida?

R: Sí, el ciclo de vida claro... Y dentro de esto, si me preguntas, son dos elementos que serán atractivos en términos de mercado, como trabajo y como política pública, son los adultos mayores y los jóvenes. Son dos áreas en las cuales se tendría que centrar la oferta.

A: ¿Pero el nivel de ingreso, no tiene incidencia en el ciclo de vida? ¿no es la característica principal para diferenciar a los usuarios?

R: Claro, también está la segmentación por el nivel de ingreso, y por el nivel de ingreso te dará también la superficie que se puede ofertar. Pero no sólo por el nivel de ingreso, sino las funciones. Como te decía en los jóvenes, basta con un espacio donde pueda poner su humanidad carreteada, y pueda hacer sus funciones, la multifuncionalidad es clave.

Por otro lado los adultos mayores, les importa la localización, por accesibilidades, con una característica, nosotros también hace un tiempo atrás le hicimos un estudio al ministerio de vivienda y urbanismo de los adultos mayores que estaban en condiciones de vulnerabilidad, y apareció un elemento clave, que yo creo sigue estando vigente. El primero, como atributo de la vivienda, era algo que no teníamos en el disco duro, que era el valor de la bodega. Que después te das cuenta que es súper obvio. ahí tiene sus recuerdos. Yo bromeaba, ahí entonces el viejo guardaba el ropero de donde se tiraba a hacer sus malabares, es clave el espacio de guardar. Una bodega. El estar lo mínimo. La mayor parte lo pasaba en el dormitorio, viendo televisión. Pero otro elemento, tanto en departamento como en vivienda, un pequeño espacio para cultivar. Un espacio, nosotros hicimos focus, y las familias decían, o las señoras, decían que ahí, tenían sus hierbitas para sus remedios, o tenían sus plantas con las que conversaban. Que te revela otro tema, que es la soledad, la falta de visitas... Pero eso, hoy en día ha ido aumentando la agricultura urbana... yo creo que departamentos con un pequeño espacio, donde los adultos mayores puedan tener sus pequeñas plantas es una demanda.

A: Perfecto ¿Y cómo cree usted que las personas estiman o se informan sobre estos atributos al momento de buscar una propiedad? ¿Revisan antecedentes? ¿Piden opiniones de expertos?

R: No, no. Yo creo que los atributos, lamentablemente, porque pueden tener pseudos atributos es por los medios de comunicación... En primer lugar, entonces se pueden comprar el marketing tradicional de que todo lo compran. Hoy en día, estoy cerca de una laguna artificial, antes era mirando la cordillera. Eso es lo primero. Y dos, es por la visita. Hoy día veo que cada vez va más la gente consulta, yo creo que por eso el éxito del pabellón de la construcción, o de una serie de espacios para la oferta de vivienda... por ejemplo la feria que se hace en la estación Mapocho, y es impresionante la cantidad de gente que va a consultar.

A: ¿Tenemos hoy en día un comprador mucho más informado que antes?

R: Sí, sí. Hoy día tenemos un comprador mucho más informado.

A: Perfecto. ¿Y usted cree que las viviendas presentes en el mercado satisfacen las expectativas de las personas?

R: No, yo creo que hay un largo camino todavía para recorrer, para satisfacer verdaderas necesidades de las personas, porque hoy día, hasta hoy, seguimos ofertando vivienda en función de cierto marketing. De cierto imaginario. Si no es casualidad, por eso trabajan los edificios con estándares ostentosos, aunque el departamento sea algo que no sirve para nada, o muy mínima. Lo que sí, como está más informado, irá evolucionando el mercado en estas cosas, que eran como demás. Porque antes era la piscina, pero si, te das cuenta que al final es más fuente de conflicto. Yo creo que van a ir apareciendo otros conceptos, yo ya veo que hay ofertas de lo que es la flexibilidad, en comunas como providencia o Ñuñoa, van ofertando su departamento porque es flexible. Dicen que tiene un núcleo duro, pero lo demás se puede adecuar.

A: ¿Cómo flexible? Puedes adecuarlo cuando lo compras...

R: Sí, pero también con espacios con el concepto de núcleo duro y espacios multi uso que tus los puedes mover. Probablemente dormitorio principal cerrado, y lo demás más flexible... para que tú lo veas, hay una tendencia que se está... hay dos o tres empresas que he visto que están incorporando este concepto... Metiéndome a la plataforma hace unos días me llamó la atención que ya no está ofertando por el discurso tradicional de "tenemos una buena piscina..."

A: ¿Y a qué lo atribuye?

R: Se está entrando en esa línea, porque la gente tiene conciencia de que tener un espacio, es tener identidad propia, no sólo de comodidad, sino como yo le doy esa identidad.

Yo creo que podemos llegar hasta, como es la vivienda social, exagerando sí, como es una obra gruesa habitable, es acá una obra que está terminada, con las cosas básicas, pero que yo le doy la identidad, yo lo construyo, yo lo adecuó.

A: Bueno, finalizando, ¿Considera que el sistema normativo Chileno se establece y regula los atributos interiores? ¿Los representan apropiadamente en términos de especificarlos claramente y en fijar estándares adecuados?

R: No, no. Yo creo que... hay una discusión que ya llevamos 30 años metido en el tema, si tú te fijas, en el caso de las políticas públicas, los estándares como se definen, en general son bidimensionales, los cuadros normativos de la vivienda social, te dicen la cama tiene tal largo, tal ancho, tiene que dejar tal pasillo.

A: Ah, bidimensional en cuanto a superficie.

R: Sí, de superficie. Y es sesgado por la realidad es tridimensional.

A: ¿Cómo? no le entiendo.

R: Nosotros habitamos en 3 dimensiones. Por lo tanto, ciertos estándares no deben estar pensados como caben aquí estas dos cositas, sino cómo voy a ocupar este espacio que se forma. Si yo cambio esta concepción normativa, me permite darme mucha variabilidad al manejo del espacio que estoy ofertando. Por ejemplo, puedo tener un departamento de doble altura, que después la propia familia lo pueda transformar en dos pisos interiores, etc. Yo creo que, en esa línea de una flexibilidad absoluta, a lo mejor la máxima flexibilidad era entregar un departamento donde está el núcleo duro, de los baños y los artefactos y yo lo organizo como quiero.

A: ¿Usted dice que habría que flexibilizar más la normativa?

R: Eh, claro. Yo me refería a flexibilizar en términos de la ocupación interior, en ningún caso de disminución de recintos... es verlo en términos de espacio interior.

A: Entiendo...

R: Hay una cosa que la normativa se tiene adecuar que no lo dije, que es facilitar el uso eficiente de la energía. El incentivo del uso de la energía solar, un diseño eficiente.

A: ¿A través de un diseño pasivo?

R: Sí, un diseño pasivo. Y eso porque es la demanda que necesitamos como sociedad, como planeta, en definitiva, e imagínate que en el caso de la vivienda social le entrega un atributo. Nosotros en Bachelet 1, llegó... yo tengo un sombrero en una fundación, fui parte del directorio de una fundación, y una transnacional en Bachelet 1, decidió, típico, luego de hacer todos los estudios, entonces llegaron acá y nos pidieron que ellos regalaban ponte tú, para 3000 viviendas, paneles solares, obvio que ese era un regalo a cambio de que... era para que el estado le diera en concesión un parte de terreno fiscal en el desierto, para producir energía, y bueno como cambian las cosas, se negaron (el gobierno) y se negó, porque había una presión de la empresa productora de energía eléctrica.

A: Claro, porque no quería otro competidor al mercado.

R: Claro. Hoy día si se puede, porque si se puede tener un medidor de doble entrada. Hoy, no solo la vivienda social, si yo tengo en una localidad allá en una comuna, yo como alcalde, si tomo esas viviendas sociales me entregan energía al sistema, me contribuye a ahorrarme el pago de la energía en los espacios públicos, ya no empieza a ser solo una carga la vivienda social

A: Ah, claro, empieza a ser un beneficio.

R: Y también eso es válido, por ahí tenemos un papper chiquito que hicimos, que hablamos de lo invisible dentro de la ciudad. Nadie quiere tener una cárcel, un sename, pero si eso lo transformas con esos agregados, que tienen que ver con sustentabilidad, empiezan a ser atractivos para la autoridad política.

Lo que no ves hoy día, lo puedes transformar en un elemento que te incorpora, y te trae un montón de beneficios. Entonces, creo que viene un gran desafío, hay avances, hay estudios, la otra vez fuimos a un seminario, y yo creo que tenemos los componentes para agregar estos atributos energéticos. El diseño con una arquitectura que permita un uso eficiente de la energía, que conserve que produzca, y empiezan a aparecer atributos que cada vez son más relevantes.

A: Pero usted ¿considera que el sistema normativo Chileno regula los atributos interiores, fija estándares adecuados?

R: A ver, las normativas yo creo que hemos tenido un avance en término de acondicionamiento físico ambiental, que nos falta más incentivos, para generar que la oferta inmobiliaria mayoritariamente vaya tomando estos nichitos, que también es un nicho de negocios. Hemos tenido mejoras en el acondicionamiento físico ambiental...

A: ¿Pero es eso suficiente?

R: No, yo creo que todavía puede dar una vuelta más, pero está ligado con el uso más eficiente energético... Pero, así como vamos, cada vez más, va a llegar por ser parte de la OCDE, nos empezarán a exigir cosas, ese es un desafío que viene. Y además en forma más creciente, yo creo que el ciudadano, la propia persona, va a tener más conciencia, yo creo que los jóvenes... se supone, se supone (Se ríe)... que tienen más conciencia.

A: Entiendo profe, muchas gracias por su tiempo.

## Anexo 4: Transcripciones Entrevista Usuarios

### Entrevista N° 1: Familia Castillo-Castañeda

Alvaro (A): El tema de investigación en que estoy trabajando busca responder ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor, ¿Me podrían comentar sus nombres, edades y cómo se conforma su familia?

Carlos Castillo (C): Me llamo Carlos Castillo, tengo 36 años, acá mi señora Katherine Castañeda de 34. Nosotros tenemos 3 hijas de 15, 13 y 6 años, además ahora tenemos una amiga de allegada por un tiempo.

Katherine Castañeda (K): Una hija adoptiva (risas)

A: ¿A que se dedican?

C: Yo trabajo en construcción, soy electricista

K: Yo soy masajista.

A: ¿Y ustedes donde están viviendo ahora?

C: Acá en puente alto, estamos arrendando

A: ¿Cuánto tiempo llevan buscando casa?

K: Varios años...

C: Nosotros estábamos postulando a un subsidio perno no nos lo ganamos, ahora estamos esperando a ver si nos dan el subsidio social, el DS 49.

K: Si hubo un tiempo que quisimos comprar por otra vía, pero no pudimos.

A: ¿Crédito bancario?

K: Sí, pero no nos fue muy bien. Por eso después postulamos a los subsidios pero hasta ahora tampoco lo hemos ganado, ya en dos oportunidades...

A: ¿Cómo han averiguado acerca de las características de las casas que han visitado?

K: por internet y también por contactos, si como familia y amigos... onda "Katy venden una casa por acá, por allá..." me dan el número y eso... después la vamos a ver.

A: ¿Y ustedes están buscando casa o departamento?

K: Casa de todas maneras

A: ¿Y porque casa y no departamento?

C: porque una vez tuvimos la experiencia de vivir en un departamento y es poco privado, uno está muy expuesto a los vecinos, se escucha todo, no nos gustó.

K: También pasa por un tema de niños, nosotros tenemos niños chicos... La casa es más privada, onda en el verano nosotros ponemos la piscina, los niños pueden jugar en el patio y eso.

A: ¿Y si obligatoriamente tuvieran que elegir un departamento, que es en lo que se fijarían?

C: El espacio, que sea lo más amplio posible... que sea seguro y que tenga lugares para que los niños jugaran.

K: Pero igual preferimos la casa...

A: ¿Por?

K: Por lo que te decía, es más privada y si te queda chica la puedes ir adaptándola en el tiempo, el departamento no.

A: ¿Que hizo que arrendaran su actual vivienda?

K: Que estaba cerca de mi familia igual, la casa no es muy bonita, pero al menos está en buen estado.

C: Lo malo si, es que tiene solo dos dormitorios nomas, se nos hizo súper chica.

K: En principio estábamos pensado en una casa usada, pero los valores estaban muy altos, así que por eso postulamos ahora al subsidio social.

A: La literatura acerca de la búsqueda y elección de una la vivienda considera 3 aspectos o grupos de factores que son fundamentales: 1) las características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) las características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características interiores de la vivienda.

Teniendo en cuenta esta clasificación, que porcentaje le atribuiría usted a cada uno de estos aspectos.

