

SATISFACCIÓN DEL ESPACIO BARRIAL

la perspectiva de habitantes en barrios intervenidos en Programas de Regeneración Urbana

SATISFACTION OF THE BARRIAL SPACE

the perspective of residents in neighborhoods intervened in Urban Regeneration Programs

Cortés Chávez, Sandra
Universidad Adolfo Ibañez
sandra.ecortes@gmail.com

RESUMEN

El Programa Quiero Mi Barrio (PQMB) forma parte de la política pública de regeneración barrial desarrollada por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Desde el año 2006 se implementa en Chile, interviniendo espacio público y equipamientos de barrios identificados como vulnerables, con alto deterioro urbano y social; delincuencia, microtráfico, relaciones deterioradas, bajos niveles de organización y participación social, baja identidad y pertenencia. El supuesto es que los habitantes tienen baja calidad de vida e insatisfacción con el barrio ante lo cual los objetivos de la intervención buscan mejorar interacción, participación social, organización, satisfacción barrial, y calidad de vida. La investigación indaga en la percepción que los habitantes tienen del barrio, observando la variación de la satisfacción del espacio barrial con la intervención del PQMB, realizada entre el año 2013 y 2016. El análisis estadístico permite identificar dimensiones y distintos niveles de satisfacción, desde la perspectiva de los habitantes.

Palabras clave: espacio público, satisfacción barrial, percepción, barrio.

Bloque temático: espacio público y proyecto urbano en la metrópolis contemporánea.

ABSTRACT

The "Quiero Mi Barrio Program" (PQMB) is a public policy of neighborhood regeneration developed to the Ministry of Housing and Town Planning. Implemented in Chile since 2006, intervenes public space and services of neighborhoods identified as vulnerable, with high urban and social deterioration; delinquency, micro-trafficking, deteriorated relationships, low levels of organization and social participation, low identity and belonging. The assumption is that the habitants have low quality of life and dissatisfaction with the neighborhood so the objectives of the intervention seek to improve interaction, social participation, organization, neighborhood satisfaction, and quality of life. The perception that the habitants have of the neighborhood is investigated, observing the variation of the satisfaction with the intervention of the PQMB, developed between 2013 and 2016. The statistical analysis identifies dimensions and different levels of neighborhood satisfaction, from the perspective of the population.

Keywords: public space, satisfaction residential, perception, neighborhood.

Topic: public space and urban project in the contemporary metropolis.

1. Introducción

En la Región Metropolitana de Santiago de Chile así como en diversas ciudades del país se manifiestan crecientes niveles de segregación residencial, producto entre otros factores del ordenamiento urbano, déficit cualitativo urbano habitacional y segmentación del mercado inmobiliario. El resultado es una concentración histórica de conjuntos habitacionales de vivienda social en zonas periféricas con problemáticas de habitabilidad urbana, obsolescencia de la vivienda, espacio urbano deteriorado, diferenciación territorial en la calidad y diseño de la infraestructura y servicios disponibles, y altos niveles de déficit de espacios públicos y equipamientos. Estos procesos generan una imagen urbana segregada física y socialmente, que afecta la interacción, genera vulnerabilidad social.

En atención a estos fenómenos, en la última década han surgido una serie de Programas Públicos e iniciativas privadas que han definido como objeto de intervención la escala barrial, implementando desde diferentes ámbitos, la recuperación o regeneración del barrio. El elemento común de todos ellos es que caracterizan la zona a intervenir como vulnerable, e incorporan en el proceso de intervención la participación de las comunidades, como requisito.

Uno de estos Programas es el “Programa de Recuperación de Barrios, Quiero Mi Barrio” (en adelante PQMB), orientado a contribuir en el mejoramiento de los espacios públicos y equipamientos del barrio basado en la participación de los vecinos y vecinas, se focaliza en “polígonos de entre 250 a 500 unidades de viviendas que presentan déficit o deterioro urbano, una imagen ambiental degradada, limitado acceso a bienes y servicios de la ciudad, con problemáticas sociales vinculadas a vulnerabilidad, segregación, estigma, inseguridad y desconfianza vecinal” (Minvu 2016: 1). La premisa definida en el PQMB es que dadas las problemáticas socio espaciales presentes en el territorio, se afecta la calidad de vida y la satisfacción que los habitantes poseen del barrio.

En este supuesto con los recursos del PQMB durante tres años el gobierno local trabaja en conjunto con las organizaciones del barrio, para conformar una nueva organización social preocupada en el desarrollo del barrio y de involucrar la participación de vecinos en las diversas etapas del proceso. La recuperación del barrio se materializa buscando mejorar: los equipamientos y espacios públicos, el medioambiente, la asociatividad, seguridad, identidad, y convivencia, con el fin de mejorar la calidad de vida y la satisfacción residencial de los habitantes.

