

[2013]



**Universidad de Concepción
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social**

“SATISFACCIÓN RESIDENCIAL, CON EL PROCESO DE HABILITACIÓN SOCIAL Y ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS SOCIALES CON PERTINENCIA CULTURAL DE LAS FAMILIAS PERTENECIENTES AL COMITÉ DE ALLEGADOS LEFRARU, EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL LOMAS DE SANTA JOSEFINA II, HUALQUI”.

**Tesis para optar al Título de Trabajador Social y
Grado de Licenciado/a en Trabajo Social**

Equipo Tesista: Cynthia Ivonne Matus Baeza
M° Angélica Robles López

Profesor Guía: Olga Mora Mardones

- Junio 2013-

ÍNDICE

Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción	7
Capítulo I	
Fundamentación y Justificación de la Investigación.....	10
Capítulo II	
Marco Teórico y Referencial.....	20
Marco Empírico.....	29
Capítulo III	
Objetivos de la Investigación:	
Objetivo General 1 y 2.....	34
Objetivos Específicos.....	34
Hipótesis.....	35
Capítulo IV	
Diseño Metodológico:	
A. Tipo de Estudio.....	38
B. Población de Estudio.....	39
C. Unidad de Análisis y de Observación.....	39
D. Delimitación Temporal y Espacial de la Investigación.....	40
Fuentes, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
Trabajo de Campo.....	43
Plan de Análisis de los Datos.....	44
Capítulo V	
Análisis de los Datos:	
Análisis Descriptivo Univariado.....	47
Análisis Correlacional Bivariado.....	66
Conclusiones	73
Bibliografía	77
Linkografía	82

ANEXOS:

1.- Operacionalización de Variables	85
2.- Encuesta de Satisfacción Residencial sobre las viviendas sociales, en el conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.....	87
3.- Consentimiento Informado.....	95
4.- Plano de Emplazamiento Conjunto Lomas de Santa Josefina II.....	97
5.- Plano de Ubicación de Viviendas Sociales, Conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.....	98
6.- Plano Vivienda Social, Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.....	99
7.- Áreas Comunitarias, Conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.....	100

Agradecimientos

“Sin duda el paso por la Universidad es una experiencia enriquecedora, me siento agradecida de haber tenido la posibilidad de crecer en ella y adquirir los conocimientos que ésta entrega. Sin embargo, hoy quiero agradecer por los conocimientos no adquiridos precisamente en la Universidad, sino mas bien los aprendidos en la vida, donde he tenido a grandes profesores, mis padres. Agradezco a mi papá, a mis hermanos, a Carlos y a mis queridos amigos, en especial a Angélica, quién se ha transformado en una gran amiga este último tiempo, pero por sobretodo te agradezco a ti mamá, tú siempre fuiste y serás mi mejor maestra.

Gracias, Cynthia Matus Baeza.

“Se dice que las cosas que más cuestan en la vida, son las que más se valoran”, este proceso ha sido largo y ha tenido varias dificultades, pero me siento feliz de que haya finalizado, ha sido una experiencia hermosa y enriquecedora, pero no hubiera sido posible sin el apoyo y amor incondicional de mi esposo Alexander, quien ha sido mi pilar durante todo este tiempo, además quiero agradecer el cariño, la ayuda y la comprensión de mi madre y la paciencia y apoyo en todos los sentidos de mi padre, además del cariño y contención emocional de mis hermanos, la comprensión y cariño de mi suegra, y un agradecimiento especial a mi compañera Cynthia quien se ha transformado en este tiempo en una de mis mejores amigas, y por último agradecer la paciencia, la dedicación a la profesora la Sra. Olga Mora por habernos ayudado a sacar adelante todo este proceso.

Gracias, M° Angélica Robles.

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo conocer la satisfacción residencial con el proceso de habilitación social y adquisición de viviendas con pertinencia cultural, en las 98 familias que componen el Comité de allegados Leftraru, de Lomas de Santa Josefina II en Hualqui, las que fueron beneficiadas con el Subsidio Habitacional Fondo Solidario Título I, con pertinencia cultural. En representación de las familias se entrevistó a 66 jefes/as de hogar miembros del comité, que reunían los requisitos de inclusión y que accedieron a participar del estudio.

Los principales hallazgos obtenidos, muestran que: los jefes/as de hogar miembros del comité Leftraru, en su mayoría (93,9% y 89,4% respectivamente) sienten alta y mediana satisfacción con las características exteriores de la vivienda y el acceso a los servicios, en cambio, manifiestan mediana y baja satisfacción con las características interiores de la vivienda. Los mayores porcentajes de insatisfacción (57,5 %) se concentran en los ítems relacionados con las actividades desarrolladas por la EGIS, correspondiente al proceso de habilitación social. En cuanto a la relación entre el grado de satisfacción residencial y las características sociodemográficas, se encontró solo una relación leve con la edad y la escolaridad.

Abstract

The present study had by objective know the residential satisfaction with the process of social habilitation and acquisition of houses with cultural relevance in the 98 families that compose the Committee of gathered Leftraru, of Lomas of Santa Josefina II in Hualqui, which were beneficiarios of the Subsidio Habitacional Bottom Solidario Title I, with cultural relevance. In representation of the families interviewed to 66 bosses/ace of home members of the committee, that gathered the requirements of inclusion and that accessed to take part of the study.

The main findings obtained were: the bosses/ace of home members of the committee seat high and medianamente satisfied with the external characteristics of the house and the access to the services, and manifest average and low satisfaction with the inner characteristics of the house and the activities realised by the EGIS, being this last the worst evaluated by the interviewed.

Regarding the relation that exists between the degree of residential satisfaction and the characteristics sociodemográficas, checked a slight relation with the age and the escolaridad of the bosses/ace members of the committee.

Introducción

Es reconocido que las variables que condicionan la satisfacción de un individuo son múltiples y dinámicas y por tanto, no siempre resulta fácil determinar qué elementos conforman prioritariamente la satisfacción residencial de un grupo, considerando los factores personales, culturales y sociales involucrados. Sin embargo, algunos estudios realizados en esta área, indican que un punto relevante a la hora de decidir qué parámetro es el más importante para determinar satisfacción residencial, es la interacción que tienen los individuos con la comunidad en la que están insertos. En otras palabras, la satisfacción residencial, se encuentra más vinculada al barrio que incluso a la propia vivienda, esto se da sobre todo en estratos socioeconómicos de menores ingresos, ya que para este grupo es muy importante la relación con los vecinos y el entorno. La satisfacción residencial puede ser entendida entonces como: *“un estado de equilibrio entre el usuario y el diseño construido, entre las necesidades y aspiraciones de la gente y la situación de vivienda real”* (Amerigo 1995). Esta relación funcional que debería darse, entre aspiraciones de las personas y la vivienda construida, no siempre se produce y en muchas ocasiones las agencias gubernamentales y privadas responsables de ejecutar los proyectos, desconocen sus razones.

En consideración a ello, surgió el interés por realizar la investigación, cuyos resultados se presentan en este informe y, que tuvo por objetivo conocer la satisfacción residencial de los miembros del Comité de allegados Leftraru, grupo mapuche de la comuna de Hualqui, pionero en la región, en la obtención de viviendas sociales con pertinencia cultural.

En el primer capítulo se presenta el problema de investigación y los fundamentos que llevaron a estudiar la satisfacción residencial de los miembros del comité Leftraru, que fueron beneficiados con un proyecto que representa una innovación en materia de vivienda, al incorporar elementos propios de la cultura mapuche. El valor agregado que este estudio entregará a la comunidad, es una evaluación de los resultados de implementación de este programa, desde la mirada del usuario, sobre el proceso de habilitación social y la adquisición de viviendas sociales con pertinencia cultural.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, referencial y empírico de la investigación, abordando elementos y conceptos que tienen directa relación con la satisfacción residencial de los usuarios con sus viviendas sociales, además, se incluyen algunos hallazgos de estudios que se han realizado en el ámbito de la satisfacción residencial, en otros comités de allegados beneficiarios del fondo solidario Tipo I y II.

En el tercer y cuarto capítulo, se dan a conocer los objetivos generales y específicos, la hipótesis de investigación y el diseño metodológico utilizado y,

Por último, en el capítulo cinco, se presentan los resultados obtenidos, las conclusiones y sugerencias.

Se espera que esta investigación constituya un aporte para las personas responsables de implementar los proyectos de viviendas sociales.

CAPÍTULO I



Ruca (Primera Vivienda Mapuche)

FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La adquisición de una vivienda es uno de los bienes más preciados a que una familia puede acceder, al respecto Barreto, M. (2008) plantea que¹: *“la vivienda puede ser definida como el conjunto de condiciones que permiten el desarrollo de la vida privada doméstica, incluye todas las condiciones físico-materiales que hacen a la unidad habitacional y su articulación al espacio urbano circundante, como las atingentes a la integración económica, social y cultural de sus habitantes”*. Es en reconocimiento de esta realidad, que la vivienda no sólo es concebida como un lugar de habitación y de privacidad, sino también, como un lugar que recoge las formas culturales propias del grupo familiar que allí habita. En razón de ello, los distintos gobiernos han creado instancias para satisfacer las demandas habitacionales de la población, mediante la implementación de políticas sociales en vivienda que permitan cada vez más, la integración de los individuos a la sociedad.

Es durante el período de la presidenta Michelle Bachelet (2006-2010) que se crea la actual política social en materia de vivienda que, buscó centrarse, no sólo en la calidad de la vivienda como infraestructura y diseño, sino también, en la integración social de las personas. Según se plantea en el informe del Arquitecto Rubén Sepúlveda Ocampo (2008) *“Los grandes desafíos de la política social en el Gobierno de Michelle Bachelet fueron; Disminuir el déficit habitacional, focalizando en las familias que viven en pobreza, garantizar la calidad de las viviendas, mejorando su*

¹Miguel Barreto: “El concepto de vivienda en el marco de una política social integral”.

estándar y los procesos de diseño y construcción, promover la integración social, procurando soluciones habitacionales insertas en barrios y ciudades. Sólo por concepto de Fondo Solidario de Vivienda, en el período 2007-2010, se trabajaron 223.000 soluciones habitacionales

En calidad, se aumentó el subsidio en 50 UF promedio, se realizó una rigurosa evaluación de los proyectos, se creó el Programa de Aseguramiento de la calidad y la Regulación de las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social y en Integración, se realizaron acciones de promoción de la densificación predial, gestión de suelos públicos y Subsidio diferenciado a la localización”.

Los programas creados entre el año 2006 y 2007 en materia de vivienda, como el Fondo Solidario Título I y II para familias en condiciones de vulnerabilidad social según ficha de protección social y el Programa de Mejoramiento de Barrios, ambos dependientes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), estuvieron principalmente dirigidos a las familias de más bajos recursos (con puntaje igual o inferior a 8.500 puntos en la Ficha de Protección Social) y cuyo monto máximo de subsidio, para el caso del FS Tipo I, es de 330 ó 370 UF, dependiendo de la región.

Estos esfuerzos, fueron consistentes con las crecientes demandas habitacionales existentes en el país, que aún así, mantienen su tendencia al alza. En la tabla siguiente se aprecian los requerimientos habitacionales de la Región Metropolitana y la Octava región, entre los años 2006 y 2009.

Requerimientos Habitacionales de dos regiones (años 2006-2009).

	Año 2006	Año 2009
Región Metropolitana	344.143	391.601
Región del Bío Bío	117.040	125.621

En esta tabla se muestra que tanto la Región Metropolitana como la Región del Bío Bío aumentan sus requerimientos habitacionales durante esos años.

Es en este contexto que , en el año 2007 nace el convenio MINVU – CONADI (Corporación Nacional de Desarrollo Indígena), que da las pautas generales para una nueva política habitacional orientada a los pueblos originarios y, en el que se incorporan el respeto a sus formas culturales y al habitar propio de las etnias indígenas. En el citado convenio “ambos organismos coinciden en que la acción coordinada y conjunta, en las áreas de sus respectivas competencias, es un medio eficaz para el logro de los objetivos que les son comunes y una herramienta útil puesta al servicio de lo dispuesto en la Nueva Política Indígena aprobada por la Presidenta de la República, especialmente, en lo referente a abordar un programa de vivienda dirigido a la población indígena residente en áreas urbanas” (p.1). Este convenio nace de la “deuda histórica” reconocida por el Estado Chileno ya en el año 2001 en la “Comisión Histórica Verdad y Nuevo Trato” que entre otras cosas, reconoce el “*impacto negativo de la castellanización forzosa de los pueblos indígenas*” y asume una serie de nuevos tratos y medidas reparatorias.

“Dentro del conjunto de requerimientos establecidos por los dirigentes indígenas urbanos, uno de los más sentidos, es el relacionado con la vivienda y la visibilización

de la multiculturalidad en los espacios urbanos, demandando específicamente, la construcción de viviendas con pertinencia cultural". Egaña, (2007).

La CONADI es una institución Chilena creada en 1993 por la ley N° 19253 y tiene como objetivos la promoción, coordinación y ejecución de la acción estatal de los planes de desarrollo de las personas pertenecientes a pueblos originarios chilenos, entre otros, apoya en la formulación, seguimiento y evaluación de los planes y vela porque las condiciones y requisitos necesarios para optar a una vivienda del Fondo Solidario de Vivienda I para postulantes indígenas, se cumplan. Dentro de sus objetivos estratégicos se encuentran el impulsar Planes y Programas articulando sus fondos y recursos propios con los del Estado, con el propósito de mejorar la calidad de vida y superar la pobreza, en este caso, en lo que respecta al acceso de vivienda.

En el convenio Minvu-Conadi (2007) se mencionan las obligaciones que contraen los dos actores que participan en este Proyecto, por una parte se refiere a las obligaciones del Minvu como: *"Formular y supervigilar las políticas nacionales en materia habitacional y urbanística, dirigir y coordinar la política relativa al bienestar de la población urbana o rural, elaborar los planes habitacionales nacionales y coordinar los planes de edificación con las otras instituciones del Estado".*

En el caso de la Conadi se menciona que será *" el organismo encargado de promover, coordinar y ejecutar las acciones del Estado tendientes al desarrollo integral de las personas y comunidades indígenas, ya sea en lo económico, social y cultural, impulsar su participación en la vida nacional, como asimismo, velar por la adecuada explotación y el equilibrio de las tierras indígenas, procurando el respeto a la*

cosmovisión, diversidad cultural y prácticas ancestrales de cada uno de los pueblos indígenas en Chile”.