C: A mí en lo personal, lo que es el entorno... digámoslo así que no haya mucha delincuencia, que sea tranquila... igual con seguridad.

A: ¿Pero en términos de porcentaje?  
C: En el entorno, yo creo que un 50% y el acceso o conectividad al lugar de trabajo yo diría que un 20% , y para la casa el otro 30%. La casa es importante igual pero para mí en lo personal el entorno es más importante.  
K: Es que es por ejemplo el caso de las casas de (-----) no sé si ubica acá en Puente Alto. Esas casas son bien mononas, son súper lindas y caras, como a 60 millones, pero la parte de atrás da con la población (-----) y es horriblemente malo ahí. Si yo tuviera esa cantidad de plata, jamás me compraría una casa cerca de ahí. Aunque sea hermosa, jamás me compraría esa casa por el sector. Esa población es una delincuencia horrible... tener acceso a esas poblaciones se desvaloriza todo, tendría inseguridad de vivir ahí.  
A: Ahora focalizándonos solo en las características interiores de la vivienda ¿Cuáles son los factores que ustedes consideran más importantes en su búsqueda y elección de vivienda?  
Al igual que el ejercicio anterior ordénelos de mayor a menor importancia para luego asígnele un puntaje, de forma que el total sume 100 puntos.  
C: Ehh los metros cuadrados construidos, después el terreno, pero lo construido lo más importante, después diría que tenga entrada de vehículo... y emm las terminaciones interiores igual son importantes..  
A: ¿Pero en términos de porcentaje?  
C: Ehh Superficie construida un 50%, con hartos dormitorios  
A: ¿Pero considerando que superficie y número de dormitorios son atributos distintos?  
Entonces superficie un 30%, dormitorios un 20%, terreno un 20%, espacio para el auto un 20% también y después diría terminaciones interiores un 10%.  
A: ¿y cómo definiría terminaciones interiores?  
C: En que igual sean bonitas las terminaciones. Por ejemplo el piso de mi casa igual no me gusta, pero como estamos arriendando no he querido cambiarlo.  
K: Además igual te fijái como está la cocina, como está el lavaplatos, los baños...  
A: ¿Entonces más que la estética es la conservación?  
K: Sí, que este en buenas condiciones, pero que sea moderno igual. Antes se ocupaban esos pisos de plástico que son súper feos.  
A: ¿perifería tener un mayor número de dormitorios independiente que estos sean más pequeños?  
C: Si claro, la gracia de que sea amplia la casa es que tenga mayor número de dormitorios.  
A: ¿y que recinto estarías más dispuesto a sacrificar en espacio para tener mayor número de dormitorios?  
C: El living, no lo usamos mucho igual, no me importaría tener un living más chico o menos cómodo si hay espacio para todos.  
A: ¿Y cuál es el recinto que más valoran ustedes?  
C: Para nosotros el que más valoramos es el comedor, es ahí donde nosotros, en nuestra intimidad, nos sentamos a la mesa para comer nuestra comida. Porque yo igual he visto casos de otras familias donde pucha igual llega alguien del trabajo en si del estudio, y se sienta se come lo suyo y chao po... cada uno se come le suyo y cada cual que va llegando se va comiendo lo suyo. En cambio en nuestra familia pa' nosotros no po', en nuestro caso es importante sentarse todos juntos y conversar, después de un té o con un té.  
A: ¿Y el comedor esta junto con el living o es independiente?  
C: No no, el comedor está en la cocina...  
K: Es que igual nuestra cocina es grande  
C: En la cocina dentro tenemos el comedor  
A: ¿Pero ustedes prefieren tener el comedor conectado a la cocina o al living?  
K: No en la cocina, de todas maneras, es algo que igual me gusta de la casa  
A: ¿Es el recinto que más valoran de la casa? ¿Por qué?  
K: Sí, porque ahí es donde más tiempo pasamos y donde más compartimos.  
A: Y volviendo al tema de los factores que me indicaron que consideran más importantes al momento de elegir una vivienda, ¿cómo estiman el valor/nivel/grado en que se encuentra el atributo? ¿Calculan, miden, piden información o se fija en alguna señal o aspecto específico relevante?  
C: Es visual nomas, todo es más bien visual  
K: Es que en nuestro caso, no tenemos pocas cosas, y no tenemos cosas chicas, entonces igual cuando uno entra a una casa vacía, uno va dimensionando en la cabeza, "pucha me cabrán los muebles". La cocina igual po', uno tiene cocina grande, lavadora grande, entonces no cualquier casa te sirve... sino te pones a pensar al revés, en que cosas sacrificas, y pucha no es la idea.  
A: ¿Consideran que las viviendas que se ofrecen en el mercado satisfacen sus necesidades de espacio?  
C: No yo encuentro que las viviendas son muy chicas, por lo que valen las casas... cada vez son más caras y más chicas. Además yo trabajo en construcción y los materiales son los mismos. Si a mí me dieran la posibilidad de construirme mi casa, yo me la construyo...  
A: Finalmente, ¿consideran que la normativa Chilena cumple algún estándar?  
C: No. Sabes que, yo creo que la gente acá en Santiago se conforma con que lo que hay nomas, porque al acceder a otra cosa un poco mejor pucha que es harto más muy difícil po', así que pucha, "ya es esto", después te conforma y esa misma conformidad te hace decir... "ya si igual esta buena, total después la arreglo, total después la amplío, después, después..."  
A: ¿Y en aspectos constructivos?  
C: No bueno, la casa anda bien, hemos estado para los sismos y la casa nada, tampoco hemos tenido otros problemas de filtraciones o eso...  
K: Y eso que la vivienda ya tiene hartos años.  
A: ¿Entonces creen que las regulaciones son suficientes?, ¿por ejemplo: en aspectos térmicos, lumínicos o acústicos?  
K: No, ahí no andan tan bien, los vecinos igual se escuchan harto. Pero en lo térmico, la casa no es helada porque igual le pega el sol. Por lo mismo tampoco es oscura.  
A: Bueno estimados, muchas gracias por su tiempo.

---

#### Entrevista N°2 Nadal – Echeгойen

Alvaro (A): El tema de investigación en que estoy trabajando busca responder ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?  
Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.  
A: Primero me gustaría que me contaran un poco de ustedes y su familia...  
Yamira (Y): Oka, somos marido y mujer  
Jerko (J): Hace ya 5 años

A: ¿Cuántos hijos tienen?

Y: dos, tenemos a ella que tiene un año y dos meses y la otra que está en la pieza y va a cumplir cinco años a fin de mes.

A: ¿A qué se dedican? ¿Qué edad tienen?

Y: Yo tengo 24 años, soy contadora, ahora estoy sacando la auditoría, trabajo en una empresa de contabilidad, el 2015 me titulé de técnico en contabilidad y ahora estoy sacando la auditoría.

J: Yo tengo 28. Trabajo como instalador en una empresa que se dedica a implementación gastronómica industrial, más que nada fabricación de cámaras congeladas, frigoríficos y cámaras de frío.

A: Entiendo, ¿y cuánto tiempo llevan buscando casa?

J: ¿4 años?

Y: Más o menos, primero empezamos postulando al subsidio.

A: ¿A cuál?

Y: Al DS01. Nos ganamos el subsidio en el año 2013, ahí empezamos la búsqueda de casa, o sea, desde antes igual estábamos viendo... pero ya cuando nos dieron el subsidio comenzamos la búsqueda más intensa. Vimos muchas casas, pero el subsidio igual no se complementa tanto con crédito hipotecario, o sea, la mayoría de los bancos, nos rechazaron por el tema del crédito. Después tuvimos la mala suerte de que la empresa del Jerko tuvo como una baja y despidieron al Jerko, entonces, ahí menos podíamos pedir crédito hipotecario. Entonces ahí empezamos solamente a arrendar.

A: ¿Arrendaban en otra parte?

Y: Sí, hasta que nos pidieron la casa y por temas económicos, nos vinimos a vivir aquí con mis papás que tenían esta ampliación que nos podíamos acomodar nosotros.

A: Eso ¿hace cuánto?

Y: Dos años.

A: Dos años que llevan viviendo acá.

Y: Sí.

A: ¿Pero ustedes aún están buscando casa?

Y: No, ya compramos una casa en Nos, solo estamos esperando que la entreguen.

A: ¿Y cómo fue el proceso?

Y: Todavía teníamos el subsidio vigente, y nos llamaron por teléfono, nos dijeron que el subsidio nos lo podían como prolongar la vigencia a 18 meses más.

J: Fue por el tema de que justo el gobierno empezó con el tema del programa de integración social, entonces ahí nos llamaron por teléfono diciendo que nos podían aumentar el tiempo del subsidio a 18 meses más para el tema de las casas y todo.

A: Entiendo, pero el subsidio deben acompañarlo nuevamente con un crédito, ¿no?

Y: Sí, el subsidio nos cubre prácticamente el pie.

J: El subsidio ahora en este caso, nos cubre ahora el 20% y el resto es con crédito hipotecario.

A: Ya, perfecto. Y en su proceso de búsqueda, contemplaron ¿casa o departamento?

Y: Casa.

J: Siempre casa.

A: ¿Por qué casa?

Y: Yo, siempre pienso más como mamá, por el tema de las niñas, para tener un patio donde ellas puedan jugar, poner una piscina, tener pasto o simplemente el hecho de tener un patio para colgar la ropa, o entrada de auto, esas cosas. En mis opciones siempre estuvo una casa, antes que un departamento, nunca pensé en departamento.

A: ¿En qué sentido el patio es tan fundamental? ¿No les parecen apropiado los departamentos con espacios de áreas verdes y juegos que son más amplios para los niños?

Y: Sí, pero en muchos departamentos por ejemplo te cobran aparte por el estacionamiento y si hay una logia o una bodega para guardar no sé qué, más UF te cobran, entonces igual es más gasto.

J: Igual por un tema, de dejar y almacenar las cosas, porque igual tenemos muchas cosas.

A: Entonces, ¿es un tema de que puedan jugar los niños, o de que ustedes puedan almacenar cosas?

J: De ambas, por un lado está el tema más de control y privacidad para los niños, después el tema del espacio porque si la casa te queda chica después la puedes modificar.

A: Entonces, ¿es importante que la casa se pueda ampliar a futuro?

Y: Claro.

J: Sí, por el espacio, porque por lo general las casas son chicas igual, pero con segundo piso entonces ahí ganas más espacio.

A: ¿Ustedes estaban buscando casa con segundo piso?

J: Sí, es que eso te da la posibilidad de ampliarte en el primero y aprovechar el segundo también. Tienes más espacio tanto de terreno como construido.

A: Entiendo, ¿y que otras características hizo que eligieran esta casa?

J: Es que son pocas posibilidades, hay pocas opciones.

A: ¿Cómo?, ¿cuántas opciones?

Y: Es que primero, hay una página del gobierno que se llama "tuvivienda.mindu.cl" y yo vivía metida en la página viendo los proyectos que tenían integración social, porque aparte te daban un subsidio adicional que era el DS116, entonces ya, yo me puse a ver, y aparte a nosotros nos beneficiaba porque era especial para las personas que habían tenido subsidio desde el 2012 en adelante y no habían podido comprar casa, entonces ya, me puse a meter y llamaba por teléfono, y en varios nos dijeron, "ya, manden los papeles" y después no tuvimos respuesta y un día, vimos este proyecto que se llama San Alberto de nos y ya llamamos por teléfono y la señora nos dijo que la vayamos a ver, fuimos a ver las casas y la señora nos dijo se necesitan estos papeles y llevamos los papeles y se nos dio al tiro.

A: Ya, perfecto. ¿Entonces no visitaron más casas antes?

Y: Sí, muchas. Primero vimos casas usadas, empezamos a ver sectores que sean más o menos buenos, aparte por el precio también, o sea no íbamos a escoger una casa tan barata, porque el sector iba a ser más o menos.

A: ¿En qué se fijaban ustedes en las casas usadas?

J: En el patio.

Y: Y también que esté bonita, que sea acorde a lo que nos gusta.

J: Igual yo creo que por lo general todo el mundo quiere una casa nueva, y hacer lo que quiera con ella, porque cuando te compras una casa usada estas obligada a comprar lo que hay.

A: ¿lo que hay?

J: Sí, con todas sus intervenciones y la gente no las mantiene mucho.

A: ¿Qué es lo que no trazarías en una casa usada, además del patio?

J: La construcción porque la casa puede tener un patio muy grande pero la casa en sí puede estar muy deteriorada o con una mala construcción o una construcción muy antigua, entonces todo eso es súper importante, o mal cuidada, todo eso tiene mucho que ver en una casa usada.

A: ¿Entonces se fijan en el estado que esté la casa?