Durante el proceso se realiza el diagnóstico y planeamiento de las inversiones que se ejecutarán en el barrio, etapa denominada “Fase I”; se formulan los diseños de iniciativas sociales y físicas y se implementa su ejecución, etapa denominada “Fase II”; y se efectúa el cierre y proyección de la intervención, etapa denominada “Fase III”. En la ciudad de Santiago se han intervenido 163 barrios desde el año 2006 a la fecha.

Forma parte del proceso de diagnóstico de la “Fase I”, la aplicación de una “encuesta de caracterización, percepción y satisfacción” al inicio de la intervención, la cual se aplica nuevamente durante la “Fase III”. Basados en la comparación de ambas mediciones, la investigación permite identificar desde la perspectiva de los habitantes dimensiones y distintos niveles de satisfacción del espacio barrial con la intervención del PQMB.

La investigación de Cortés y Sepúlveda (2016) revela que los residentes sienten alta o mediana satisfacción de su entorno residencial antes y después de la intervención del PQMB en su territorio. Los resultados indicaron que los vecinos y vecinas de los barrios intervenidos por el Programa Quiero mi Barrio, consideraban su “barrio” como un buen barrio, se sentían orgullosos y orgullosas de vivir ahí; valoran la gente, más que su historia, cultura, o paisaje. Atribuyeron características positivas a sus vecinos, a la seguridad, tranquilidad, y aspectos estéticos del barrio; consideraban que su barrio siempre iría mejorando. Ese primer acercamiento a la medición de la satisfacción del espacio barrial antes de la intervención del PQMB, daba cuenta de una discrepancia entre

la expectativa que el programa genera y los resultados que se alcanzan, en la cual se hipotetizó, siguiendo la Teoría de la Disonancia (Festinger, 1975 citado en Aragonés y Américo, 1988, p5), que plantea que el residente efectúa una reducción de expectativas permitiendo equilibrar lo que posee con lo que desea, resolviendo la discrepancia de las necesidades no cumplidas en el entorno. Sin embargo concluimos que lo que estaba aconteciendo era que los habitantes expresaban en los resultados una satisfacción no lograda, en varios aspectos de la intervención.

Esto nos lleva a indagar en dimensiones más específicas que pudieran dar cuenta de la variabilidad en el nivel de satisfacción que presentan encuestados antes y después de la intervención del PQMB, intentando encontrar la asociación de la ejecución del PQMB con los ámbitos involucrados en su implementación, y específicamente la direccionalidad en la cual se pudiera proyectar su potencial impacto.

2. Marco teórico

Diversas investigaciones respecto de la satisfacción residencial se han llevado a cabo en las cuatro últimas décadas, orientadas construir conceptualmente la satisfacción como objeto de estudio, o como fenómeno social que se puede intencionalmente modificar a través de la manipulación de las variables o dimensiones que la constituyen.

La implementación de programas de intervención orientados a modificar el nivel de satisfacción de los espacios barriales en los cuales los habitantes desarrollan su vida cotidiana, impulsan la necesidad de contar con información sistemática y confiable para observar si efectivamente estos logran modificar los niveles iniciales que los programas suponen, con alto nivel de insatisfacción. Mayores niveles de satisfacción se buscan con las intervenciones que los programas realizan y permitirían suponer mejores estándares de vida de los residentes.

De acuerdo a esto, algunos autores han estudiado la satisfacción residencial en entornos deteriorados, encontrando que se relaciona con mayor predominancia a la dimensión social, por sobre la dimensión física del territorio, ya que se produce un fenómeno de ajuste, entre lo que materialmente se desea y realmente se tiene, en particular cuando los habitantes se ven imposibilitados de cambiar el lugar de residencia (Aragonés y Américo, 1988). Marans (1976 en Aragonés y Américo, 1988, p6) y Américo (2015, p2) plantean que en general los estudios desarrollados presentan altos o medianos niveles de satisfacción, aun cuando las condiciones espaciales de la vivienda y el barrio están deteriorados, debido a que se genera compensación en temas de arraigo y relaciones comunitarias, coincidente con lo planteado por Campbell, Converse y Rodgers, (1976 en Aragonés y Américo, 1988, p14) quienes plantean que la satisfacción residencial es alta o medianamente alta por el peso de las variables sociales, en específico por las relaciones entre habitantes.

En este mismo sentido se orientaron las investigaciones de Aragonés y Américo (1987), los cuales afirmaron que la satisfacción estaría vinculada a dimensiones sociales relacionales más que a las condiciones físicas de territorio. Canter y Rees, (1982); Karsten, (2006) en Breyman (2015) señalaron que en la sensación de satisfacción intervienen experiencias previas, percepciones, expectativas. De este planteamiento se desprende que la satisfacción es una valoración, que genera cierta sensación de bienestar cuando la necesidad o deseo se encuentra cubierto. Valoración que dependerá de cada sujeto en cuanto él define aquellas dimensiones a las cuales asigna mayor importancia, lo que responde a la particularidad de su perspectiva, así como también la definición del lugar o entorno que se evalúa ya que se conceptualiza de forma distinta.