Por su parte, el Gobierno, tendrá la obligación: *“de adoptar las medidas que permitan avanzar en fortalecer las formas de participación de los pueblos indígenas, como actores de nuestra sociedad en el ámbito político y social, fijando entre sus lineamientos estratégicos una política indígena urbana, orientada a la calidad de vida de los habitantes indígenas de las ciudades, a la promoción de sus derechos, al fortalecimiento de su identidad, al rescate cultural, a la visibilización de la diversidad cultural en los espacios públicos y a la promoción de la no discriminación”.*

Para concretar todas las acciones propuestas por el Gobierno, el MINVU y la CONADI, surge un cuarto actor que participa en el proceso de obtención de una vivienda social, la Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) que nacen con el proceso de transferencia de la gestión del proceso habitacional a otras entidades, y se concreta en la postulación al Fondo Solidario de Vivienda. Las EGIS, serán las encargadas de manejar las distintas etapas del proceso habitacional, desde la prospección de las necesidades habitacionales, la organización de la demanda, la planificación del ahorro, el estudio de factibilidad y provisión de los terrenos, el diseño de los proyectos técnicos de urbanización, el diseño del conjunto y arquitectura de las viviendas, el diseño e implementación de un auto diagnóstico comunitario, el diseño y aplicación de un plan habitacional, el estudio de propuestas constructivas y la contratación de las obras, el diseño y aplicación de una metodología de asistencia técnica para el proceso posterior a la obtención de los subsidios y finalmente la

inspección técnica de las obras y la tramitación de las recepciones finales, concluyendo con las escrituraciones e inscripciones correspondientes (Tapia, 2009).

Los requisitos para postular a un Programa de vivienda Indígena, se rigen por la misma normativa que las postulaciones al Fondo Solidario de Vivienda I, sólo que en este caso y por tratarse de personas pertenecientes a la etnia Mapuche, el componente de pertinencia cultural, definida como la forma de ver la vida (costumbres, ritos, ceremonias) y la importancia que se le da al uso del suelo, constituyen elementos esenciales de la pertinencia cultural. Será necesario entonces, que las Entidades de Gestión Inmobiliaria puedan adaptar su metodología de trabajo a las particularidades sociales y culturales de la población que necesita sus servicios. En la opinión de Guzmán (2008) “los talleres que se realicen con personas de cultura mapuche deben centrarse en una dinámica muy interactiva pues tienen como eje central la conversación, acto sumamente valorado en la cultura mapuche, en el trabajo con estas comunidades, cobra real importancia tener un soporte tecnológico que permita mostrar de forma muy concreta las tipologías de vivienda, además de establecer un sistema de trabajo que respete las normas del protocolo mapuche y el reconocimiento de sus autoridades (loncos, machis). Debe considerarse en las reuniones las tradiciones y costumbres mapuches en aspectos cotidianos como saludar, realizar preguntas y la forma de abrir un debate, lo que demuestra el respeto a su pertinencia cultural”.

Dentro de este marco regulatorio nace el 24 de julio del año 2007, el Comité Leftraru, uno de los grupos pioneros en la formación de organizaciones mapuches

centradas en la obtención de viviendas sociales en un entorno que les permita reencontrarse con su cultura, de la que se alejaron, viviendo en la ciudad. A través de este Comité, las familias pretendían satisfacer sus necesidades habitacionales, en un contexto y espacio urbano que rescatara su identidad y donde pudieran practicar la cultura propia de su etnia.

Históricamente la etnia mapuche ha tenido una organización muy sencilla, con un fuerte sentimiento de unidad basado en una identidad común, en que la unidad básica está representada por la familia, de tipo patriarcal y donde tradicionalmente la mujer sigue al hombre a su lugar de residencia, que es de carácter privado. Es por esto, que el proyecto al que postularon, buscó rescatar la esencia del “habitar tradicional” de la etnia mapuche, donde el carácter privado y comunitario, estén en equilibrio. Se reconoce entonces, la necesidad de contar con un “suelo propio” donde desarrollar la vida familiar en privado, representado en mejor forma por viviendas de tipo individual y no pareadas, asentadas en un espacio comunitario, en que existan áreas verdes y espacios comunes en las cuales desarrollar sus actividades típicas, como juegos, festividades y ceremonias de carácter sagrado.

En razón a lo expuesto y a que las familias del Comité Leftraru, después de un largo tiempo, recibieron sus viviendas sociales donde habitan actualmente, es que se consideró importante conocer su opinión acerca de su satisfacción residencial con el proceso de habilitación social y con las características de su vivienda, así como también, conocer si el grupo cree que este proyecto habitacional con pertinencia cultural, logra plasmar, la cosmovisión mapuche.

Creemos que los resultados de este estudio, podrían aportar en la generación de diagnósticos más acertados para la identificación de los problemas relacionados con el área habitacional, desde la perspectiva del usuario.

Si bien existen algunos estudios sobre Satisfacción residencial en beneficiarios del Fondo Solidario y en usuarios de viviendas sociales, no existen estudios que aborden la satisfacción residencial de usuarios de etnia indígena con el proceso de habilitación social y características de sus viviendas con pertinencia cultural, lo que motiva el interés por realizar esta investigación, con un grupo pionero en la región en ser beneficiado con este tipo de viviendas.

Los distintos estudios realizados en el ámbito de la satisfacción residencial, reconocen la importancia de considerar la perspectiva de los usuarios y su visión acerca de los niveles mínimos de dignidad que debe contar su vivienda. Justiniano y Márquez (2008) señalan que: *“hoy existe un vacío normativo, los aspectos técnicos no incorporan las necesidades de los habitantes de forma integral, su ciclo vital y la relación entre ellos y el espacio que utilizan dentro de la vivienda. Se hace indispensable regular sobre aquellas materias básicas que corresponden a la vivienda y que serán determinantes de la salud física, psicológica y social de aquellos que la habiten. Con estos elementos, es necesario y posible avanzar en una mayor continuidad de los parámetros, estándares y requerimientos mínimos de una vivienda, logrando unificar el marco de las políticas relacionadas con la habitabilidad y sus instrumentos técnicos, para así fomentar la formulación de una oferta programática coherente e integrada”*. En este estudio se releva la importancia

de conocer los problemas generados en el proceso de habilitación, las dificultades que puedan producirse desde la obtención de los subsidios hasta la entrega de la nueva vivienda. Se enfatiza en la necesidad de conocer si existe una gestión marcada por la postulación y selección, en desmedro del proceso de construcción del barrio, sin considerar al usuario como eje del programa.

En esta misma línea Díaz Mujica (1996) plantea la relevancia de considerar en los programas de viviendas básicas, la mirada desde los beneficiarios en aspectos como: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es exactamente el producto ofrecido? ¿Es necesario mejorar las viviendas sociales como producto? ¿Qué relación existe entre el objetivo del Programa y la satisfacción del usuario? ¿Es necesario agregar valor a la vivienda y al barrio?

Parte de estos planteamientos e interrogantes fueron consideradas de interés por las investigadoras y serán abordadas en el estudio que se presenta.

CAPÍTULO II



Proyecto de Viviendas para Machis (Región de la Araucanía).

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

Dado el tipo de estudio y la literatura disponible, se hará referencia en primer término, en forma sucinta, a dos teorías que se relacionan con la satisfacción residencial, para luego abordar algunos elementos, conceptos y planteamientos contenidos en la política social de vivienda, de interés para el tema en estudio.

I TEORÍA DEL CAPITAL SOCIAL.

La teoría del capital social se entiende como el conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto. Todas las personas tienen capital social, sin embargo no está igualmente distribuido en la sociedad, ya que la destrucción o pérdida de redes de apoyo de las personas provoca situaciones de pobreza extrema. Los autores Durston (2000) y Coleman (1990) distinguen cuatro perspectivas del Capital Social: La Visión Institucional, la Visión Sinérgica, la Visión de Redes y la Visión Comunitaria. Esta última, identifica al capital social con organizaciones como clubes, asociaciones, comités y grupos cívicos. Los comunitarios que se interesan por estos grupos, sostienen que el capital social es inherentemente bueno, que mientras más mejor, y que su presencia siempre tiene efectos positivos en una comunidad (Woolcock y Darayan, 2003). Desde esta perspectiva, han surgido contribuciones significativas para el análisis de la pobreza, pues destacan el apoyo decisivo que representan los lazos sociales para las personas de escasos recursos que intentan hacer frente al riesgo y a la vulnerabilidad.

Se debe destacar que el capital social urbano debe ser estudiado para no fomentar tendencias que favorezcan el aislamiento de personas de menos recursos, ya que esto impulsa el incremento de la segmentación del mercado laboral, aumenta la segmentación de los servicios sociales y públicos y la segregación residencial (Kaztman, 2001).

En el marco de esta teoría, cobran relevancia aspectos relacionados con la variable central en estudio, dado que es posible afirmar que un proceso de habilitación social adecuado, permite el desarrollo del capital social de sus miembros y fortalece la confianza en las instituciones que se encargan del desarrollo del Proyecto. Desde esta perspectiva, el emplazamiento y características de las viviendas sociales aportan a la generación de capital social de sus miembros, en el siguiente sentido: si no genera segregación de la ciudad, si permite integrar el barrio a la comunidad, si proporciona seguridad y fomenta el desarrollo de redes sociales, sin afectar los lazos y recursos sociales a los que sus habitantes pueden acceder.

II TEORÍA DE SISTEMAS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN RESIDENCIAL.

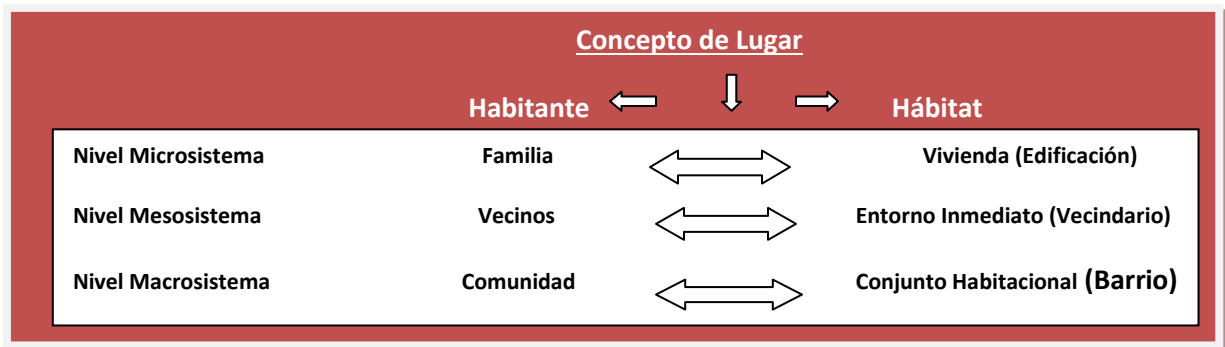
La teoría de sistemas define al sistema como "Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados para alcanzar un objetivo" (Moyano, 1994). El sistema representa un todo estructurado de elementos, interrelacionados entre sí, donde cualquier cambio o variación de alguno de ellos, puede determinar cambios en todo el sistema. El dinamismo sistémico contempla los procesos de intercambio entre el

propio sistema y su medio, ya que pueden modificar el sistema o mantener una organización sobre el mismo.

Para efectos de este estudio y dada las relaciones con el entorno, los sistemas se definen como abiertos, donde todas las estructuras en que interviene el ser humano y que tienen íntima relación con el medio ambiente, se condicionan mutuamente y dependen uno del otro. Todos los sistemas a su vez pueden ser considerados como subsistemas de otro mayor. El medio ambiente es el conjunto de todos los objetos que puedan influir en la operatividad del sistema.

Desde la perspectiva sistémica, existe una relación inseparable entre el habitante y el hábitat, es decir entre la dimensión psico-social y la físico-espacial, en ese sentido, es posible distinguir tres niveles o escalas territoriales, que se aprecian en el esquema que sigue:

Esquema Teoría de Sistemas



Fuente: Jirón y Cortés (2004)

Se aprecia en primer termino, el micro sistema, en el que se relaciona la familia y la vivienda, el meso sistema que representa la relación entre los vecinos y el entorno inmediato a la vivienda, y el macro sistema, que incluye a la comunidad en relación al conjunto residencial propiamente tal.

Es decir, se considera la vivienda como una unidad básica o menor que se denomina microsistema, inserto en un conjunto residencial que está emplazado en un barrio. Conjunto y barrio constituyen lo que se denomina meso sistema. Lo que ocurra en el micro sistema, la eventual satisfacción con la vivienda experimentada por los moradores, está altamente involucrada con lo ocurre en el meso y el macro sistema. Desde un punto de vista teórico, la satisfacción con la vivienda es uno de los tres factores constitutivos de concepto general de la 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 vivienda que comparten comunes denominadores, tales como, el momento de la construcción, ser parte de un mismo proyecto constructivo, un tipo habitacional, y un valor semejante o 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 sus ocupantes u otros externos a él.

Proceso de Habilitación Social:

El proceso de habilitación social resulta fundamental en los programas orientados a la construcción de nuevos grupos habitacionales ya que tiene como

finalidad entregar a las familias las herramientas adecuadas para salir de su situación de pobreza, junto con prepararlas para habitar viviendas dignas y definitivas. El hecho que las familias se puedan involucrar a lo largo de todo el proceso, le otorga mayor sostenibilidad a los procesos habitacionales, comprometiendo desde un comienzo a los beneficiarios con los derechos y deberes que formarán parte de su nueva condición de propietarios, a través de una metodología de trabajo constante, centrada en superar las condiciones de carencia o marginalidad habitacional en la que viven muchas familias (Barra y Guzmán, 2008).

Modelo: Proceso de habilitación Social (Sepúlveda R, 2004).



En un estudio realizado por la Fundación Un Techo para Chile (1997) se releva el concepto de “*Habilitación Social*” entendida como: “la capacidad de las personas de escasos recursos de ser habilitados para generar destrezas y capacidades productivas, además de producir participación para que sean protagonistas en el mejoramiento de sus condiciones de vida”. En las actuales políticas sociales la habilitación social, adquiere gran importancia, interesa que las familias sean protagonistas de sus propias soluciones, incentivando su participación, la

organización comunitaria y la entrega de herramientas para que quienes accedan a una solución habitacional, puedan insertarse mejor en su nuevo barrio (Alvear, 1997)

Políticas para Programas de Vivienda Social:

La vivienda social es uno de los conceptos más utilizados en nuestros país como propuesta de solución al gran número de personas que no tiene la posibilidad de adquirir una casa por sí sola, esto trae implícito una serie de cuestionamientos acerca de los déficits y aportes que ello puede producir, tomando en cuenta el costo, el espacio donde estará construida, además del contexto urbano donde estará inserta (Cárdenas, 2009).