J: Claro.

A: ¿y que sería un buen estado?

J: Que los baños y las cocinas estén buenos, que la casa este bien pintada y que no se vea rota o sucia.

A: Porque los ¿baños y cocinas?

J: Porque es donde más se ensucia, los hongos humedad y manchas. Si eso está bueno da como otro aspecto.

A: Entiendo, y la vivienda que compraron ahora es nueva, ¿no?

Y: Sí, es nueva

A: Ya, ¿Es la primera que ustedes postularon nueva?

Y: Si, la única...

A: ¿Qué fue lo que más les llamó la atención?

J: Es que a mí en lo personal me gustaron las casas como eran solidas enteras, porque ahora la mayoría son de material ligero, la proporción de la casa, estaba bien distribuida, me gustó la casa.

Y: Sí, que era material solida entera, que por ejemplo habían varias casas que tenían 3 dormitorios, pero tenían un dormitorio abajo y como que el dormitorio de abajo restaba ene espacio al primer piso, entonces nunca me gustó un dormitorio abajo. O sea esta casa tiene 3 dormitorios y los 3 están arriba.

A: ¿Por qué le gusta que los dormitorios estén arriba?

Y: Primero porque si hay un dormitorio abajo siento que resta espacio al living comedor, a la cocina.

A: Ya, ¿le gusta separar los ambientes, como arriba dormitorios, abajo living y cocina?

Y: Claro, aparte no me gustaría por ejemplo que el dormitorio matrimonial esté abajo porque pienso en las chiquillas que están arriba y si en la noche se despiertan y no las escucho.

A: Ah, que tengan conectividad los dormitorios por el tema de los niños pequeños.

Y: Si.

A: Pero si los dormitorios, por ejemplo el tuyo y el de las niñas estuvieran abajo ¿no habría problema?

Y: No

A: Entiendo. ¿Existe algún otro factor que hizo que prefirieran esa casa?

J: La verdad, era la única opción, igual yo, enganché con la casa cuando fuimos a verla, si igual estaba como medio decepcionado con el tema de las casas porque, estuvimos a punto de comprar unas tres casas, que la primera, falló la parte de la casa, la dueña de la casa tenía un problema con el tema de la casa, parece que se había separado recién y no podía vender la casa. Pero esta de acá es más que nada porque no habían más opciones y llegamos y después de tanta cosa que pasamos que se arrepentían, de que no pasaba nada, de los créditos.

Y: De hecho hasta el final nos pasó que teníamos hasta reserva en esta casa y visitamos igual hartos bancos y tampoco nos querían dar crédito, hasta que al final el (-----) nos dio crédito. Nos costó hasta el último.

J: Lo bueno es que estas son casas nuevas y están dentro de un lugar donde están construyendo puras casas nuevas, de diferentes condominios, también es un barrio nuevo entre comillas, lo único malo, es que es en San Bernardo y ese sector no lo conozco, pero conozco gente de cerca y uff, te tiran para abajo el sector, dicen que es malo.

A: ¿Qué tan malo?

J: Malo igual, yo viví en un barrio así y salí de ahí por algo, me costó salir de un lugar así, aparte están como unos departamentos cerca... el gueto como le dicen (se ríe).

A: ¿Pero, son viviendas sociales?

J: Sí, viviendas sociales, departamentos, ahí en Puente Alto, entonces conozco como es el ambiente, sé cómo es.

A: Ya, perfecto. Según lo que comenta, si consideramos que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos 1.- características del entorno o barrio de la vivienda, 2.- de cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda (acceso de transporte) y 3.- factores interiores de la vivienda. ¿Cuál es la ponderación que le darían a cada aspecto en particular?

J: Mira, a la casa en sí, le daría un 90%, porque me gusta la casa, lo único que no me gusta de la casa, es que en el terreno la parte de al lado es muy chica, pero la casa me gusta mucho.

A: ¿Pero me dijiste que el barrio era importante y el acceso también?, ¿le asignarías solo un 10%?

Y: No no, Yo diría 50% la casa, 25% el barrio y 25% el transporte.

J: Yo, si hablamos de eso, yo diría que 40% la casa y 30% el transporte y 30% el barrio.

A: ¿Le bajaría a la casa?

J: Sí, porque la casa es súper importante, todo el tema de la casa, pero por ejemplo, yo que he trabajado toda la vida, siempre no sé porque pero todo en Renca, el destino me manda para allá (se ríe), tomo el metro, porque me lleva de acá de Puente Alto hasta Renca fácil, por ejemplo aquí en San Bernardo yo estoy lejos de todo, entonces como siempre yo trabajo lejos, siempre estoy pensando el tema del transporte.

A: ¿Entonces le pesaría más la locomoción?

J: Si, claro, pesa harto pero no tanto como la casa.

A: ¿Cuáles cree usted que son los factores interiores de la vivienda que más incidieron en la elección de su vivienda?

J: El patio.

Y: El patio para el quincho (se ríe)

A: O sea, primero la casa, el terreno.

J: El terreno, vimos muchas casas que son caras igual y los terrenos son súper chicos. Entonces para mí el patio.

A: Ya, entonces me dices que el terreno ¿Qué vendría después?

Y: Yo creo que la cantidad de dormitorios.

J: Sí, los dormitorios, yo lo que quería de la casa es que tuviera 3 piezas como mínimo y un patio más o menos grande, espacioso, no tan chico, esas eran mis condiciones de una casa.

Y: Y aparte que no haya pieza abajo (se ríe).

A: O sea ¿podríamos decir la distribución de la casa?

Y: Sí.

A: Ya, perfecto. ¿Qué más?

Y: No sé, que tenga una buena entrada de autos ¿En qué más nos fijamos de esta casa Jerko?

J: En el material, las terminaciones.



A: Terminaciones ¿en qué sentido?  
J: No sé por ejemplo alguna falla en las terminaciones, una terminación muy fea, o una cerámica que esté trisada en algún lado.  
A: ¿Entonces sería en como el estado de las terminaciones o más bien la elección de que terminaciones ustedes quieren?  
J: Ah, no, no, porque eso ya de repente, es difícil como elegirlo, si las casas te las muestran de una forma. El tema de las terminaciones, es como por ejemplo que las chapas estén bien, funcionen.  
A: y si pudieran elegir las terminaciones, ¿cuáles instalarían?  
Y: En mi caso, lo más visible, la cerámica.  
J: Claro, la cerámica, lo más visible. No sé porque siempre me fijo en los guardapolvo (se ríe), pero me gusta que las terminaciones de los guardapolvo estén bien bonitas.  
A: ¿Qué sería una buena terminación y una mala terminación?  
J: Una buena terminación, eso po, que no tenga problemas, que la pintura no esté manchada, que la madera esté bien.  
A: ¿Y les parece una solución entregar viviendas más económicas pero sin terminaciones?  
J: No, porque yo trabajo de lunes a lunes y aparte si uno compra, quiere llegar a su casa nueva y que esté todo bien. Aparte de que las terminaciones son costosas, uno cuando se cambia quiere llegar y estar tranquilo con su familia, no tener que llegar a un sitio donde tengas que empezar a arreglar cosas.  
A: Con los atributos que me indicaron, ¿cómo sería su valoración en términos de porcentaje?, ¿cuánto le asignarían a cada uno?  
Mencionaron: terreno, número de dormitorios, distribución de la casa, material y las terminaciones.  
J: 30% al terreno.  
A: Ya, un 30% y ¿Los dormitorios?  
J: También 30%.  
A: Ya, ¿la distribución?  
J: 10%.  
Y: Sí, un 10%.  
A: ¿Material?  
J: Un 20%.  
A: ¿Las terminaciones?  
J: un 10%.  
A: Perfecto. Cuando hablamos de material. ¿A qué se refieren?  
J: Que sea solido  
A: Solido ¿cómo qué?  
J: De ladrillos o de hormigón  
A: Y ¿Por qué solido?  
J: Por un tema de que es más firme, no se va a volar, o lo que no me gusta de material ligero, es que por lo general en los segundos pisos le ponen esta cosa plástica (siding), y esa cosa, en un par de tiempo, tienes que cambiarlo, porque el agua lo deteriora, se pone feo, no puedes lavarlo.  
A: Entonces, ustedes me dicen que es por un tema de seguridad el material sólido.  
J: Sí.  
A: Seguridad ante sismos, robos o incendios  
J: No, por un tema de resistencia estructural  
Y: Sí, con este país que hay tanto movimiento.  
A: Entiendo. Ahora, si ustedes tuvieran que ponerle una nota a su casa ¿Qué nota le pondrían? Del 1 al 7.  
J: Yo, un 6  
A: ¿Por?  
J: Por, el patio.  
A: ¿Lo encuentra muy chico?  
J: Sí, el ante jardín es grande, y el patio es grande, pero por el lado tiene como 1,50m, entonces, lo que a mí me hubiese gustado es no tener tanto ante jardín y tener más espacio hacia los lados. Entonces por eso nomás yo le voy a poner un 6.  
A: ¿Por qué le gustaría más espacio al costado?  
J: No sé, me gusta, es por un tema más de gusto en realidad.  
A: ¿Pero porque quedan muy cerca de los vecinos?  
J: Sí, también por eso, pero también por un tema de auto, me gusta más dejar el auto al fondo que ahí, aparte que encuentro que esos espacios que son tan reducidos se pierden porque ¿qué hago ahí? Un pasillo que al final lo vas a usar de bodega.  
A: Entiendo... Cuando ustedes fueron a la casa ¿Cómo evaluaron los factores interiores? ¿Se hicieron asesorar con alguien? ¿Llevaron algún instrumento? ¿Solo miraron?  
J: No, yo lleve una guincha para ver las dimensiones de la casa, cuánto era la cocina, los dormitorios, el living.  
A: ¿Cuál consideran ustedes que es el recinto más importante de la casa?  
Y: Yo en lo personal, el espacio del living del comedor, porque es lo primero que uno ve cuando entra a la casa, que se vea bonito que sea acogedor.  
A: ¿Por?  
Y: Porque ahí uno se puede sentar, compartir, ver una película en familia.  
A: Ahora hay muchas casas que vienen con el comedor y el living juntos, o la cocina y el comedor, o las tres en un recinto ¿Ustedes qué prefieren?  
J: No, a mí, no me gusta, porque me gustan los espacios separados, a mí lo que me hubiese gustado tener siempre, es una cocina y aparte un comedor y aparte el living.  
A: Entonces ¿Tres recintos distintos?  
J: A mí me hubiese gustado eso para una casa.  
A: Si tuvieran que reducir un recinto para tener un living más grande ¿Lo harían?  
J: Sí, si hubiese tenido una pieza abajo, sí. La saco y agrando el living  
A: Entiendo. ¿Ustedes prefieren tener mayor número de dormitorios? ¿O menor número de dormitorios pero más grandes?  
J: Buena pregunta (se ríe), a ver, yo sí o sí quería 3 dormitorios aunque uno fuera más chico, en el caso de esta casa, dos dormitorios son grandes y otro que es más pequeño.  
A: ¿Ustedes consideran que es estándar normativo de diseño y construcción en Chile satisface sus expectativas en términos de factores interiores?  
Y: Desde mi percepción encuentro que cada vez las casas son más chicas, debería haber un límite mínimo de metros cuadrados. Yo tengo una amiga de la universidad que arrienda un departamento en el centro de un dormitorio y ella me dice que tiene la lavadora en medio del

living porque no tiene más donde poner la lavadora, puso un cordel de extremo a extremo del departamento para colgar la ropa. Entonces yo encuentro que eso no es vida, te das dos vueltas y ya recorriste la casa.

A: ¿Pero independiente que sea una casa para una persona?

Y: Sí, es que, pucha, por ejemplo si quieres invitar a comer a sus papás a la casa ¿Dónde los sienta? ¿Arriba de la lavadora? (se ríe), lo encuentro tirado de las mechas.

J: Aparte aunque vivas solo, igual siempre vas a estar con alguien.

A: O sea ¿La casa es un lugar para compartir?

J: Sí claro, nunca vas a estar solo. Por eso que el espacio es importante.

A: ¿Y en términos constructivos? ¿Los estándares son adecuados?

J: Yo encuentro que la construcción en Chile es buena.

Y: No, pero yo justo el otro día estaba viendo, el tema de la construcción de departamentos en estación central y hablaba que un periodista fue a vivir ahí como para ver cómo era la calidad de vida en esos departamentos, y ella decía, que prácticamente tenía que sacar todo su cuerpo por la ventana para ver la luz, y claro que el vecino de al lado discutía con la señora y se escucha todo en su casa, entonces igual yo encuentro que eso igual es como fome porque igual uno compra su casa para tener su espacio, su privacidad y para pasar un buen tiempo de calidad.