Gold, (1980 en Aragonés y Américo, 1988, p3) indagó en el nivel de asociación de la percepción del entorno con la sensación de bienestar que genera habitar un lugar. La satisfacción estaría relacionada con la capacidad para encontrar soluciones en el territorio a los requerimientos del habitar.

Otros autores (Proshansky, 1976; Hull, Lam y Vigo, 1994; Gustafson, 2001 citados en Breyman 2015) siguiendo esta perspectiva indagaron en las expectativas de los habitantes respecto de las condiciones socio-espaciales del lugar, los residentes e interacciones que pudieran desarrollar, manifestando que la satisfacción residencial sería mayor cuando el lugar que se habita ofrece mayores oportunidades para cubrir las necesidades de los individuos. La satisfacción es el resultado del nivel de apropiación, sensación de dominio del espacio, asignación de significados positivos de la interacción social y las oportunidades materiales o de servicios del lugar que permitan hacerse cargo de las necesidades de los individuos en un territorio.

Jansen (2014 en Breyman 2015, p46) sostiene que la satisfacción es un mecanismo de medición de calidad, resultante de un proceso basado en la comparación de aspectos subjetivos que se inicia y termina en el sujeto, que se encuentra condicionada a percepciones, impresiones y expectativas.

Desde estas perspectivas la satisfacción aparece como una variable dependiente Arjona, Checa, y Checa Olmos (2011) que podría ser afectada por las condiciones del ambiente. Sin embargo emergen otros enfoques como los de Adriaanse (2007) quien señala que la satisfacción residencial afecta la conducta que desarrolla en el lugar, esto es que a mayor satisfacción mayores acciones de apropiación y pertenencia. La satisfacción como experiencia previa impactaría en el clima social, la reputación del lugar y del hogar, por tanto puede ser considerado un predictor de comportamiento, siendo así el ambiente obliga a ajustar las expectativas y comportamientos.

Dekker, Vos, Musterd y Van Kempen (2011 en Breyman 2015, p46) especifican que la satisfacción se alcanza cuando las expectativas se encuentran cubiertas. Podríamos señalar desde esta perspectiva, que cuando esto no sucede, da cuenta de la emergencia de necesidades no cubiertas y bajos niveles de satisfacción.

El presente estudio se plantea desde la satisfacción como una variable dependiente que podría ser afectada por las condiciones del lugar, por tanto explora en identificar aquellas dimensiones pudieron afectarse con las intervenciones realizadas por el PQMB en espacios públicos, equipamientos, áreas verdes, temas de convivencia, asociatividad, medioambiente, participación y apropiación del espacio público.

3. Metodología

La investigación es de carácter cuantitativa y corresponde a la aplicación de una encuesta de caracterización, percepción y satisfacción levantada en siete barrios de la Región Metropolitana de Santiago, construidos entre los años 1949 y 1970 que fueron intervenidos por más de tres años por el PQmB durante el periodo 2006 al 2016 .

Los encuestados provienen de una muestra representativa de jefes/as de hogar principal de las poblaciones Santa Victoria Norte de Cerro Navia, Obispo Berríos y Combate de Angamos de San Ramón, Germán Riesco y Millalemu de San Joaquín, Villa Robert Kennedy de Estación Central y de Tejidos El Salto de Recoleta.

Los orígenes de estos barrios responden a tres características: Santa Victoria Norte, Obispo Berríos, Combate de Angamos y Germán Riesco producto de luchas sociales y ocupaciones de terrenos realizadas por sus pobladores que autoconstruyeron sus viviendas de forma progresiva. Población Millalemu y Robert Kennedy provienen de la organización de cooperativas de los pobladores que les permite gestionar terrenos y construir sus viviendas, mientras que Tejidos El Salto los pobladores adquieren los terrenos como forma de finiquito por el cierre de la Compañía Nacional Tejidos El Salto, contratando la construcción para algunas de ellas y el resto se efectúa por autoconstrucción.

La dinámica vida organizacional, cooperativismo y vínculos entre pobladores con la llegada la dictadura militar (1973), varias de estas poblaciones son intervenidas y se desarticula el movimiento social, en varios casos se cambian los nombres de las poblaciones lo que significó el repliegue al espacio privado y la instalación de desconfianzas.

Al regreso de la democracia y hasta la fecha varias de ellas han sido intervenidas por múltiples programas sociales sectoriales, se caracterizan por poseer mayoritariamente población de adultos y jefatura de hogar femenina, un gran número de organizaciones sociales, luchas de poder, y desconfianza en los dirigentes. Sin embargo sus habitantes rememoran con gran orgullo y nostalgia el pasado y sus luchas por lo que poseen.

En este escenario es que el PQmB interviene las poblaciones desde la idea de que el barrio tiene problemáticas de deterioro físico como de relaciones sociales que afectan la satisfacción y percepción de los habitantes con su barrio.

