Satisfacción con la vivienda en conjuntos residenciales de cooperativas y su relación con variables del mesosistema

Emilio Moyano Díaz. *

Se determina el nivel de satisfacción residencial con la vivienda, el conjunto habitacional y el barrio en sectores de nivel socioeconómico medio-bajo de viviendas construidas mediante el sistema cooperativo. Una encuesta -mayoritariamente con ítemes tipo Lickert- aplicada a una muestra de 100 jefes de hogar, seleccionada aleatoria y proporcionalmente según el tipo habitacional, permitió establecer asociaciones significativas (Chi 2) entre satisfacción residencial con la vivienda y características físico-espaciales de la misma tales que su tamaño (p<.000; Phi .53), su calidad material (p<.023;Phi .24),belleza (p<.0001;Phi.42) y algunas características sociales del mesosistema tales que la compatibilidad y satisfacción con los vecinos (p<.0005; Phi .38) y la seguridad frente al robo (p<.05; Phi .21). También se verifican asociaciones significativas entre satisfacción con la vivienda y satisfacción con el conjunto (p<.0005; Phi .46) y otros resultados preliminares relativos al conjunto y barrio.

The residential satisfaction level is stated as regards housing, the residential group and the neighbourhood, in areas of middle-low socioeconomic level and cooperatively built houses. A survey -mainly with Lickert type items- was applied to 100 family heads. It was selected at random and in a proportional way according to the housing type. Such survey allowed us to stablish meaningful associations (Chi 2) between residential satisfaction as regards the house and its physico-spatial characteristics such as its size (p<.000;Phi.53), material quality (p<.023;Phi.24), its beauty (p<.001; Phi.42) and some social characteristics of the mesosystem such as compatibility and satisfaction with the neighbours (p<.0005; Phi,38) and security against burglary. Some meaningful asociations between housing satisfaction and satisfaction with the group (p<.05;Phi.46) are stated as well as other preliminary results in relation to the residential group and the neighbourhood.

INTRODUCCION Y PROBLEMA.

Este reporte de investigación está referido a un trabajo de evaluación de la calidad de las viviendas producidas por una Empresa (Santa Dora de ahora en adelante)[1] dedicada a la producción de viviendas a nivel nacional. Esta empresa acoge las peticiones de vivienda de personas, familias y/o grupos a quienes temporalmente define como socios, adquiere terrenos, canaliza y gestiona subsidios habitacionales que el Estado entrega a los ahorrantes interesados en obtener subsidio para la vivienda, propone programas de construcción y los ejecuta, entre otras funciones. Los ejecutivos de esta empresa solicitaron al Instituto de la Vivienda de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de Universidad de Chile evaluar la calidad de su producción tanto en lo físico-espacial como desde la perspectiva de la satisfacción residencial de los ocupantes

* Psicólogo, académico de la Escuela de Psicología F.H. Universidad de Santiago. Investigador del Depto. de Urbanismo e Instituto de la Vivienda, F.A.U., Universidad de Chile.

1 Sta Dora es un nombre de fantasía pues por razones eticas, comerciales y publicitarias consideramos necesaria la reserva.

de las viviendas. Para cumplir con el objetivo la viviendas fueron evaluadas desde un punto de vista arquitectónico y constructivo por parte de arquitectos y también psicosocialmente por parte de psicólogos sociales siendo esta última evaluación a la que específicamente está referido el presente reporte.

La preocupación por evaluar está presente particularmente hoy en nuestro país, cuando la acción empresarial privada ha sustituído a la del Estado de modo progresivamente más extendida en distintos ámbitos (salud, educación, servicios básicos, etc.). Por otra parte, la acción privada despierta sospechas de un orden distinto que las que despertaba tradicionalmente el Estado en su operar. La evaluación es un tema-instrumento de legitimación y/o crítica, sirve a los decididores de la sociedad como a los que se ubican en la base misma, puede servir para clarificar como para opacar. Generalmente la evaluación ha estado cuasi-exclusivamente al servicio de los expertos y resultaría interesante que se hiciera al servicio del «actor más impotente y más majestuoso a saber, el ciudadano» (Viveret en de Gaulejac, 1990:121). Más allá de las dificultades que entraña definir de cuáles ciudadanos se trata y de considerar que la evaluación es un objeto sensible a los problemas de poder social pensamos que también ella debe ser un instrumento de producción de conocimiento y es en esta función en la que nos centraremos ahora.. Así, ubicaremos nuestro problema de evaluar la calidad de las viviendas dentro de la psicología ambiental en el área que se ha dado en llamar Evaluación de Ambientes Ocupados (E.A.O. de ahora en adelante) o, también, Evaluación Postocupación. (Stokols y Altman, 1987).

Las formas de evaluación de lo social -en este caso la satisfacción del residente con su vivienda- dejan muchas veces desconformes a quienes las solicitan. Ya sea porque se utiliza una metodología matematizada y apoyada en un principio de no contradicción, ó, en el otro polo, porque se utiliza una cualitativa en la que no se explicita los criterios y en la que el evaluador confunde sus deseos con la realidad. Ambas conducen a resultados que por omisión -de lo cualitativo la primera y de lo cuantitativo la segunda- dejan desconformes a los agentes involucrados.

La evaluación postocupación , E. A. .O., es valorativa más que descriptiva o predictiva, enfatiza el grado de efectividad de ambientes diseñados par ciertos usuarios. Trata de detectar errores y aciertos para integrar en futuros diseños. Es de tipo transversal, no longitudinal, centrada en el ambiente real actual -tal como está ahora- y descansa en la sistematización de las percepciones que los usuarios tienen de sus viviendas. Nosotros hemos efectuado precedentemente evaluaciones de este carácter referidas a la calidad del entorno inmediato a viviendas sociales para usuarios de niveles socioeconómicos bajos (Haramoto, Moyano, Kliwadenko y otros, 1992) las que se han sumado al gran caudal de trabajos relativos a ambientes residenciales y de la vivienda en particular producidos en los últimos años. En esta oportunidad sin embargo, evaluaremos satisfacción con la vivienda ya que resulta una valoración directamente operativa para quienes tienen intereses concretos e inmediatos en la actividad de diseño y de construcción. El tema de la satisfacción residencial se ha constituido en un área de interés de alto desarrollo en la psicología ambiental, se posiciona en al ámbito de las actitudes ambientales, es decir, de los sentimientos favorables o desfavorables que se tiene hacia alguna característica del ambiente físico o hacia un problema relacionado con él . La satisfacción residencial está referida al nivel de agrado o de desagrado que las personas sienten por el ambiente en donde residen. (Holahan, 1991:117).

