

LA DIMENSIÓN CUALITATIVA EN EL SISTEMA DE POSTULACIÓN AL FONDO SOLIDARIO DE VIVIENDA I

CAROLINA NARANJO(*)

JUAN PURCELL

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

RESUMEN La presente investigación participativa fue realizada por un equipo transdisciplinario de arquitectura y psicología, que desarrolló un modelo habitacional considerando las necesidades y anhelos de un grupo de 30 familias postulantes al "Fondo Solidario de Vivienda I" en la comuna de Valparaíso, Chile. El enfoque de la Psicología Social Comunitaria, la Psicología Ambiental y el diseño de Investigación Participativa permitió incorporar la dimensión cualitativa en el desarrollo del diseño del modelo habitacional. Los resultados muestran que esta manera de abordar la problemática de la vivienda social es fructífera tanto para resolver los requerimientos comunitarios, como para hacer un aporte a la política habitacional.

PALABRAS CLAVE vivienda mínima; vivienda social; psicología comunitaria; psicología ambiental; investigación participativa; equipo transdisciplinario

THE QUALITATIVE DIMENSION IN THE APPLICATION SYSTEM FOR THE SOLIDARITY HOUSING FUND I

ABSTRACT This participative research was performed by a transdisciplinary team of Architecture and Psychology, who developed a housing model considering the needs and desires of a group of 30 families applying for the "Solidarity Housing Fund I" in the commune of Valparaíso, Chile. Community Social Psychology, Environmental Psychology and Participative Research allowed incorporating the qualitative dimension to the development of the housing model design. The results show that this approach to the social housing problem contributes, on one hand, to resolve the community needs and, on the other hand, to the housing policy.

KEYWORDS minimum housing; social housing; community psychology; environmental psychology; participative research; transdisciplinary team

RECIBIDO 30 Octubre 2009 **CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:** Naranjo, C. y Purcell, J. (2010). La dimensión cualitativa en el sistema de postulación al fondo solidario de vivienda I. *Psicoperspectivas*, 9 (1), 181-203. Recuperado el [día] de [mes] de [año] desde <http://www.psicoperspectivas.cl>

ACEPTADO
11 Marzo 2010

*** AUTOR PARA CORRESPONDENCIA:**

Psicóloga, Escuela de Arquitectura, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Correo de contacto: carolinanaranjovega@yahoo.com.ar

DOI:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL9-ISSUE1-FULLTEXT-100
ISSN 0717-7798
ISSNe 0718-6924

1. Introducción

En 1996, la comunidad internacional convocó la II Conferencia Mundial sobre los Asentamientos Humanos en Estambul, donde el Programa de Hábitat y la Declaración de Estambul fue aprobado por 171 países. Esto marcó un hito en la tarea de las naciones de promover ciudades social, y ecológicamente sostenibles, y quienes participaron reconocieron que se necesitaban políticas más integrales, inclusivas y participatorias para mejorar el entorno vital en las ciudades del mundo. De esta manera, se estableció un doble objetivo: a) Lograr una vivienda adecuada para todos, y; b) El desarrollo de asentamientos humanos sostenibles (Naciones Unidas, 2001).

En 2001, por un período extraordinario de sesiones de Naciones Unidas, se llamó a una nueva conferencia, esta vez, en Nueva York. Ésta tuvo el fin de evaluar las acciones ante los compromisos adoptados transcurridos 5 años después de la segunda conferencia, por ello se llamó Estambul +5. El Comité Nacional de Hábitat de Chile, presentó su Plan de Acción Nacional, estructurado en torno a tres ejes temáticos. Interesa en este artículo, dar a conocer que el primero de ellos, la vivienda y su entorno, “considera una correlación directa entre la superación de la pobreza y la disminución del déficit habitacional” (Comité Nacional Hábitat, 2000, p.111), por tanto, se declaró que la política en esta materia, ha focalizado sus esfuerzos en ello y se proyecta con el mismo propósito hacia el futuro.

Si bien, se considera mejorar la calidad de la vivienda social y el diseño (Comité Nacional Hábitat, 2000), las políticas sociales en esta materia, han presentado un fuerte énfasis cuantitativo, se han centrado en resultados medibles, focalizando la importancia, por ejemplo, en número de viviendas entregadas, metros cuadrados construidos y cantidad de equipamiento disponible. Esto ha dejado en un segundo plano la posibilidad de conocer la riqueza de elementos cualitativos durante todas las etapas del proceso de obtención de una vivienda subsidiada, marginando así, las cualidades y características propias de los sujetos para quienes se trabaja y por tanto, debilitando la oportunidad de incorporar estos antecedentes al diseño de soluciones habitacionales adecuadas y responder así, al compromiso internacional en forma efectiva.

En Estambul +5, Chile se propuso distinguir los segmentos de la demanda, y en consecuencia, revisar la encuesta de caracterización social, económica y habitacional CAS II¹ (Comité Nacional Hábitat, 2000). Nada se dijo de la encuesta CASEN, la cual fue diseñada por el Ministerio de Planificación, y se aplica desde el año 1985 con el doble propósito de entregar antecedentes acerca de la realidad socioeconómica de los hogares chilenos y de evaluar el impacto del gasto social en la calidad de vida de los diferentes grupos sociales (Molina, 1990; Mideplan, 2006a).