La vivienda social básica, es una solución destinada a posibilitar a la población de menores recursos que teniendo o no capacidad de endeudamiento, puedan acceder a mayores estándares de habitabilidad. Las claves del éxito de los proyectos urbanos integrales de la nueva política habitacional, apuntan a establecer que un buen proyecto urbano debe tomar en consideración todos y cada uno de los siete pilares que caracterizan su gestión. Al respecto, Tschorne (2004) menciona en su estudio las siguientes:

- ✚ **La propuesta urbana:** Un buen proyecto urbano requiere contar con una propuesta urbanística interesante, que integra los elementos paisajísticos, como ríos o bordes costeros, que realce los elementos patrimoniales, y que integre diversas actividades de la población, como vivienda, comercio, recreación y cultura.

- ✚ **La participación ciudadana y el trabajo social:** A la hora de adoptar definiciones respecto de como vivirá la gente, resulta necesario dialogarla con ellos, desde que las personas habitan su nuevo barrio, es múltiplemente beneficioso trabajar con ellos enseñándoles a vivir en comunidad y a organizarse socialmente.

- ✚ **La calidad de la vivienda:** Se espera que estos proyectos puedan considerar una cantidad importante de viviendas sociales, se pretende que éstas siempre exhiban un sello distintivo, a la vez que logren la mayor calidad de diseño y construcción.

- ✚ **La integración social:** Es una cualidad siempre buscada en la gestión de éstos proyectos. Este atributo es el que tiene una profunda connotación sociológica, pues refleja el modelo de sociedad no segregada que se pretende, lo que llevado a un ámbito urbano, supone barrios plurisociales, donde a cuerdas de distancia y en los mismos espacios públicos, convivan familias de distinta condición socioeconómica.

- ✚ **Equipamientos variados y generosos espacios públicos:** Se entiende que las viviendas construidas, deben ir acompañadas de equipamientos que satisfagan integralmente las necesidades de la población: Iglesias, comercio, sedes comunitarias, instalaciones deportivas. A su vez, las personas requieren de espacios públicos que les permitan recrearse, encontrarse y relacionarse.

✚ **La coordinación del sector público y privado:** Esta es definitivamente la única manera de lograr un proyecto urbano integral. La ciudad y sus barrios responden a dinámicas donde intervienen gran cantidad de variables, una buena planificación debe dar solución a temáticas sociales, de transporte, medio ambientales, productivas, entre otras, por ende su planificación y manejo, además de las inversiones necesarias, requieren imprescindiblemente de un accionar en conjunto de la sociedad, coordinando acciones y compartiendo esfuerzos.

Familia Indígena Urbana y requerimientos habitacionales:

Según lo establece la Ley Indígena 19.253, desde 1993 el estado reconoce que las y los indígenas de Chile son los descendientes de las agrupaciones humanas que existen en el territorio nacional desde tiempos precolombinos, que conservan manifestaciones étnicas y culturales propias, siendo para ellos la tierra el fundamento principal de su existencia y cultura.

Los indígenas urbanos en Chile, son quienes pertenecen a un pueblo, o etnia específica que vive dentro de los límites del territorio nacional, que se auto reconocen como tales, y que residan temporalmente o permanentemente en ciudades, ya sea debido a procesos migratorios que los afectaron a ellos o a sus ascendientes y/o descendientes, o ya sea porque el crecimiento urbano incorporó sus tierras originarias en una determinada ciudad, de esta manera se pueden distinguir:

✚ Aquellos que ya nacieron en las ciudades

✚ Aquellos que migraron recientemente a ellas

✚ Aquellos que fueron absorbidas a ellas

La población Indígena total del país, según el censo 2002, sumaba 692.192 personas, quienes representan el 4,6% de la población total a ese año, el pueblo mapuche sumaba la cantidad de 604.349.- personas, quienes representan el 87,3% de la población indígena total. Tal como lo han señalado las propias organizaciones, ser indígena en la ciudad, en la comunidad o en otro espacio territorial, no son formas de ser excluyentes del ser indígena, sino manifestaciones diversas, de una sola colectividad humana con historia y prácticas culturales comunes. El porcentaje de personas que pertenece a pueblos indígenas habitando en zonas urbanas alcanza niveles cercanos al 10% de la población total regional, en varias regiones del país.

En lo relativo a situación habitacional de los Indígenas Urbanos, se afirma que en general, habitan viviendas que presentan buenas y aceptables condiciones de materialidad y saneamiento, sobre todo en el sector urbano, donde alcanzan un 90% de condiciones de saneamiento bueno y aceptable y un 84% de condiciones de materialidad en esta misma condición. Sin embargo, la presencia de viviendas en condiciones de saneamiento regulares y deficitarias es de 9.6%, y de materialidad recuperable y deficitaria de un 16%. Se plantea entonces, que el desafío de la política pública será cumplir con el objetivo de mejorar la habitabilidad de estos hogares, reemplazando aquellas viviendas de carácter irrecuperable, así como

proporcionar mecanismos para el acceso de la vivienda a las familias que tienen necesidades básicas insatisfechas (Lagos y Robles, 2008).

Estas políticas deben considerar la identidad comunitaria, referida a: principios, valores y normas que rigen las formas de convivencia y organización que ha adoptado un determinado grupo humano, y que los diferencian de otros actores fundamentales de la sociedad.

Es importante considerar además que, el proceso de urbanización indígena, tiene un doble efecto, en términos culturales: desorganización por una parte y reintegración y organización por otra. Como parte de la identidad étnica, las manifestaciones culturales, no pueden pensarse como estáticas, sino más bien como un proceso de redefinición en concordancia al nuevo contexto urbano, por lo anterior, las manifestaciones culturales aparecen como eje constituyente de la identidad comunitaria de los pueblos.

MARCO EMPÍRICO

En este apartado se revisarán algunos artículos y estudios que se han realizado en satisfacción residencial y habilitación social, que orientaron en parte las interrogantes de la investigación desarrollada.

En su estudio: **“Satisfacción con la vivienda en conjuntos residenciales de cooperativa y su relación con variables del mesosistema”** el autor Emilio Moyano Díaz (1994) concluye que: la satisfacción residencial de los residentes de viviendas básicas es alta y uniforme en el grado alcanzado en sus distintos componentes. En

la vivienda, el conjunto y el barrio, el sistema presenta la particularidad de que los ocupantes de las viviendas han conocido éstas en tanto proyectos, planos, emplazamiento dentro de la ciudad, y han tenido a veces un largo periodo de involucramiento en el proceso desde su gestión inicial. Esto pareciera tener como efecto que, los propietarios vayan acomodando sus expectativas al progreso de las obras, y al costo que están dispuestos a solventar. Además, en este proceso, se van conociendo con quienes serán sus vecinos una vez que se produzca la ocupación, hecho que parece contribuir favorablemente a su compatibilidad y eventual amistad. Como se sabe, los sentimientos positivos acerca de los vecinos, están muy relacionados con el tiempo de residencia en el área y la participación en las relaciones sociales con los vecinos.

El estudio: "**Satisfacción residencial y soluciones habitacionales de erradicación para sectores pobres de Santiago**", de los autores De la Puente, Torres y Muñoz (1990) menciona que: un primer aspecto a considerar en la satisfacción residencial, se refiere a las características del lugar de residencia y los grados de satisfacción residencial, alcanzados en cada población, verificándose situaciones que actuaron diferencialmente como potencialidades y limitantes en la evaluación que los habitantes realizaron en su lugar de residencia. Se señala que la propiedad de la vivienda, constituye una manifestación directa de la aplicación del programa de viviendas básicas que, considera la entrega definitiva de una solución habitacional, situación que de alguna manera contribuye a la cohesión de vínculos sociales y emocionales de los habitantes, con sus respectivos lugares de residencia.

Las evaluaciones que se realizaron en este estudio, constituyeron una señal crucial para los planificadores, sobre la relevancia que adquieren las características del lugar en el cual se construyen las viviendas sociales y la respectiva satisfacción residencial de los usuarios, como elementos unificadores en la definición de estándares adecuados para el diseño definitivo de los conjuntos habitacionales y para su localización óptima en función de las necesidades y requerimientos sociales en cada comuna.

El estudio realizado por Arriagada C, Sepúlveda (2006) ***“Satisfacción Residencial en la Vivienda Básica Serviu: La Perspectiva del Capital Social”***, muestra importantes conclusiones sobre la relación entre las viviendas básicas, su ubicación y el desarrollo del capital social de las personas que las habitan. Entre sus conclusiones se pueden mencionar las siguientes: en las poblaciones de Serviu el índice del capital social vecinal está relacionado con el grado de satisfacción residencial, siendo mayor entre los hogares que declaran satisfacción residencial, ello puede ser explicado por la existencia de confianza vecinal, identificación barrial y asociatividad. Una segunda conclusión, apunta a que las demandas de mejoramiento urbano, varían según el capital social vecinal que posean las poblaciones, esto hace referencia a la demanda por seguridad en lo que respecta a retenes policiales, en este sentido la demanda por seguridad representa a uno de cada dos beneficiarios de vivienda básica SERVIU y está asociada a hogares con menor índice de capital social, en cambio las demandas por áreas verdes es una prioridad más frecuente en hogares de rango alto de índice de capital social, esta situación puede deberse tanto a consecuencias de la política en el plano del diseño

y acondicionamiento del espacio público en torno a la vivienda social, ya que por un lado se desarrollan exitosas iniciativas de consolidación barrial, alrededor de la implementación de áreas verdes en barrios de mayor reserva del capital social, pero no se realizan estrategias de intervención necesarias vinculadas a programas preventivos de seguridad ciudadana. Como última conclusión, en las poblaciones SERVIU hay mayor número de pobres y un bajo nivel de capital social vecinal, dicha situación sugiere que entre los habitantes de viviendas SERVIU el capital social existente es escaso para efectos de movilidad social y bienestar. Ello reitera la importancia de fomentar vínculos sociales interclases que pueda ofrecer mayores potencialidades para efectos de superación de pobreza, esto puede ser posible a través de la promoción de mayor diversidad social de los barrios, como también a través del desarrollo de espacios públicos de gran escala que integren barrios fragmentados.

Desde el punto de vista de este estudio, la condición de pobreza unida a una baja disponibilidad de capital social, conforma la situación que mejor predice insatisfacción y mayor disposición a mudarse. De allí la importancia de pensar la futura gestión de viviendas social en términos de formación de comunidades social y económicamente viables en el tiempo.

CAPÍTULO III



(Proyecto Inmobiliario para Mapuches Santiago)

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- ✚ **Objetivo General 1:** Conocer el grado de satisfacción residencial de los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftrarú con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural en el conjunto Lomas de Santa Josefina II en Hualqui.

- ✚ **Objetivo General 2:** Determinar las relaciones entre el grado de satisfacción residencial de los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftrarú con las variables sociodemográficas que los caracterizan.

- ✚ **Objetivos Específicos:**
 - Describir sociodemográficamente a la población de estudio.

 - Identificar el grado de satisfacción residencial de los miembros del Comité de allegados Leftrarú en relación a las características interiores, exteriores y comunitarias de sus viviendas.

 - Determinar el grado de satisfacción residencial de los miembros del Comité de allegados Leftrarú en cuanto al acceso a los servicios de su vivienda ubicada en el Conjunto Residencial Lomas de Santa Josefina II en Hualqui.

 - Conocer el grado de satisfacción residencial de los miembros del Comité de allegados Leftrarú en cuanto a las actividades realizadas por

la Entidad de Gestión Inmobiliaria durante el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas sociales.

- Determinar si existe relación entre las características sociodemográficas y el grado de satisfacción residencial de los jefes/as de hogar miembros de Comité de allegados Leftraru con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural.

Hipótesis:

- Existe relación entre las características sociodemográficas y el grado de satisfacción residencial de los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru, con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas sociales con pertinencia cultural.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES EN ESTUDIO

- **Variable Dependiente:** satisfacción residencial con el proceso de habilitación social y adquisición de viviendas con pertinencia cultural.
- **Variables Independientes:** Características Sociodemográficas: edad, sexo, escolaridad, estado civil, ocupación, etnia.

Definición Nominal y Operacional

Variable dependiente, Satisfacción residencial con el proceso de habilitación social y adquisición de viviendas con pertinencia cultural.

- **Definición Nominal**: Estado de equilibrio percibido por el usuario, entre sus aspiraciones reales y el proceso de habilitación y adquisición de sus viviendas, con pertinencia cultural. (Amego María, año 2004).
- **Dimensiones de la variable**: características (interiores, exteriores y comunitarias) de la vivienda y, proceso de habilitación social.
- **Definición Operacional**: Se medirá a través de la Escala de Satisfacción Residencial, construida por el grupo de alumnas tesisistas, basadas en la literatura existente acerca del tema. La escala quedó compuesta por cinco (5) subescalas tipo likert, con cinco categorías de respuesta que evalúan los diferentes ítems desde el nivel Muy Satisfactorio a Nada Satisfactorio.
- **Variable Independiente**, Características Sociodemográficas: se considerarán las variables: edad, escolaridad, ocupación, sexo, estado civil y etnia. (Anexo N° 1)

CAPÍTULO IV



(Proyecto Shuca, Puerto Natales)

DISEÑO METODOLÓGICO

A. Tipo de Estudio

Es un estudio de carácter *No Experimental*, ya que se observó y conoció el fenómeno en su contexto natural, para luego analizarlo. Como señala **Kerlinger (1979)** “la investigación no experimental o ex post-facto es cualquiera en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. Además es de corte *Transversal*, ya que la recolección de la información se realizó en un momento y tiempo determinado.

De tipo *Exploratoria - Descriptiva*, dado que representa un primer acercamiento sobre el fenómeno, en este caso, la satisfacción residencial de un comité indígena con la habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural y además, porque busca dar a conocer propiedades, características y perfiles importantes del grupo que en este caso se somete a análisis (**Hernández y Fernández, 2003 y Danhke, 1989**).

Se realizó con un enfoque *Cuantitativo*, ya que se recogerán y analizarán datos sobre las variables, teniendo como objetivo estudiar las propiedades, fenómenos y sus correlaciones. Se elige este enfoque, porque nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos.

B. Población de Estudio

Jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru, entre 18 y 80 años de edad, que cumplan con los criterios de inclusión que se describen más adelante.

C. Unidad de Análisis y de Observación

La Unidad de Observación estuvo constituida por los jefes/as de hogar del Comité de allegados Leftraru, del conjunto Lomas de Santa Josefina II, de Hualqui, compuesto por 98 familias.