Desde un punto de vista teórico la satisfacción con la vivienda es uno de los tres factores constitutivos del concepto general de satisfacción residencial. Los otros dos son la satisfacción con el conjunto y con el barrio. Entendemos por conjunto habitacional un cierto número de unidades de viviendas que comparten comunes

denominadores tales como el momento de construcción, ser parte de un mismo proyecto constructivo, en grado variable ser de un cierto tipo habitacional y un valor semejante sino idéntico. El barrio a su vez es un sector geográfico mayor de viviendas que puede agrupar en su interior diversos conjuntos habitacionales con lotes de dimensiones semejantes y que eventualmente es reconocido como tal por su ocupantes u otros externos a él. Consideraremos que la vivienda es una unidad básica o menor -que denominaremos microsistema- inserto en un conjunto residencial que está emplazado en un barrio. Conjunto y barrio constituyen lo que denominaremos mesosistema. Lo que ocurre en el microsistema - la eventual satisfacción con la vivienda experimentada por los moradores, entre otras cosas- pensamos que está altamente influído por algunos procesos provenientes del mesosistema. Nos interesa conocer en qué dirección opera esta influencia. La terminología sistémica aquí introducida -micro, meso, exo y macrosistémico- proviene de Morval (1989, en Moyano y Haramoto, 1991).
A continuación sintetizaremos alguna literatura teórica y empírica de la psicología ambiental o de disciplinas afines, relativa a la satisfacción residencial. No tenemos aquí la pretensión de una puesta al día en el tema tratándose este reporte de un avance preliminar de un trabajo que esperamos publicar completamente en el futuro.

1) La satisfacción residencial será entendida aquí como el grado de afecto o la actitud que produce el hecho de vivir en un determinado contexto (Aragonés, 1987). También podemos entenderla como la distancia que existe entre las características del ambiente residencial real y aquellas que los habitantes desearían que éste tuviera (Amérigo,1987). La satisfacción residencial como constructo general se explica por : a) la vivienda, b) el barrio, c) el vecindario (Canter y Rees, 1982), agreguemos que la satisfacción como estado emocional esta sujeta a factores personales, por lo cual habría que agregar este factor personal (p) a los elementos precedentemente indicados (Francescato y otros, 1974). Al respecto Aragonés y Amérigo (1987) han propuesto una formula como la siguiente: S.R.= f [(V,B,V)x p] , esto es, la satisfacción residencial es función de la vivienda, el barrio, los vecinos, por la personalidad. Vivienda barrio y vecinos mantendrían relaciones de influencias recíprocas tridireccionales.

2) Rapoport (1978) sugirió que la compatibilidad con los vecinos sería el factor más importante de la satisfacción social en general. También, refiriéndose a las preferencias de las personas con respecto a las características de su lugar de residencia sugirió que la preferencia por lo verde-vegetado era una aspiración o deseo recurrente en países como U.s.a., Canadá y Australia. En una línea coherente con ésta en un trabajo anterior encontramos que un clima social de ayuda mutua y de buenas relaciones de vecindad era un factor asociado muy frecuentemente a comportamientos espaciales de mejoramiento en el entorno inmediato a la vivienda en sectores de pobreza urbana en la ciudad de Santiago. Del mismo modo se encontró que los esfuerzos de mejoramiento en una alta frecuencia consistían en vegetar, diseñar jardín(es), plantar árboles ya fuese, acompañando otras acciones constructivas o independientemente de ellas. (Moyano, 1992). En una línea distinta a ésta, aunque especialmente atinente al tema de la seguridad ciudadana puesto en la discusión pública por los medios de prensa nacionales en el último tiermpo, Freid (1982) y Gold (1982) muestran respectivamente, que el grado de seguridad percibido explica un porcentaje de 5.7% de la varianza en satisfacción residencial y que el sentimiento de inseguridad es un factor importante de insatisfacción general. Por su parte De la Puente, Torres y Muñoz (1990), reportan algunos resultados de investigaciones sobre satisfacción residencial obtenidos en poblaciones de extrema pobreza urbana de Santiago de Chile que muestran que la satisfacción con la vivienda depende en mayor medida de variables relativas a lo que estamos designando como mesosistema y, más particularmente, a dimensiones sociales de éste (evaluación de problemas sociales, de la seguridad, evaluación y comparación de la sociabilidad, fama de la

población y evaluación de la erradicación) que de las características fisico-espaciales de las viviendas mismas. Cuanto más negativa la percepción acerca del entorno social más crítica la opinión respecto a la vivienda, ya sea específica o globalmente considerada y viceversa (1990: 18).
Apoyando la contribución de factores físico-espaciales a la satisfacción residencial tenemos como predictor más poderoso de ésta al factor aislamiento térmico en investigaciones realizadas en España en sectores de remodelación de viviendas de carácter público (Amérigo y Aragonés, 1988).