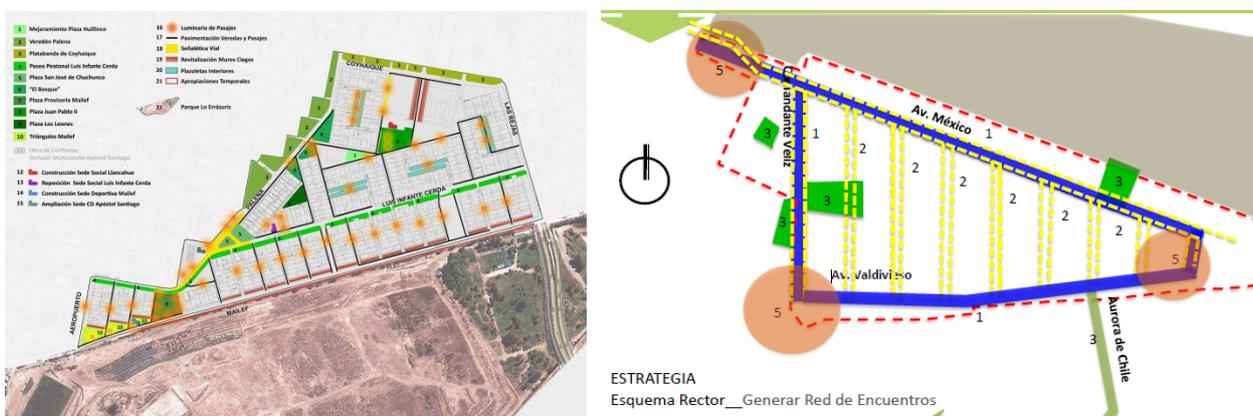


Imagen. 01 Plan maestro Robert Kennedy. Fuente: PQMB 2013. Imagen. 02 Plan Maestro Tejidos El Salto. Fuente: PQMB 2013.

Los datos fueron levantados en dos momentos de la intervención: Fase 1 encuestando a 1.456 personas y en Fase 3 encuestando a 1.867 personas, una vez que las intervenciones de rehabilitación urbana y social fueron efectuadas. El tamaño muestral tiene nivel de confianza 95,5%, y variabilidad 70%, y error muestral del 0,05. Se aplicó instrumento estandarizado que caracteriza el barrio, detecta la percepción y la satisfacción.

Del total de preguntas seleccionamos 27 que permitían medir satisfacción de ámbitos sociales y físicos, del barrio antes de la intervención y luego finalizada esta, de tal manera de detectar aquellas dimensiones que pudieron ser afectadas por las acciones que el PQMB efectuó.

El plan de análisis consideró.

- Recodificar las alternativas de respuestas en dos categorías: valor 1 insatisfecho, valor 2 satisfecho.
- Construir tablas de contingencia para comparar fases. Test χ^2 para establecer diferencias de grupos.
- Construir Índice de satisfacción: sumatoria de todos los indicadores, dividido por el número de indicadores. Test de Cronbach para medir Nivel de confiabilidad; t-student ($p < 0,05$) para diferencia de media entre fases.
- Análisis factorial de componentes principales, para sintetizar y agrupar los indicadores para datos Fase I y Fase III. Comparación con base resultados de Fase III, para indagar el potencial impacto y direccionalidad del PQMB.

4. Resultados

La comparación en detalle por indicadores, entre Fase I y Fase III (Tabla 01), arroja:

- 13 indicadores aumentan el porcentaje de residentes que declaran tener satisfacción o existencia (satisfacción belleza; evaluación de: veredas, plazas y parques, juegos infantiles, lugares de práctica deportiva, sedes sociales, vivienda, fachada y antejardín, espacios naturales, calles, iluminación; dotación de bancas y árboles).
- 4 indicadores bajan el porcentaje de residentes que declaran tener satisfacción o de existencia (satisfacción tranquilidad, disponibilidad de paraderos, orgullo de vivir en el barrio, satisfecho de vivir en el barrio)
- 4 indicadores no modifican el porcentaje de residentes que declara satisfacción o existencia (seguridad, limpieza, convivencia vecinos, suficiente ciclovías).
- Los indicadores de percepción de seguridad en el barrio todos bajan (diferencia estadísticamente significativa $p < 0,05$). Se refiere a 6 indicadores que fueron evaluados con rango de 1 a 5, lo que nos permitió aplicar test de diferencia de media.