➤ Criterios de Inclusión:

- Hombres o mujeres jefes/as de hogar mayor de 18 años.
- Que pertenezcan al Comité de allegados Leftraru, específicamente al conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.
- Que hayan participado en el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural.
- Que se encuentren habitando sus viviendas.

➤ Criterios de Exclusión:

- Personas no pertenecientes al Comité de allegados Leftraru, específicamente al conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.
- Y que no hayan participado en el proceso de habilitación social.

D. Delimitación Temporal y Espacial de la Investigación

La investigación fue desarrollada en el año 2013, en el conjunto Lomas de Santa Josefina II de Hualqui.

La aplicación del instrumento se efectuó en la residencia de los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru, en el lugar que ellos dispusieron para éste efecto.

FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

A. Fuentes de Información

- **Fuentes Directas:** Jefes/as de hogar de las familias pertenecientes al Comité de allegados Leftraru.
- **Fuentes Indirectas:** Entrevistas con Asistente Social y Arquitecto de Entidad de Gestión Inmobiliaria, Directiva Comité de allegados Mapuches de San Pedro, consulta a Investigaciones realizadas por el Servicio de Vivienda y Urbanismo y Convenio MINVU-CONADI, todos aportaron a la comprensión y estudio del proceso de Habilitación Social en viviendas sociales.

B. Técnicas e Instrumentos

Para obtener la información se utilizó la técnica de **entrevista**, aplicada por las alumnas mediante una **guía de entrevista**. *El instrumento fue* elaborado por las alumnas tesistas, considerando las entrevistas realizadas y la literatura existente sobre el tema, en particular la relativa a las regulaciones relativas a proyectos de viviendas sociales con pertinencia cultural.

El instrumento final quedó constituido por las siguientes partes:

Primera parte: contiene preguntas para obtener datos sociodemográficos de la población estudiada, entre estos, edad, educación, ocupación, estado civil y etnia.

La segunda parte, corresponde a la escala para medir la variable central de estudio “**satisfacción residencial**”. La escala, de tipo Likert, con cinco categorías de respuesta para cada ítem, quedó constituida por 33 ítems, agrupados en cinco (5) subescalas, que se describen a continuación:

1.- **Subescala características interiores de la vivienda:** consta de 8 ítems, relativos a tamaño y orientación de la vivienda, ubicación de puerta de acceso, calefacción y salidas de ventilación, terminaciones y materiales de construcción. Categorías y puntajes de la subescala: Alta Satisfacción (40 – 30) Mediana Satisfacción (29 – 19) y Baja Satisfacción (18 – 8).

2.- **Subescala características exteriores de la vivienda:** consta de 5 ítems, acerca del tipo de vivienda, su ubicación dentro del conjunto residencial y, espacios destinados a antejardín y huerto de cultivo y su ubicación. Categorías

y puntajes de la subescala: Alta Satisfacción (25 – 19); Mediana Satisfacción (18 – 12) y Baja Satisfacción (11 – 5).

3.- **Subescala características comunitarias de la vivienda:** consta de 4 ítems, acerca de la ubicación y espacios comunitarios destinados al área de plantación y cultivo, áreas verdes y árboles frutales. Categorías y puntajes de la subescala: Alta Satisfacción (20 – 15) Mediana Satisfacción (14 – 10) y Baja Satisfacción (9 – 4).

4.- **Subescala acceso a los servicios:** consta de 6 ítems relativos al acceso a su lugar de trabajo, establecimientos educacionales, centros de salud, comercio, familiares y amigos. Categorías y puntajes de la subescala: Alta Satisfacción (30 – 23) Mediana Satisfacción (22 – 15) y Baja Satisfacción (14 – 6).

5.- **Subescala actividades realizadas por la EGIS:** consta de 10 ítems relativos al proceso de habilitación realizado por la EGIS, como: tiempo en recibir la información de la postulación, reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas, organización de la mudanza y capacitación a las familias, entre otros. Categorías y puntajes de la subescala: Alta Satisfacción (50 – 39) Mediana Satisfacción (38 – 25) y Baja Satisfacción (24 – 10).

La escala total para evaluar **Satisfacción Residencial** con sus 5 subescalas, queda finalmente constituida por las siguientes categorías y puntajes: Muy Satisfactorio (165 – 140) Satisfactorio (139 – 112) Medianamente Satisfactorio (111 – 84) Poco Satisfactorio (83 – 56) y Nada Satisfactorio (55 – 33).

Por último, en el instrumento se incluyeron 10 preguntas abiertas para complementar la información anterior, relativa a la opinión de las familias acerca del proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural. Se anexa instrumento (anexo N° 2)

TRABAJO DE CAMPO

Se realizó entre los meses de enero y marzo de 2013, se procedió a enviar carta de consentimiento informado (anexo N° 3) al presidente de la Directiva y a la tesorera, con el objetivo de informar sobre el procedimiento que se llevaría a cabo, logrando una excelente acogida.

El día 31 de enero de 2013, se realizó una reunión ordinaria del Comité de allegados, en la cual el Presidente informa al grupo sobre la investigación, y además las alumnas mencionan lo importante de la colaboración por parte del grupo en el proceso, se informó que las respuestas entregadas serían de carácter confidencial y privado y que solo serían utilizadas con fines pedagógicos.

La aplicación de la entrevista se realizó entre el 4 de febrero al 11 de Marzo, se contactó a los/as las 74 jefes/as de hogar miembros del comité que cumplían con los criterios de inclusión, de este total se encuestó a 66 jefes/as de hogar, lo que representa un 89,2 %, población sobre la cual se hará el análisis de los datos, los 8 restantes no accedieron a participar en el proceso.

PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

El plan de análisis se diseñó en función de los objetivos e hipótesis planteadas y el nivel de medición de las variables en estudio. Se utilizó el programa estadístico SPSS para el análisis descriptivo y correlacional, como se detalla a continuación.

➤ **Análisis Descriptivo Univariado:**

- 1) Para describir las características sociodemográficas de la población de estudio se analizaron los datos mediante tablas de frecuencia absoluta y porcentual.
- 2) Para describir la escala de satisfacción residencial se analizaron descriptivamente en primer lugar cada una de las 5 subescalas que la componen, mediante tablas de frecuencia absoluta y porcentual y sus correspondientes categorías de satisfacción. Luego las categorías finales de satisfacción residencial total obtenidas, relativas al proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas sociales con pertinencia cultural.
- 3) Para determinar el grado de confiabilidad de las subescalas y de la escala global de satisfacción residencial se utilizó la prueba Alfa de Cronbach.

➤ **Análisis Correlacional Bivariado:**

1) Para evaluar la relación entre las variables, se utilizaron en un primer nivel tablas de contingencia bivariadas, para análisis mediante comparaciones porcentuales.

Para determinar la relación existente entre las variables en estudio, se aplicaron pruebas estadísticas de acuerdo al tipo de variable y al nivel de medición de éstas. La variable dependiente fue tratada como Cualitativa categórica ordinal. Las variables independientes fueron tratadas como Cualitativas categóricas, diferenciándose en ordinales (edad y escolaridad) y nominales (ocupación, sexo, estado civil y etnia).

Se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman, para medir la correlación o asociación de dos variables de tipo ordinal, y por otro lado, el coeficiente de correlación no paramétrico de Chi Cuadrado, para medir la correlación de dos variables de tipo nominal.

CAPÍTULO V



(Proyecto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui, Comité de Allegados Leftraru)

ANÁLISIS DE LOS DATOS

➤ **Análisis Descriptivo Univariado**

1) Características Sociodemográficas de la población:

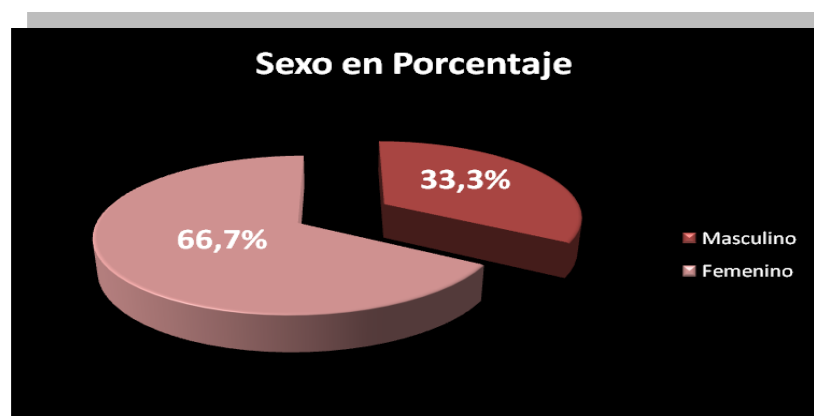
a) **Edad:** En cuanto a la edad de los jefes/as de hogar miembros del Comité, el mayor porcentaje se concentra en la etapa de Adultez Media (31 a 50 años), según el ciclo vital individual.

Tabla N°1: Distribución de frecuencias según Edad de los Entrevistados

Edad	Fa	%
Adultez Joven (18 a 30 años)	13	19,7
Adultez Media (31 a 50 años)	29	43,9
Adultez Mayor (51 a mas años)	24	36,4
Total	66	100%

b) **Sexo:** como se aprecia en el grafico siguiente, del total de entrevistados jefes de hogar el 66,7% corresponde a la categoría femenina (44 casos) y 33,3% a categoría masculina (22 casos).

Gráfico N° 1: Distribución porcentual por Sexo de los Entrevistados.



c) Escolaridad: los mayores porcentajes se concentran en las categorías de educación secundaria y primaria, con 47,0% y 25,8% respectivamente, lo cual refleja un alto porcentaje de jefes/as de hogar sin estudios superiores.

Tabla N°2: Distribución de frecuencias por Escolaridad de los Entrevistados.

Escolaridad	Fa	%
Educación Primaria	17	25,8
Educación Secundaria	31	47,0
Técnico Profesional	8	12,1
Universitaria	10	15,2
Total	66	100%

d) Estado Civil: si bien la mayoría de los jefes/as de hogar, se ubican en la categoría casado/a con un 51,5%, un número no menor, corresponde a la categoría solteros con un 36,4%.

Tabla N° 3: Distribución de frecuencias según Estado Civil.

Estado Civil	Fa	%
Soltero/a	24	36,4%
Casado/a	34	51,5%
Divorciado/a	8	12,1
Total	66	100%

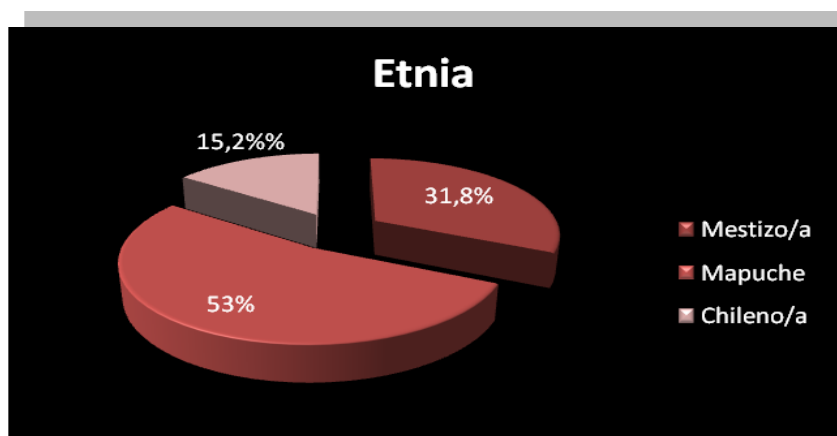
e) **Ocupación:** El mayor porcentaje se concentra en la categoría empleado dependiente con un 57,5%, seguido por las dueñas de casa con un 22,7%, destaca el 12,1% que son estudiantes.

Tabla N° 4: Distribución porcentual según Ocupación.

Ocupación	Fa	%
Empleado Dependiente	38	57,5
Empleado Independiente	2	3,0
Cesante	2	3,0
Estudiante	8	12,1
Dueña de Casa	15	22,7
Total	66	100%

f) **Etnia:** En relación a la etnia de los propietarios jefes/as de hogar, la mayoría se identifica en la categoría mapuche representado por un 53%, y se considera chileno solo un 15,2%.

Gráfico N° 2: Distribución porcentual según Etnia.



2) Satisfacción Residencial de la población estudiada:

En primer lugar se describirá cada una de las subescalas y posteriormente los resultados de satisfacción residencial global.

2.1) Subescala Características Interiores de la vivienda:

Tabla Nº 5: Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales por ítem.

Características Interiores de la vivienda	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio	Total
1.- Tamaño de su vivienda	9 13,6%	7 10,6%	16 24,2%	22 33,3%	12 18,2%	66 100%
2.- Número de habitaciones y disposición de éstas	4 6,1%	10 15,2%	25 37,9%	16 24,2%	11 16,7%	66 100%
3.- Terminación de su vivienda	8 12,1%	8 12,1%	9 13,6%	17 25,8%	24 36,4%	66 100%
4.- Orientación de la vivienda	7 10,6%	18 27,3%	19 28,8%	21 31,8%	1 1,5%	66 100%
5.- Ubicación de la puerta de acceso de su vivienda	10 15,2%	19 28,8%	27 40,9%	10 15,2%	0 0,0%	66 100%
6.- Ubicación de la calefacción en su vivienda	5 7,6%	17 25,8%	25 37,9%	14 21,2%	5 7,6%	66 100%
7.- Salidas de ventilación de su vivienda	6 9,1%	20 30,3%	29 43,9%	8 12,1%	3 4,5%	66 100%
8.- Materiales de Construcción	6 9,1%	13 19,7%	20 30,3%	16 24,2%	11 16,7%	66 100%

Al analizar la tabla se aprecia que los mayores grados de satisfacción con las características interiores de la vivienda, estuvieron en los ítems: *salidas de ventilación de la vivienda, ubicación de la puerta de acceso y de la calefacción*, con frecuencias porcentuales cercanas al 70% en las categorías satisfactorio y medianamente satisfactorio. Esta información es consistente con la obtenida en las preguntas abiertas, donde los entrevistados no señalaron aspectos negativos en este ámbito.