3) Con respecto a las metodologías de evaluación de la satisfacción residencial Amérigo (1987) ha advertido que cuando se utiliza aquellas de tipo directo y global, en que se interroga al habitante acerca de su grado de «satisfacción con la vivienda» (o el conjunto o el barrio) se obtienen, con mayor probabilidad, resultados favorables o 'positivos' lo que hace de ella una medida de confiabilidad cuestionada. Amérigo sugiere la explicación de este sesgo apelando al concepto-tendencia de deseabilidad social (la mayoría de las personas quieren dar una «buena» imagen de sí mismas) como también al de búsqueda de consistencia cognitiva -personal y con su ambiente- o reducción de disonancia cognitiva. Creemos que un modo de precaverse de este efecto es descomponer la pregunta refiriéndola a aspectos específicos del objeto que queremos evaluar y, asimismo, sustituir el término satisfacción por otros tales que adecuación, adaptación, favorable, positivo etc. Esto hace posible el 'reconocimiento' de parte del ocupante de limitaciones o aspectos disfuncionales de distintas parcialidades del espacio construído que no vulneran -como la pregunta directa y global- su autoimagen personal en relación a las características de su hábitat. Esta precaución adquiere mayor fuerza si sostenemos que la vivienda per se (y su localización y emplazamiento) es un símbolo cargado de significados de estatus social y económico, éxito en la vida, calidad de vida, y, por lo tanto, de identidad personal.

Lo anterior nos conduce a la consideración de que la evaluación que un habitante hace de su vivienda parece estar influida por su evaluación de otros factores -especialmente los de tipo social- referidos al entorno en que aquella se sitúa. Resulta así necesario sistematizar cuáles son estos factores, operacionalizarlos y medirlos a fin de establecer sus eventuales asociaciones con la satisfacción residencial con la vivienda. Tomando en cuenta estos referentes la presente evaluación trata de responder tres preguntas, a saber;

1) ¿Cuál es el grado de satisfacción residencial que los residentes de viviendas del sistema cooperativo experimentan?
2) ¿La satisfacción residencial con la vivienda está asociada a aspectos arquitectónicos de la vivienda el conjunto o el barrio o a aspectos sociales de los mismos tales como las relaciones de vecindad , la belleza atribuída al tipo habitacional o vivienda, la seguridad frente al robo u otros? ó, a ambos tipos de variables?
3) ¿Qué factores explican la variación en la satisfacción residencial con la vivienda ?

METODOLOGIA

Población y muestra : nuestro universo está constituído por todos los habitantes Jefes(as) de hogar de las viviendas construídas por la Cooperativa Sta. Dora en la ciudad de Santiago. Se trata de una cooperativa que ha construído alrededor de 1500 viviendas en conjuntos emplazados en más de 5 comunas del Gran Santiago (entre otros en el país) repartidas en siete tipos habitacionales distintos. Para la selección de la muestra utilizamos la fórmula para universos finitos con un nivel de confianza de 2 o lo que para 1500 nos dio 94 sujetos al 10% de error. Así, se aproximó a 100 para lo cual se procedió a extraer proporcionalmente un número de cien viviendas seleccionadas al azar al interior de cada tipo habitacional y de cada conjunto. Así para el tipo habitacional 1 seleccionamos el 38,6 (38), para el tipo 2 el 22,98 % (23) etc. hasta completar todos los tipos. La determinación de

qué viviendas específicas dentro de cada conjunto serían encuestadas se hizo mediante la aplicación de un criterio de proporcionalidad (en los conjuntos mayores se seleccionarían más del tipo en cuestión) enumerándose en el plano respectivo de izquierda a derecha y, determinándose mediante el coeficiente de elevación una extracción sistemática controlándose adicionalmente la orientación espacial en los cuatro puntos cardinales. En cada una de las viviendas seleccionadas se entrevistó al jefe de familia o a la dueña de casa, totalizándose el número de 100 previstos. La composición de la muestra definitiva en Tabla Nº1.

Las viviendas son de albañilería, tienen desde 34.37 a 74.05m2 con piso de radier (concreto) cubierto con flexit, estructura de techumbre en madera (de pino) con cubierta de asbesto cemento. Constituyen conjuntos habitacionales emplazados en 5 diferentes comunas populosas de la ciudad de Santiago, a saber; Pudahuel (2), La Florida (5), Maipú (5), Puente Alto (1), Quilicura (1), Nuñoa (1) y Santiago Centro (1). Su valor comercial al momento de adquisición varió desde 300 a 800 U.F (U$7.211 a U$ 19.230). Sus moradores son personas de un grupo socioeconómico medio bajo y bajo (C 3 y D) según estratificación realizada por ICOOM (1991).

Instrumento : cuestionario de 55 ítemes del tipo Lickert, diferencial semántico y 5 preguntas de desarrollo. La mayor parte de los ítemes provienen de dos cuestionarios que el autor elaborara para investigaciones previas (Haramoto, Moyano y otros 1989-1990; Fernández, Durán, Moyano y otros 1990-1991) lo que otorga ciertas seguridades en torno a su empleo en este tipo de poblaciones, otros le fueron agregados ad-hoc para esta evaluación. Las variables que incluye son las siguientes:
A.- Variables identificatorias del entrevistado: sexo, comuna de procedencia, tamaño y calidad de la vivienda anterior, status de propietario o arrendatario, tiempo de

TABLA Nº1
COMPOSICION Y TAMAÑO DE LA MUESTRA ANALIZADA SEGUN TIPO HABITACIONAL.

TIPOS HABITACIONALES *	M^2	Nº Dorm.	Nº Total de Viviendas	Muestra
Tipo 1: viv. pareada de un piso	34.37 a 49.8	2-3	561 (38,60%)	39
Tipo 2 viv.pareada con mansarda	45.15 a 64.7	3-4	334 (22,98%)	23
Tipo 3 viv.continua de dos pisos	36.00 a 46.0	2	188 (12,93%)	13
Tipo 4 viv.pareada con dos pisos	46.00 a 66.0	2-3	188 (12,90%)	13
Tipo 5 viv. departamento	57.19	3	42 (2,89%)	3
Tipo 6 viv.continua con mansarda	45.10 a 74.05	3	109 (7,50%)	7
Tipo 7 viv.continua con tres pisos	50.94	3	31 (2,13%)	2
			1453	100

*Existen variaciones de diseño dentro de cada tipo habitacional.

residencia, número total de residentes, identificación de ocupantes de mayor pertenencia.