Tabla de contingencia: distribución de frecuencia					chi-cuadrado
Indicador	Categoría	Fase 1	Fase 3	Sig. exacta (unilateral)	
Satisfacción con seguridad	Insatisfecho, o muy insatisfecho	38%	39%	,302	
	De regular a muy satisfecho	62%	61%		
	Total	100%	100%		
Satisfacción con tranquilidad	Insatisfecho, o muy insatisfecho	23%	27%	,006	
	De regular a muy satisfecho	77%	73%		
	Total	100%	100%		
Satisfacción con belleza	Insatisfecho, o muy insatisfecho	42%	34%	,000	
	De regular a muy satisfecho	58%	66%		
	Total	100%	100%		
Satisfacción con limpieza	Insatisfecho, o muy insatisfecho	39%	36%	,067	
	Regular a muy satisfecho	61%	64%		
	Total	100%	100%		
Satisfacción con convivencia con vecinos	Insatisfecho, o muy insatisfecho	8%	8%	,308	
	De regular a muy satisfecho	92%	92%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de veredas	Malo y muy malo	51%	38%	,000	
	De regular a muy bueno	49%	62%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de plazas y parques	Malo y muy malo	26%	17%	,000	
	De regular a muy bueno	74%	83%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de paraderos loc colectiva	Malo y muy malo	26%	29%	,032	
	De regular a muy bueno	74%	71%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de Juegos infantiles	Malo y muy malo	37%	24%	,000	
	De regular a muy bueno	63%	76%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de lugares practica de deportes	Malo y muy malo	36%	24%	,000	
	De regular a muy bueno	64%	76%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de sedes sociales	Malo y muy malo	35%	24%	,000	
	De regular a muy bueno	65%	76%		
	Total	100%	100%		

Tabla de contingencia: distribución de frecuencia					chi-cuadrado
Indicador	Categoría	Fase 1	Fase 3	Sig. exacta (unilateral)	
Evaluación de viviendas	Malo y muy malo	17%	11%	,000	
	De regular a muy bueno	83%	89%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de fachada y/o antejardín	Malo y muy malo	26%	17%	,000	
	De regular a muy bueno	74%	83%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de espacios naturales	Malo y muy malo	39%	30%	,000	
	De regular a muy bueno	61%	70%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de calles	Malo y muy malo	43%	31%	,000	
	De regular a muy bueno	57%	69%		
	Total	100%	100%		
Evaluación de Iluminación de veredas	Malo y muy malo	26%	18%	,000	
	De regular a muy bueno	74%	82%		
	Total	100%	100%		
Hay suficientes Bancas para sentarse	No	81%	66%	,000	
	Si	19%	34%		
	Total	100%	100%		
Hay suficientes Árboles en las calles y avenidas	No	52%	46%	,000	
	Si	48%	54%		
	Total	100%	100%		
Hay suficientes Ciclovías	No	87%	86%	,241	
	Si	13%	14%		
	Total	100%	100%		
Orgullo de vivir en el barrio	Nada a indiferente	23%	27%	,006	
	Orgullosa y muy orgullosa'	77%	73%		
	Total	100%	100%		
Satisfecho de vivir en el barrio	Muy insatisfecho a indiferente	16%	26%	,000	
	Satisfecho y muy satisfecho	84%	74%		
	Total	100%	100%		

Tabla. 01 Distribución de frecuencias Indicadores. Fuente: Elaboración propia.

El análisis factorial de componentes principales con datos Fase I configuró 7 factores o componentes (Tabla 02). Los resultados permiten observar:

- El factor más relevante para los habitantes es la Convivencia, seguido de espacios para la interacción.

Orden	Análisis factorial de componente principales. Matriz de componentes rotados							Prueba de muestras independientes				
	Medición en Fase 1. Indicadores	Factores o Componentes							Factor	Medición	Media	Sig. (bilateral)
F 1		1	2	3	4	5	6	7				
1.1	Tranquilidad del barrio	,746							Convivencia			,000
1.1	Seguridad del barrio	,643										
1.1	Orgullo de vivir en el barrio	,637								Fase I	1,78	
1.1	La limpieza del barrio	,574								Fase 3	1,74	
1.1	Belleza del barrio	,569										
1.1	Satisfacción de vivir en el barrio	,551										
1.1	Convivencia con los vecinos	,510										
1.2	Calidad o condición de lugares de uso público para la práctica de deportes		,812						Espacio para interacción			,000
1.2	Calidad o condición de plazas y parques		,810									
1.2	Calidad o condición de Sedes sociales u otros lugares de encuentro comunitario		,714							Fase I	1,66	
1.2	Calidad o condición de áreas o espacios naturales en el entorno del barrio		,535							Fase 3	1,77	
1.2	Calidad o condición de áreas o espacios naturales en el entorno del barrio		,498									
1.3	Percepción de seguridad en almacenes y supermercados			,779					Riesgo			,000
1.3	Percepción de seguridad en su casa			,684								
1.3	Percepción de seguridad en paraderos de locomoción colectiva			,661						Fase I	1,70	
1.3	Percepción de seguridad en calles y pasajes del barrio			,660						Fase 3	1,65	
1.4	Calidad o condición de calles				,807				Espacios de circulación			,000
1.4	Calidad o condición de veredas				,802							
1.4	Calidad o condición de iluminación de veredas				,517					Fase I	1,63	
1.4	Calidad o condición de paraderos de locomoción colectiva				,409					Fase 3	1,71	
1.5	Calidad o condición de fachadas y/o antejardines					,768			Vivienda	Fase I	1,79	,000
1.5	Calidad o condición de las viviendas					,744				Fase 3	1,86	
1.6	Hay suficiente bancas para sentarse						,709		Confort			,000
1.6	Hay suficientes árboles en calles y avenidas						,641			Fase I	1,27	
1.6	Hay suficientes ciclovías en el barrio						,560			Fase 3	1,35	
1.7	Percepción de seguridad en canchas y/o multicanchas del barrio							,811	Seguridad espacios encuentro	Fase I	1,55	,029
1.7	Percepción de seguridad en a plazas y parques							,765		Fase 3	1,52	
Total varianza explicada = 56,958 %		22,751	8,365	6,170	5,759	5,168	4,451	4,293				