En cuanto a los ítems con mayores grados de insatisfacción, destaca en primer lugar *terminaciones de la vivienda*, con un 62,2% en las categorías poco y nada satisfactorio, lo que se explica porque las viviendas fueron entregadas faltando el piso, reja, y cierre perimetral. Le siguen los ítems: *tamaño de la vivienda*, con una suma porcentual de 57,5% en las categorías mediano y poco satisfactorio, por considerarla pequeña para el grupo familiar, ello es concordante con el resultado obtenido en el ítem: *número y disposición de habitaciones*, donde la suma porcentual en las mismas categorías es de 62,1%, por contar la vivienda sólo con dos habitaciones. En el ítem: *orientación de la vivienda*, la suma porcentual en las mismas categorías anteriores, fue de 60,6%, esto se debe según lo mencionado en las entrevistas, a que la cultura mapuche orienta sus viviendas hacia la salida del sol, característica que cumplen muy pocas viviendas en el conjunto residencial. En el ítem: *materiales de construcción*, la suma porcentual para las mismas categorías fue de 54,5%, ya que varios entrevistados consideraron que los materiales de construcción de la vivienda eran deficientes y de mala calidad.

Tabla Nº 6: Satisfacción con las características interiores de la vivienda

	Categorías Subescala Características Interiores de la vivienda			Total
	Alta Satisfacción	Mediana Satisfacción	Baja Satisfacción	
	40 – 30	29 – 19	18 – 8	
Fa	16	32	18	66
%	24,2	48,5	27,3	100%

Por último, en lo que respecta a la satisfacción total obtenida en esta Subescala, se puede concluir que las respuestas se concentran mayoritariamente en *Mediana y Baja Satisfacción* con un total de 75,8%, representado por un total de 50 casos.

2.2) Subescala Características Exteriores de la vivienda:

Tabla Nº 7: Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales por ítem.

Características Exteriores de la vivienda	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio	Total
1.- Vivienda individual	59 89,4%	6 9,1%	1 1,5%	0 0,0%	0 0,0%	66 100%
2.- Ubicación de su vivienda en el conjunto residencial	23 34,8%	22 33,3%	15 22,7%	6 9,1%	0 0,0%	66 100%
3.- Antejardín (asociado a espacio de cultivo)	8 12,1%	12 18,2%	23 34,8%	14 21,2%	9 13,6%	66 100%
4.- Espacio asignado para huerto de cultivo	7 10,6%	13 19,7%	17 25,8%	20 30,3%	9 13,6%	66 100%
5.- Ubicación del espacio asignado a huerto de cultivo	5 7,6%	13 19,7%	22 33,3%	18 27,3%	8 12,1%	66 100%

En la tabla se aprecia que el mayor grado de satisfacción se ubicó ampliamente en el ítem: *vivienda individual*, con un 89,4% en la categoría muy satisfactorio, desde el punto de vista de su cultura, este aspecto es fundamental para los beneficiarios. Le sigue en importancia el ítem: *ubicación de su vivienda en el conjunto residencial*, con una suma porcentual de 68,1% en las dos categorías más altas de satisfacción.

Los mayores grados de insatisfacción se ubican en los ítems: *ubicación del espacio asignado para huerto de cultivo*, con un 60,6%, en las categorías mediano y poco satisfactorio, lo que tiene directa relación con el resultado obtenido en el ítem *antejardín (asociado a espacio de cultivo)* en que se ubica un 56% de los entrevistados en las mismas categorías, esto se explica debido a que no se sienten

satisfechos con que el espacio para el cultivo se ubique en su antejardín, considerando que se disminuye notoriamente el espacio y porque de acuerdo a sus prácticas culturales debiera ubicarse en la parte posterior de la vivienda y no en el antejardín, donde fue asignado. En el ítem: *espacio asignado para huerto de cultivo*, la suma porcentual en las mismas categorías fue de 56,1%, manifestando su necesidad de contar con un espacio mayor que les permitiera cultivar un huerto orgánico, ya que el actual es insuficiente.

Tabla Nº 8: Satisfacción con Características exteriores de la vivienda

	Categorías Subescala Características Exteriores de la vivienda			Total
	Alta Satisfacción	Mediana Satisfacción	Baja Satisfacción	
	25 – 19	18 – 12	11 – 5	
Fa	22	40	4	66
%	33,3	60,6	6,1	100%

Por último en lo que respecta al puntaje global obtenido por los encuestados en la Subescala Características Exteriores de la vivienda, se puede concluir que los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru se ubican mayoritariamente con un 93,9% en las categorías de *Mediana y Alta Satisfacción*, representado por un total de 62 casos.

2.3) Subescala Características Comunitarias de la Vivienda:

Tabla Nº 9: Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales por ítem.

Características Comunitarias de la vivienda	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio	Total
1.- Ubicación del área de plantación y cultivo comunitario	9 13,6%	22 33,3%	22 33,3%	13 19,7%	0 0,0%	66 100%
2.- Espacio asignado al área de plantación y cultivo comunitario	5 7,6%	16 24,2%	22 33,3%	15 22,7%	8 12,1%	66 100%
3.- Áreas verdes comunitarias	8 12,1%	15 22,7%	18 27,3%	19 28,8%	6 9,1%	66 100%
4.- Árboles frutales comunitarios	7 10,6%	15 22,7%	17 25,8%	20 30,3%	7 10,6%	66 100%

En lo relativo a los espacios comunitarios, en los ítems: *ubicación y espacio asignado al área de plantación y cultivo comunitario*, se ubican los mayores grados de satisfacción, con sumas porcentuales en las categorías medianamente satisfactorias y satisfactorias de 66,6% y 57,5%, respectivamente. En los dos ítems siguientes: *áreas verdes y árboles frutales comunitarios*, se encuentran los mayores grados de insatisfacción, con una suma porcentual en cada ítem, de 56,1% en las categorías mediano y poco satisfactorio. En esos ítems, las respuestas tuvieron una mayor dispersión de frecuencias, ya que algunos entrevistados daban importancia a la existencia de estos espacios, en tanto otros, los señalaron como innecesarios.

Asimismo, los entrevistados concordaron unánimemente en la necesidad de contar con espacios comunitarios importantes para su cultura, que no fueron considerados en el proyecto, como: la existencia de una **cancha de palín, una sede social y un centro ceremonial**.

El contar con una Cancha de Palín y un Centro Ceremonial, es considerado mayoritariamente (75%) como “Muy Necesario” por los entrevistados, por constituir espacios propios de la cultura mapuche; al igual que contar con una sede social (80,3%) ya que facilita la interacción y la toma de decisiones futuras en el comité; espacios que no fueron considerados en el proyecto, limitando la práctica de su cultura en el conjunto residencial.

Así, al consultar *¿Usted cree que este nuevo espacio le permite la práctica de su etnia, como por ejemplo: el uso de su lengua, actividades recreativas (juegos propios), actividades religiosos, reuniones grupales, etc.?*, el 68,2% manifestó que no y tan solo un 19,7% señaló que sí. Esto confirma lo señalado anteriormente en cuanto a la carencia de elementos propios de la cultura mapuche dentro del conjunto residencial.

Tabla Nº 10: Satisfacción con características comunitarias de la vivienda

	Categorías Subescala Características Comunitarias de la vivienda			Total
	Alta Satisfacción	Mediana Satisfacción	Baja Satisfacción	
	20 – 15	14 – 10	9 – 4	
Fa	17	30	19	66
%	25,8	45,5	28,8	100%

Por último, en lo que respecta al puntaje global obtenido en la Subescala Características Comunitarias de la vivienda, se puede concluir que los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru en un gran porcentaje, 74,3%, sienten *Mediana y Baja Satisfacción* con las características comunitarias de su vivienda, representado por un total de 49 casos.

2.4) Subescala Acceso a los Servicios:

Tabla Nº 11: Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales por ítem.

Acceso a los servicios	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio	Total
1.- Locomoción	11 16,7%	25 37,9%	18 27,3%	10 15,2%	2 3,0%	66 100%
2.- Acceso a su lugar de trabajo	5 7,6%	17 25,8%	26 39,4%	15 22,7%	3 4,5%	66 100%
3.- Establecimientos educacionales	10 15,2%	17 25,8%	34 51,5%	4 6,1%	1 1,5%	66 100%
4.- Centros de salud	5 7,6%	23 34,8%	31 47,0%	6 9,1%	1 1,5%	66 100%
5.- Comercio (supermercados)	4 6,1%	25 37,9%	20 30,3%	14 21,2%	3 4,5%	66 100%
6.- Familiares y amigos	11 16,7%	17 25,8%	13 19,7%	16 24,2%	9 13,6%	66 100%

En esta subescala, la mayor parte de los ítems, concentran porcentajes mayores en las categorías Satisfactorio y Medianamente Satisfactorio, salvo en el ítem *acceso a familiares y amigos*, donde se observa una mayor dispersión porcentual, esto se explica, porque hay un alto porcentaje de entrevistados que tiene a sus familiares en otras comunas, como Concepción y Hualpén, dificultándoles la cercanía y contacto con ellos.

Tabla Nº 12: Satisfacción con acceso a los servicios

	Categorías Subescala Acceso a los Servicios			Total
	Alta Satisfacción	Mediana Satisfacción	Baja Satisfacción	
	30 – 23	22 – 15	14 – 6	
Fa	17	42	7	66
%	25,8	63,6	10,6	100%

En lo que respecta al puntaje global de la Subescala Acceso a los Servicios, se puede concluir que los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru sienten en su mayoría (89,4%) *Mediana y Alta Satisfacción*, con un total de 59 casos.

2.5) Subescala Actividades realizadas por la EGIS:

Tabla Nº 13: Distribución de frecuencias absolutas y porcentuales por ítem.

Actividades realizadas por la EGIS	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio	Total
1.- Información que le dio sobre el resultado de la postulación	0 0,0%	5 7,6%	31 47,0%	27 40,9%	3 4,5%	66 100%
2.- Tiempo en recibir la información sobre el resultado de la postulación	0 0,0%	8 12,1%	27 40,9%	23 34,8%	8 12,1%	66 100%
3.- Realización de visitas a terreno para supervisar y darle información	1 1,5%	5 7,6%	25 37,9%	28 42,4%	7 10,6%	66 100%
4.- Tiempo de duración entre postulación y habilitación	0 0,0%	2 3,0%	18 27,3%	28 42,4%	18 27,3%	66 100%
5.- Capacitación a su familia en temas relacionados con el uso, cuidado y mantención de su nueva vivienda	0 0,0%	4 6,1%	25 37,9%	25 37,9%	12 18,2%	66 100%
6.- Capacitación a postulación de futuros proyectos para mejoramiento de la vivienda	0 0,0%	3 4,5%	17 25,8%	34 51,5%	12 18,2%	66 100%
7.- Apoyo al comité en el sistema de asignación de viviendas	0 0,0%	3 4,5%	9 13,6%	38 57,6%	16 24,2%	66 100%
8.- Organización de la mudanza	0 0,0%	1 1,5%	24 36,4%	28 42,4%	13 19,7%	66 100%
9.- Reuniones ordinarias (1 vez al mes)	4 6,1%	13 19,7%	18 27,3%	20 30,3%	11 16,7%	66 100%
10.- Reuniones extraordinarias (talleres de capacitación)	1 1,5%	3 4,5%	22 33,3%	22 33,3%	18 27,3%	66 100%

Los mayores porcentajes de insatisfacción se dieron en esta subescala, cuyos ítems están relacionados con la percepción de los usuarios acerca de cómo vivieron el proceso de habilitación social, en todas las etapas de construcción de sus viviendas. Así, los ítems: *información que se le dio sobre el resultado de la postulación y tiempo en recibir la información sobre el resultado de la postulación*, concentraron los mayores porcentajes en las categorías mediana y baja satisfacción, con un 87,9% y un 75,7% respectivamente. Los entrevistados expresaron que la EGIS tuvo un rol más protagónico solo al principio del proceso, no cumpliendo su gestión de asesor e informante en forma óptima, ni en calidad ni en cantidad, realizando una coordinación deficiente con el SERVIU, donde se produjeron demoras importantes en las fechas de entrega de información. En el ítem: *realización de visitas a terreno para supervisar y dar información*, la suma de frecuencias en las mismas categorías anteriores, ascendió a 80,3%. Los entrevistados señalaron que no se hicieron las suficientes visitas a terreno para que el comité pudiera observar los problemas constructivos que las viviendas presentaron más adelante, además, se les omitió información relevante respecto a los problemas de terreno y edificación de las viviendas. En el ítem: *capacitación a su familia en temas relacionados con el uso, cuidado y mantención de su vivienda*, la suma de ambas categorías fue de 75,8%, los entrevistados señalaron que sólo se realizó un taller de "habilitación de la vivienda", teniendo en conocimiento que debían realizarse 10 talleres antes de la entrega de la vivienda. Los beneficiarios expresan que la EGIS, responsable de las distintas etapas del proceso habitacional estipuladas en la política de vivienda, no realizaron la mayoría de las actividades comprometidas. En el ítem: *capacitación a*

postulación de futuros proyectos para el mejoramiento de la vivienda, las categorías de poca y mediana satisfacción alcanzan un 77,3%, básicamente la insatisfacción se produce porque los encuestados nunca tuvieron información acerca de cuáles eran los futuros proyectos a los cuales podían postular para el mejoramiento de su vivienda, siendo esta una de las tareas que la EGIS debía realizar con el Comité. En el ítem: *organización de la mudanza*, la suma de ambas categorías asciende a un 78,8%, la EGIS no asesoró a las familias en la organización de la mudanza. En el ítem: *reuniones ordinarias y extraordinarias* se registran también porcentajes altos de insatisfacción, ya que según lo expresado por los entrevistados, la EGIS no asistía regularmente a las reuniones realizadas por el Comité, ni los acompañaba en las reuniones realizadas con el SERVIU, tampoco asistieron a ceremonias mapuches especiales organizadas por la comunidad.

Los mayores niveles de insatisfacción (categorías Poco y Nada Satisfactorio) se dieron: en el ítem: *tiempo de duración entre postulación y habilitación*, los entrevistados señalaron que no se les entregó la información de cuánto duraría el proceso entre la postulación al proyecto y la habilitación de las viviendas, y cuando se le consultó a la EGIS acerca de los tiempos, las respuestas fueron siempre ambiguas. En el ítem: *apoyo al Comité en el sistema de asignación de vivienda*, la suma de las dos categorías ascendió a un 81,8%, por considerar que la EGIS no asesoró al grupo en la asignación de viviendas, sino más bien, delegó su labor en la directiva del comité.

Tabla N° 14: Satisfacción con actividades realizadas por la EGIS

	Categorías Subescala Actividades realizadas por la EGIS			Total
	Alta Satisfacción	Mediana Satisfacción	Baja Satisfacción	
	50 – 39	38 – 25	24 – 10	
Fa	0	28	38	66
%	0,0	42,4	57,6	100%

Por último en lo que respecta al puntaje global de la Subescala Actividades realizadas por la EGIS, se puede concluir que los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru sienten *Baja Satisfacción* con este proceso, ubicándose el 100% de los encuestados en las categorías baja (57,6%) y mediana (42,4%) satisfacción.