Ambas encuestas, poseen una orientación netamente cuantitativa, que identifica a la población de mayores carencias para asignar distintos beneficios sociales de una manera eficaz. En este sentido, la nueva Ficha de Protección Social (FPS), identifica con mayor precisión a la población sujeto de beneficios sociales, detecta el nivel de vulnerabilidad, y tiene una concepción más amplia de pobreza, considerando el dinamismo y cambios en la familia chilena (Mideplan, 2006b). Sin embargo, sigue siendo un mecanismo estandarizado, que si bien posee las ventajas señaladas, no da cuenta de la realidad particular de personas o grupos postulantes, no hablan del entramado de relaciones que existe en una familia, en una organización comunitaria o en un barrio, para que estos datos se traduzcan en respuestas habitacionales que respondan a la especificidad de la problemática psicosocial en el deseo de ser propietario de una casa.

2. Definición del problema

Ramírez (2002), sostiene que:

Las políticas de vivienda diseñadas para contribuir a reducir la pobreza urbana en países en desarrollo han tenido resultados insatisfactorios y que esto se debe a una concepción equivocada –o al menos muy limitada- de la relación entre vivienda y pobreza (p 25.).

Por tanto, el autor propone criterios cualitativos de evaluación sobre la base de los atributos más importantes en el nuevo paradigma de la pobreza: multidimensionalidad, heterogeneidad, participación e integración. Fadda, Jirón y Bilbao (2000), sugie-

¹ Esta encuesta se solicitaba en la Municipalidad y se realizaba a cada jefe (a) de hogar con preguntas que indagaban por ejemplo, el número de habitaciones con que cuenta la casa, los materiales con que está construida, los artefactos, los niveles de educación del grupo familiar. Estos datos y otros arrojaban un puntaje que indicaba la situación socioeconómica del grupo familiar, definiendo el nivel de pobreza o indigencia. Todas las familias que participaron en esta investigación fueron encuestadas con la ficha CAS II y hoy el MIDEPLAN la ha reemplazado por la Ficha de Protección Social, respondiendo a la necesidad de identificar con mayor precisión a quienes necesitan los beneficios sociales y la vulnerabilidad de la población.

ren que la actual planificación de políticas en torno al tema de la vivienda, considere la evaluación profunda de los procesos humanos y socioculturales del lugar y de los usuarios.

En un estudio anterior a esta investigación, que indagó en las políticas habitacionales del Ministerio de Vivienda y el Sistema Habitacional, Purcell y Thiers (2005), decidieron cambiar la focalización del estudio desde la observación de edificios en poblaciones, hacia casos en tomas de terreno. Los autores consideraron a éstas, como la expresión más auténtica del habitar de la gente. Se encontró que los grupos familiares viven en una mayor aproximación a sus anhelos y necesidades que en las soluciones habitacionales convencionales y se hizo una distinción entre: "qué es lo que desean los postulantes" y "qué es lo que se les da". Posteriormente, se inició el estudio de un proyecto arquitectónico que comienza en un modelo concebido a la luz de estas conclusiones, y que se fue encontrando con distintos casos que lo fueron transformando y ajustando a las exigencias que se iban haciendo presentes. En este trabajo, se concluye que el "ser propietario", no se refiere necesariamente a lo que le es propio a una familia. Lo que es propio, es una vivienda que responda a las necesidades y anhelos de cada familia. Se señala en el estudio, que las demandas que incidían en los ajustes del modelo, mostraron los límites de la observación arquitectónica y la necesidad de acudir a otras disciplinas para poder avanzar conjuntamente en el camino de la construcción de un propio lugar (Purcell y Thiers, 2005).

En este contexto, se hizo atingente la incorporación de los conceptos y métodos que históricamente ha desarrollado la Psicología Comunitaria (PC) en la investigación e intervención de las comunidades en Latinoamérica. Éstas conjugan el bagaje teórico, la participación de la comunidad y el abordaje y resolución conjunta de diversas problemáticas. Esta vez, con la finalidad de detectar las necesidades y anhelos de un grupo específico y dar inicio a un proceso de intercambio transdisciplinario que permitiera desarrollar una solución habitacional adecuada a la particularidad del conjunto de postulantes. Esta orientación del estudio, concuerda con el papel que ha asumido la Psicología Ambiental (PA), en su tarea de comprender las transacciones humano-ambientales y prevenir y transformar las condiciones adversas a las mismas, tomando como premisa que persona y ambiente están co-implicados (Wiesenfeld, 2001).

En consecuencia, la investigación² desarrollada, abordó el problema del vacío metodológico que existe durante la recolección de información de los postulantes, y su relación con las soluciones habitacionales propuestas, las que no responden a sus necesidades y anhelos.

Por tanto, se planteó como objetivo, crear un modelo habitacional que responda a las necesidades y anhelos de un grupo de 30 familias postulantes al Fondo Solidario de Vivienda I (FSV I), que se ubicará en la localidad de Playa Ancha, en Valparaíso³.

El presente artículo, dará a conocer parcialmente los resultados de dicho estudio, centrándose en el estudio psicosocial. Se reportará principalmente la estructura metodológica, los resultados cuantitativos relevantes que caracterizan al grupo y los resultados cualitativos que conceptualizan las necesidades y anhelos de la comunidad estudiada.

3. Método de investigación

La investigación realizada tuvo un carácter exploratorio, descriptivo e interpretativo. En cuanto al diseño, éste corresponde a una Investigación Participativa (IP), porque permite combinar en forma interrelacionada, investigación y acción educativa, por lo tanto, el producto de la investigación está relacionado con la solución del problema sentido por la comunidad (Quaas, 1993). Esta consideración está estrechamente ligada con lo planteado por Wiesenfeld y Sánchez (2009), respecto a que la utilización de la investigación acción, como conocimiento metodológico en el ejercicio de la PA con comunidades, enriquece el análisis psicoambiental de los problemas del medio, y promueve la incorporación de los/as ciudadanos/as como actores/actrices de importancia en la solución de sus problemas relacionados con el entorno.