A: ¿En términos de iluminación y privacidad no son buenos?

Y: Para nada, hace un tiempo una vez arrendaron unos colombianos en la esquina y ellos hacían muchos carretes y se escuchaba todo y no era solo los fines de semana. Se tuvieron que ir.

A: ¿Entonces con una buena aislación no se habrían ido?

Y: No sé, pero al menos no habrían tenido tantos problemas

A: Entiendo. Y, ¿ustedes creen que las casas han cambiado mucho en el último tiempo?

J: Sí.

A: ¿En qué sentido?

J: Mira, yo encuentro que han mejorado las construcciones, pero, como decíamos antes se han ido reduciendo los espacios, y son inteligentes, porque hacen unas casas súper chicas y hacen que la casa se vea espaciosa, no tengo idea cómo lo hacen, a nosotros nos pasó, que fuimos a ver una casa y vimos la piloto, que tenía todo bonito y lindo y después cuando vas a recibir la casa o a verla dices ¿Dónde metieron tantas cosas estos? Entonces encuentro que las construcciones han ido mejorando, pero en temas de espacio han ido disminuyendo.

Y: Sí, igual nosotros de hecho cuando buscábamos casas usadas, se notaba mucho que los terrenos eran mucho más grandes. Se notaba la diferencia de ir a ver una casa usada a una nueva...

A: Bueno estimados, muchas gracias por su tiempo.

### Entrevista N° 3: Familia Seisdedos -Ross

Alvaro (A): El tema de investigación en que estoy abordando busca responder ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor, Lo primero que me gustaría que me respondieran es acerca de ustedes ¿sus nombres, edades, a que se dedican y cómo se conforma su familia?

Lorena (L): Yo soy ingeniera en prevención de riesgo, tengo 33 años, y trabajo de especialista en normativa preventiva. Con Alvaro estamos juntos del 2010, es como si estuviéramos casados. Tenemos dos niñas de 4 y 1 años.

Alvaro (E): Yo soy ingeniero constructor, tengo 34 años, trabajo como profesional de terreno en la constructora (-----)

A: Y ustedes, antes ¿Dónde vivían?

L: Yo vivía con mis papás en Cerro Navia, y después empezamos a pololear con el Álvaro, y empezamos a buscar lugar para vivir, buscamos departamento. Y este departamento en particular nos gustó porque tiene patio. Y para el precio que nos costó, igual es grande para otros que vimos, y nos encantó por el tema del patio. Y nos vinimos a vivir acá el 2012. Y del 2012 que estamos viviendo acá, son cerca casi de 5 años ya...

A: Ya. ¿Buscaron mucho tiempo departamento?

L: Sabes que no tanto tiempo, fuimos a ver algunos en Ñuñoa, y algunos en Santiago Centro, los dos queríamos algo céntrico, por los trabajos, que fuera cerca del metro... este fue uno de los segundos que nos gustó, y nos gustó por el tema del patio.

A: ¿eso es lo que más les llamó la atención?

L: Sí, porque los otros que vimos, eran parecidos en precio, este nos costó cerca de (----) ufs, entonces eran parecidos en precio, pero todos tenían la terraza y nada más, en cambio este, con tener patio, ya es como otro espacio.

A: ¿Pero un patio cerrado privado?

L: Sí, es todo esto. Termina allá al final en la pieza. Son como 50 mt2 de puro patio.

A: ¿Y porque valoran el patio?

L: Es que en el fondo tienes otro ambiente, parecido al de una casa, como que no estás tan encerrado. El hecho de tener patio significa que, si queremos estar afuera, tomar sol o que las niñas jueguen, etc. También un espacio para colgar la ropa, tener plantas, le da otra cosa. Inicialmente teníamos pasto, después lo cambiamos a piso de madera.

A: ¿Pero siempre buscaron departamento? ¿Nunca vieron casa?

L: No, nunca pensamos en casa, porque como éramos los dos, casa igual era más peligroso, porque Álvaro trabajaba fuera de Santiago, yo trabajaba todo el día, entonces por la seguridad, siempre iba a quedar solo. Ahora igual estamos buscando una casa más que nada por ella, para que tenga espacio, tenga patio, Álvaro se crio en casa, yo igual, encuentro que el hecho de tener una casa es diferente a crecer en un departamento.

A: ¿Por qué?

L: Por un tema de espacios, el hecho de que tenga terraza, y todo tan junto, te limita mucho. Una casa tiene más libertad.

A: ¿Aunque un departamento tenga más metros cuadrados? Por ejemplo.

L: Es que no, generalmente los departamentos son más chicos. Nosotros andamos buscando una propiedad con 3 dormitorios mínimo, hemos visto departamentos y son muy chicos. Los de mayores dimensiones están en Ñuñoa como de 100 y algo mt2, pero hemos visto departamentos sobre (---) ufs. Ese precio es el doble de lo que cuesta una casa en Maipú, La Florida o Lampa.

A: O sea para ustedes lo limitante es el precio...

L: Sí, lo limitante es el precio...

A: ¿Más que las características de la vivienda?

L: Sí, el ideal es que tenga 3 dormitorios, pero el tema del precio nos limita porque claro hoy en día, tenemos una renta que nos alcanza para comprar algo de (---) uf, como tope máximo. Podríamos hacer el esfuerzo de algo más caro, pero tendríamos que estar más tiempo trabajando porque con niños los gastos siempre suben.

A: Entonces, ¿prefieren optar por casa o por departamento?

L: Por casa, como te digo en cuanto a espacio es mucho más grande la casa, en general los recintos son más amplios. Además los departamentos tienen varias cosas en contra, por ejemplo, cuando hicimos el tema del piso de madera, nos pasaron una multa por ruidos molestos, y estábamos ocupando una sierra circular nomás... Entonces igual es como complicado porque uno sabe que cuando vive en comunidad está el tema del reglamento, y convivir con las demás personas, pero hay varias limitantes, por ejemplo, el uso del estacionamiento de visitas es de máximo 3 horas, 5 horas el fin de semana y si te pasas de eso te multan, el tema de los gastos comunes... nosotros pagamos cerca de (---) mil pesos de gastos comunes acá, y pasamos casi todo el día afuera. El hecho de estar en casa nos sirve para ahorrar, porque no pagas gastos comunes a menos que sea condominio... y tienes más libertad de hacer cosas. Por ejemplo, nosotros no hemos hecho muchos asados acá, uno que otro, porque está el temor de que te van a llamar, y que te van a decir esto, que los vecinos están reclamando por el humo, etc.

A: ¿Los departamentos poseen menos privacidad entonces?

L: Sipo, yo siento que cuando uno vive en una casa tiene más libertad en ese sentido. Por ejemplo, para el cumpleaños de una de mis hijas, éramos puras familias, y estábamos en el patio, había 3 niños, que estaban jugando, y nos llamaron de que por favor los niños no gritaran. Y no lo puedes decir eso a un niño, que no grite, si está jugando, si eran 3 nomás. Una vez hicimos el cumpleaños de la mayor en el salón de eventos, el conserje fue unas 5 veces que los niños no gritaran porque los vecinos reclamaban. Y no se puede estar en esa situación siempre, y nosotros casi nunca hacemos cosas acá por lo mismo...

A: Pero ¿ustedes a que lo atribuyen?

L: Yo creo que es porque las construcciones son poco aislantes... hemos tenido ruidos extraños muy tarde en la noche... (Se ríe) Y eso es algo que aprendimos con el Álvaro con este departamento, porque ahora si lo ves está rallado porque mis hijas son chicas, pero cuando llegamos acá, nosotros compramos porque nos gustó el lugar, pero no nos fijamos en quién, construida, ni el tema de la post venta, cuánto se demoraban si uno hacía un reclamo... Yo recuerdo que llevábamos un par de meses, y se nos echaron a perder los seguros de los ventanales, y estuve insistiendo un montón... Además, los baños tienen ventilación por extractor, pero en el nuestro, que es que más usamos, cada cierto tiempo tenemos que limpiar el techo y estar pintando porque se llena de hongos por la humedad, entonces son cosas que cuando uno es primerizo en el tema del mobiliario no te das cuenta, te fijas en lo estético y nada más... Esto lo construyó (----), y con el Álvaro en el tiempo le fuimos encontrando varios errores.

A: ¿Pero eso lo atribuyes a la constructora?

L: Sí, a la constructora, y a la inspección técnica también, que en el fondo por sacar los plazos rápidos no se fijan en ese tipo de detalles... recuerdo que a nosotros no entregan la tina saltada, y nosotros nos dimos cuenta al tiempo, porque tenían una reparación con yeso, y al tiempo se salió con el agua, son cosas que vienen ahí a parchar y nada más. Igual en una casa puede pasar lo mismo, pero estamos más atentos a quién construye, cómo es el tema de post-venta, nos metemos a las páginas para saber si la constructora o inmobiliaria tiene muchos reclamos, ahora nos fijamos en ese tipo de cosas.

A: Entiendo. Pero volviendo al tema de la elección de casa o departamento, ¿Cuáles son las razones de porque quieren optar a casa?

L: Es que como te decía, en las casas hay menos gente que moleste, menos conserje, que también te molesta si haces muchas cosas... es un tema de mayor libertades.

A: Ya, perfecto, pero ¿ustedes han estado buscando casas nuevas? ¿O también usadas?

L: Hemos buscado nuevas y usadas. Fuimos a ver una casa usada a La Reina, que en cuanto a precio y sector estaba barata. Porque mirando en internet salen como (----) ufs las de ese sector...

A: Pero ¿en qué se fijan al momento de elegir una casa usada?

L: Bueno, primero que se pueda habitar, luego, porque si es usada uno tiene que considerar si tiene que hacerle muchas reparaciones, porque finalmente pagarás lo mismo que una nueva, la infraestructura, el patio, la ubicación, si está cerca de algún metro...

A: ¿Pero cambia mucho respecto si fuera una casa nueva?

L: Es que las nuevas por lo general están fuera de Santiago. Por ejemplo, ciudad de los valles, valle grande, hacienda el Peñón, todas esas están fuera de nuestro rango en cuanto a movilidad. El problema es que yo no manejo, yo me muevo en transporte público, metro, taxi, lo que sea. El Álvaro maneja, pero como él trabaja en distintas partes, es mucho más complejo, y ahora estamos buscando algo más cerca del colegio de nuestra hija, que ella estudia en Providencia, para que el tema de ir a dejarla y buscarla no sea tan complejo, porque pasa mucho que el Álvaro la va a dejar, pero llega tarde a su trabajo, 30 min más tarde, 1 hora más tarde...

A: Entiendo. Les comento que la búsqueda y elección de la vivienda depende de 3 aspectos 1.- características del entorno o barrio de la vivienda, 2.- de cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda (acceso de transporte) y 3.- factores interiores de la vivienda. Según esta clasificación ¿Cuál es la ponderación que le darían a cada aspecto en particular?

L: Al de ubicación y entorno, es para mí muy importante, los accesos y el entorno... Yo creo que los 3 pesan lo mismo. Para mí, estas casas de valle grande son lindas y todo, pero muy alejadas, la casa de La Reina igual es linda, pero es lejos, no me sirve, pero es lo mejor que hemos encontrado, en cuanto a espacios, entorno, está cerca de accesos, y la casa está en buenas condiciones para poder ser habitada. No es que tengamos que esperar para remodelarla y después ir a vivir. Por ejemplo, una casa más barata, pero que quede más lejos, yo te voy a decir que no, porque a mí no me sirve, tendría que ser lo mismo, la misma ponderación...

A: O sea, ¿un 33.33 % para los tres aspectos?

E: Sí, de hecho, a mí me gusta mucho, cuando vamos al sur, pasamos por Buin, y hay un conjunto que se llama (----), y a mí me gusta mucho, casas de dos pisos, albañilería, casas aisladas, pero a la hora de sumar y restar es muy lejos, tramos de una hora y media para llegar acá...

A: Entonces ¿las casas usadas a ustedes les interesan más?

L: Sí, porque es lo más céntrico que se puede aspirar. Porque ir a vivir muy lejos no nos sirve, porque eso implicaría que el Álvaro tendría que salir muy temprano con la Renata, ver quién la iría a buscar al colegio, es más complicado...

E: Bueno eso es un tema contradictorio en sí, porque si nos vamos a los límites exteriores, el límite de la vivienda ha bajado, la ciudad de los valles por ejemplo (----) uf, que es la casa, y ahora viendo en el centro, casas usadas de (----) uf. Entonces dices, por la mitad tengo una casa nueva, pero súper lejos, y por el doble, tengo una casa que igual tengo que hacerle arreglos, que es vieja, pero estoy cerca de todo.