A continuación y para complementar la información anterior, se presentan los resultados obtenidos en dos de las preguntas abiertas que se les realizó a los jefes/as de hogar miembros del comité, y que guardan directa relación con la subescala anteriormente descrita. En el primer gráfico el N° 3 se aprecia la opinión de los entrevistados sobre las actividades realizadas por la EGIS y, en el gráfico N° 4, su opinión acerca de la satisfacción con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas.

Gráfico N° 3: Opinión de los entrevistados sobre la EGIS

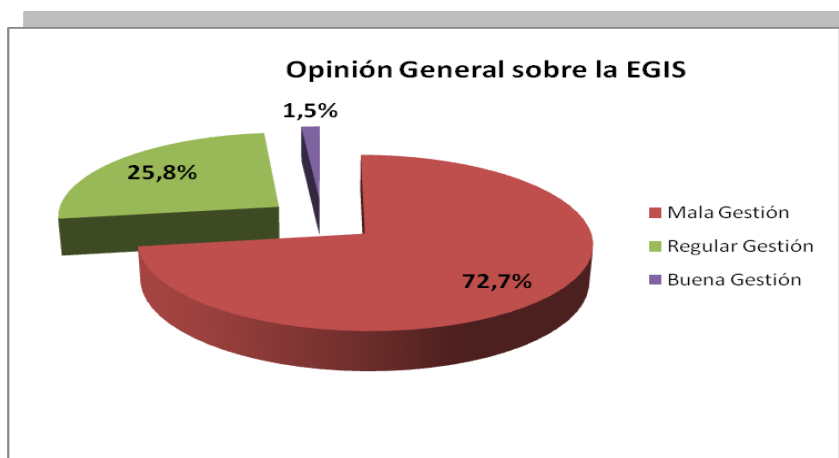
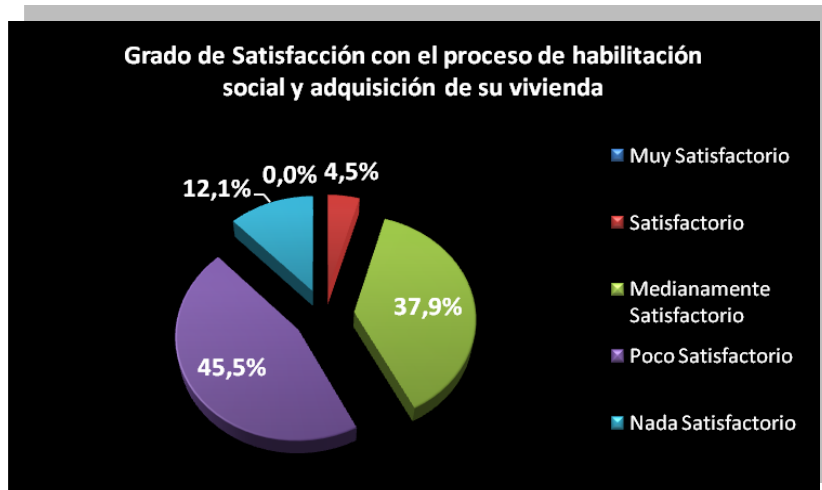


Gráfico N° 4: Satisfacción con el proceso de habilitación social y adquisición de su vivienda con pertinencia cultural.



2.6) Satisfacción Residencial global con el proceso de habilitación social y adquisición de viviendas con pertenencia cultural.

En el análisis realizado precedentemente, por subescalas, se pudo concluir que los mayores porcentajes de satisfacción de los entrevistados, se dieron en las subescalas relacionadas con características exteriores de la vivienda y acceso a servicios y, el grado de mayor de insatisfacción, con el proceso realizado por la EGIS. En la tabla siguiente se presentan los resultados de satisfacción residencial global de los entrevistados, distribuidos porcentualmente en las cinco categorías consideradas en la escala.

Tabla N° 15: Satisfacción Residencial total de los entrevistados con las características de su vivienda y la habilitación social.

Categorías	Escala satisfacción residencial				
	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
	165-140	139-112	111-84	83-56	55-33
Fa	0	12	39	15	0
%	0,0	18,2	59,1	22,7	0,0

Se puede concluir, que el grado de satisfacción residencial de los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Lefraru con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural, se encuentra en las categorías *Medianamente* y *Poco Satisfactorio*, con una frecuencia porcentual total de 81,8% , representado por un total de 54 casos, lo anterior está dado fundamentalmente por

dos factores, primero, porque los entrevistados sienten que en el proyecto no se consideraron aspectos fundamentales para su cultura, tanto en la construcción de las viviendas como en los espacios comunitarios en que están ubicadas, y segundo, porque la EGIS no cumplió con la mayor parte de los compromisos que aparecen regulados en la reglamentación vigente para construcción de viviendas sociales con pertinencia cultural.

3) **Prueba de Confiabilidad de la escala total y las subescalas que la componen**: para medir el grado de confiabilidad de las 5 subescalas y de la escala global de satisfacción residencial se utilizó la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla Nº 16: Resultados Alfa de Cronbach

	Subescala Características Interiores de la vivienda	Subescala Características Exteriores de la vivienda	Subescala Características Comunitarias de la vivienda	Subescala Acceso a los servicios	Subescala Actividades realizadas por la EGIS	Escala Global de Satisfacción Residencial
Alfa de Cronbach	0,878	0,796	0,925	0,829	0,869	0,759

Mediante la tabla podemos concluir que tanto las subescalas como la escala global de satisfacción residencial, poseen una alta consistencia y sus valores indican una fuerte y alta confiabilidad.

➤ **Análisis Correlacional Bivariado**

Determinar si existe relación entre las características sociodemográficas y el grado la satisfacción residencial de los jefes/as de hogar con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas con pertinencia cultural:

Dado el número de casos y para facilitar el análisis, se utilizaron tres categorías para la variable dependiente: "Satisfactorio" "Medianamente Satisfactorio" y "Poco Satisfactorio".

Tabla Nº 17: Edad / Grado de Satisfacción Residencial

	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Total
Adulthood Joven	30,8%	61,5%	7,7%	100%
Adulthood Media	17,2%	62,1%	20,7%	100%
Adulthood Mayor	12,5%	54,2%	33,3%	100%

Al analizar la tabla, es posible señalar que los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftrarú que se encuentran en la etapa de adultez mayor, se sienten menos satisfechos con el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas, se infiere que en esta etapa las personas poseen mayor expectativa acerca de una vivienda definitiva. De la misma manera, se puede apreciar que los entrevistados que se sienten más satisfechos, se encuentran en la etapa de adultez joven, esto se podría explicar porque en esta etapa de vida, las personas recién

comienzan a formar familia y la obtención de una vivienda si bien proporciona sensación de seguridad y permite el desarrollo de una vida en familia, no siempre es considerada como la vivienda definitiva.

Tabla Nº 18: Escolaridad / Grado de Satisfacción Residencial

	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Total
Educación Primaria	17,6%	47,1%	35,3%	100%
Educación Secundaria	6,5%	71,0%	22,6%	100%
Técnico Profesional	50,0%	50,0%	0,0%	100%
Universitaria	30,0%	50,0%	20,0%	100%

Al analizar la tabla, se puede concluir que los miembros que poseen un nivel educacional primario se ubican porcentualmente más orientados hacia la categoría *Poco Satisfactorio* y los con un nivel técnico profesional superior, se ubican en las categorías de mayor satisfacción, posiblemente porque su nivel de escolaridad les permitió un mayor grado de involucramiento en el proceso de habilitación social .

Tabla Nº 19: Ocupación / Grado de satisfacción residencial

	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Total
Empleado Dependiente	33,3%	56,4%	10,3%	100%
Empleado Independiente	50,0%	50,0%	0,0%	100%
Cesante	0,0%	50,0%	50,0%	100%
Estudiante	12,5%	75,0%	12,5%	100%
Dueña de Casa	6,7%	36,7%	56,6%	100%

Al analizar la tabla, podemos observar que las dueñas de casa se ubican mayormente en la categoría *Poco Satisfactorio*, se puede inferir que esto se da fundamentalmente, por características de la vivienda que les afectaban directamente, como: tamaño, ubicación de la cocina y número de habitaciones, lo que dificulta la convivencia familiar. Las categorías de empleado independiente y dependiente, concentran las frecuencias porcentuales en la categoría *Satisfactorio*, pudiendo inferir de esto, que ciertos aspectos de la vivienda, como tamaño, no los afecta mayormente, ya que cuentan con recursos para poder ejecutar mejoras.

Tabla Nº 20: Sexo / Grado de Satisfacción Residencial

	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Total
Masculino	13,6%	68,2%	18,2%	100%
Femenino	20,5%	54,5%	25,0%	100%

Al analizar los datos de esta tabla, se puede apreciar que no se dan diferencias porcentuales significativas en las distintas categorías, la tendencia de los datos indica una distribución similar tanto para el sexo femenino como masculino.

Tabla Nº 21: Estado Civil / Grado de Satisfacción Residencial

	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Total
Soltero/a	33,3%	54,2%	12,5%	100%
Casado/a	5,9%	61,8%	32,4%	100%
Divorciado/a	25,0%	62,5%	12,5%	100%

Al ver los resultados de esta tabla, se puede concluir que en la categoría *Satisfactorio*, el mayor porcentaje se concentra en los entrevistados que se encuentran solteros/as, se puede inferir que muchos de ellos aún no tienen hijos, ya que éste proyecto así lo permite, por tanto, no se sienten tan afectados con el tamaño de la vivienda y el número de habitaciones de ésta. En cambio, los casados/as se ubican mayoritariamente en la categoría *Poco Satisfactorio* *posiblemente porque* la vida familiar se les dificulta debido al tamaño reducido de la vivienda.

Tabla Nº 22: Etnia / Grado de Satisfacción Residencial

	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Total
Mestizo/a	14,5%	66,7%	18,8%	100%
Mapuche	22,9%	54,3%	22,9%	100%
Chileno/a	20,0%	61,0%	19,0%	100%

Al analizar la tabla, es posible señalar que los porcentajes se distribuyen de manera similar en las distintas categorías. Se puede apreciar que la etnia mapuche tiene porcentajes levemente superiores, tanto en las categorías *Satisfactorio* como poco satisfactorio.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis H1: *Existe relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción residencial de los jefes/as de hogar miembros del Comité de allegados Leftraru, con el proceso de habilitación social y adquisición de sus vivienda.*

Para comprobar la hipótesis de investigación, se aplicaron las pruebas estadísticas según el tipo y nivel de medición de las variables, resultados que se muestran en la siguiente tabla.

Correlación con Rho de Spearman

Variable	Tipo y Nivel de Medición V. Independiente/ Dependiente	Prueba Estadística	Valor de la prueba	Nivel de Significancia
Edad/Satisfacción Residencial	Ordinal/Ordinal	Rho de Spearman	-0,240	0,05
Escolaridad/Satisfacción Residencial	Ordinal/Ordinal	Rho de Spearman	0,242	0,05

Podemos concluir que ambas variables tienen una correlación leve con satisfacción residencial, en edad una correlación negativa baja, es decir, mientras una variable aumenta la otra disminuye, en este caso, a menor edad, mayor grado de satisfacción residencial y en escolaridad, una correlación positiva baja, es decir, mientras una variable aumenta la otra también lo hace, por tanto, a mayor escolaridad, mayor grado de satisfacción residencial.

Correlación mediante Chi2

Variable	Tipo y Nivel de Medición V. Independiente/ Dependiente	Prueba Estadística	Valor observado	Nivel de Significancia	GL	Valor Crítico
Sexo/Satisfacción Residencial	Nominal/Ordinal	Chi 2	1,137	0,05	2	5,991
Estado Civil/Satisfacción Residencial	Nominal/Ordinal	Chi 2	9,078	0,05	4	9,488
Etnia/Satisfacción Residencial	Nominal/Ordinal	Chi 2	1,691	0,05	4	9,488

Se puede concluir que en las tres correlaciones, al 0,05 de significancia, el valor de la prueba es menor al valor crítico, es decir, no existe correlación entre las variables descritas, por tanto, no existe relación entre sexo, estado civil y etnia con el grado de satisfacción residencial. No se trabajó con la variable ocupación por poseer celdillas con frecuencia 0.

En razón de los datos presentados, se puede concluir que la hipótesis de investigación es verdadera solo en el caso de las variables edad y escolaridad, ya que con el resto de las variables demográficas no se dio ninguna relación, por tanto, se probó solo parcialmente la relación esperada.

CONCLUSIONES

En consideración a los objetivos del estudio, a la hipótesis planteada y los principales hallazgos analizados precedentemente, se puede concluir lo siguiente:

El mayor número de jefes/as de hogar encuestados, se ubican en la etapa de edad de adultez media, presentan un mayor porcentaje de jefatura de hogar femenina (66,7%), poseen predominantemente un nivel educacional secundario y la mayoría se encuentra casado, siendo el mayor número de los jefes/as de hogar empleados dependientes, un 53.0% se identifica con la etnia mapuche.

Respecto al grado de satisfacción residencial de los encuestados con las características de su vivienda, los mayores porcentajes se ubican en las categorías mediana y baja satisfacción respecto a las características interiores y comunitarias de la vivienda, siendo los ítems con menor satisfacción el tamaño de la vivienda y el espacio asignado para huerto de cultivo. En concordancia con este resultado, Haramoto (2002) encontró, en un estudio de satisfacción realizado con usuarios de viviendas sociales, que un 61,4% de los entrevistados tenían un nivel de satisfacción medio con las características interiores de la vivienda social asignada, resultando ambos estudios coincidentes en este punto.

Los jefes/as de hogar entrevistados, experimentan mediana y alta satisfacción con respecto a las características exteriores de la vivienda y el acceso a los servicios, los ítems con mayores porcentajes de satisfacción, se dieron con el tipo de vivienda (individual) y acceso al comercio (supermercados), este hallazgo es concordante con lo reportado por Katzman (2001) quién encontró que el acceso a servicios es fundamental para las personas que habitan un conjunto residencial y es factor de

desarrollo del capital social. Como señala este autor, es necesario desarrollar capital social urbano, para no fomentar tendencias que favorezcan el aislamiento de las personas de menores recursos, ya que esto impulsa el incremento de la segmentación del mercado laboral, de los servicios sociales y públicos y la segregación residencial.