Tabla. 02 Análisis Factorial de Componentes Principales Datos Fase 1. Comparación de Promedio entre Fase 1 y Fase 3 por Factores o Componentes. Fuente: Elaboración propia.

Para cada factor o componente se calculó el promedio. Comparado con los datos de Fase III, los resultados dan cuenta que:

- 3 factores bajan (convivencia, riesgo, y seguridad en espacios de encuentro social)
- 4 factores aumentaron (calidad de espacios físicos de interacción, calidad espacios de circulación, calidad vivienda; confort del espacio).

Orden Fase 3	Medición en Fase 3 Indicadores	FACTORES FASE 3			Prueba de muestras independientes			FACTORES FASE 1			Prueba de muestras independientes			Orden Fase 1
		Factor	Nombre	Medición	Media	Sig. (bilateral)	Factor	Nombre	Medición	Media	Sig. (bilateral)			
3.1	Percepción de seguridad en paraderos de locomoción colectiva	1°	Riesgo			,000	1°	Convivencia			,000		1,3	
3.1	Percepción de seguridad en canchas y/o multicanchas del barrio													1,7
3.1	Percepción de seguridad en calles y pasajes del barrio			Fase 1	1,66				Fase 1	1,78		1,3		
3.1	Percepción de seguridad en almacenes y supermercados			Fase 3	1,61				Fase 3	1,74		1,3		
3.1	Percepción de seguridad en plazas y parques											1,7		
3.1	Percepción de seguridad en su casa							1,3						
3.2	Calidad o condición de fachadas y/o antejardines	2°	Espacios de interacción	Fase 1	1,73	,000	2°	Espacios de interacción			,000		1,5	
3.2	Calidad o condición de áreas o espacios naturales en el entorno del barrio			Fase 3	1,83				Fase 1	1,66		1,2		
3.2	Calidad o condición de las viviendas												1,2	
3.2	Calidad o condición de sedes sociales u otros lugares de encuentro comunitario								Fase 3	1,77			1,2	
3.3	Calidad o condición de Juegos infantiles	3°	Espacio público	Fase 1	1,67	,000	3°	Riesgo	Fase 1	1,70	,000		1,2	
3.3	Calidad o condición de plazas y parques			Fase 3	1,78				Fase 3	1,65		1,1		
3.3	Calidad o condición de lugares de uso público para la práctica de deportes												1,2	
3.4	La limpieza del barrio	4°	Estética barrial	Fase 1	1,72	,000	4°	Espacios de circulación	Fase 1	1,63	,000		1,4	
3.4	Belleza del barrio			Fase 3	1,66				Fase 3	1,71		1,4		
3.5	Calidad o condición de iluminación de veredas	5°	Espacios de circulación	Fase 1	1,63	,000	5°	Vivienda	Fase 1	1,79	,000		1,1	
3.5	Calidad o condición de paraderos de locomoción colectiva			Fase 3	1,71				Fase 3	1,86		1,1		
3.5	Calidad o condición de veredas												1,1	
3.5	Calidad o condición de calles	6°	Convivencia	Fase 1	1,73	,055	6°	Confort	Fase 1	1,27	,000		1,1	
3.6	Satisfacción de vivir en el barrio			Fase 3	1,71				Fase 3	1,35		1,6		
3.6	Orgullo de vivir en el barrio												1,1	
3.6	Convivencia con los vecinos								Fase 1	1,55	,029		1,6	
3.7	Seguridad del barrio	7°	Bienestar	Fase 1	1,70	,103	7°	Seguridad espacios encuentro	Fase 3	1,52		1,6		
3.7	Tranquilidad del barrio			Fase 3	1,67									1,6
3.8	Hay suficientes bancas para sentarse	8°	Confort	Fase 1	1,27	,000	8°		Fase 1	1,55	,029		1,6	
3.8	Hay suficientes árboles en calles y avenidas			Fase 3	1,35				Fase 3	1,52		1,6		
3.8	Hay suficientes ciclovías en el barrio													
Total varianza explicada = 66.688 %														

Tabla. 03 comparación de orden de los indicadores en el análisis factorial de Fase I y Fase III, con base en los resultados de Fase III.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del análisis factorial de componentes principales con datos Fase III permiten identificar 8 factores (Tabla 03):

- Aumenta de 7 a 8 factores (Fase I y Fase III). Los indicadores que componían el factor Convivencia de Fase I, en Fase III se desagregan en dos factores: Estética barrial y Convivencia respectivamente.
- Cambio de los indicadores que componen los factores, a excepción del factor Confort en Fase III, que corresponde a los mismos indicadores de Fase I. En todos los demás se produce variación de indicadores en los factores.
- Cambio en el orden de Importancia de los factores.