Se investigó a 30 familias pertenecientes a 2 Comités de Vivienda. El Comité 1 formado por 14 familias de los Cerros Esperanza y Rocuant, y el Comité 2 que agrupa 16 familias del sector de Playa Ancha, ambos comités de la Comuna de Valparaíso, Chile.

² Proyecto n° 103.702/2005 y n° 103.730/2006, financiado por la Dirección General de Investigación y ejecutado por la Escuela de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV).

³ Para una lectura detallada del estudio arquitectónico y psicosocial, revisar: Purcell, Naranjo, Thiers y Rojas (2005) y Purcell, Naranjo y Rojas (2006).

Respondiendo a la complejidad del tema de la vivienda social, se trabajó en forma transdisciplinaria entre profesionales de la arquitectura y psicología durante todo el proceso de investigación, el cual se desarrolló en las siguientes etapas:

3.1. Año 2005: Durante el año 2005 se realizó: a) Recolección de información psicosocial y arquitectónica; b) Análisis de datos psicosociales y arquitectónicos; c) Triangulación de información entre todo el equipo de investigadores; d) Interpretación y definición de modelos arquitectónicos, elaboración de diagnóstico psicosocial; e) Devolución de soluciones habitacionales a los sujetos estudiados; f) Ajustes del modelo arquitectónico, y; g) Devolución de solución definitiva.

La recolección de información para el estudio psicosocial, comenzó con la aplicación de una encuesta⁴ para obtener los datos sociodemográficos, laborales, educacionales, de salud, participación social y de calidad de vida. Estos datos cuantitativos se sistematizaron y analizaron a través de un programa computacional según los requerimientos y criterios del equipo investigador. Para conocer las necesidades y anhelos de las 30 familias, se utilizaron técnicas como la observación constante y sostenida en el tiempo, la observación participante, relatos de vida, *focus group*, entrevistas en profundidad y autoobservación grupal. Para el registro de la información, se utilizaron fichas de registro de datos, bitácora, técnicas audiovisuales (fotografías, grabaciones) registro escrito de entrevistas y relatos de vida, papelógrafos.

Para el análisis de la información cualitativa obtenida, se detectaron los elementos comunes y se crearon categorías y mapas conceptuales (Pérez, 2001). Específicamente para trabajar los relatos de vida, se realizó análisis de contenido y análisis temático de Boyatzis (en Kornblit, 2004). En cuanto a la información particular de cada jefe (a) de hogar, se confeccionó un perfil psicosocial de cada postulante, y en relación con los elementos comunitarios, se elaboró un diagnóstico de Capital Social (Caracciolo y Foti, 2003). Cada uno de estos análisis condujo a la elaboración del informe diagnóstico final que permitió el trabajo transdisciplinario para ajustar el modelo de vivienda.

Las sesiones de devolución hacia los postulantes, se realizaron con las directivas y se enviaron tareas a cada jefe/a de hogar, con el fin de realizar con todos ellos, ejercicios

⁴ Encuesta basada en "Ficha familiar", utilizada en Programa Vida en Comunidad 2004 financiado por SERVIU y realizado en la Comuna de Hijuelas por la Consultora SCAA Ltda. Se incluyen otras preguntas para indagar aspectos de la calidad de vida del grupo familiar.

de simulación de habilitación urbana y de la vivienda con todos los integrantes. Como herramientas de retroalimentación, se utilizaron maquetas del condominio y casas, planos, muebles a escala, cuentos y técnicas de educación popular para lograr un mayor acercamiento en la comprensión del lenguaje entre investigadores y sujetos investigados. En este punto, los aportes de la PA se constituyeron en nexo entre el lenguaje abstracto de la arquitectura y la comunidad. De este modo, los elementos gráficos utilizados se elaboraron en forma didáctica para estimular el aprendizaje de la nueva propuesta de vida (Ver Figura 1: a, b y c).



FIGURA 1

- a) Maqueta de casa
- b) Muebles de los postulantes a escala
- c) Planos y dibujos de casas y condominio

3.2. Año 2006: Durante el año 2006: a) Se ejecutaron sesiones personalizadas para definir y explicar detenidamente el tipo arquitectónico y las tareas comunitarias con cada jefe de hogar; b) Se elaboró un Plan de Desarrollo de la Calidad de Vida para fijar objetivos a mediano y largo plazo una vez obtenida la vivienda; c) Se llevaron a cabo proyectos no-muebles con la colaboración de la Escuela de Diseño PUCV, y; d) Se elaboró la definición arquitectónica, constructiva y presupuestaria del proyecto para las casas y condominio.

El objetivo primordial de este período, fue dar continuidad al trabajo realizado el año anterior y sostener la participación de las 30 familias en el proyecto. De este modo, se realizaron sesiones personalizadas y transdisciplinarias, utilizando material didáctico compuesto por planos, maquetas y láminas ajustadas al lenguaje de los oyentes con el fin de avanzar y profundizar en las posibilidades de uso y habitación de la casa y del condominio. Esto, de acuerdo a la conformación y dinámica de cada grupo familiar y según la distribución de los vecinos. Se realizaron reuniones de trabajo con las directi-

vas y con todo el grupo para promover tareas colectivas y conducir en forma adecuada la participación comunitaria. El diseño del Plan de Desarrollo de Calidad de Vida definió estas labores comunes y distinguió los bienes e intereses individuales de aquellos colectivos. Asimismo, la Escuela de Diseño PUCV, realizó con sus alumnos, diferentes versiones y diseños del concepto "no-mueble⁵", las cuales presentaron a las familias mediante una exposición de los modelos, confeccionados a escala natural con materiales de bajo costo y/o reciclados (Ver Figura 2: a, b y c).