B.- Variables relativas a la vivienda: estado de conservación y calidad material, nivel de seguridad atribuído a la vivienda, evaluación del tamaño, evaluación de la privacidad permitida en su interior, relación status de la vivienda ocupante y precio, belleza de la vivienda, existencia de acciones y/o planes de mejoramiento.

C.- Variables relativas al conjunto habitacional: accesibilidad a espacios verdes-vegetados naturales, belleza del conjunto, percepción de los vecinos, servicios adecuados o no, ruido, calidad del aire, amenazas a la salud por plagas, amanazas sociales como delincuencia.

D.- Variables relativas al barrio: status del conjunto, imagen relativa al barrio y deseo de irse, servicios del barrio.

E.- Variables de satisfacción directa : con la vivienda inicial, con la vivienda actual, con el conjunto, con los vecinos, con áreas verdes y/o plazas, general con el barrio.

F.- Otras variables medidas: (itemes de desarrollo) principal problema de la vivienda, el conjunto y el barrio, recomendaciones del encuestado con respecto a la vivienda y conjunto habitacional.

Procedimiento : después de visitar los conjuntos residenciales se realizó la selección de la muestra a partir del examen de los planos de cada conjunto. Paralelamente un estudiante egresado de Psicología[2] entrenó a cuatro estudiantes de 4º y 5º año de la carrera para la aplicación y tabulación del instrumento, quienes procedieron a su aplicación a lo largo de una semana. Se interpretó los resultados, se entregó informes a la Empresa Sta Dora y posteriormente hemos estado procesando datos cuyos resultados, para los propósitos de esta publicación, consideramos preliminares.

RESULTADOS

Se entregan resultados a nivel descriptivo para la satisfacción con la vivienda y su asociación con algunas de las variables que incluye el instrumento. Verificaremos la puesta en relación de las variables ínsitas en nuestras tres preguntas centrales. Antes de ello sin embargo entregaremos algunas características identificatorias del grupo social residente.

El 88% de los encuestados son propietarios de las viviendas que habitan y el 12% son arrendatarios. El 28% de la población encuestada proviene de la comuna de Santiago, el 11% de fuera de la capital y el gran 61% de variadas otras comunas. El 60% señala que su vivienda anterior era más grande que la actual, un 28% que era más pequeña en tanto el 12% señala que era igual. El tiempo de residencia promedio es de 4,4 años con un rango de 14 años (1a 15) mientras que el número modal de habitantes por casa es de 5, con un rango de 7 (1 a 8). La mayor parte de los encuestados (77%) constituyen familias del tipo Nuclear (Jefe de hogar, cónyuge o conviviente e hijos solteros) seguidos por aquellos que forman familias del tipo Extensa (14%) (Jefe de hogar, cónyuge o conviviente, padres suegros u otros parientes, repartiéndose el 9% restante en las 2 otras categorías de las empleadas por el Censo nacional e Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 1989). Los resultados generales y globales de satisfacción residencial evaluada en forma directa para la vivienda, el conjunto y el barrio se incluyen en Tabla nº2.

La satisfacción residencial que los encuestados experimentan con sus viviendas, el conjunto y el barrio es más bien alta; Modo y Mediana 3.0 sobre 4.0 (satisfecho sobre muy satisfecho) con un promedio de 2,65 para la satisfacción con la vivienda y de 2.86 y 2.87 respectivamente, para el conjunto y el barrio. El 50% de los encuestados se ubican bajo el valor 3.0 y el 50% sobre este mismo valor. El valor más frecuente es también 3.0 correspondiente a la categoría Satisfecho. Las desviaciones

[2] Agradecemos a Julio Almanza quien tuvo a su cargo la coordinación del trabajo en terreno asi como sus contribuciones a la adecuación del cuestionario original para este trabajo.

TABLA Nº2
PROMEDIOS, DESVIACIONES ESTANDAR, MEDIANAS Y MODOS DE SATISFACCION RESIDENCIAL CON LA VIVIENDA, EL CONJUNTO Y EL BARRIO (N=100).

NIVELES SISTEMICOS

SATISFACCION*	Vivienda				Conjunto				Barrio			
	Prom.	D.E.	Md.	M	Prom	D.E.	Md.	M	Prom.	D.E	Md.	M
	2.65	.575	3.0	3.0	2.86	.493	3.0	3.0	2.87	.63	3.0	3.0

Valores 1 = Muy Insatisfecho; 2 = Insatisfecho; 3 = Satisfecho; 4 = Muy Satisfecho.

estándares sugieren una mayor dispersión de respuestas en la categoría satisfacción con el barrio (.63) que en la categoría satisfacción con la vivienda y conjunto en el que las respuestas, especialmente en ésta última, parecen agruparse más.

I. ANALISIS DE LA SATISFACCION CON LA VIVIENDA PARA LA GLOBALIDAD DE LA MUESTRA (N=100).

Hemos intentado establecer relaciones de asociación de la variable 'satisfacción con la vivienda' con aquellas otras que señaláramos inicialmente como relacionadas con ella; satisfacción con vecinos, con el conjunto, con el barrio y otras. Los valores que se obtuvo mediante el cálculo de Chi cuadrado (en la mayor parte de los casos mediante tablas 2x2 reduciendo de 4 categorías de satisfacción a 2 -satisfecho insatisfecho- y de los coeficientes Phi y de Contingencia (rutina SPSS) aparecen en Tabla Nº3.

TABLA Nº3.
SATISFACCION CON LA VIVIENDA Y SUS ASOCIACIONES EVENTUALES CON OTRAS VARIABLES FISICAS Y SOCIALES (N=100).

