

## VIVIENDA SOCIAL Y SATISFACCIÓN RESIDENCIAL: UNA APROXIMACIÓN SISTÉMICA

En este artículo se discuten algunos aspectos de los programas de vivienda social. Se destacan los elementos que resultan fundamentales al momento de evaluar el nivel de satisfacción con las viviendas por parte de los propietarios, poniendo énfasis en una aproximación sistémica, que no solamente considere los aspectos económicos, sino que además tome en cuenta la calidad de vida dentro de la comunidad en que están ubicadas las viviendas.

El proveer de vivienda a las personas ha sido entendido por mucho tiempo como un deber de Estado. Sin embargo, dado los recursos de nuestro país, el techo para todos permanece como un deber no cumplido. Se suma a la discusión el tema de los estándares aceptables que debe tener la vivienda que se entrega por lo que, durante los últimos diez años, la tensión entre calidad y cantidad ha estado siempre presente en las decisiones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Me parece importante diferenciar dos aspectos respecto de los programas de vivienda social que tienen que ver con la disyuntiva entre calidad o cantidad:

1. Las condiciones necesarias para poder acceder a una solución habitacional
2. El producto que se vende

Respecto al primero, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo ha impulsado una nueva Política Habitacional, que tiene como fin posibilitar una vivienda social a aquellas personas que no tengan ingresos suficientes para pagar un dividendo. Es decir, con el ahorro que tiene esa persona inscrita en el Registro Único de Inscritos del SERVIU, que puede ser entre 10 y 20 UF, y el subsidio, entre 180 y 280 UF, paga su vivienda y no genera deuda a futuro. Se trata de una vivienda con una superficie mínima de 25 metros cuadrados, que incorpora en su diseño arquitectónico y estructural, una proyección de crecimiento mínimo de hasta 50 metros cuadrados. Frente a esta propuesta la reacción inmediata, muchas veces, es de crítica por lo precaria de la solución. La respuesta de la División de Política Habitacional de Ministerio de Vivienda y Urbanismo es que el mercado para estas viviendas lo constituyen las familias postulantes pobres cuyo puntaje CAS<sup>1</sup> promedio es igual o inferior a 543, por lo que para ellas es imposible pagar dividendo por una casa mejor y el Estado no cuenta con los recursos para subsidiar una mejor alterna-

tiva que alcance para sanear el déficit habitacional. Por otra parte, la implementación de la "Vivienda Social Dinámica sin Deuda" –como la ha denominado el MINVU– permite focalizar el subsidio en las personas y familias más pobres, ya que para postular a él hay que acreditar el puntaje CAS solicitado. Este último argumento adquiere más fuerza si se observa que aunque la mayoría de los beneficiarios de la vivienda básica entre el año 1995 y 1998 se encuentran por debajo de la Línea de Pobreza, con el transcurso de los años ha disminuido el porcentaje de beneficiarios indigentes y aumentado el porcentaje de no pobres. Es decir, el grupo formado por los indigentes tiene cada vez menos posibilidades de acceder a la vivienda porque no puede competir con otros que cuentan con mayor ahorro y posibilidades de pagar un dividendo.

### INDICE DE POBREZA SEGÚN ANTIGÜEDAD DE LA VIVIENDA

	1995	1996	1997	1998
INDIGENTES	22,2%	19,6%	19,8%	14,9%,6%
POBRES	46,4%	46,7%	47,3%	48,1%
NO POBRES	31,4%	33,7%	32,9%	37,0%

Fuente: INVI, Estudio Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica, Stgo., marzo, 2001.

La segunda propuesta central de la nueva Política Habitacional, tiene que ver con la forma de adquirir crédito para comprar la vivienda. El propósito es que las personas y familias no indigentes –que podrán postular a los programas habitacionales MINVU distintos de la "Vivienda Social Dinámica"– pidan créditos a entidades bancarias para pagar el dividendo y el SERVIU no opere más como prestamista. La lógica detrás de esta decisión es focalizar los recursos públicos en subsidiar a los más pobres. Sin

1 Índice usado por el MIDEPLAN para medir el nivel de pobreza.

2 Instituto de la Vivienda, Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile (2001):

Informe Final Estudio Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica, Santiago.

perjuicio de eso, supone una disposición de la banca privada que no se puede asegurar.

El segundo aspecto y tema recurrente cuando se discute el problema de vivienda en el país, tiene que ver con la calidad de las soluciones entregadas. En el marco de la Nueva Política Habitacional, para el caso de la “Vivienda Social Dinámica” esta discusión puede parecer sin sentido, si se piensa en la precariedad de la vivienda que se ofrece. El estudio realizado por el Instituto de la Vivienda durante el año 2000-2001: “Estudio Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica<sup>2</sup>” presenta una perspectiva amplia para analizar el tema de la calidad de las soluciones habitacionales que pienso que, sin intentar ofrecer argumentos para justificar viviendas claramente precarias, ofrece alternativas para elevar la satisfacción residencial del usuario de las viviendas sociales.