FIGURA 2

- a) Mueble en tabique
- b) Mueble en tabique
- c) Clóset en muro perimetral.

Es importante explicar que la Escuela de Arquitectura y Diseño de la PUCV, se integró al proceso como parte del conjunto de agentes sociales que abordan la solución de la problemática de la vivienda social en nuestro país. Esto se realizó a través del FSV I, que es un programa del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) que apoya con un subsidio a las familias definidas como más vulnerables según la FPS, esto, para que puedan ser propietarias de una vivienda (MINVU, 2007). En este sistema participan las siguientes entidades: a) Comités de Vivienda: Postulantes agrupados para recibir el beneficio directo de una vivienda; b) Asistencia Técnica: Consultora con o sin fines de

⁵ Concepto desarrollado por los arquitectos de la investigación que se define como la incorporación de muebles y soportes de objetos a los elementos arquitectónicos de la vivienda.

lucro que presenta los proyectos de arquitectura y habilitación social, gestiona la construcción y sus procedimientos administrativos; c) Municipalidad: Aplicaba encuesta CAS II, y actualmente la Ficha de Protección Social; también, entrega información sobre los terrenos y otorga permisos de edificación a través de la Dirección de Obras Municipales (DOM); d) Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) 5ª Región: Entidad que aprueba los proyectos presentados y entrega los recursos y subsidios para realizarlos, y; e) Empresa constructora: Entidad privada que presenta presupuestos y construye las viviendas.

Esta red de recursos institucionales y comunitarios, interactuó con sus propias competencias para llegar a la solución del problema habitacional. Cada uno invirtió sus propios recursos económicos y humanos en el avance de la solución desde su posición e interés. En este sentido, la Universidad participó transfiriendo sus conocimientos y capacidad de investigación para lograr en conjunto la solución del problema planteado.

4. Resultados del diagnóstico psicosocial

4.1 Resultados cuantitativos

La encuesta fue contestada por un 93% de los postulantes. Al momento de la aplicación, se catastraron 96 personas en total, con un promedio de 4 personas por grupo familiar. La edad promedio del/la postulante se ubica en los 38 años. El estado civil o de pareja y la distribución por sexo de ellos se muestra en las Tablas 1 y 2 (Ver Tablas 1 y 2) respectivamente.

TABLA 1

Estado civil o de pareja de los postulantes

Estado civil o de pareja	Porcentaje
Relación estable	36%
Separado/a	43%
Soltero/a	18%
Viudo/a	3%

Fuente: elaboración propia

TABLA 2

Sexo del postulante y del/la jefe/a de familia

Sexo	Postulante	JF
Femenino	36%	64%
Masculino	79%	21%

Fuente: elaboración propia

La distribución etárea de la comunidad se informa en la Tabla 3, y el nivel de escolaridad de personas mayores de 18 años se puede apreciar en la Tabla 4 (Ver Tabla 4). Con respecto a esto último, de las personas con estudios básicos y medios incompletos, se destaca que el 81% pertenece al Comité 1 y el 19% al Comité 2.

TABLA 3

Distribución de grupos etáreos

Grupos etáreos	Porcentaje
Niños	32%
Adolescentes	24%
Jóvenes	14%
Adultos	26%
Adulto mayor	4%

Fuente: elaboración propia

TABLA 4

Nivel de escolaridad de personas mayores de 18 años.

Nivel educativo mayores 18	Enseñanza general básica	Enseñanza media
Incompleta	19%	39%
Completa	12%	12%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a las condiciones generales de vivienda de las familias, 57% vive como allegados, 29% arrienda, 14% vive en un terreno o casa cedida (comodato precario) y 0% es propietario. 54% de los grupos familiares cuenta con baño privado en su casa y 29% dispone de un baño de uso común. El tipo de cocina usada se describe en la Tabla 5. (Ver Tabla 5).

Con respecto al sistema de salud, 92% pertenece al Fondo Nacional de Salud (FONASA), 4% no sabe y 4% no está asociado a ningún sistema. 10% de las familias tiene un hijo con discapacidad (física y/o intelectual). En términos laborales, la mayoría las mu-

eres se dedican a labores domésticas y al cuidado de los hijos, o trabajan como asesoras del hogar. Los hombres se dedican a ejercer oficios de construcción como carpinteros, pintores, jornales, etc.

TABLA 5

Tipo de cocina con que cuenta la vivienda

Tipo de Cocina	Porcentaje
exterior	29%
Cocina aislada	35%
Cocina - comedor	29%
Otro tipo	7%

Fuente: elaboración propia

Otros aspectos indagados por la encuesta, señalan que los problemas psicosociales percibidos como más importantes de prevenir o resolver son: la drogadicción, seguridad y el alcoholismo. En el Comité 2, se suma el tema de violencia en el barrio, y en el Comité 1, la preocupación por la higiene ambiental. Con respecto a las actividades que permiten mantener una calidad de vida saludable, se encontró que ver televisión o música en familia; visitar y recibir familiares; ir a las ferias y hacer asados, son las actividades más relevantes. Por el contrario, el tema menos interesante y con un puntaje significativamente menor (2,7 en escala de 1 a 7) fue pasear por el barrio.