Sat. c/la vivienda y	Chi2	D.F.	Significación	Min E.F.	Phi	Coef Cont
SAT. CON VECINOS	11.97	1	SIGNIF. p< .0005	2.880	.38353	.35810
SAT. CON CONJUNTO	18.62	1	SIGNIF. p< .0000	5.120	.46078	.41849
SAT. CON BARRIO	3.04	1	NO SIG. p< .0808	5.440	.20317	.19910
ACCESO A. A.VERDE	1.19	1	NO SIG. p< .2753	15.040	.13057	.12948
CAL. MAT.VIVIENDA	5.099	1	SIGNIF P< .0239	9.280	.24945	.24203
TAMAÑO ADEC.VIV.	28.884	1	SIGNIF. p< . 0000	2.560	.53745	. 47341
SEGUR.FTE AL ROBO	3.54	1	SIGNIF. p< . 0599	12.80	.21004	. 20556
SAT. CON SERVICIOS	.3030	1	NO SIG. p<. 5820	8.60	.7919	.24293
BELLEZA DE LA VIV	16.084	1	SIGNIF p< . 0001	11.52	.42339	.38988
ACUSTICA VIVIENDA	2.34	1	NO SIG. p< . 1255	5.120	.18244	.17948
TIPO HABITACIONAL	.1193	2	NO SIG. p< . 9421	8.320	.03455	.03453

Chi 2 = valores chi cuadrado. Significación p = probabilidad de error.
Ph = Coeficiente Phi. Coef. Cont. = Coeficiente de Contingencia.

Estos resultados sugieren aceptar la hipótesis de asociación entre la variable satisfacción con la vivienda y 6 de las 11 variables analizadas. Particularmente, la satisfacción con la vivienda aparece asociada con la satisfacción con los vecinos y con el conjunto, con la calidad material de la vivienda, con su tamaño, con la seguridad frente al robo, y con la belleza de la vivienda. Deberíamos aceptar que cada una de éstas constituyendo pares con la variable que nos interesa -satisfacción con la vivienda- están asociadas. La fuerza de esta asociación es particularmente alta en lo concerniente a la percepción de tamaño adecuado de la vivienda alcanzando un valor de .53 sobre un máximo de 1.0. También es alta y, en orden decreciente, alcanza .42 para la variable belleza atribuida a la vivienda, y .38 tanto para la satisfacción con vecinos como para con el conjunto. La satisfacción con la vivienda alcanza una fuerza de asociación de .21 con respecto a la percepción de seguridad atribuida a aquélla, semejante a la satisfacción con el barrio (.20). Estos valores significan que a mayor tamaño de la vivienda más satisfacción con la misma, a mayor belleza atribuida a la vivienda mayor satisfacción con la misma, a mayor satisfacción con los vecinos mayor satisfacción con la vivienda propia, a mayor satisfacción con el conjunto en el que la vivienda está ubicada mayor satisfacción con ésta. A diferencia de lo que sugerimos inicialmente, la satisfacción con la vivienda no aparece asociada a la satisfacción general con el barrio (salvo, eventualmente, mediante la intermediación del conjunto) ni con el acceso a áreas verdes (salvo por la eventual intermediación del factor 'belleza').

Hay dos aspectos acerca de los cuales es razonable pensar que podrían estar relacionados con la satisfacción residencial; el tipo habitacional , que en investigaciones previas hemos asociado a comportamientos espaciales de mejoramiento y deterioro del entorno inmediato a la vivienda social (Moyano, 1992) y el tipo de familia; más o menos numerosa. Este último factor estaría afectando la disponibilidad de espacio y, por lo tanto, pudiera incidir sobre el grado de satisfacción residencial con la vivienda. Las Tablas nº4 y nº5 dan cuenta de la distribución de las frecuencias de estos factores con respecto a la satisfacción residencial más detalladamente, no obstante el análisis precedente. Un análisis en términos de la prueba chi2, (Phi y coeficiente de contingencia) no es posible de ser practicado en esta oportunidad para la variable tipo de familia.

TABLA Nº 4
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE CASOS POR TIPO HABITACIONAL Y GRADOS DE SATISFACCION RESIDENCIAL (N=100).

	Tipo Habitacional	Cont.2 p.	Par. Ip.	Par. c/man	Par2 p	Con. c/man.	Cont.3 p.	Deptos	% Total
Satisfacción con la Vivienda	M. Insatisfecho	2 (5,6%)	0	0	0	0	0	0	2 %
	Insatisfecho	3 (8,3%)	5 (19,2%)	1 (6,2%)	1 (9,4%)	0	4	0	14 %
	Satisfecho	30 (83,3 %)	20 (76,9%)	15 (93,8%)	9 (81,8%)	4 (80%)	0	2	80 %
	M. Satisfecho	1 (2,8%)	1 (3,8%)	0	1 (9,1%)	1 (20%)	0	0	4 %
	Total	36	26	16	11	5	4	2	100

Observamos que la mayor parte de los encuestados se sienten Satisfechos (80%) ó Muy Satisfechos (4%) con sus viviendas, independientemente del tipo habitacional al que ellas pertenezcan. La sola excepción a esto ocurre con los pertenecientes al tipo habitacional Vivienda Continua en tres pisos que se ubican todos en la categoría Insatisfechos. Se trata quizá de un efecto numérico dado su escaso tamaño en el total de la muestra el que no obstante esto,

es proporcionado y representativo de su distribución en la realidad. Al revisar el análisis la información cualitativa recogida respecto a este tipo habitacional observamos que la mayoría de los residentes (propietarios) de este tipo de viviendas declara no haber conocido con antelación a la ocupación el tamaño de sus viviendas, evalúan positivamente la seguridad de la vivienda frente al robo, reportan necesitar más piezas y que consideran que la vivienda debiera tener un precio menor al cobrado por ella. Esto es convergente con los factores reportados por Weidemann y otros (1982) respecto a la satisfacción con la vivienda entre los que están, la evaluación del confort con los aposentos, del espacio interior y del valor o precio pagado por ella.