A: Bueno, pero en ese sentido ¿por cual optan?

E: Nosotros estamos haciendo el esfuerzo por comprar algo más central y usado.

A: Perfecto. Pera ustedes entonces ¿cuáles son los factores o atributos más importantes a la hora de elegir una casa?

E: A ver, hoy día, para mí el tema del patio es un tema, porque cuando tenga mis hijas quiero tener un espacio fuera del departamento para poder jugar. Entonces para mí tener patio, es un tema. También, hoy en día lo que buscamos es contar una casa con un mínimo de

3 dormitorios, tener un living comedor espacioso, tener un espacio extra, que está de moda en las casas nuevas... que es mixto, se puede usar de estudio o de estar...

L: Para mí, el tema de los espacios. Buena distribución, que no tenga espacios pequeños, que sea sólido... que resista un terremoto 8,8... que, si yo sepa que habrá un terremoto, lo aguante y yo sepa que no se caerá.

A: Ya, pero en términos de jerarquía, ¿que vendría primero?

E: El espacio.

A: ¿En qué sentido espacio?

L: En general, en el sentido de tener living comedor espaciosos, un home estudio, que cada una tenga espacio en su dormitorio, tener una cocina amplia, tener patio, cosa que se puedan hacer reuniones sociales, que se pueda guardar el auto...

A: Ya, pero ¿espacio en términos de superficie?

L: Sí, que sea más bien amplio.

A: ¿Y más importante el interior o el lote?

E: El terreno primero, siempre y cuando estén los 3 dormitorios.

A: Entonces, ¿el número de dormitorios sería más importante?

E: Sí

A: Entiendo, N° de dormitorios, amplitud del terreno y amplitud interior...

L: Sí, eso

A: Y después ¿Qué vendría?

L: La infraestructura... O sea que sea de material sólido...

E: Hoy día yo creo que ponemos mucho en la balanza eso, o sea hacer una casa de segundo piso con material ligero lo ponemos en duda, por la volatilidad de incendios o cosas así. Tal vez la materialidad es un tema...

A: Materialidad definido como ¿algo sólido?...

E: Claro, hormigón o albañilería, esa son las alternativas.

A: ¿Y por qué no tabiquería?

E: Por un tema estructural, pero también de seguridad contra el fuego. Albañilería puede haber incendio, pero no se traspasará el fuego a un vecino, sin embargo, si hay muro divisorio de tabiquería... no sé...

A: Ya, ya. Disculpa que sea tan reiterativo, pero me dijeron N° dormitorio, amplitud del terreno, amplitud o espacios interiores, después la materialidad, y después... ¿Algo más?

E: Sí, esto es bien específico, pero para mí ahora el tema de los baños o de los recintos húmedos que tengan ventilación natural es fundamental, un baño con ventana al exterior. Cuando estuvimos viendo casa o departamento, lo que preguntaba al tiro el baño, y revisaba que fuera con ventana.

A: Por el tema de la humedad que me comentaban.

E: Exacto.

A: Entiendo, ¿y si tuviéramos que ponerles porcentaje a estos atributos? ¿Cuánto le pondríamos a cada uno?

E: Es que todo es como relevante... a los espacios le pondría un 30 %. Materialidad le pondría un 40%.

A: Vas en un 70. ¿Y dormitorios?

E: En ese caso le bajaría un poco... al número de dormitorios le pongo 30%, después al tamaño del patio un 20%... tamaño interior un 20%. La materialidad le pondría también un 20% y al baño con buena ventilación el 10% que falta.

A: Perfecto, y si tuvieras que decir cuál es el recinto que más espacio le aportarías ¿cuál sería? Dormitorio, cocina, baño...

E: El dormitorio principal para mí es lo más importante,

A: ¿Y por qué?

E: Porque para mí ese dormitorio es como el nido. Tú espacio, en el que tú tienes tu intimidad, nadie puede entrar ahí, tú propio espacio.

A: ¿Y cuál sería tu dormitorio ideal? ¿Cómo diferencias un buen dormitorio de un mal dormitorio?

E: Que esté bien aislado, y que sea espacioso para tener un buen working closet, si quiero dejar ordenado o desordenado algo, voy lo tiro al working closet, y chao.

A: ¿Y ustedes como miden los atributos que me indicaste cuando van a ver una casa?

E: En términos prospectivos nomás... Te voy a ejemplificar con el caso de la vivienda que fuimos a ver en La Reina. Primero ves los dormitorios, la materialidad, si se ve bien hecha en concreto, se ve sólida... Lorena empezó a mirar los exteriores, y yo por mi cuenta vi los interiores al tiro, entonces me fije en que la cocina es muy pequeña, pero había un cuarto que te permitía ampliarla y así... te proyectas...

A: Ya, ya perfecto. Te organizas en prospectiva de inmediato.

E: Claro, y cuando llegamos lo primero que hicimos fue decir ya hay dos dormitorios grandes, nosotros tenemos donde dormir, sí. Después nos vamos acomodando con el resto.

A: ¿Y cuánto tiempo llevan buscando una casa?

E: Harto igual. En concreto, en concreto, 9 meses. Pero desde hace mucho rato que vamos a mirar casas, por aquí por el entorno.

A: ¿Y a que atribuyen que haya sido tanto tiempo?

E: Es que tenemos dos temas. 1 el tema de lucas, si te quieres cambiar tienes que tener el 20% que no es menor, y lo otro, es el tema del colegio de la ubicación de la Renata. Que hasta el año pasado no sabíamos dónde la íbamos a colocar.

A: ¿Y ustedes creen que las viviendas que están en el mercado satisfacen las expectativas o necesidades que ustedes tienen?

E: Es que las viviendas nuevas satisfacen, pero satisfacen estas características generales, pero si nos vamos al espíritu propiamente tal de lo que queremos, esto del colegio, no lo satisface.

A: ¿Pero en términos de atributos de la vivienda sí?

E: Sí, en eso sí.

A: Y términos más de regulaciones, ¿ustedes creen que las regulaciones o estándares del mercado en términos de diseño y construcción son adecuadas? ¿Hay un estándar que les gusta que les satisface?

E: Es que sabes lo que ocurre... es que hay un formato tipo, te encuentras con algún formato muy establecido y rígido, tu buscas algo distinto y no está... ahora todo es la cocina americana, living comedor justo, y los dormitorios muy pequeños. Lo que pasa es que al final, no sé po, para mí la cocina es un recinto importante, porque si me gusta cocinar, me meto y me gusta eso. Y si tú si el mercado acá me ofrece una cocina espaciosa, no hay, todas las cocinas son pequeñas, estandarizadas, a la típica cocina chica, de hecho, en vez de tener la encimera 4 platos, tiene dos platos. A ese nivel de estándar.

A: ¿Pero es una casa que se está ofreciendo para una familia, no un departamento de soltero?

E: No, era para una familia... tenía dos quemadores y tú dices como puede ser algo así para un número tan grande de personas.

A: ¿Entonces creen que los espacios deberían regularlos más?

L: Sí, evidentemente a veces te encuentras con cosas muy atroces

E: Pero no solo los espacios, es que también hay un tema de que todo se ha tratado de estandarizar con lo eléctrico. Si hay una encimera, encimera eléctrica, si es calefacción, es calefacción eléctrica...

A: ¿Y a qué lo atribuyes?

E: Básicamente porque en su minuto fue el boom de los paneles solares pero que al fin y al cabo no ha teniendo el resultado esperado.

A: ¿Por?

E: Es que no se ha hecho de buena forma, depende mucho de la política que tenga el edificio, y ahí está lo malo porque en mi caso el agua caliente es parte del gasto común, y tengo que pagar por cada metro cúbico consumido de agua caliente. Mientras que, si tuviera mi consumo independiente onda de mi propio medidor sería mucho más eficiente.

A: ¿Pero es lo mismo que si le pagaras a una compañía o no?

E: No es lo mismo.

L: No, porque se prorratea el gasto.

A: ¿Cómo eso?

E: Ponte tú, por política, este departamento, por tener más metros cuadrados es un factor. Entonces ellos van y dicen el gasto de este mes fue 1 millón de pesos. Y el agua que calentó ese gas salió el mismo millón, por lo tanto, se gastaron 2 millones de pesos, y el gua fueron 100 metros cúbicos. Ah ya usted gastó 1 metro cúbico, usted tiene que pagar el equivalente a 1 metro cúbico de los 100 que gastó todo el edificio.

A: ¿pero eso es mucho más caro?

E: Es mucho más caro, porque el vecino que ocupa más agua caliente que yo, o sea, al fin y al cabo, porque él consume más pagan todos... Lo he comprobado porque tengo amigos que viven en departamento igual y que sus consumos son más bajos.

A: ¿O sea pagan en partes iguales el consumo de agua caliente?

E: Dependiendo del porcentaje que se le asigna a cada departamento...

A: Entiendo... Pero en término de regulaciones. ¿Consideras que el estándar constructivo regula adecuadamente los atributos interiores?

E: Se han ido mejorando en detalles, algunas cosas son mejores. Pero la verdad yo siento que la única preocupación de las inmobiliarias es vender.

A: ¿Por?

E: Hoy día mismo, yo que estoy trabajando allá, construyendo casas, siento que la preocupación, es vender, hacer casas para vender. Puedes hacer un condominio de 50 casas, pero no hay preocupación de que cuente con un área verde, donde los niños puedan salir, o sea mientras más chico sea el parque mejor, porque así pueden hacer una casa más. Entonces no está el concepto de vamos a hacer menos casas, con un terreno adecuado, una buena área verde, que si tienen 1 hijo 0 10, se sientan cómodos viviendo ahí...

A: ¿Pero eso tú lo atribuyes a que las empresas tuvieran más conciencia o las regulaciones fueran más exigentes?

E: Las dos... Porque hoy en día, no hay una regulación de la cámara de la construcción que te diga, oye hagan casas, con este estándar, pensando en que el fin último es que va a vivir una familia ahí, y que lo que busca es estar cómoda y a lo mejor va a estar 10, 15 o 50 años viviendo en ese lugar. Por ejemplo, quiero hacer un contraste entre lo público y lo privado. Hoy en día, observo que el SERVIU hizo unos condominios para poder mitigar el tema de los allegados, e hizo departamentos que si bien es cierto no son tan grandes, pero si le da un estándar mínimo de vida a la gente con áreas verdes gigantescas, patios comunes y juegos. Te hablo de Cerro Navia, por ejemplo, se hizo montón de áreas verdes, parques verdes espectaculares para esas viviendas.

A: ¿dice que la vivienda social, o el SERVIU tiene más conciencia en términos de satisfacción de las personas que los inmobiliarios?

E: Exacto. Lo que te digo yo, es que el fin último de la inmobiliaria es "voy a hacer una casa para ganar lucas". Y el fin último de lo público es decir voy a hacer una casa para ganar votos, para poder seguir en el gobierno. Si bien los dos son cuestionables, las viviendas sociales han subido mayormente la calidad de vida, versus las viviendas privadas, que la verdad no han mejorado.

A: Entiendo. Pero ¿y en un sentido más constructivo?

E: Ha mejorado. Hace 10 años atrás, no había preocupación con los materiales que se construía. Hoy en día, gran parte de las constructoras se guían por los estándares técnicos de la Cámara Chilena de la Construcción.

A: ¿Pero eso no es suficiente?

E: Es que las recomendaciones están, pero no hay nadie que las controle, que chequee eso, o sea la cámara va te dice, se debería poner esto, con esta tolerancia pero para la recepción eso no se respeta.

A: ¿Por qué?

E: Porque en los municipios no está la gente capacitada para que inspeccione. O sea, van y dicen, ¿el agua está?, ¿La luz está?, ¿Está la señalética? ... y listo, se recepciona.

A: ¿Considera que es muy leve la revisión, debería ser más exhaustiva?

E: Debería serlo, ir un poco más a fondo, a ver qué tiene esto, si se controló bien, etc. Al menos las cosas importantes, no que todo quede en manos del privado.

A: ¿y que sería lo importante?

E: Mira no lo sé bien, habría que estudiarlo un poco, pero siento que el mercado inmobiliario hoy en día está encasillado en vender una casa para recibir lucas, y no pensando en que va a vivir una familia ahí. Y no es algo que sea percepción mía, si vas a cualquier sala de ventas, cuando te hablan de la casa no te hablan de una calidad de vida, te hablan de: usted va a tener una casa más moderna, su pieza va a tener esto, y lo otro...

A: ¿y que sería para ustedes Calidad de vida?

E: Es algo más integro, que te permita proyectarte... Yo diría tener seguridad, tranquilidad, comodidad, que estén los espacios adecuados... las condiciones adecuadas para cada familia.

A: Bueno estimados, eso es todo. Muchas gracias por su tiempo.