4.2. Resultados cualitativos

A continuación, se presentan los resultados cualitativos que revelan las necesidades y anhelos de la comunidad estudiada utilizando 3 categorías conceptuales: a) Anillos de intimidad; b) Participación comunitaria, y; c) Identidad y pertenencia.

4.1.1. Necesidades y anhelos en los distintos anillos de Intimidad

Los sujetos que conforman los comités, son en su mayoría mujeres, quienes a su vez, son jefas de hogar. Se encontró en ellas, la necesidad de búsqueda de autonomía y toma de decisiones. En general, se encuentran en una relación de mutua dependencia con la familia de origen, u otros que constituyen la red de apoyo social, ayudando en el cuidado de niños, preparación de los alimentos y/o compartiendo gastos. Asimismo, esta realidad es concebida como una presión constante sobre la vida de las familias, y en especial sobre el adulto responsable, que en general es la madre, la cual

intenta salir de esta relación de dependencia. Por tanto, estas personas atribuyen importancia al hecho de ser o no propietarios de una vivienda, y creen que esa condición influye en la toma de decisiones sobre sus intereses personales o familiares, sobretudo en lo que se refiere a asuntos domésticos para resolver pequeños problemas prácticos que se van transformando en fuente de continuos conflictos y van deteriorando la convivencia familiar. Desde la responsabilidad con respecto al cuidado de otro significativo (hijos u otros familiares cercanos), aparece la necesidad de tener “algo propio” donde apoyarse para hacer crecer y desarrollar a la familia, es lo que una de la entrevistadas llamó “un piso” para otorgar la seguridad que necesita un ser humano para desarrollarse como individuo y como ser social.

En los casos estudiados, se observó la necesidad urgente de establecer límites internos y externos desde el punto de vista de la dinámica familiar y desde el espacio físico. Principalmente, para la conformación del sistema de pareja y para responder a las demandas naturales y espontáneas de la crianza, se necesita cantidad y cualidad de espacio para dar lugar al estilo familiar y ordenamiento psicológico de cada subsistema de acuerdo a las necesidades que se presentan en cada ciclo vital.

Dentro de la dinámica familiar, se repite la falta de flexibilidad en las mujeres para llegar a acuerdos con otros, en especial con las parejas, abundan el discuso “hacer lo que yo quiero hacer”, “me gusta hacer las cosas a mi pinta”, lo cual evita el diálogo y la entrada de la opinión del otro masculino en el espacio personal y familiar. Se detectó una necesidad de crianza prolongada en el caso de las madres hacia los hijos varones, a quienes proveen de casa, alimento, ropa limpia, crianza de los hijos, etc. Estas conductas se leen como una sobreprotección e influyen en el normal desarrollo de los hombres jóvenes que cada vez se vuelven más dependientes y menos capaces de autosustentarse.

El hacinamiento, es un factor espacial que incide en el desarrollo de la vida de los grupos estudiados. El abordaje de temas con respecto a la sexualidad de los padres, o de los hijos, se agudiza en las condiciones de vivienda observadas, donde el hacinamiento provoca una mayor vulnerabilidad a riesgos de conductas sexuales inapropiadas al interior de la familia, y se expone a los niños a una mayor precocidad de acuerdo a su edad mental y las experiencias que vive en el ambiente familiar. Otro aspecto relativo a la falta de espacio físico, tiene que ver con una gran dificultad en las familias para organizar el horario, lugar y método de estudio para los niños en edad esco-

lar, lo cual incide en el aprendizaje de hábitos para que los escolares obtengan un buen desempeño. En este punto influye, tanto el espacio disponible destinado a trabajo escolar en el hogar, como las expectativas de los padres y las estrategias que ellos puedan enseñar a sus hijos para alcanzar logros educativos. Se detectó escasa o nula presencia de material educativo como libros, diccionario, etc. en las casas visitadas.

Existen tres situaciones con respecto al uso de baños, los cuales generan problemas de higiene personal, riesgos de contraer enfermedades de invierno, problemas interpersonales por el uso, invasión de la privacidad e intimidad. Son las siguientes: a) Baño afuera de la casa y lejos; b) Baño afuera de la casa y para muchas personas, y; c) Baño dentro de la casa y para muchas personas.

4.1.2. Necesidades y anhelos en cuanto a participación comunitaria

Se encontró que las familias observadas, han sido capaces de construir una red de apoyo (capital social primario) que sostiene el cuidado de los niños cuando las madres no están presentes en el hogar debido a su trabajo o tareas que demanda el comité. Estas redes se constituyen principalmente por familiares cercanos (abuelas, tías). Esto es un paso inicial para el desarrollo de cada familia, lo que facilita la inserción de la mujer al mundo laboral, o de trabajo comunitario para satisfacer las necesidades básicas de su grupo.

La gran mayoría de las personas entrevistadas define el barrio en que vive como peligroso, debido a los altos índices de delincuencia como robos, asaltos con armas, asesinatos, persecuciones, riñas callejeras, microtráfico de drogas, etc. Esto provoca que el tema de la seguridad se transforme en una preocupación comunitaria, acotando cada vez más los barrios y delimitando el accionar cotidiano de familias y grupos.