Por otra parte, la distribución de los tipos de familia y su grado de satisfacción con la vivienda aparece en la Tabla nº5 a continuación.

La mayor parte de los encuestados de las familias de cada uno de los tipos se encuentran satisfechos con sus viviendas siendo esto muy marcado en el caso de las familias del tipo Extensa.(85,7%). Se requiere un análisis de tipo cualitativo -que no haremos ahora- para explicar el 32% de personas insatisfechas y muy insatisfechas con sus viviendas según su adscripción al tipo de familia..

2. ANALISIS DE LA SATISFACCION CON EL CONJUNTO PARA LA MUESTRA TOTAL (N=100).

Para estudiar la satisfacción residencial con el conjunto donde se localiza la vivienda hemos efectuado un análisis basado en verificar la hipótesis de asociación entre aquélla y otras tales como satisfacción con el barrio, con el tipo habitacional, con el acceso a área verde, y el tipo de familia.

TABLA Nº 5
TIPO DE FAMILIA SEGUN NUMERO Y GRADO DE PARENTESCO ENTRE SUS MIEMBROS* Y SATISFACCION RESIDENCIAL. (N=100).

	Tipo de Familia	Familia Nuclear	Familia Extensa	Fmlia. de Otros Tipos (Censales)	Total
Satisfacción con la Vivienda**	Muy Insatisfecho	4 (5.2%)	0	0	4 (4%)
	Insatisfecho	23 (29.9%)	2 (14.3%)	3 (33.3%)	28 (28%)
	Satisfecho	49 (63.6%)	12 (85.7%)	6 (66.7%)	67 (67%)
	Muy Satisfecho	1 (1.3%)	0	0	1 (1%)
		77	14	9	100 (100%)

* Nuclear: grupo emparentado constituído bajo la autoridad de una persona que está compuesto por el Jefe (a) de Hogar y/o el cónyuge o conviviente y/o los hijos solteros como también por los hijos casados y/o yerno o nuera y/o los nietos. Extensa: grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas bajo la autoridad de una de ellas y está constituída por el Jefe y/o el cónyuge o conviviente y/o los hijos solteros y los no parientes. Censal:grupo de personas emparentadas entre sí que viven bajo la autoridad de una de ellas y está constituída por el jefe y/o el cónyuge o conviviente y/o los hijos solteros y los no parientes. (INE, 1989:30).

** M.Ins.= muy insatisfecho; Insat.=insatisfecho . Satis.=satisfecho. M.Sat= muy satisfecho.

TABLA Nº6
SATISFACCION CON EL CONJUNTO RESIDENCIAL Y SU ASOCIACION CON ALGUNAS VARIABLES FISICAS Y SOCIALES (N=100).

Sat. Conjunto Residencial y	Chi2	D.F.	Significación	Min.E.F	Phi	Coef.Cont
SATISF. CON BARRIO	1.670	1	NO SIG p< .1962	2.720	.16557	.16334
SATISF.ACCESO A.VERDE	2.724	1	NO SIG p< .0988	7.520	.19238	.18891
SATISF.CON SERVICIOS	1.250	1	NO SIG p< .2635	4.320	.14254	.14112
BELLEZA DEL CONJUNTO	13.375	1	SIGNIF. p< .0003	4.480	.39610	.36826
TIPO HABITACIONAL*	.322	2	NO SIG. p< .8511	4.160	.05679	.05670

Chi 2 : valor chi cuadrado.(dicotomizado Satisfecho-Insatisfecho).
Phi : coeficiente Phi.
Coef. Cont. : coeficiente de contingencia.

* Dada la existencia de un número de celdillas vacías y/o con menos de 5 como frecuencia teórica inferior a lo aceptable el chi 2 se obtuvo comparando los tipos 1 y 2 y un tercero , fusionado, constituído por los restantes 5 tipos habitacionales.

Los resultados sugieren la no existencia de asociaciones entre la satisfacción con el conjunto residencial y cuatro de las cinco variables del modelo, a saber; satisfacción con el barrio, acceso a áreas verdes, satisfacción con servicios y tipo habitacional. La satisfacción con el conjunto residencial aparece asociada en nuestro análisis muy significativamente solamente al factor belleza atribuida al conjunto (p<.0003) con una intensidad de asociación de .36 (sobre 1.0). Es decir, a mayor belleza atribuida al conjunto, mayor satisfacción con él. El hecho de que no aparezca el acceso a áreas verdes asociado a la satisfacción residencial no significa que las áreas verdes no sean valorizadas ni menos indeseables. Muy por el contrario, el análisis cualitativo referido a las demandas o sugerencias de los residentes a los constructores de viviendas es, recurrentemente, la incorporación de las mismas en los nuevos o futuros proyectos habitacionales. Es un valor deseado y espontáneamente señalado. La mayor parte de los encuestados se manifiestan insatisfechos con las áreas verdes de sus conjuntos y ello está dado especialmente por su inexistencia en la casi totalidad de los conjuntos desde el momento de su entrega (15 sobre 16) situación que ha cambiado por esfuerzos locales en algunos de ellos posteriormente (hoy en 3 de 16, se encuentran áreas verdes).

3. ANALISIS DE LA SATISFACCION RESIDENCIAL CON EL BARRIO (N=100).

Observamos al comienzo que la satisfacción con el barrio era la más alta (2.87 sobre 4.0) comparativamente a la de la vivienda y a la del conjunto aunque sus diferencias entre sí son muy pequeñas. Para el análisis de la satisfacción con el barrio, tercer componente de la satisfacción residencial, hemos evaluado su eventual asociación con las variables de acceso a áreas verdes, seguridad frente al robo, tipo de familia, existencia o no de problemas ambientales y existencia o no de reunión de grupos-problemas en las calles o espacios públicos o semipúblicos al interior del conjunto. Hemos encontrado los coeficientes que siguen en Tabla Nº7.