Los más altos porcentajes de insatisfacción, se dieron con el proceso de habilitación social desarrollado por la EGIS, alcanzando las categorías poco satisfecho y medianamente satisfecho, porcentajes que ascienden a 57,6% y 42,4% respectivamente, la categoría alta satisfacción registra frecuencia 0%. Los ítems con menor satisfacción fueron: el tiempo de duración entre postulación y habilitación y el apoyo al comité en el sistema de asignación de viviendas. Estos datos concuerdan con lo reportado por Santander (2011), quién señala que las EGIS no siempre están preparadas para asumir las actividades que le competen, ya que tan sólo un 20% de ellas, cuenta con profesionales técnicamente competentes para realizar planes de habilitación social, y que menos de un 20%, presentan proyectos que cumplen a cabalidad los estándares técnicos exigidos por el SERVIU, lo que complementa la información entregada por los jefes/as de hogar sobre su experiencia, como por ejemplo, la inexistencia de talleres obligatorios de capacitación para los asignatarios de viviendas sociales. En la misma línea, el estudio de Moyano (1994) señala que para que se dé una alta satisfacción residencial en viviendas sociales, debe existir un involucramiento en el proceso desde su gestión inicial, lo que no se dio en el caso de la población en estudio, ya que los entrevistados manifestaron sentirse excluidos del proyecto tanto por la Constructora como por la Entidad de Gestión Inmobiliaria.

Es importante señalar, desde la perspectiva de la **teoría del capital social**, que si los roles que tienen los diferentes actores en el proceso, no se cumplen de manera adecuada, como sucede en este caso con la Entidad de Gestión Inmobiliaria, se genera desconfianza, lo que tiene gran incidencia en el futuro de los vecinos, dado que un proceso adecuado de habilitación social y adquisición de viviendas, permite a su vez el desarrollo personal de los beneficiarios, fortalece la confianza en las instituciones que se encargan del desarrollo del proyecto y la cooperación entre las personas y la sociedad en su conjunto. Puede postularse entonces, que la existencia de capital social, posibilita confianza vecinal, identificación barrial y asociatividad, y por otro lado, los factores que deterioran la satisfacción residencial parecen verse agravados o ser más frecuentes en casos de bajo capital social y menor capacidad comunitaria (MINVU, 2002).

Los niveles de satisfacción global de los entrevistados, con el proceso de habilitación social y las características individuales y comunitarias de sus viviendas, se ubican preferentemente en mediana y baja satisfacción, con 59,1% y 22,7% respectivamente, lo que representa un acumulado de 81,8%. Los niveles de insatisfacción estuvieron determinados principalmente porque los entrevistados no sienten que en el proyecto se consideraron aspectos fundamentales relativos a su cultura, tanto en la construcción de las viviendas como en los espacios comunitarios, como canchas de Palín o espacios que permiten la práctica de sus rituales y de su lengua y que no fueron considerados en el proyecto. Por otra parte, la EGIS no cumplió con la mayor parte de los compromisos que aparecen regulados en la

reglamentación vigente para construcción de viviendas sociales con pertinencia cultural.

En cuanto a la asociación entre la satisfacción residencial y variables sociodemográficas, se encontró una correlación leve negativa entre la edad y la variable dependiente, en el sentido que a mayor edad, corresponde menor grado de satisfacción residencial, posiblemente este resultado está determinado porque en esta etapa las personas poseen mayor expectativa acerca de una vivienda definitiva y, en el caso de de la escolaridad se encontró una correlación leve positiva con la satisfacción, a mayor escolaridad mayor grado de satisfacción residencial, esto se explica ya que las personas con menor educación formal, sienten que la constructora, la EGIS y el SERVIU, no los consideró en el proyecto, manifestando que no confiaban en las gestiones realizadas por ellos.

No se encontró asociación entre las variables sexo, estado civil y etnia con el grado de satisfacción residencial.

Bibliografía

- Acevedo F, Arrieta B, González C, González F, Jorquera C, Mora M°, Soto N, (2007), **Evaluación de la satisfacción residencial de los beneficiarios del Fondo Solidario de Vivienda (FSV)**, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Alvear E, (1997), **Plan de habilitación social**, Centro de investigaciones, Fundación Un techo para Chile, Santiago de Chile.
- Arriagada C, Sepúlveda M , (2002), **"Satisfacción Residencial en la Vivienda Básica Serviu: La Perspectiva del Capital Social"**, Santiago, Chile.
- Barra M y Guzmán A_ (2008), **Manual para el diseño y ejecución de planes de habilitación social**, Santiago de Chile.
- Barreto, M., (2008), **El concepto de vivienda en el marco de una política habitacional integral**, Universidad Nacional de Nordeste, Argentina.
- Bengoa J, (1996), **Historia del pueblo mapuche (siglo XIX y XX) (1996)**, 3° edición, Santiago de Chile.
- Brain I., Cubillos G., Sabatini F., Dirección de Asuntos Públicos (2007), **Integración Social Urbana en la Nueva Política Habitacional**, publicación N°7, , Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.
- Cárdenas M, (año 2009), **"Espacio Social en la vivienda"**, Facultad de Arquitectura, Universidad Austral, Puerto Montt, Chile.

- Campos S y Montecinos S, (2006), **Propuesta para la generación participativa de una política indígena urbana**, de la comisión asesora Chile en asuntos indígenas, Santiago de Chile.
- De la puente P, Torres E, Muñoz P, (1990), **Satisfacción residencial en soluciones habitacionales de radicación y erradicación para sectores pobres de Santiago**, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Díaz Mujica, F, (1996), **Mitos y hechos del programa vivienda básica en Santiago de Chile: Una perspectiva desde la mirada del beneficiario**, Programas fiscales para viviendas, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Durston J, (2000), **¿Qué es el capital social comunitario?, División de desarrollo social**, CEPAL, Santiago, Chile.
- Egaña R y Marifil A, ,(2008), **Informe de la comisión verdad histórica y nuevo trato con los pueblos indígenas**, Primera edición, Santiago de Chile.
- Gobierno de Chile, (2011), **Revisión de programas e instrumentos públicos para el mundo indígena en Chile**, Santiago de Chile.
- Guzmán. A, Barra. M, Guzmán C, González P, Baquedano C, (2008), **Manual para el diseño y ejecución de planes de habilitación social**, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Santiago de Chile.
- Haramoto E, (2002), **Sistema de medición, Satisfacción beneficiarios vivienda básica, síntesis del informe de consultoría.**, División técnica de estudio y fomento habitacional, Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago de Chile.

- Henoch P, Horst B, Estudios Libertad y Desarrollo, junio (2011) **Déficit Habitacional: Se mantiene la tendencia al alza**, series de informe económico N°216, Santiago de Chile.
- Hernández R, Fernández C, (2006), **Metodología de la Investigación**, 4° edición. Editorial McGraw-Hill,
- Hermosilla J, Santelices C, (2006), **Casa Propia: ¿Vida nueva?, Evaluación de la calidad de vida en viviendas sociales**, Pontifica Universidad Católica, Instituto de Sociología y Un Techo para Chile. Santiago de Chile.
- Hidalgo R, (2006), **Políticas de Vivienda y planteamiento urbano en Chile, en la segunda mitad del siglo XX**, (Capítulo 3, 4 y 5). Revista Geo Notas, Volumen 4, Universidad Estadual de Maringa, Brasil.
- Hidalgo R., (1999) **Continuidad y cambio en un siglo de vivienda social en Chile (1982-1998), Reflexiones a partir del caso de la ciudad de Santiago**, (Cáp 26, pág 69-77), Revista de geografía norte grande Instituto de Geografía de la Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Jirón P, Cortés A, Documento de Trabajo Invi N° 4, (2004), **Análisis de la Política Habitacional Chilena y sus Futuras Orientaciones**, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Instituto de la Vivienda, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Justiniano C, Marquez F, D Alencon A, Valderrama C,(2008), **Parámetros y estándares de habitabilidad: calidad de la vivienda, el entorno inmediato, y el conjunto habitacional**, (cap. 9), Camino al bicentenario, propuestas para Chile. Santiago de Chile.

- Kaztman R, (2001, **Seducidos y abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos**. Santiago de Chile.
- Moyano E, (2004), "**Satisfacción con la vivienda en conjuntos residenciales de cooperativa y su relación con variables del mesosistema**". Santiago de Chile.
- Lagos. R., Robles V, Diciembre del (2008), **Diagnóstico de Grupos Mapuches y Aymaras en campamentos urbanos, estudios de casos en las Regiones de Arica, Parinacota, Metropolitana y la Araucanía**. Un Techo para Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Mideplan, (1998), **Impacto de la política habitacional en Chile**, (Cap. 7). División Social, Ministerio de Planificación y Cooperación, Santiago de Chile.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo, (MINVU), (2007), Colección Monografías y Ensayos, "**Déficit Urbano-Habitacional: Una mirada integral a la calidad de vida y el hábitat residencial en Chile**", N° de publicación 334, Santiago de Chile.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo MINVU (2006), **La vivienda social en el la nueva política habitacional, tercer gobierno de la concertación 2000-2006**, (Capítulo 8). Santiago de Chile.
- Minvu, (2006) **Cronología de la Vivienda Social en Chile**, (Cáp. 6). Santiago de Chile.
- Minvu (2004), **El déficit habitacional en Chile; Medición de requerimientos de vivienda, y su distribución espacial**, Santiago de Chile.

- Minvu (2004), Fondo Solidario, **Plan Piloto, 2001: Inventario de experiencia arquitectónico y social**, (Cap. 8). División Técnica de Estudio y Fomento Habitacional, Santiago de Chile.
- Popolo F, Oyarzo A y Ribotta B, (2007), **Indigenas Urbanos en America latina, algunos resultados censales y su relación con los objetivos de desarrollo del milenio**. Santiago de Chile.
- Sepúlveda, R., (2008) **Política habitacional chilena integral, algunas reflexiones sobre sus limitaciones y desafíos**, Instituto de la Vivienda, Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Sepúlveda R, (2006), **Sistematización teórica conceptual en el marco de un sistema de información en vivienda**. Santiago de Chile.
- Sepúlveda R., (2004). **Integralidad e Intersectorialidad, ejes claves de la producción del hábitat, Reflexiones a partir de la experiencia chilena**, pág 146 a la 164. Revista INVI N° 50, Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile, Santiago de Chile,.
- Silva S., (1997), **Análisis de la Evolución de la Política Habitacional Chilena**. Santiago de Chile.
- Simian J, (2010) **Estudio Logro y Desafíos de la Política Habitacional en Chile**, Universidad de los Andes, Santiago de Chile.
- Tschorme S, (2004), **"Chile, un siglo de políticas sociales en vivienda y barrio"**, Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Santiago de Chile.
- Woolcock M, Darayan D, (año 2003), **"Capital social: Implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo"**. Santiago de Chile.

- Toledo F, (2005), **Pobreza y Capital Social: dilucidando los procesos de una relación compleja; Un análisis para el caso del GBA**, Universidad de la Plata. Buenos Aires, Argentina.
- Yuraszeck J, (2007) **Evaluación de la revisión de proyectos del fondo solidario de vivienda aplicando metodología Lean**, Memoria para optar al título de Ingeniero Civil, Escuela de Ingeniería. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.

Linkografía

- http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?qlb_cod_nodo=20070411164455&hdd_nom_archivo=SatisfacciC3B3n20Residencial20Capital20Social.pdf
- <http://www.ub.edu/geocrit/sv-83.htm>
- http://www.minvu.cl/opensite_20070411164455.aspx
- [M Amérigo Cuervo-Arango... - Revista de psicología ..., 1988 - dialnet.unirioja.es](http://dialnet.unirioja.es)
- [A Rodríguez, A Sugranyes - EURE \(Santiago\), 2004 - SciELO Chile](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S025071612006000300003&script=sciartt)
- <http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S025071612006000300003&script=sciartt>
- <http://www.eure.cl/numero/satisfaccion-residencial-en-soluciones-habitacionales-de-radicacion-y-erradicacion-para-sectores-pobres-de-santiago/>
- <http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S025071612004009100004&script=sciartt>
- http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S025416372006000100004&script=sci_arttext
- <http://www.repositorio.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3777/1/628x492.pdf>

- http://www.fundaciongoyenechesansebastian.org/docs/Informe_Satisfaccion_familias_y_otros_v5revisado.pdf
- www.ine.cl/canales/.../estadisticas_indigenas_2002_11_09_09.pdf
- http://www.seremi13minvu.cl/incjs/download.aspx?qlb_cod_nodo=20080715132536&hdd_nom_archivo=Manual%20Pr%C3%A1ctico%20EGIS_FINAL%202.
- www.minvu.cl/.../download.aspx?...INFORME%20FINAL%20EGIS
- http://cesfamsi.files.wordpress.com/2010/09/apgar_familiar.ppt
- http://www.saludpelarco.cl/web/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=46&Itemid=2
- <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/2/8642/lcl1606add1.pdf>
- <http://www.eure.cl/wp-content/uploads/2010/07/Doc0001pdf>
- <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/8483/8285>
- <http://www.techo.org/wp-content/uploads/2013/02/satisfaccion-residencial.pdf>
- books.google.com/books/.../Satisfacción_residencial_y_capital_soci.html
- <http://www.redalyc.org/pdf/1276/127619405005.pdf>
- http://www.fundaciongoyenechesansebastian.org/docs/Informe_Satisfaccion_familias_y_otros_v5revisado.pdf
- http://www.fundaciongoyenechesansebastian.org/docs/Informe_Satisfaccion_familias_y_otros_v5revisado.pdf
- http://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/6_session_factsheet2_es.pdf
- <http://www.consejoindigena.org/Documentos/Libro-Indigenas-Urbanos.pdf>

- <http://www.buenastareas.com/materias/composicion-actual-de-la-familia-indigena-rural-y-urbana/0>
- <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/polit.indigenasurbanos.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Nombre de la Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala de Medición	Indicadores
Edad	Edad cumplida al momento de la entrevista	De acuerdo a rangos etéreos por categoría: - Adultez Joven (18 a 30 años) - Adultez Media (31 a 50 años) - Adultez Mayor (51 a mas años)	Cualitativa categórica Ordinal	Rangos Etéreos - Adultez Joven - Adultez Media - Adultez Mayor
Sexo	Condición que distingue al hombre y a la mujer según su género	Conjunto de características que distinguen a los seres humanos en dos grupos: masculino y femenino	Cualitativa categórica, dicotómica Nominal	-Masculino -Femenino
Escolaridad	Estudios realizados al momento de la entrevista	Se medirá por educación primaria, secundaria, técnico profesional y Universitaria.	Cualitativa categórica Ordinal	-Educación Primaria -Educación Secundaria -Técnico Profesional -Universitaria
Estado Civil	Situación personal en la que se encuentra una persona en relación con otra, con quien se crea o no una relación jurídica.	Se medirá con las siguientes categorías: casado/a, soltero/a, separado/a de hecho, unión libre, divorciado/a	Cualitativa categórica Nominal	-Casado/a -Soltero/a - Separado de hecho -Unión libre -Divorciado/a
Etnia	Comunidad natural que presentan ciertas afinidades raciales, lingüísticas, religiosas o culturales.	Se medirá en el instrumento mediante tres categorías, mapuche, mestizo o chileno	Cualitativa categórica Nominal	-Chileno/a -Mapuche -Mestizo/a