En la mayoría de los casos observados, se descuida la limpieza de los residuos domiciliarios en el barrio y su entorno. A esto se suma la tenencia irresponsable de mascotas y el abandono de perros, que deriva muchas veces en una falta de aseo e higiene en los patios y en acumulación de desechos en pasajes o quebradas. Esta situación es reconocida por las familias y declaran que existe una necesidad de organizar el cuidado de los animales y de promover la educación ambiental.

El liderazgo femenino es marcado en la dirección de los comités y constantemente sobrecarga a la mujer de responsabilidades y roles, lo cual muchas veces se traduce en un constante estrés, cansancio emocional y físico. Se puede afirmar que el Comité 2 cuenta con un estilo de liderazgo carismático, no frontal, apunta al apoyo social, es flexible, genera satisfacción entre sus socios y con su líder y presenta un nivel de eficacia reducido. En el Comité 1, el liderazgo tiende a ser más coercitivo y directivo, apunta al cumplimiento de metas, obtiene buenos resultados a corto plazo, pero tiende a estructurar la organización en forma rígida y distante de otras organizaciones o personas desconocidas.

Respecto a la idea de trabajar como grupo, ambos comités piensan que no se termina con la entrega de las casas, lo cual les permite pensar en una vida comunitaria organizada para conseguir otros objetivos que apunten a mejorar la calidad de vida en el condominio y en los hogares para el beneficio de las familias. En cuanto a la idea de trabajar en conjunto formando un solo grupo, se perciben ciertas resistencias y dificultades para integrar ambas formas de trabajo, que son distintas en ambos comités, pero apuntan al mismo objetivo: "Tener nuestro hogar". Desde este punto de vista, la unión de ambos comités para formar un todo integrado es una tarea a resolver tanto por ellos mismos como por la asesoría para facilitar una unión auténtica.

En cuanto a la operatividad comunitaria, en ambos grupos existe dependencia con el líder para hacerse responsable de una actividad. En el Comité 2, les afecta la desmotivación, impuntualidad, el cansancio emocional del líder, en general, demoran más en tomar decisiones para establecer normas y límites, y se ha dado una mediana rotación de socios a lo largo del tiempo que llevan juntos (hasta la fecha 8 años). En el Comité 1, les afecta principalmente la falta de tiempo por trabajo y responden a las decisiones en forma vertical y directiva de acuerdo a los lineamientos de su líder (llevan 4 años hasta la fecha). El Comité 2 proyecta el mismo nivel de trabajo que ha tenido hasta hoy para el futuro, es decir, piensan en realizar las mismas actividades una vez que obtengan la casa. Tienen una clara identificación de las personas que conforman su red social, y se han apropiado de lo que ofrece su barrio logrando un alto nivel de identificación con éste. En cuanto al Comité 1, se proyectan proponiendo nuevas actividades y visualizando un nivel superior de búsqueda de oportunidades que permitan financiamiento. Son claros para plantear objetivos y se afirman en vías formales de capital social como los fondos concursables y en el Programa Puente a través de sus apoyos familiares.

En cuanto a la necesidad de construir una sede social, se visualiza como un problema para consolidar la organización ya formada. En la red local existe infraestructura disponible para un primer momento de inserción en el barrio y como comunidad. El Comité 2, se reúne en patios o pasillos de uno de los edificios para hacer actividades profundas. También, se juntan en la casa de una de las familias para hacer asados o celebraciones como bautizos, cumpleaños, etc., la cual cuenta con un gran *living* comedor y tres patios, dos de los cuales son techados. Esto, si bien es una solución, poco a poco se transforma en un acto invasivo a la privacidad familiar.

La manera de cubrir la necesidad de alimentación, en general, se desarrolla a través del apoyo social de los familiares y amigos. Las familias del Comité 1, se organizan en torno a una olla común que en general es preparada por “la abuela”. Se produce un sistema de cooperación en donde los jefes de hogar ponen dinero y una, o varias mujeres, cocinan para todos los grupos familiares y de esta manera se asegura la alimentación de varias familias. En el Comité 2, el sistema es informal y la cooperación se produce en forma espontánea y gratuita entre quienes tienen más afinidad dentro del comité.

La queja al sistema político es constante principalmente en el Comité 1, no se hace referencia a partidos políticos, sino a la estructura de poder jerárquica que gobierna el tema de los beneficios sociales y de la vivienda social. Asimismo, se observa que existen personas muy desinformadas y desvinculadas con respecto a los servicios que la red de servicios públicos, la cual, a su vez, se caracteriza por una excesiva burocracia que obstaculiza la fluidez de la tramitación de documentos que acreditan los distintos requisitos para postular a la vivienda.

El tema de la ficha CAS II fue un asunto de discusión y reclamo recurrente durante todo el proceso diagnóstico y de postulación, como también los criterios individuales de las profesionales a cargo en la municipalidad, tanto para asignar el puntaje como para realizar las encuestas a tiempo. Se ha dado una colaboración entre ambos comités, para aconsejar y orientarse mutuamente con los procedimientos y contactos municipales para hacer más expedito el sistema de encuestaje.

Un requisito para obtener el FSV I, es tener un terreno, por tanto, la idea del asentamiento ilegal, también se ha considerado. Sin embargo, los comités lo consideran un riesgo, principalmente para los niños, ya que se percibe que estaría asociado a pro-

blemas de droga, alcohol, maltrato, delincuencia, etc. El ímpetu de ambos comités, tiene que ver con “hacer las cosas bien”, y poder llegar a las metas de esa manera, ya que esto les da satisfacción por su insistencia y perseverancia, lo cual se refleja en el reconocimiento que reciben en la municipalidad, “somos conocidas” y eso se percibe como un espacio ganado dentro del sistema con más valor que la opción ilegal.