---

#### Entrevista N° 4: Familia Pacheco – Millán

Alvaro (A): El tema de investigación en que estoy trabajando busca responder ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor, ¿Me podrías comentar tu nombre, edad y cómo se conforma su familia?

Nicolás (N): Me llamo Nicolás Pacheco, soy de profesión odontólogo y tengo 29 años. Estoy casado con Nicole Millán y tenemos un niño de 2 años y esperando a su hermano pronto.

A: Ya veo (...) Ustedes con Nicole, ¿vivían antes en otra parte?, ¿arrendaban?

N: No, siempre acá, desde la casa de los papás y después acá.

A: ¿Cuánto tiempo estuvieron buscando casa más o menos?  
N: Un año.  
A: ¿Por qué?  
N: No encontrábamos algo que nos gustara, o algo que nos alcanzara, por el tema del crédito hipotecario y todo.  
A: Pero, ¿primero estaban buscando la casa de acuerdo a sus expectativas?, o ¿primero se fijaban si tenían el presupuesto?  
N: Estábamos viendo las dos cosas al mismo tiempo, algo que nos gustase y que nos alcanzara, porque habían algunas que nos gustaban pero no nos alcanzaba, u otras que nos alcanzaba pero no nos gustaba.  
A: ¿Qué te hizo preferir esta vivienda versus otra?  
N: La verdad, la distribución, habían unas más grandes incluso por el mismo precio, que no me gustaba mucho la distribución.  
A: ¿A qué te refieres con distribución?  
N: Distribución de las habitaciones.  
A: Pero, ¿por términos de circulación, de separación o de que en específico?  
N: Se perdía espacio, por ejemplo había una casa con un tercer piso, y no sentía que aportara.  
A: Entiendo y está casa en particular ¿Por qué te gusta? ¿Cuál es la distribución que tiene esta casa versus otra?  
N: El hecho de que la pieza grande estuviese al lado de las demás piezas, porque como pensábamos tener niños, pensábamos en tenerlos cerca.  
A: Entonces más que nada ¿por la cercanía de las piezas?  
N: Claro.  
A: Investigando acerca de este tema, la literatura plantea que la elección de una la vivienda considera 3 aspectos que son fundamentales a la hora de describir un bien inmueble: 1) las características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) las características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características interiores de la vivienda.  
Si tú tuvieses que asignarle puntaje a estas tres características en términos de tu valoración personal, ¿cuánto le pondrías a cada uno?  
N: Entorno 40 %, transporte 20% y la vivienda 40%.  
A: Es decir, ¿la casa vale lo mismo que el barrio?  
N: Sí, porque en el fondo, nosotros queríamos Maipú.  
A: ¿Por qué?  
N: Porque vivía en Maipú, conocía Maipú, hasta el momento, los dos estábamos trabajando cerca de Maipú. Además, tengo cercanía con mis padres que viven acá en Maipú.  
A: Entonces, ¿no buscaste casa en otra comuna?  
N: Sí, busqué en Padre Hurtado, pero ahí el transporte, aunque lo puntúe con 20%, se cortaban todas las posibilidades.  
A: ¿Por qué?  
N: Porque transporte público, había muy poco, además el único acceso que había era por la autopista del Sol y justo en la entrada, se hacían unos tacos gigantes, eso nos obligaba a comprar un auto extra, uno para cada uno, entonces también, ese tipo de cosas nos complicaba, a pesar de que el tema del transporte no era tan importante, pero en ese caso, era imposible.  
A: ¿La vivienda por qué pesa tanto?  
N: Porque queríamos que tuviese, por lo menos dos habitaciones chicas, es decir, la principal más dos piezas y que tuviese un patio.  
A: ¿Solo buscaron casa o también departamento?  
N: No, solo casa.  
A: ¿Por qué?  
N: Porque queríamos patio nuestro.  
A: ¿por qué patio?  
N: Porque si se cae la casa tenemos el terreno, en cambio en un departamento perderíamos todo, y el hecho de que también nos gusta tener mascota, como perro.  
A: ¿Cuál atributo consideras más importante al momento de elegir una casa?  
N: Primero que fuera casa, segundo que tuviera tres dormitorios y patio y la cantidad de metros cuadrados.  
A: Si tuvieras que atribuirle un peso a las tres variables que has mencionado ¿Cómo lo harías?  
N: Sería un 50%, 20%, 30%.  
A: ¿Siempre pensaste en comprar?  
N: Sí, nunca vimos la posibilidad de arrendar, aunque fuese arriesgado, los precios que pagaríamos por arrendar serían muy parecidos a los que pagamos por el dividendo.  
A: ¿La casa la vieron hecha o en verde?  
N: En verde, pero no la reservamos hasta que vimos el piloto.  
A: ¿Siempre buscaron casa nueva?  
N: La verdad vimos puras casas nuevas.  
A: ¿Descartaron la posibilidad de comprar una casa usada?  
N: No, no es que hayamos descartado lo otro pero, tampoco dentro de los anuncios que vimos encontrábamos algo que nos gustara, algunas eran muy chicas, otras estaban ubicadas en pajaritos y el precio subía, otras muy destrozadas.  
A: Si tuvieras que evaluar tu casa ¿qué nota le pondrías de 1 a 7?  
N: un 6.  
A: ¿por qué un 6?  
N: Porque hay hartos aspectos que me gustaría mejorar.  
A: ¿Cuáles?  
N: Por ejemplo, que fuese aislada en vez de pareada, también el jardín la tierra es muy arcillosa.  
A: Cuando estaban buscando casa ¿se asesoraron con alguien?  
N: No, buscábamos entre los dos nomás.  
A: ¿Buscaste en internet?  
N: Buscamos en internet, pero vinimos, porque vimos los carteles, no fue mucho por internet.  
A: ¿Cuántas veces viniste a ver la casa?  
N: Como tres veces.  
A: Cuando ¿la casa estaba hecha?  
N: Sí.  
A: ¿Por qué tantas o pocas veces?  
N: Porque vinimos como dos veces a la sala de venta, una vez a la piloto y antes de que nos entregaran una vez, para verla.  
A: Me dijiste que te llamó la atención la distribución ¿y en términos de calidad interior?

N: Es que era bastante moldeable en verdad, te la entregan con las distribuciones de living, cocina y no tenía tantas cosas en las paredes.  
A: ¿Te gustaba el tema de simpleza, no tantas terminaciones interiores?  
N: Sí, en el fondo que no se vieran imperfecciones pero que tampoco tuvieran materiales lujosos.  
A: ¿Sistemas de aire o cosas así, no son relevantes?  
N: No.  
A: Tú me dijiste que un punto de insatisfacción era que la casa era pareada ¿por qué, cuál es el problema de que sea pareada?  
N: La verdad, los ruidos.  
A: ¿También por la cercanía de vecinos?  
N: No, a pesar de que los espacios están bien juntos, no hay ventanas encontradas, entonces no.  
A: Entonces ¿no es un tema de privacidad sino de ruido?  
N: Sí.  
A: ¿Por qué en una casa aislada existiría diferencia con el ruido?  
N: Porque pienso que la casa aislada tiene más patio.  
A: ¿Considera que el sistema normativo Chileno en termino de factores interiores es adecuado para encontrar una satisfacción en la casa?  
N: Sí, bueno, no es una casa lujosa por decirlo así.  
A: Claro, pero me refiero al estándar técnico, como regulaciones constructivas.  
N: Bueno yo o el resto de las personas que vive en el condominio que se supone que tienen casas similares a esta, no han tenido mayores problemas, ni fallas estructurales con los temblores. Un par de casas tienen problemas con la humedad pero, con la mía no he tenido problema.  
A: Por ejemplo en temas de ¿calefacción?, ¿iluminación?  
N: No.  
A: ¿Fueron importantes esos puntos para tí?  
N: Sí, un poco la orientación pero, más que la orientación cardinal, nos enfocamos en la posición dentro del condominio, que no fuera una casa ni de la orilla del cercado, ni que estuviese cerca de la cancha.  
A: En términos de tecnología ¿has notado alguna diferencia con la casa que tenías antes, algo que te haya sorprendido?  
N: No, es que la verdad, lo que encuentro que es distinto es la tabiquería.  
A: Algo que le haya llamado la atención a la Nico de la casa.  
N: Que tuviera closet en la pieza, y que en la cocina haya un comedor diario.  
A: ¿Cuál es el recinto que más valoran de la casa?  
N: La habitación, porque como trabajamos casi todo el día, llegamos, nos tiramos en la cama, bajamos a comer y volvemos a subir. Son pocas las veces que por ejemplo vemos una película en el living, vemos más tele arriba, cuando estoy estudiando o haciendo algún trabajo, estoy al frente de la pieza.

---

Entrevista N° 5: Familia Morgan - Jara

Alvaro (A): El tema de investigación en que estoy trabajando busca responder ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en las personas y hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?  
Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.  
A: Cuéntame un poco de ti, de tu familia, ¿a qué te dedicas? ¿Qué edad tienes?  
Daniela (D): Yo tengo 33 años, soy médico, trabajo en el Sótero del río, estoy casada, tengo dos hijos, una de 9 meses y otro de 3 años y 6 meses, mi marido es médico también.  
A: ¿Hace cuánto que están buscando casa?  
D: No, lo que pasa es que, hace poco, porque a Sebita lo postulamos a los colegios, y en base a eso vamos a buscar. Este año tuvimos que postular a Seba al colegio y los colegios de por acá cerca no nos gustaban y quedó en tres colegios, y al final optamos por uno, entonces queremos tratar de acercarnos al colegio, esa es como la idea.  
A: Ah, pero no es algo que sea como de la casa en sí, por ejemplo quisieran cambiar de barrio o pasar a algo más amplio.  
D: Sí, o sea, necesitamos más espacio.  
A: Ya, pero principalmente el tema es por el niño, para tener más cercanía con su colegio.  
D: Sí.  
A: ¿Cuánto tiempo llevan viviendo acá?  
D: Llevamos poco, llevamos 2 años.  
A: ¿Están buscando una casa o un departamento?  
D: Ambos, a mi marido departamento no le gusta, el quiere casa. A mí me gusta más departamento por la seguridad porque mi marido hace turno, entonces estoy sola. A mi marido le gusta más casa porque dice que en el fondo uno compra el piso, como que siente que comprar un departamento es como comprar aire.  
A: ¿Prefiere casa por tener un sitio, un terreno?  
D: Es que una casa es un bien como súper tangible, como que en el fondo uno igual hace una inversión y la vas a pagar hartos años entonces, un departamento es como si uno comprara aire y después hay riesgo de que se caiga, esa es la visión de mi marido, yo no la comparto porque yo viví siempre en departamento con mis papás.  
A: ¿Es por un tema de seguridad dices tú?  
D: Sí, por un tema de seguridad el departamento, pero igual yo creo que al final vamos a tener una casa.  
A: ¿Dónde estás buscando casa?  
D: En San Carlos, es que además mi hermana vive allá, entonces ese es el sector que estamos buscando.  
A: ¿Departamento también en el mismo sector?  
D: Sí, Hay muy pocos eso sí, de hecho el otro día fuimos a ver uno, con jardín, todo, pero nos gustó, era como oscuro.  
A: Si tuvieras que elegir una casa o un departamento ¿te fijarías en cosas distintas?  
D: Sí, por supuesto.  
A: ¿En qué te fijarías en una casa por ejemplo?  
D: En una casa, primero en la seguridad, o sea yo no compraría una casa que no fuera en condominio, en condominio cerrado, con guardia, no esos que tienen reja nomás. Si fuera una casa me interesaría ojalá los menos desniveles posibles para los niños, que sea como lo más plano posible, que tenga una pieza en el primer piso, por ejemplo te quiebras una pata, hay ene casas que no tienen ni una pieza abajo y tienen todas las piezas arriba, a mí por lo menos me gustaría tener una pieza abajo.