<p>Ocupación</p>	<p>Acción o función que desempeña una persona para ganar el sustento para su mantención</p>	<p>Se categorizará de la siguiente forma: empleado dependiente, empleado independiente, cesante, dueña de casa, estudiante o pensionado</p>	<p>Cualitativa categórica Nominal</p>	<p>-Empleado Dependiente - Empleado Independiente - Cesante -Dueña de casa -Estudiante</p>
<p>Satisfacción Residencial</p>	<p>Estado de equilibrio entre el usuario, entre las necesidades y aspiraciones de la gente y situación de la vivienda.</p> <p>Consta de dos dimensiones;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. satisfacción con el proceso de habilitación social y, 2. satisfacción con las características de la vivienda. 	<p>Se medirá mediante la escala de Satisfacción Residencial, que construyó el grupo de alumnas: compuesta por 5 subescalas y 33 ítems, evaluados con cinco categorías de respuesta: desde Alta Satisfacción a Baja Satisfacción.</p>	<p>Cualitativa categórica Ordinal</p>	<p>33 ítems correspondientes a las dimensiones de la variable, que serán evaluados con las categorías de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Satisfactorio - Satisfactorio - Medianamente Satisfactorio - Poco Satisfactorio - Nada Satisfactorio

ANEXO 2:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN RESIDENCIAL SOBRE LAS VIVIENDAS SOCIALES, EN EL CONJUNTO LOMAS DE SANTA JOSEFINA II, HUALQUI

FOLIO

--	--

La presente Encuesta, tiene por finalidad, recabar información para conocer el grado de satisfacción de los miembros del comité de allegados Leftraru, acerca del proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas sociales. La información que usted proporcionará **es de carácter confidencial y solo será usada con fines académicos y de investigación.** Se agradece desde ya, su cooperación.

I.- DATOS GENERALES:

Las siguientes preguntas están relacionadas con los miembros de su familia que viven permanentemente en su hogar.

Nombre	Parentesco en relación a usted	Edad	Nivel Educativo	Ocupación	Sexo	Estado Civil	Etnia

II.- ESCALA GLOBAL DE SATISFACCIÓN RESIDENCIAL

Las preguntas que vienen a continuación están referidas a su vivienda y entorno donde ésta se ubica. Se le solicita responder de acuerdo a su real opinión, recuerde que no hay respuestas correctas, ni incorrectas, no olvide que **sus respuestas son confidenciales** y los resultados serán procesados en forma global.

a) Subescala Características Interiores:

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
1.-Tamaño de su vivienda.					
2.- Número de habitaciones y disposición de estas.					
2.-Terminación de su vivienda (existencia de cubre piso y pintura al interior).					
3.-Orientación de la vivienda.					
4.-Ubicación de la puerta de acceso de su vivienda.					
5.-Ubicación de la calefacción en su vivienda.					
6.-Salidas de ventilación de su vivienda.					
7.- Materiales de Construcción.					

Observaciones: (Con respecto a este punto, hay algo que usted desee agregar)

b) Subescala Características Exteriores:

En relación a las características exteriores de su vivienda, responda el grado de satisfacción que siente usted, no olvide que **sus respuestas son confidenciales.**

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
1.- Vivienda individual					
2.-Ubicación de su vivienda en el conjunto residencial					
3.-Antejardín (asociado a espacio de cultivo)					
4.- Espacio asignado para huerto de cultivo					
5.- Ubicación del espacio asignado para huerto de cultivo					

Observaciones: (Con respecto a este punto, hay algo que usted desee agregar)

c) Subescala Características Comunitarias:

En relación a los espacios comunitarios NO existentes en el proyecto de viviendas sociales con pertinencia cultural, responda cuan necesario considera usted que es contar con estos.

	Muy Necesario	Necesario	Medianamente Necesario	Poco Necesario	Nada Necesario
1.- Existencia de Cancha de Palín					
2.- Existencia de Sede social					

En relación a los espacios comunitarios existentes en su vivienda, responda el grado de satisfacción que siente usted respecto de los siguientes enunciados.

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
1.- Ubicación del área de plantación y cultivo					
2.- Espacio asignado al área de plantación y cultivo					
3.-Áreas verdes comunitarias					
4.-Árboles frutales					

Observaciones: (Con respecto a este punto, hay algo que usted desee agregar)

d) Subescala Acceso a los Servicios:

En relación al grado de satisfacción que siente usted con respecto al acceso que tiene su vivienda con los siguientes servicios, responda.

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
1.- Locomoción					
2.- Acceso a su lugar de trabajo					
3.- Establecimientos educacionales (escuelas, liceos, etc.)					
4.-Centros de salud (Cesfam)					
5.- Comercio (supermercados)					
6.- Familiares y amigos					

Observaciones: (Con respecto a este punto, hay algo que usted desee agregar)

e) Subescala Actividades realizadas por la EGIS

A continuación le leeré una serie de enunciados en relación a su participación en las actividades realizadas por la EGIS, le solicito me responda de acuerdo a la alternativa que mejor representa lo que usted piensa, no olvide que **sus respuestas son confidenciales** y los resultados serán procesados de manera global.

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio
1.-Información que le dio sobre el resultado de la postulación					
2.- Tiempo en recibir la información sobre el resultado de la postulación					
3.-Realización de visitas a terreno para supervisar y darle información					
4.-Tiempo de duración entre postulación y habilitación					
5.-Capacitación a su familia en temas relacionados con el uso, cuidado y mantención de su nueva vivienda					
6.-Capacitación a postulación de futuros proyectos para mejoramiento de la vivienda					
7.-Apoyo al comité en el sistema de asignación de viviendas					
8.-Organización de la mudanza					

9.-Reuniones ordinarias (1 vez al mes)					
10.-Reuniones extraordinarias (talleres de capacitación)					

Observaciones: (Con respecto a este punto, hay algo que usted desee agregar)

III.- Responda las preguntas que se señalan a continuación:

- 1.- ¿Qué es lo que más le gusta de su nueva vivienda?

- 2.- ¿Qué es lo que menos le gusta de su nueva vivienda?

- 3.- ¿Qué elementos propios de su cultura cree usted se ven reflejados en su nueva vivienda?

- 4.- ¿Qué elementos propios de su cultura cree Usted, que faltaron en su nueva vivienda y en su entorno comunitario?

- 5.- ¿Cuál es su opinión general sobre las actividades realizadas por la EGIS?

- 6.- Resumiendo, ¿podría decir usted cuan satisfecho (a) se siente con el proceso de adquisición de su nueva vivienda?
 - a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Medianamente satisfecho
 - d) Poco satisfecho
 - e) Nada satisfecho

7.- Usted, ¿siente que sus expectativas en cuanto a la vivienda fueron cumplidas en el proyecto?

Si - (Me podría indicar cuales destacaría usted)_____

No - (Me podría indicar cuales no destacaría usted)_____

8.- ¿Usted diría que en el lugar donde vivía antes de llegar a su nueva vivienda era más o menos feliz?

9.- ¿Las relaciones con las personas del conjunto Lomas Santa Josefina II, son mejor o peor que antes?

10.- ¿Usted cree que este nuevo espacio le permite la práctica de su etnia, como por ejemplo: el uso de su lengua, actividades recreativas (juegos propios), actividades religiosas, reuniones grupales, etc.?

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado es para el Beneficiario del Fondo Solidario Título II y su familia, pertenecientes al Comité de allegados Lefraru, propietarios del Conjunto Residencial Lomas de Santa Josefina II, Comuna de Hualqui, a los que se les invita a participar en la investigación **“Satisfacción de los miembros del Comité de Allegados Mapuche Lefraru sobre el proceso de habilitación social en la adquisición de viviendas sociales de Lomas de Santa Josefina II, Hualqui”**.

- NOMBRE INVESTIGADOR: Cynthia Matus Baeza - María Robles López

- PROFESORA GUÍA: Olga Mora M.

- INSTITUCIÓN: Universidad de Concepción

- TELÉFONOS: 97198615 – 73645906 - 2204403

PRESENTACIÓN: Somos Alumnas Tesistas de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Concepción. Estamos interesadas en conocer el grado de satisfacción de los miembros del Comité de Allegados en el proceso de Adquisición y Habilitación Social de sus viviendas.

Esperamos que los resultados de esta investigación sean un aporte para el Programa de Viviendas Sociales con Pertinencia Cultural. En síntesis, nuestro propósito es determinar, el grado de satisfacción de los miembros, en cuanto al proceso realizado para la obtención de sus viviendas con pertinencia cultural.

Queremos invitarle a formar parte de este estudio, es muy importante para el éxito de este trabajo que usted acepte participar, pero si no lo desea, no tiene ninguna obligación de hacerlo. Antes de tomar su decisión, si tiene alguna duda puede preguntar personalmente a las investigadoras.

OBJETIVOS ¿Para qué es esta investigación?

Con esta investigación queremos saber qué opinan sobre el proceso de habilitación social y adquisición de sus viviendas sociales, con pertinencia cultural, en el ámbito de las características interiores, exteriores y comunitarias.

¿Por qué me eligieron a mí? Usted ha sido elegido, de manera aleatoria (al azar), por ser beneficiario del Subsidio Fondo Solidario Título II, para personas de la Etnia Mapuche.

VOLUNTARIEDAD ¿Estoy obligado a participar?

No tiene porque participar si no lo desea. Es su decisión. Incluso si dice sí, está en todo su derecho de retirarse del estudio en el momento que lo estima sin ninguna consecuencia.

PROCEDIMIENTO ¿Qué tengo que hacer si decido participar?

Si decide participar tendrá que responder la preguntas del entrevistador, que le demandará alrededor de 20 minutos, en el lugar que usted estime conveniente.

RIESGOS ¿participar puede ser malo o peligroso?: No existen riesgos de ningún tipo en su participación, ésta sólo implica que gaste algo de su tiempo para responder.

BENEFICIOS: ¿qué beneficios puede traerme participar? Además del beneficio que este estudio significará para el progreso del conocimiento, su participación permitirá conocer su grado de satisfacción acerca del proceso de habilitación social y adquisición de su vivienda. Además este estudio puede servir de insumo para mejorar la calidad de futuros Proyectos Habitacionales para personas de la Etnia Mapuche. Si así lo solicita, recibirá una síntesis de los resultados de este estudio.

CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN: ¿quiénes sabrán de mi participación y respuestas?

Toda la información derivada de su participación será conservada en estricta confidencialidad. Esta información se manejará con códigos y no con nombres, las entrevistas serán cuidadosamente guardadas por las investigadoras responsables, una vez ingresados a la base de datos serán destruidos.

La información que entregue sólo será utilizada con fines científicos y relativos a esta investigación y no será usada con fines ajenos a los explícitamente expresados en este documento.

¿Me informarán los resultados?

En caso que lo desee, una vez concluida la investigación le haremos llegar un informe con los resultados obtenidos.

FIRMA: Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, acepto participar en la investigación “**Satisfacción de los miembros del Comité de Allegados Mapuche Lefraru sobre el proceso de habilitación social en la adquisición de viviendas sociales de Lomas de Santa Josefina II, Hualqui**”

Declaro recibir una copia de este documento.

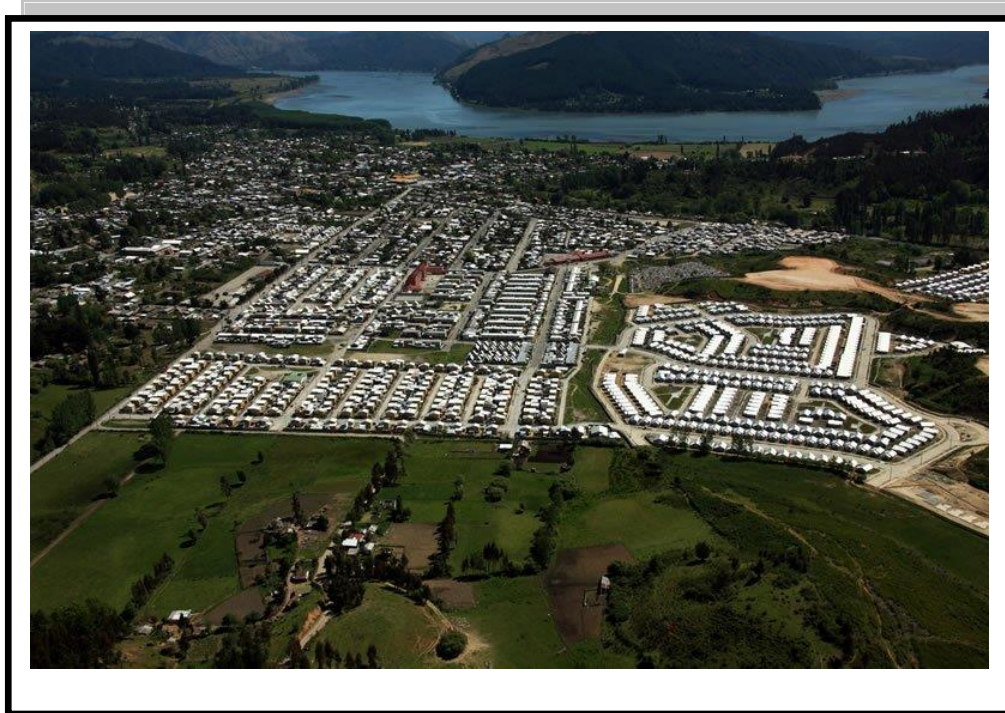
Mi consentimiento está dado voluntariamente y no ha sido forzado ni obligado.

Nombre del participante	Firma	Fecha
Nombre del investigador 1	Firma	Fecha
Nombre del investigador 2	Firma	Fecha

ANEXO 4: Plano de Emplazamiento Conjunto Lomas de Santa Josefina II



ANEXO 5: Plano de Ubicación de Viviendas Sociales, Conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.



ANEXO 6: Plano Vivienda Social, Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.



ANEXO 7: Áreas Comunitarias, Conjunto Lomas de Santa Josefina II, Hualqui.