TABLA Nº7
SATISFACCION CON EL BARRIO DONDE SE EMPLAZA EL CONJUNTO RESIDENCIAL Y SUS ASOCIACIONES CON ALGUNAS VARIABLES FISICAS Y SOCIALES (N=100).

Satisf. con Barrio y	Chi2	D.F.	Significación	Mín.F.	Phi	Coef.Cont
ACCESO A A.VERDES	5.73	1	SIGNIF. p< .0166	7.99	.26616	.25721
GRUPOS -PROBLEMA	2.113	1	NO SIG. p < .1460	2.55	.18266	.17969
PROB.AMBIENTALES	0.000	1	NO SIG. p< 1.000	7.48	.02574	.02573
SEGURIDAD FTE AL ROBO	02.15	1	NO SIG. p< .1423	6.80	.17389	.17132
TIPO HABITACIONAL *	4.180	2	NO SIG. p< .1237	4.42	.20446	.20032

* Dada la existencia de un número de celdillas vacías y/o con menos de 5 como frecuencia teórica inferior a lo aceptable el valor chi 2 se obtuvo comparando los tipos 1 y 2 y un tercero, fusionado, constituído por los restantes 5 tipos habitacionales.

Aparece sólo una asociación significativa de las 5 exploradas. Se sugiere entonces que la satisfacción general con el barrio, al menos en este tipo de análisis y para este estudio, no aparece asociada a la existencia eventual de grupos-problema, ni a la percepción de problemas ambientales ni a la seguridad frente al robo atribuida a la vivienda. El acceso a áreas verdes sin embargo aparece netamente asociado con la satisfacción general con el barrio, es decir, a más área verde mayor satisfacción con el barrio.

CONCLUSIONES.

La satisfacción residencial de los residentes de viviendas construidas bajo el sistema cooperativo «Sta Dora» es más bien alta y uniforme en el grado alcanzado en sus diferentes componentes. (2.65, 2.86 y 2.87 respectivamente para la vivienda el conjunto y el barrio). El sistema (cooperativo) presenta la particularidad de que los ocupantes de las viviendas han conocido éstas previamente -en tanto que proyecto, planos, emplazamiento dentro de la ciudad- (características morfológicas, materiales, tamaño, costo,etc) y han tenido a veces un largo período de involucramiento en este proceso desde su gestación inicial. Esto pareciera tiene como efecto que los propietarios vayan acomodando sus expectativas al progreso de las obras y al costo que están dispuestos a solventar. Del mismo modo, en este proceso van conociendo -si no los conocían ya de antemano- a quienes serán sus vecinos una vez que la ocupación se produzca, hecho que parece contribuir favorablemente a su compatibilidad y eventual amistad. Como sabemos los sentimientos positivos acerca del vecindario están muy relacionados con el tiempo de residencia en el área y la participación en las relaciones sociales con los vecinos (Fischer,1976;Kasarda y Janowitz,1974 en Stokols 1985:430). Todo esto creemos que explica el hecho de encontrar un nivel por sobre el promedio de satisfacción residencial con la vivienda el conjunto y el barrio que ya referimos. Considerados en su globalidad los resultados encontrados tienden a apoyar la evidencia aportada por literatura previa.

Nuestra exploración acerca de la interacción de los factores y niveles sistémicos constituyentes y en los cuales ocurre de la satisfacción residencial -vivienda, conjunto y barrio- muestra algunas asociaciones significativas. Hemos encontrado que la satisfacción con la vivienda está muy significativamente asociada a la satisfacción con el conjunto (p<.0000) y que la fuerza de dicha asociación es relevante

(.4678). No aparecen asociadas así sin embargo la satisfacción con la vivienda con la satisfacción con el barrio habiendo encontrado que la relación entre ambas es de independencia. Igualmente ocurre en el análisis de la relación entre conjunto y barrio en que hemos encontrado independencia y no asociación.
La satisfacción con la vivienda aparece asociada significativamente con atributos físico-espaciales de la misma así también como con atributos físico-espaciales de su entorno inmediato. Es así como aparece una asociación muy significativa (p<.0000) entre satisfacción con la vivienda y su tamaño; también con la belleza atribuida a la misma (p<.0001) y también con respecto a la calidad material atribuida (p<.023) a la vivienda. La satisfacción con la vivienda también aparece asociada con la seguridad frente al robo que ella ofrece (fuerza asociativa Phi de .21). En lo que respecta a factores sociales la satisfacción con la vivienda aparece muy significativamente asociada a la satisfacción con los vecinos (p<.0005) con una fuerza asociativa de .38 (Phi).
Si bien resulta razonable pensar que la satisfacción con la vivienda -y residencial en general- tiene que ver con la disponibilidad y calidad de los diferentes servicios requeridos para el operar cotidiano del habitante esto no ha sido verificado en este trabajo ya que tanto en el análisis relativo a la satisfacción con la vivienda como aquel referido a la satisfacción con el conjunto, la disponibilidad y calidad de los servicios resulta ser independiente de aquellas.

Por su parte el acceso a áreas verdes públicas, una exigencia que aparece tanto más relevante cuanto más restringido es el espacio interior de las viviendas no aparece asociado significativamente a la satisfacción con la vivienda, ni a la satisfacción con el conjunto residencial pero sí a la satisfacción con el barrio (.26). Como señaláramos previamente sin embargo, en los conjuntos residenciales de Sta Dora la mayor parte de los vecinos reclaman el hecho de no contar con áreas verdes y señalan la necesidad de incorporarlas más intensamente en proyectos futuros. Sólo uno de los 16 conjuntos analizados fue inicialmente entregado con área verde y a la fecha actual son 3 de 16 los que cuentan con ella. El único factor que aparece asociado a la satisfacción con el conjunto residencial en nuestro trabajo es la belleza atribuida al conjunto, cuanto más bello más satisfecho se declaran los residentes (.39). Sería necesario analizar con información cualitativa qué significa esto pues ninguna de las variables que sometimos a asociación con la satisfacción con el conjunto nos da cuenta de ello.