A: Ya, sería una variable importante para ti, que la distribución les acomode.  
D: Claro, algo podría transar si tiene otras ventajas.  
A: ¿Qué ventajas?  
D: La seguridad.  
A: Ya, la seguridad para ti es importante.  
D: Claro, si me gustara una casa que estuviera como central, que está dentro de un condominio que me parece segura a mí, me gusta la orientación y eso, podría transar en lo de la pieza.  
A: Entonces, tú me dices que primero sería seguridad ¿cierto?  
D: Sí.  
A: Después ¿orientación?  
D: Sí, orientación también, porque nosotros vivíamos en un departamento poniente mucho tiempo y era horroroso. O sea, yo tuve a Sebastián y el postnatal no podía estar en mi casa porque era asqueroso.  
A: ¿Por el frío?  
D: Calor, el poniente te da todo el sol, atroz. Y este departamento cuando lo elegimos teníamos harto requisito en la orientación y nos gustó harto éste porque era norte oriente.  
A: Ya, y después me dijiste que la ¿distribución?  
D: Sí, pero no es tan prioridad, eso lo podría transar. El estado de la casa podría ser, porque en general estamos viendo casas usadas porque las nuevas son demasiado caras, igual me importa que la casa esté en buenas condiciones.  
A: Si tuvieras que asignarle un porcentaje ¿cuánto le asignarías a la seguridad y a las demás variables que me has comentado?  
D: A la seguridad, yo le pongo un 60%.  
A: ¿A la orientación?  
D: A la orientación un 20%, distribución 10% y estado 10%.  
A: ¿Estado en sentido de qué?  
D: Hemos visto casas que las cocinas están asquerosas, o sea, tienes que botarla entera y hacerla de nuevo, porque cerdo, usada, mal tenida o les han hecho ampliaciones mal hechas, entonces como que se ven casas que están como modificadas.  
A: Ya, por estado de conservación más que nada. O sea ¿no es tanto por ejemplo nivel de terminaciones?  
D: No, porque al final eso, como que lo puedes arreglar, no sé, si no te gusta el piso, lo puedes cambiar, es más fácil de hacer, pero cambiar cocina, cambiar baño, no es menor encuentro yo, independiente de la plata, es cacho.  
A: Ya, entonces eso sería lo más importante, ¿la cocina y baño?  
D: Sí, otra cosa puede pasar. Ponte tú acá yo vine a ver este departamento sola y me gusto la cocina.  
A: ¿Este departamento es usado?  
D: Sí.  
A: ¿Dirías que la cocina es el recinto más importante de la casa?  
D: A mí, me interesa la cocina, como que esas cocinas del año cero, a mí me cargan.  
A: Ya, entonces que la cocina sea moderna.  
D: Claro, no tan moderna, pero bien mantenida.  
A: Ya, y en la cocina ¿en qué te fijas?  
D: Que tenga una mesa por ejemplo.  
A: Ya, porque ustedes comen mucho en la cocina.  
D: Sí, nosotros en las noches comemos en la cocina, ahora con los dos niños menos, pero cuando teníamos uno era más fácil, porque la cocina es como chica esta, no cabemos todos.  
A: Pero a ti te gustaría eso, compartir en la cocina.  
D: Sí, lo encuentro bacán. La cocina yo me fijo ene.  
A: ¿Cuándo sería una buena cocina y cuándo una mala cocina?  
D: Sería una mala cocina si no tuviera luz, que esté mal, que los muebles se vean con las puertas chuecas, que no tenga mesa por ejemplo o que no tenga un espacio para poner una mesa. Una buena cocina que tenga suficiente espacio para los muebles, esas mini cocina tampoco me gustan, y el resto, los artefactos me dan lo mismo, porque uno se los puede cambiar igual, no es un tema, me da lo mismo el material de la cubierta de los muebles, mientras esté buena, está bien.  
A: Ya, oye tu me dijiste que eso sería si estuviéramos hablando de una casa y ¿en un departamento?  
D: No, igual.  
A: ¿Serían las mismas variables que me dijiste?  
D: No, es que lo que pasa que en un departamento el tema de la seguridad no me preocupa, me siento más segura. Entonces, en departamento seguridad le pongo un 20% porque ahí cierras tu puerta, le pones chapa y doble chapa y estás más tranquila, además que entren a robar a un departamento, pasa, pero es menos probable.  
A: Ya, entonces ¿le agregarías otras variables al departamento por ejemplo?  
D: Sí, ponte tú, los baños a veces en los departamentos no tienen ventana.  
A: ¿Eso te molesta?  
D: Sí, por ejemplo este departamento no tiene ventanas en los baños y es un tema, porque se humedece, y como que da lata tener baños en las esquinas con hongos, nosotros como que pusimos ventiladores turbos.  
A: Ya, entonces ¿seguridad sería un 20%, después vendría la orientación, distribución, estado y los baños?  
D: Sí.  
A: ¿Por qué tanto los baños?  
D: Yo soy súper fijona, y cuando he buscado y esos departamento que el baño de entrada asqueroso, como que no, por un tema de higiene te diría.  
A: Entonces en términos de porcentaje ¿cuánto sería lo que le atribuirías a cada uno, orientación, distribución, estado, baños?  
D: La orientación yo creo que en un departamento es más importante.  
A: Ya.  
D: Porque pueden ser súper oscuros en el fondo. 30% en la orientación.  
A: ¿Distribución?  
D: Otro 30%, y 15% al estado y el otro 5% al baño.  
A: Ustedes están buscando comprar ¿cierto? ¿Acá arriendan?  
D: Sí, estamos buscando comprar, éste departamento es nuestro.  
A: Ya, en ningún caso te gustaría ¿arrendarlo por ejemplo?  
D: No, porque en el fondo los arriendos están súper caros y el dividendo puede ser muy similar, nos sentimos botando la plata arrendando, preferimos endeudarnos.



A: Si tuvieras que valorar este departamento ¿qué nota le pondrías?  
D: Un 5 le pondría, como que este departamento me desilusionó cuando los compramos, yo creo que por eso lo queremos vender.  
A: ¿Por qué te desilusionó?  
D: Porque tiene fallas de construcción, en el sentido de que por ejemplo el piso, está súper desnivelado, nosotros le cambiamos el piso, este piso es nuevo, tenía, como piso flotante que se veía como viejo, entonces le pusimos este que se ve como más moderno, fue un tema el piso, o sea fue una lata, contratamos unos maestros más o menos.  
A: ¿En qué notas que el piso está desnivelado?  
D: Te lo puedo mostrar la pieza de allá es heavy, es como con pendiente, se te va una pelota.  
A: ¿Cuándo te diste cuenta?  
D: Cuando ya lo teníamos, porque cuando tú los ves generalmente están con muebles con cosas, entonces no se nota, ahora cuando vamos a ver casas camino, me fijo, es heavy, nos sentimos como estafados en ese sentido. Otra cosa, es que la comunidad es como bien jodida.  
A: ¿Por qué jodida?  
D: Porque son harta gente mayor, bien llevada a su idea.  
A: ¿No hay un ambiente grato?  
D: No, se pelean entre propietarios, o sea nosotros hemos ido a una reunión y yo quede espantada, en verdad dije no voy nunca más, mejor, porque es súper desagradable la gente, como agresiva. Porque mi papá me mandaba a las reuniones de su departamento y la gente era súper normal si estaban de acuerdo, bien, sino también, pero acá era a grito pelado, o sea una cuestión que tú dices qué onda.  
A: O sea igual el tema de los vecinos es súper importante.  
D: Sí.  
A: Ustedes ¿se topan mucho con sus vecinos?  
D: No, pero ponte tú, a mí me han venido a tocar el timbre porque tengo pajaritos y se ve la jaula de afuera, en un octavo piso, o sea, claro efectivamente si te paras afuera se ve un pedazo de la caja, pero estamos hablando de un octavo piso. No sé, son bien espaciales, cuando nos cambiamos de casa, como que el presidente de los vecinos, como que se instaló a ver nuestras cosas, entonces decía "yo creo que esa parrilla no debería ir para arriba, porque acá no se pueden hacer asados" y yo le dije, no, si va para arriba, pero no es nuestra, como que se me ocurrió mentirle en ese momento para zafar, pero lo encuentro no a lugar, o sea no te puedes parar a mirar lo que traen los otros, es como invasivo, no lo encuentro correcto, uno puede saludar, estar un rato, pero no ponerte a mirar lo que suben y lo que no suben. Y el ruido también.  
A: ¿Es mucho el ruido?  
D: Arriba, ruidos de tele.  
A: ¿A los costados no?  
D: No, es más como de arriba o de abajo.  
A: Entiendo, y ¿cómo buscan alternativas de casa o departamento?  
D: Portar inmobiliario o go place it también.  
A: Ya, ¿ninguna asesoría, así como corredora o expertos?  
D: No, hay una corredora, que como que nos agradó y le pedimos que nos buscara más y hablamos con una dueña directamente porque era la vecina de una colega de mi marido y da lata el corredor, porque le pagas plata y en verdad no hace nada.  
A: Tú dices que ¿un corredor no te asegura una buena propiedad?  
D: Nada, no les interesa, en realidad, en el fondo, tú le entregas tu propiedad para que te la venda, el comprador les da lo mismo, chao, siempre te dicen maravillas de las casas, que están perfectamente ubicadas, que son amplias, lo malo jamás te lo van a decir. Yo no me fío en un corredor.  
A: ¿En qué te fías cuando vas a visitar una propiedad?  
D: Yo creo que, en el fondo aquí pecamos de ingenuos, porque fue como percepción, que bonito edificio, pero la próxima vez, yo creo que pediría que un arquitecto me acompañe o un constructor civil o un ingeniero o tú, por eso queremos vender este departamento, porque va a tener detalles en 20 años más, no sé cómo va a estar.  
A: Ya, pero me has dicho solo el tema del piso que presentado fallas  
D: Los ascensores ponte tú, son de mala calidad, son chinos parece, entonces se estropean y la reparación es muy cara, entonces encuentro que en la construcción se ahorraron el tema de los ascensores, que podrían haber puesto otros de marcas más conocidas y el tema del ruido, eso nos molesta harto, el departamento de abajo le sentíamos la tele a la señora, una señora mayor que escuchaba la tele a mil en algún minuto la tuvimos que llamar a las 02:00 A.M.  
A: ¿Ustedes lo eligieron principalmente por el espacio, por la orientación?  
D: Sí, por la orientación, porque no era viejo, la cocina era decente estaba bonita, nueva y además estamos acá porque mis papás viven muy cerca y a mí eso me facilita la vida con los niños y todo eso y también porque tiene 3 estacionamientos, chicos, pero los tiene y una buena bodega.  
A: volviendo al tema de la calidad de las edificaciones ¿tú crees que actualmente no cumple con las expectativas de las personas?  
D: Yo no soy experta en el tema, pero comparo, por ejemplo mis papás tienen un departamento de hace 20 años acá en (-----) y excelente construcción, de una constructora no muy conocida, no sé cuál es y en general, el edificio, no ha tenido grandes fallas, tiene paredes gruesas, para el terremoto, no le pasó nada.  
A: ¿Por qué crees que pasa eso?  
D: Yo creo que antes se hacían mejor las cosas, tal vez no contrataban tanto, el tema de los contratistas es atroz, o sea, la empresa que nos puso el piso acá eran puros contratistas entonces, no supervisan, mandan a los maestros nomás así.  
A: ¿No crees que ha sido un tema de regulaciones por ejemplo?  
D: O sea, yo espero que este país esté bien regulado, con el tema del terremoto, yo me imagino que las regulaciones son estrictas, confío en eso.  
A: Bueno, ese es un tema más estructural, pero ¿en un tema más de espacialidad, o en un tema de iluminación?  
D: A nadie le interesa, o sea se hacen esas torres de departamentos, todos apiñados, a nadie le interesa.  
A: ¿Tú dices que debería haber un estándar?  
D: Obvio, mi mamá anda en silla de ruedas y yo cuando voy a ver las casas miro las puertas, porque una vez arrendamos un departamento en la serena y la puerta del baño, era, o sea, cabía yo, o sea, una puerta de menos de 60 cm. No puede ser libre albedrío, como que el día de mañana van a empezar a hacer entonces el baño afuera comunitario tal vez para ahorrar espacio, o 20 departamentos por piso, o 1.000 personas en un edificio, como esos de estación central. A demás hay que preocuparse de que no puede haber ese hacinamiento de gente, imagínate un incendio, los ascensores, la gente debe hacer cola.  
A: Entonces ¿dices que deberían haber estudiado eso más profundo?  
D: Obvio. Si no puede ser.  
A: ¿Tú te fijaste en la inmobiliaria o constructora al momento de comprar?

D: Sí, pero yo no conozco mucho del tema, le preguntábamos a gente y decían sí, entonces sí nomás, chao. Fuimos muy niños al comprar este departamento, como que no atinamos en esas cosas, ahora estamos más, o sea, ahora nos preocupamos de eso, porque es una realidad.

A: Entiendo, y ¿sabías que inmobiliaria esta mayormente calificada?

D: No tengo idea, hay que asesorarse nomás, con alguien que sepa, lamentablemente yo siento que ninguna, o sea, hay gente que te puede decir esta es buena, pero por ejemplo yo tenía un amigo que hacía la posventa de (-----) y me decía "esta cuestión es atroz, o sea, es una posventa que no termina nunca, porque es arreglar y arreglar y arreglar, porque lo hicieron mal de un principio". No sé como que siento que el rubro de la construcción en este momento no es tan confiable.