La satisfacción residencial es entendida referida al ámbito espacial y social, para recoger que los asentamientos convocan a distintos habitantes en un territorio común por lo que generan encuentros entre personas y consiguientes relaciones sociales, de tal forma que el espacio construido enmarca ciertas posibilidades de contacto, pero el desarrollo de las interacciones depende de una lógica propia del mundo sociocultural. El reconocer que el espacio urbano no es neutro y que es, de cierta forma, producto de sus habitantes –tanto en su dimensión objetiva como subjetiva– lleva a entender la calidad en dos sentidos:

- a. Como el conjunto de las propiedades inherentes a una cosa
- b. Como el resultado del acto de apreciación y valoración de dichos atributos

Es el usuario de la vivienda el que, desde su particularidad, determina si está satisfecho o no con su casa de acuerdo a variables que él considera relevantes. Este supuesto que parece tan lógico no es usualmente recogido para la creación de las soluciones porque muchas veces se parte de la base que los umbrales de satisfacción de las personas serán imposibles de alcanzar debido a los costos que significan. Se suele pensar sólo en las variables referidas a la dimensión física de la vivienda, y no en las relacionadas con el entorno o en las sociales, que también están incidiendo en los niveles de satisfacción residencial. El “Estudio Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica” propone una perspectiva sistémica y trata de ordenar sus diversos componentes mediante conceptos de lugar, escala y grado de objetividad y subjetividad en los instrumentos para su estudio y reconocimiento. Se establecen tres niveles o escalas territoriales que incluye un conjunto residencial, siendo estos –desde un punto de vista sistémico– el micro-sistema en el que se da la relación entre familia y la vivienda, el meso-sistema donde ocurre la relación entre los vecinos y el entorno inmediato a la vivienda y el macro-sistema que incluye a la comunidad en relación al conjunto residencial propiamente tal. Todo esto se sitúa dentro de un contexto socio-físico mayor con el que los sistemas interactúan.

De esta forma, son múltiples las combinaciones que llevan a un nivel similar de satisfacción residencial. El estudio mencionado demuestra que muchas de las variables relevantes no son físicas. Me referiré sólo a algunas de ellas.

### **La relevancia del meso-sistema y macrosistema**

Existe la percepción que vivir en las poblaciones SERVIU estigmatiza a sus habitantes, lo que añadido a una sensación de peligrosidad, redundando en el poco orgullo que se tiene de vivir allí. Esto se incrementa con el tiempo y dificulta la construcción de identidad de lugar. También se observa que el sentimiento de orgullo por el barrio y la intención de quedarse viviendo en el están directamente relacionadas. Por otra parte, esta intención de quedarse disminuye mientras más tiempo se lleve viviendo en la población. Los habitantes de viviendas entregadas en 1995 presentan un 45,6% de intención de quedarse; los del año 1996, un 53,8%; los de 1997, un 55,5%, y los de 1998, un 70,1%. Por otra parte, la evaluación de los vecinos de los niveles de tranquilidad, seguridad, belleza, privacidad y limpieza de su barrio, no es positiva:

*“Yo digo honestamente venir para acá y ver todo sucio, la plaza, me dan ganas de pescar una escoba e ir a barrer”* (Focus Group 1, mujer).

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

El equipamiento es una variable que afecta de manera importante el nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios de los conjuntos SERVIU. La provisión inicial de equipamiento no asegura su permanencia si no existe una gestión organizada para su uso y mantención. Hay una carencia significativa de áreas verdes, juegos infantiles y equipamiento comunitario.

*“... o sea, cuando a nosotros nos entregaron la población, a nosotros nos entregaron las 560 casas más una multicancha, una sede social muy bonita e implementada, tenía mesones, lo que no tenía eran sillas pero estaba, el jardín infantil y los juegos completos con balancín, con todas esas cosas; áreas verdes al lado de los juegos, áreas verdes hacia allá (...) pero todo el mundo hizo desaparecer eso...”* (Focus Group 3, mujer).

Además, en todos los casos estudiados se constata una fuerte percepción de lejanía a los centros de equipamientos y servicios mayores aunque exista equipamiento menor en el contexto próximo.

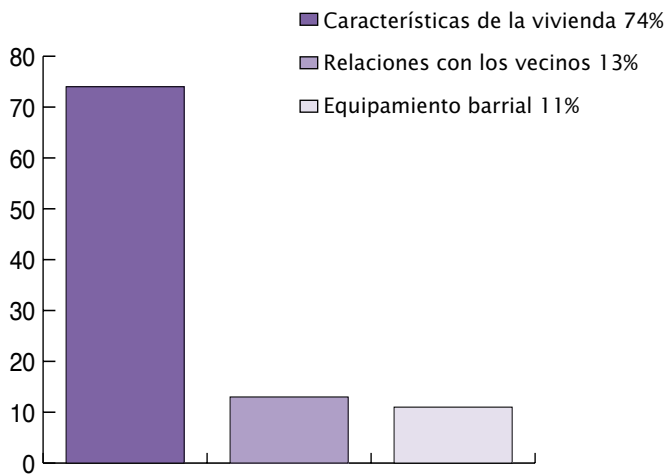
*“(Los servicios públicos) todo lejos, hasta la plaza de Puente Alto, no hay ningún servicio cerca (...) Igual farmacias tampoco hay acá...”* (Focus Group 1, hombre).