4.1.3. Necesidades y anhelos relacionados con identidad y pertenencia

Durante los fines de semana, la familia se reúne para distintos festejos, o para “estar todos juntos” disfrutando un domingo familiar. Se juntan hermanos, tíos, nietos, abuelas en torno a un asado que se realiza en una parrilla en el patio de la casa. Se conversa, aparecen los conflictos no resueltos, los niños juegan, etc. Toda esta actividad necesita de un espacio que las familias han dispuesto en el lugar donde viven de acuerdo a sus propios recursos y creatividad.

En los lugares visitados, es parte de las costumbres de las familias tender sus vestimentas al aire libre, porque es percibido por ellos como más efectivo y rápido. Al mismo tiempo que se realiza esta tarea, se da la posibilidad de vigilar el lugar, encontrarse con un vecino o disfrutar del paisaje propio de Valparaíso. El problema se genera cuando no existe un lugar adecuado y seguro para tender la ropa, generando humedad, mal olor, desorden y molestias al interior del hogar.

Se encontró que en general, existe espacio destinado a ver televisión en los dormitorios de las viviendas. Esto ocurre principalmente cuando existe más de una familia viviendo en la misma casa. La televisión está incorporada a la rutina diaria y cumple un rol central en los horarios de ocio de todos los grupos etáreos, sobretodo en los meses de invierno. Las mujeres acuestan temprano a sus hijos para protegerlos del frío o de enfermedades, y para evitar que estén en “la calle”, lo cual transforma a la televisión en la principal fuente de entretención y educación de la familia. Esta forma de vida, si no es bien conducida, promueve el sedentarismo, entrega patrones de conducta inapropiadas y provocan una distorsión en los valores propios de cada grupo. De acuerdo al equipo de investigación, la televisión es vista como un factor influyente en la manera como las familias creen que deben vivir, les da un patrón que no siempre corresponde a sus propias necesidades, anhelos y características propias de su cultura.

La pérdida de valores y costumbres culturales, está dada también por las reducidas alternativas de recreación en los barrios. Por ejemplo, en el sector de Rocuant se encontró que la vida de barrio se ha reducido a los lugares sentidos como seguros, los cuales pueden ser el interior de una casa y patios ubicados en las viviendas, escuelas o liceos. La alternativa más común de uso adecuado de ocio, está dada por los clubes deportivos que cuentan con cancha para que los hombres puedan disfrutar de la popular “pichanga”. Podemos decir que las mujeres de toda edad son las menos provistas de alternativas de esparcimiento.

En cuanto al origen de los socios, en el Comité 1, las relaciones entre ellos tienen un origen familiar. En el caso del Comité 2, provienen de relaciones de amistad generadas en el barrio. En cuanto al Comité 1, las generaciones más antiguas son de sectores rurales del sur del país que emigraron a Valparaíso buscando nuevas posibilidades. En general, viven en terrenos cedidos o arrendados y en viviendas de auto construcción. En cuanto al Comité 2, están más vinculados al sistema urbano de vida y se desenvuelven con mayor fluidez en cuanto a habilidades sociales y a su inserción en las costumbres de la ciudad. Viven en departamentos o casas equipadas con todos los sistemas básicos como luz, gas, alcantarillado y agua potable.

El tipo de empleo se diferencia entre ambos grupos, ya que la mayor parte de las mujeres del Comité 1 se desempeña como asesora del hogar y el resto, en trabajos de tipo dependiente, lo cual permite la organización del dinero para un período de un mes y otorga mayor estabilidad al sistema familiar y control sobre sus gastos. En el Comité 2, la mayoría de las personas trabaja en forma independiente haciendo “polos” en forma particular, en general cerca del barrio, lo cual demanda espacios para desarrollar las tareas y emprendimientos, como la necesidad de crear un taller de costura o un negocio en la propia casa para constituir la propia fuente de ingresos del grupo familiar.

En cuanto a los niveles de educación encontrados, se puede decir que aunque el tema de la nivelación de estudios de enseñanza básica y media es una necesidad manifiesta principalmente en el Comité 1, se prioriza el trabajo y el cuidado de los niños antes que invertir tiempo y dinero en educación. Existen casos de jóvenes varones solteros, que han desertado del sistema escolar y hoy se encuentran cesantes. No se ha obtenido hasta este diagnóstico, mayor información con respecto a las razones que los llevaron a abandonar la escuela o liceo.

Dentro del discurso recabado en los relatos de vida, la idea de obtener una vivienda, es entendido como un indicador de logro que abre una nueva posibilidad, que a su vez irrumpe con las historias personales llenas de adversidad y fracaso, es decir, se transforma en un agente elevador de expectativas y en una oportunidad para generar cambios en las condiciones generales de vida. En muchos casos, los entrevistados asemejan la obtención de la casa propia a que los hijos completen estudios universitarios.

5. Discusiones

El ejercicio de la actual Política Habitacional de Vivienda, con sus correspondientes modificaciones, es factible de ser implementada desde un punto de vista integral, inclusivo y participativo como lo señala el acuerdo de Estambul. Sin embargo, requiere de la asociación e interrelación de diversos actores implicados en el proceso que no siempre disponen del tiempo, capacidad crítica y espacios para la reflexión profunda y conjunta.