De la misma manera que con los resultados de Fase I, se procedió a comparar el promedio de los factores de fase III con los datos de fase I:

- 2 de los 8 factores bajan (riesgo y belleza)
- 4 factores aumentan (calidad de espacios de interacción, calidad de espacios públicos, calidad de espacios de circulación, elementos de confort del espacio)
- 2 factores no varían (convivencia y bienestar).

Se construyó un índice de satisfacción general con los 27 indicadores. (Alfa de Cronbach = 0,855)

Índice	Medición	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	Sig. (bilateral)
Impacto PQmB	Fase 1	1,641	,1922	,0050	,000
	Fase 3	1,676	,2006	,0047	

Tabla. 04 Índice de Satisfacción del espacio barrial. Comparación de medias Fase I y Fase III. Fuente: Elaboración propia.

El promedio del índice para Fase I fue de 1,641; y Fase III: 1,676, la diferencia es estadísticamente significativa ($p=0,000$).

5. Discusión de Resultados

La variación de satisfacción residencial observada entre la variación de Fase I y Fase III podría estar en sintonía con lo planteado por **Marans (1976) y Aragonés y Américo (1988)**. Identificamos una alta valoración de la satisfacción, por lo cual una intervención a esta escala puede influir positivamente en la percepción de los habitantes con su entorno residencial.

La comparación por indicadores entre Fases dio cuenta de una mejor evaluación de satisfacción en indicadores físicos al término de la intervención y la mantención de la valoración en algunos indicadores de convivencia social y baja evaluación en otros, lo cual podría vincularse con la intervención realizada por el PQMB el cual trabajó con una destinación de recursos significativa, para mejorar la calidad de las condiciones físicas del barrio. Los valores obtenidos por los entornos sociales y de convivencia, no reportan incrementos, lo cual podría asociarse a que la proporción de recursos destinados del PQMB a ámbitos de la convivencia social, es mucho menor.

La evidencia señala una satisfacción alta de los habitantes al inicio de la intervención y altos niveles de arraigo, que contrasta con la imagen definida por Programa el cual se focaliza en barrios deteriorados con baja satisfacción y niveles de arraigo. Estos resultados estarían en concordancia con Gold (1980), Proshansky(1976); Hull, Lam y Vigo, (1994), Gustafson, (2001), quienes afirman que la percepción del entorno construido y la satisfacción estaría relacionada con la capacidad para encontrar soluciones a los requerimientos en el territorio, manifestando que la satisfacción residencial sería mayor cuando el lugar que se habita ofrezca mayores oportunidades para cubrir las necesidades de los individuos. Aunque en el caso del PQMB se podría asociar a que los requerimientos y necesidades podrían ubicarse específicamente en el plano de las condiciones físicas del territorio.

Los resultados del análisis factorial en Fase I, dan cuenta que para los residentes el factor más relevante es lo social específicamente la Convivencia, cuestión que está en concordancia con Marans (1976), Aragonés y Américo (1987), y Campbell, Converse y Rodgers, (1976). para quienes la satisfacción estaría vinculada a dimensiones sociales relacionales más que a las condiciones físicas de territorio. Así mismo encontramos lo planteado por Miller y Crader (1979), una satisfacción asociada a relaciones con los habitantes, diferenciada de aspectos de la cobertura de servicios en el entorno.

Esto podría dar cuenta la baja variabilidad (aunque positiva) en el índice general de satisfacción que el PQMB potencialmente impactaría en la percepción de los habitantes de los territorios intervenidos. Por otra parte, los resultados indican que ambas dimensiones son evaluadas independientes unas de otras, lo que de alguna manera no concuerda lo que sostiene Américo (2015), que los residentes al evaluar satisfacción residencial, anteponen lo social como compensación al deterioro físico del barrio.

A nivel general los resultados indican variabilidad en el nivel de satisfacción del espacio barrial entre el inicio y fin de la intervención, cuestión que se podría proyectar al impacto del PQMB. Sin embargo, esta variabilidad posee diferente valencia (positivo-negativo) entre los factores que componen la satisfacción del espacio barrial:

- Los factores: Espacios de Interacción, Espacio público, Espacios de Circulación, y Confort, presentan variabilidad positiva, que se asocia al nivel de inversión de recursos disponibles con la intervención del Programa.
- Los factores: Riesgo, y estética barrial presentan variaciones a la baja que podrían estar relacionados con el aumento de nivel de sensibilidad del tema seguridad que el PQMB aborda en el territorio, y del estado de mantención del espacio, asociada al discurso de la intervención social del Programa.
- Los factores: Convivencia y Bienestar no presentan variaciones.