*“...a mi antes me llovían los empleadores, vivía en Peñalolén, ahora imagínese hace más de 2 años que estoy cesante, sin trabajo estable. Entonces todo eso la lejanía, pregunta donde uno vive y dicen no, hay que gastar mucho en locomoción y, a veces, dan solamente para dos no más. No para las cuatro...”* (Focus Group 1, mujer).

La satisfacción de las personas disminuye debido a los problemas con sus vecinos, los que muchas veces son calificados de peleadores y chismosos, y a la presencia del alcoholismo y la droga. En este punto hay que mencionar que la calidad de las viviendas juega en contra de las buenas relaciones entre vecinos debido a que la mala calidad constructiva de las viviendas –en especial su mala calidad acústica- provoca una mala convivencia en los entornos inmediatos. Todo ellos redundan en un clima social negativo, inhibitorio de vecinos activos.

**Índice de satisfacción residencial**

El índice de satisfacción residencial está compuesto por el Subíndice de satisfacción con la vivienda, el subíndice de satisfacción con el conjunto y la satisfacción con el vecindario. Se ponderaron las diferentes variables según el orden de importancia que le otorgó el encuestado a cada uno de los aspectos con relación a su satisfacción con su vivienda. Se estima que la mayor cantidad de preguntas relacionadas con la vivienda contenidas en la encuesta pudo haber incidido en el resultado de esta ponderación. A pesar de ello, la importancia asignada al equipamiento barrial y la relación con los vecinos está lejos de ser nula:



*“Estamos en un buen lugar, buenos vecinos, que ojalá hubieran más cosas para los niños que están creciendo en este momento, que están naciendo y es el futuro de Chile. Y tenemos a ellos que darles un espacio, una mejor vida, para que crezcan”.* (Focus Group 5, mujer).

*“Yo por mis vecinos, no me iría de mi pasaje, tengo muchos vecinos buenos”.* (Focus Group 5, mujer).

A su vez, de las críticas hechas a las viviendas se puede

comprender que el concepto que las personas construyen de calidad residencial pasa por entender que no se trata sólo de tener una buena vivienda sino del cumplimiento de las expectativas que tenían de su casa en relación a lo que pagaron y esperaron por ella, de la infraestructura de servicios del conjunto y de su localización dentro de la ciudad.

*“La vivienda social no cumplió el rol que necesitaba.”* (Focus Group 2, hombre).

*“Cada uno de nosotros postuló 8 años creo yo, o menos, ya no importa. Y yo digo rechazo esta casa, me voy, ya no voy a tener opción de volver a postular”.* (Focus Group 5, hombre).

*“Yo estoy aburrido donde estoy viviendo, aburrido de los problemas. Hay que reconocerlo, yo todos los días veo caca frente a mi casa porque las alcantarillas revientan ...”* (Focus Group 5, hombre).

*“...señorita, si usted llama a los carabineros no vienen para acá, usted puede estar toda la noche llamándolos pero ellos no vienen para acá, y uno está en la población y le preguntan ‘dónde viví’, y te dicen ah, hay que entrar con palos porque te pueden acuchillar, y eso no es verdad.”* (Focus Group 2, mujer).

**Cambiar las alternativas**

Ante la situación habitacional chilena, elegir entre cantidad y calidad de manera excluyente no es una solución. La nueva Política Habitacional da cuenta de la necesidad de atender, aunque sea de manera básica, a personas y familias que no tienen ni tendrán a corto plazo acceso a vivienda. Y si en este escenario no se pueden ofrecer casas amplias sí es posible cautelar la calidad de las viviendas y de los conjuntos habitacionales en materia de diseño, tecnología de la construcción, entorno, áreas verdes e infraestructura social. También es preciso trabajar los aspectos sociales, en la escala familiar, vecinal y comunitaria; y asegurar la calidad del entorno inmediato –vecindario- y del conjunto habitacional en su globalidad.

Finalmente, hay que hacer presente el gran problema de la disponibilidad de suelo para la vivienda social. El suelo es el factor que más incidencia tiene en el precio final de las viviendas y el optar por terrenos más baratos, ubicados generalmente en la periferia de las ciudades, pareciera ser la única salida que permite el mercado. Esta práctica lleva a la segregación socio espacial de las ciudades con todas las consecuencias negativas que esa situación acarrea: cesantía, desintegración social, ineficiencia económica, debilitamiento de la identidad y del sentimiento de ciudadanía, entre otros. Frente a este punto hace falta debatir a nivel de país y tomar decisiones entre los sectores público y privado con un espíritu de solidaridad y cooperación mutua pensando en qué tipo de sociedad queremos construir y vivir.