A: ¿Por qué crees que no es confiable?

D: Es que, te pongo el caso de un amigo, un pediatra, compró un departamento de (-----) en Vitacura. Que le ha costado mucha plata, más de 15 mil ufs. Y en ese mismo edificio, compraron sus papás, además sus suegros. A dos semanas de usarlo, se les quebró la tina, yo habría pensado que una constructora así de grande que tiene muchos edificios nunca le habría pasado algo así. Yo no encuentro menor eso.

Entonces Gonza, mi marido, me decía, entonces la constructora (-----), que uno se imagina que son buenos, mira se les quebró la tina, y ellos están tostadísimos, imagínate, hacer un baño de nuevo. Porque para sacar la tina, tienen que desmotar todo.

A: Claro, claro. Pero de las viviendas que has visto, ¿qué te ha llamado la atención? en algún producto, o artefacto nuevo que no conocías, ¿crees que las viviendas de ahora son más tecnológicas que antes?

D: Bueno las cocinas, que son yo tengo una inducción que lleva una vitro cerámica, yo le puse una inducción... que yo la encuentro bien segura por el tema de los niños, no es requisito, pero si yo viera que un departamento tiene eso, me gustaría, en general llevan vitro cerámica, pero yo lo cambiaría a inducción porque lo encuentro más seguro. Las griferías, cuando son de marca, son eternas, y en general no ponen buenas griferías. Por ejemplo, las Grohe, mi abuelo tiene un departamento en viña con esas griferías y son estupendas, no se usan en todo el año, un mes en el año, y siguen igual de buenas. Y no las griferías nosotros tuvimos que cambiarlas enteras cuando llegamos.

A: ¿Pero por qué?

D: Porque estaban malas.

A: ¿En qué sentido?

D: No eran funcionales, se habían oxidado las cosas de los baños, donde drena el agua. Los sifones tuvimos que cambiarlos, porque estaban todos chuecos. Tal vez la gente antes no mantenía nada, mi marido es súper maestríto, y le gusta hacer esas cosas, pero para haber tenido pocos años de uso yo creo que los productos eran malos.

A: ¿Cuántos años tenía el departamento?

D: tenía 5 años el departamento

A: ¿La cantidad de años que tenga de uso una vivienda, es un tema importante?

D: Sí claro, también fue un factor al momento de elegir este departamento, estaba semi nuevo, nosotros pensábamos que no íbamos a tener tantos problemas.

A: Entonces, ¿ahora es menos relevante cuantos años de uso tenga?

D: No, al contrario. Es que siento que para lo que te cobran, deberían poner buenas cosas. En las puertas, las chapas, las ventanas y griferías, ahorran harto en eso. Porque se saben que la gente no se fija, ellos deberían saber cuáles son los productos buenos y que duran más.

A: ¿y por qué crees que no los instalan esos productos?

D: Yo creo que se preocupan más de la estética, compran los productos más bonitos nomas, lo que se ve más moderno. Engañan a la gente por la vista. No compran lo bueno, por ejemplo, acá en los baños, los estanques son malos, son de esa marca (----). Por ejemplo, en la casa de mi papá, están los estanques (----), que son buenísimos, y duran harto, ya llevan 20 años funcionando.

Entonces por eso las inmobiliarias dicen para que una grifería buena, si la gente no se fija, ni en las perillas, no se fija en las puertas, etc.

A: ¿Entonces debería haber más regulación al respecto?

D: Sí, las empresas deberían preocuparse más y hacerse responsable más años, así se vería la diferencia. Dos años para la posventa me parece muy poco.

A: Entiendo, gracias Daniela por tu tiempo, es todo.

---

#### Entrevista N° 6: Familia Álvarez - Ossandón

Alvaro (A): El tema de investigación que estoy abordando busca responder ¿Cuáles son los factores interiores de la vivienda que más influyen en los hogares de Santiago en la búsqueda y elección de opciones de localización?

Cuando hablo de factores interiores de la vivienda me refiero a todo lo que se encuentra dentro del lote donde se emplaza la vivienda. En el caso de condominios incluye también los espacios comunes, estacionamientos, piscinas, salas de juegos, bodegas, etc. Factores propios de la vivienda y que le dan un valor agregado a la propiedad.

A: Por favor, ¿Me podría comentar su nombre, edad, a que se dedica y cómo se conforma su familia?

Sergio (S): Soy de profesión medico dermatólogo, tengo 37 años y estoy casado. Vivo con mi señora Cecilia y mis 3 hijos de: 13, 8 y 5 años.

A: ¿Hace cuánto tiempo que compró su vivienda y qué características tiene?

S: La casa tiene 205 m2 construidos en un terreno de 500 m2, la compramos nueva hace ya casi un año aproximadamente.

A: ¿Cuánto tiempo estuvo buscando casa?

S: Fueron como 3 meses, marzo, abril y mayo, buscamos primero por internet, lo típico. Después, visitamos creo como tres o cuatro casas antes, y luego con la Cecilia, vinimos a ver estos sectores porque a mí me habían comentado pero ella no los conocía.

A: ¿Las viviendas ya estaban construidas o era un proyecto en verde?

S: Sí, las viviendas estaban hechas. De hecho vinimos nuestra casa nos gustó al tiro.

A: ¿y que hizo que eligiera esta vivienda en particular?

S: El espacio y que no hay vecinos, ósea hay vecinos pero no tanto... acá tienes vecinos laterales nomas... si tú estás en el patio de una casa cualquiera tienes más vecinos haciendo asados, cumpleaños o cualquier otra actividad y escuchas todo. Acá, las calles separan las viviendas produciendo desniveles y terrazas que dan más privacidad.

A: ¿Y en qué se diferencia esta propiedad con su antigua vivienda?

S: En varias cosas, vivíamos antes en un departamento tipo loft en Brasil (Barrio Brasil) y decidimos cambiarnos porque el departamento nos quedó chico, con el nacimiento de la Josefa faltó espacio, sobretudo en términos de dormitorios y espacios de recreación, teníamos una terraza grande en el tercer piso pero igual echábamos de menos un patio. Además, había mucha gente, se escuchaba la vecina siempre... yo creo que por mala construcción, si hubiera estado bien construido no habría pasado tanto.

A: Sergio, la literatura acerca del estudio de factores de la vivienda consideran 3 aspectos que son fundamentales para la búsqueda y elección de una vivienda: 1) características del entorno o barrio en donde se encuentra la vivienda, 2) características de acceso o de transporte (cuán fácil o económico es trasladarse desde o hacia el lugar donde se encuentra la vivienda) y 3) características interiores de la vivienda.

Teniendo en cuenta esta clasificación, que porcentaje le atribuiría usted a cada uno de estos aspectos.

S: Lo que importa más sería la vivienda, yo creo en un 60% más o menos, luego vendría el barrio en un 40, o 30% porque sacrificamos la conectividad, acá no hay un buen acceso, no hay comercio, no hay nada (Risas)... Entonces, en el fondo sacrificas eso de estar en el centro donde tú caminas y haces todo en el metro.

A: ¿Entonces la conectividad no es importante?

S: No es que no sea importante, yo le daría un 10%, pero claramente si estas comprando casa, las cosas que valoras en mi opinión es lejos lo otro.

A: Ahora enfocándonos en las características interiores de la vivienda ¿Cuáles fueron los factores interiores que más incidieron en su búsqueda y elección de una vivienda? Ordénelos de mayor a menor importancia para luego asígnele un puntaje, de forma que el total sume 100 puntos.

S: El espacio sin duda, también la distribución, mm la privacidad también es importante, por lo que te decía anteriormente de los vecinos, me agrada mucho. Las áreas verdes y plazas del condominio también son importantes... emm también la seguridad: Si yo salgo, la Cecilia se puede quedar sola... hay cámaras, guardias y vigilancia permanente.

Yo los ordenaría en: Espacio 30%, seguridad 20%, la distribución 15% y la privacidad 15% también, las áreas verdes un 10%, después la luminosidad y la calefacción le daría un 5% solamente.

A: ¿cómo definirías el atributo espacio?

S: En términos de amplitud, de dimensionamiento. Los recintos son bastante grandes, y si te fijas son más altos que lo común.

A: ¿y la distribución?

S: A nosotros nos gustaba que la casa tuviera un cuarto abajo, no subir tantas escaleras. Además, que las cosas funcionales estuvieran acá abajo.

A: y cómo definirías ¿la luminosidad y la calefacción?

S: Luminosidad en término de cuánto tiempo está la casa con luz natural. La casa tiene ventanales grandes por lo que es muy grata en ese aspecto.

En la calefacción, bueno las ventanas son de PVC y termo panel, por lo cual, no se pierde el calor. Además tiene un sistema de estufas en varios recintos.

A: En tiendo. Al respecto, si tuvieras que ponerle una nota ¿cuál sería?

Yo le pondría un 6.5.

A: ¿6,5 por qué?

Es que ha habido algunos peros de construcción...

A: ¿En qué sentido?

S: Es que se llovió un dormitorio, creo que hubo una filtración, después genero humedad y hubo que pintar y reparar. Son cosas chicas pero tu esperas que una inmobiliaria como (-----), no presente ese tipo de fallas. Nosotros asumimos que no íbamos a tener ningún tipo problema ya que habíamos tenido antes una casa de (-----) y no había pasado nada.

A: Ok, y ¿cómo se informaron de esta propiedad y sus características?, ¿alguien se las recomendó?, ¿consultaron con algún experto?

S: No, como te decía miramos por internet un tiempo, después recorrimos el sector y el estilo del barrio nos llamó la atención. No es la típica casa, este modelo se llama contemporáneo creo y tiene un aspecto más moderno que nos gustó.

A: ¿No averiguaron un modelo parecido en otro sector?

No, vimos algunas casas, pero no eran iguales, aunque tú las mires por fuera parecidas, descartamos varias que tenían balcón en el segundo piso, ya que era poco lógico que si estamos pensando en vivir con niños complicarte después que haces con el balcón y esas cosas.

Después las casas clásicas de tejuelas no nos gustaban mucho. Como te decía, los espacios y la menor presencia de vecinos fue los que nos hizo decidir por esta vivienda.

A: ¿Cómo usted estimó el valor/nivel/grado en que se encuentran los atributos seleccionados?, ¿midió con algún instrumento?, ¿pidió información a expertos?

S: No, solo lo estimamos desde la observación, fue un tema más perceptivo. Para temas más de construcción, en cambio, cotizamos algunas empresas que presentaban servicios de inspección técnica, pero los precios eran costosos, te cobran por metro cuadrado y nos dimos cuenta de lo que revisaban era súper básico, lo podíamos hacer perfectamente nosotros. Pienso que el problema de las filtraciones que tuvimos, tampoco se habrían percatado.

A: ¿Considera que la vivienda que adquirió, satisface sus expectativas en términos de factores interiores?

S: Sí, nosotros teníamos una idea y lo encontramos al tiro. El tema económico nos sorprendió un poco en la búsqueda.

A: ¿En qué sentido, como fue la búsqueda?

S: Los precios, nosotros habíamos comprado un departamento hace como 5 años, los precios no estaban tan elevados.

La búsqueda fue rápida, pensamos primero en una vivienda específica, con ciertas características. Después nos fijamos y adaptamos a los precios que contemplaban.

A: Si tuvieran que elegir entre una casa o un departamento ¿con cuál se quedan?

S: Con casa definitivamente, de hecho es eso lo que nos motivó a cambiarnos. Nunca pensamos en buscar nuevamente un departamento.

A: ¿Por qué?, ¿ni aunque tuviera mayores dimensiones?

S: No, porque como te decía en las casas tienes más privacidad y menos vecinos.

A: ¿En término de que factores interiores que considera usted que la vivienda podría mejorar?

S: No, en nada. De hecho no la hemos modificado ni pensado en ello.

A: ¿cuáles son los recintos que más valoras en tu actual vivienda?

S: Me gusta mucho la sala de estar del segundo piso, compartimos mucho ahí, vemos películas, los niños juegan, etc. También la cocina nos gusta, es amplia y tiene un comedor de diario grande, ahí almorzamos casi siempre y compartimos harto.

A: Finalmente, ¿considera que el sistema normativo Chileno establece estándares de diseño y construcción que regula adecuadamente los atributos interiores?

S: No. La calidad de las viviendas es ahí nomás. Como te comentaba en el departamento anterior, que no era nada barato, se escuchaba todo y hasta hubo problemas de construcción feos, aparecieron grietas en la losa, los ascensores se echaban a perder bastante seguidos, también hubo temas con filtraciones, no en mi caso, pero los vecinos contaban varias cosas. Claramente hay una falta de regulación o control en la normativa.