Estos resultados reportan indicios de que la satisfacción del espacio barrial no sea una variable dependiente (baja variabilidad entre Fases), como es el supuesto del PQMB, sino una variable independiente y en consecuencia no estaría afectada por la intervención, sino que correspondería a disposición previa no modificables que operaría como un marco desde el cual los habitantes definen sus acciones de apropiación del entorno y decodifican de la intervención que en el territorio se desarrolla. Lectura que podría estar en sintonía con Adriaanse (2007) y Checa, Arjona, Checa y Olmos (2011), y daría cuenta desde donde se hace el ajuste de las expectativas y comportamientos de los habitantes de los barrios.

Por otra parte, los resultados dejan en evidencia necesidades no cumplidas en el concepto de Glaster y Hesser (1981), pero no encontramos evidencia para sostener las consecuencias que estos autores señalan, de que los residentes desarrollan una reducción de expectativas para equilibrar lo que poseen, con lo que desean. Las diferencias más bien nos indican que ha quedado una zona significativa de satisfacción no lograda (Cortés, y Sepúlveda 2016), a lo que Dekker, Vos, Musterd y Van Kempen (2011) denomina necesidades no cubiertas, y no readecuaciones o reducción de expectativas.

6. Conclusiones

Con la intervención mejora la satisfacción del espacio barrial desde la perspectiva de los residentes, influenciada por la dimensión física territorial, que podríamos hipotetizar que se deriva de la intervención del PQMB. La propuesta estaba dirigida a mejorar también los aspectos sociales cuestión que no se verifica. En consecuencia, se tiene evidencia de variabilidad inversa entre los factores del índice de satisfacción residencial.

En este estudio no se encuentra evidencia que permita proyectar que el PQMB podría afectar con su intervención a la dimensión social del barrio. Se requiere revisar y poner atención a los resultados que se observan en la dimensión social, ya que finalmente de lo que se trata el PQMB es detonar procesos que permitan a los habitantes de los territorios mejoran su convivencia e interacción, factor significativo desde la perspectiva de ellos y que denominamos calidad de vida.

Encontramos evidencia para sostener en este estudio que la percepción y satisfacción del espacio barrial que tienen los residentes antes de la intervención, no se ajusta con lo que el PQMB declara.

Se abre una pregunta al tenor de los resultados que nos parece interesante rescatar en las conclusiones, en cuanto es necesario revisar desde otra perspectiva proyectar el potencial impacto del PQMB considerando la satisfacción como variable independiente. Esto permitiría verificar el peso de esa variable de entrada y replantear el objetivo y el ámbito de intervención del PQMB. Quizás resultaría interesante plantearse que el PQMB esta orientado a mejorar las condiciones básicas de habitabilidad del territorio y alcanzar estándares mínimos para habitarlos dignamente.

7. Agradecimientos

MINVU, por facilitar el uso de las bases de datos de la encuesta de caracterización, percepción y satisfacción de los barrios y compartir los hallazgos de la investigación.

Universidad Adolfo Ibáñez en particular a la Directora de Escuela de Psicología, por abrir espacios de apoyo y facilitar el desarrollo de esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

BREYMAN, H. (2015). Identidad, apropiación, sentido de comunidad y satisfacción residencial: claves de análisis para los estudios urbanos y la planificación. El caso del barrio Embajadores, Madrid. Tesis (Doctoral), E.T.S. Arquitectura (UPM).

Ponencias, congresos, conferencias y seminarios

AMÉRIGO, M. (2015). Satisfacción residencial en áreas de vivienda pública. Jornadas (re)programa del proyecto de I+D+i sobre "El reciclaje y la gestión sostenible del parque edificado andaluz". Universidad de Sevilla, Sevilla 20-21 mayo (digital).

BREYMAN, H. (2014). La satisfacción residencial como herramienta de evaluación de proyectos de rehabilitación urbana. VI Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo, Barcelona-Bogotá. Departament d'Urbanisme i Ordenació del Territori. Universitat Politècnica de Catalunya. (digital).

CORTÉS, S. y SEPÚLVEDA, H. (2016). La Satisfacción a escala de Barrio como Herramienta de Análisis Urbanístico. Segundo Congreso Interdisciplinario de Investigación en Arquitectura, Diseño, Ciudad y Territorio, Santiago de Chile, 13-15 diciembre (digital).

Revistas

ARAGONÉS, J. y AMÉRIGO, M. (1988). Satisfacción residencial: Un concepto de calidad de vida. Revista Psicología, 6 (3), 347-357.

ARJONA, Á., CHECA, J., y CHECA, F. (2013). Condiciones residenciales de los inmigrantes en Andalucía, España. Revista Andamios, 10(23), 303-327.

GARCÍA, A. y FERNÁNDEZ, C. (1996). El sistema educativo en la nueva reforma. Revista de Educación (Madrid), 309, 498-789.

Fuentes electrónicas

http://www.minvu.cl/aopensite_20140214175813.aspx. (Consulta: 03/10/2015)