El análisis de la satisfacción residencial con el barrio en que está emplazado el conjunto muestra la relevancia que adquieren las áreas verdes como espacios públicos de esparcimiento e imagen urbana. En Santiago de Chile una de sus comunas más ricas (Vitacura, habitada mayoritariamente por grupos socioeconómicos AB, ICCOM,1991) gozan de una imagen urbana de ciudad jardín exclusivamente gracias a la existencia de jardines, clubes y estadios privados además de las viviendas mismas de grandes lotes vegetados. Sus residentes valorizan especialmente esto que va unido a su carácter residencial. Se trata de áreas que presentan una notoria ausencia de espacios verdes públicos. En sectores modestos también lo residencial y vegetado es valorizado y demandado pero dado el reducido tamaño de los lotes y viviendas, el alto número de habitantes por vivienda y una cierta precariedad en lo económico no permite esperar que allí surjan, espontáneamente, mejoramientos sustantivos y sostenidos en este aspecto. Se requiere una inversión mayor en espacio público; además de su valor per se, ello seguramente alentaría esfuerzos individuales que existen a lo largo de la ciudad en este sentido.

Finalmente, nuestro análisis relativo a las influencias triádicas entre Vivienda, Conjunto y Barrio nos aporta algunas respuestas que sugieren la existencia de una gradiente de mayor a ninguna influencia en la satisfacción residencial con la vivienda que van desde la vivienda misma (tamaño, calidad material, belleza y seguridad

frente al robo) pasando por los vecinos (compatibilidad y satisfacción con) y el conjunto (belleza) hasta el barrio (ninguna influencia). Mucha mayor comprensión adquirimos con respecto a cómo algunos factores operan desde el microsistema influenciando la satisfacción del habitante con él, más que cómo el mesosistema afecta la satisfacción residencial.. Este trabajo comenzó orientado hacia la «triangulación» de diferentes técnicas de investigación por diferentes investigadores, (Denzin, 1978) en el que el problema de la calidad de las viviendas fue evaluado por al menos dos perspectivas metodológicas distintas; aquella proveniente de la arquitectura y ésta - de la que hemos mostrado resultados preliminares- proveniente de la psicología ambiental. Se requiere a continuación realizar el examen comparativo de la totalidad de los resultados provistos por ambas metodologías, relevar sus puntos de convergencia, diferenciación y síntesis.

BIBLIOGRAFIA

Amérigo, M. 1991. Mecanismos cognitivos que influyen en la evaluación del ambiente residencial. Un estudio empírico. En: Psicología Ambiental: Intervención y Evaluación del Entorno. R. De Castro Compilador. Arquetipo Ediciones, 1991.

Amérigo, M. y Aragonés, J.I. 1988. Satisfacción residencial en un barrio remodelado: predictores físicos y sociales. Revista de Psicología Social, 1988, 3, pp 61-70.

Canter, D. y Rees, K. 1982. A multivariate model of housing satisfaction. International Review of Applied Psychology, 31, pp 185-208.

De Gaulejac, V. 1990. ¡De la mesure en tout! Evaluation et dévéloppement social. En: Les Annales de la Recherche Urbaine, nº 47, pp117-122.

D'Hainaut, L. Concepts et methodes de la statistique. Tomes 1 et 2. Ed.Labor, Bruxelles, 1975.

De la Puente, P. Torres, E. Muñoz, P. 1990. Satisfacción residencial en soluciones habitacionales de radicación y erradicación para sectores pobres de Santiago. Rev. EURE, vol XVI nº49, pp 7-22. Stgo. de Chile.

Denzin, N.K. The Research Act. N.Y. McGraw-Hill. 1978.

Fernández, M. Durán, M. Moyano, E. y otros. 1991. La imagen local como dimensión de la planificación del medio ambiente urbano. Programa de investigación Fondecyt nº1174-1990. Informe final julio 1992.

Francescato, G. Weidemann, S. Anderson, J.R. y otro. 1974. Evaluating resident's satisfaction in housing for low and moderate income families: a multimethod approach». En: Carson D.H. (Ed.) Man-environment interaction: evaluation and applications, vol. 5, Washington EDRA, pp 285-296.

Fried, M.1982. Residential Attachement:sources of residential and community satisfaction. Journal of Social Issues, 38, 107-119.

Gold, J. An introduction to behavioral Geography. Oxford University Press. 1980.

Haramoto, E. Moyano, E. Kliwadenko, I. y otros. 1991. La calidad del entorno inmediato a la vivienda social. Proyecto Fondecyt nº 0324-1989.

Holahan, Ch. Psicología ambiental. Un enfoque general. Ed.Limusa, S.A. México, 1991.

ICOOM, 1991. Reportaje G.S.E. Quién dicen que soy. En: Mercado y Publicidad.

Instituto Nacional de Estadísticas, INE. Compendio Estadístico. Stgo de Chile, 1989.

Moyano, E. Haramoto, E. 1990. Psicología ambiental y requerimientos de la arquitectura acerca de la relación habitante-espacio mesosistémico. Psicología y Ciencias Humanas, vol.3 nº1, 1990.

Moyano, E. 1992. Modelo de determinantes del comportamiento espacial de mejoramiento del entorno inmediato a la vivienda social. En: Espacio y Comportamiento, Haramoto, E. Moyano, E. y Kliwadenko, I. Edición CEDVI, Universidad Central, Santiago de Chile, 1992.

Rapoport, A. Aspectos humanos de la forma urbana. Ed.Gili, S.A. 1978.

Stokols, D. 1985. Contexto ambiental de la conducta. En: Psicología Social. D. Perlman y P.C.Cozby 1985 Ed. Interamericana.

Stokols, D. y Altman I. Handbook of Environmental Psychology. 1987.

Weidemann, S. Anderson, J. Butterfield D.J. y otro. 1982. Residents perception of satisfaction and safety. Basis for change in multifamily housing. Environment and Behaviour, 14, pp 695-724.