En este sentido, el hecho más relevante, en cuanto a interpretación de resultados y adecuación del modelo habitacional, se produjo en los espacios de intercambio transdisciplinario generado en las sesiones de triangulación de datos. Esta focalización en la discusión con personas de distintas disciplinas, responde al planteamiento de Purcell y Thiers (2005), con respecto a los límites de la observación arquitectónica, y que en este estudio, permitió materializar en el diseño de los proyectos arquitectónicos, la riqueza de los resultados psicosociales de tipo cualitativos. Asimismo, permitió situar la asesoría psicológica y la formulación de sus proyectos, hacia aquellos elementos que afectan directamente la futura habitabilidad de la vivienda y el condominio, en los niveles familiares y comunitarios de una manera más acotada y centrada en el grupo.

La supuesta correlación entre superación de la pobreza y disminución del déficit habitacional, se considera como una afirmación que no toma en cuenta los procesos que se requieren para mejorar las condiciones y problemáticas que subyacen a la experiencia de vivir en ambientes físicos y psicosociales generados en el círculo de la pobreza. Ambientes donde la comunidad y su participación cobran la mayor relevancia. Se pudo vislumbrar que la problemática no terminará con la obtención de la vivienda, aún más, es posible agudizarla si no se ejecutan planes de capacitación y seguimiento

que permitan conducir en forma armónica la vida en comunidad y el ejercicio de la participación requerida para operativizar el conjunto de leyes que permiten garantizar el acceso a una mejor calidad de vida en cuanto a vivienda, entorno y desarrollo social.

Los mecanismos de recolección de datos, como la Encuesta CASEN, la antigua CAS II y la FPS, focalizan recursos, pero aportan información insuficiente para complementar una política de desarrollo y promoción del diseño arquitectónico en el área de la vivienda social. En este estudio, se usó una encuesta inicial, la cual fue útil para identificar en términos generales a los comités y para alcanzar un acercamiento con la composición y necesidades familiares. Sin embargo, se necesitan datos que reporten con mayor profundidad el sentir de la comunidad. Así, los aportes teórico prácticos tanto de la PC, de la PA y de la IP sensibilizan en mayor medida el trabajo de los arquitectos, lo cual se traduce en información atinente para el aumento de la creatividad en el diseño de soluciones habitacionales apropiadas a las comunidades.

Concordamos con Ramírez (2002), en que la relación definida entre vivienda y pobreza se basa en concepciones equivocadas por parte de las políticas para reducir la pobreza urbana, sin embargo, luego de habernos adentrado en la realidad, después de haber compartido experiencias de problematización y de haber planteado las soluciones, se considera que focalizar el conocimiento y análisis en los habitantes, sus viviendas y su entorno es una línea de acción que responde con mayor precisión a los puntos a tratar dentro de una política que procure construir soluciones adecuadas los futuros propietarios. Para esto, es necesario indagar con mayor profundidad en los aspectos cualitativos del proceso, tal como dicen Fadda et al. (2002), considerando el lugar y los usuarios. Por tanto, además de los nuevos paradigmas de pobreza, la vivienda y su habitante/comunidad, debieran ser el foco del ejercicio de la política habitacional. Esto concuerda con el paradigma constructorista de Wiesenfeld (2001) "que implica un reconocimiento a los saberes de los grupos y a la necesidad de comprender los procesos psicosociales en las comunidades como una condición necesaria para el trabajo conjunto investigadores-comunidad y propiciar acciones orientadas a transformar dichas condiciones" (p. 10).

El planteamiento de Purcell y Thiers (2005), con respecto a "lo que le es propio a una familia", se responde con el anhelo de conservación de necesidades de identidad y pertenencia, los cuales dan cuenta de la aspiración familiar por conservar patrones

culturales que los representan como comunidad y su estrecha relación con la red de apoyo social que se va construyendo en los barrios.

Las sesiones de simulación efectuadas, nos permitieron una aproximación a la nueva forma de vida propuesta y a los significados que estas variaciones tendrán en las familias y simultáneamente en el acontecer de la comunidad. Estas instancias, nos permitieron promover la transformación tanto de la problemática explícita como de elementos arraigados y no cuestionados a nivel familiar y comunitario.

La necesidad de límites, cobró un amplio sentido y se constituyó en un aspecto relevante a considerar en el diseño de la vivienda, ya que estos requerimientos de las familias derivaron en la idea de generar un espacio flexible, posible de ser particionado de acuerdo a las características y dinámicas propias del grupo familiar. De esta manera, el modelo de vivienda creado, es capaz de: Contener la problemática del desborde de límites desde la infraestructura; conducir procesos familiares para el normal desarrollo de los niños y jóvenes a través de la habilitación social planificada y promover el pensamiento crítico y acción colectiva en el ámbito de la casa de todos denominada condominio.

Con respecto al diálogo constante entre investigadores e investigados, se presentó a la comunidad el modelo del diseño denominado "Casa Galería" en etapas sucesivas para ajustarlo a las necesidades y anhelos detectados. Sin embargo, la sobredemanda manifestada en la idea de ampliar la vivienda, hasta hacer desaparecer el diseño, se constituyó en el punto crítico de la investigación y se consideró importante iniciar una reflexión profunda entre todo el equipo de investigadores. Es aquí donde nos encontramos con la afirmación de Wiesenfeld (2001), en cuanto a que las necesidades sentidas por la comunidad tienen también sus limitaciones y que "no podemos ignorar la influencia que sobre esto tienen los procesos de habituación y naturalización, así como la ideología que operan sobre la conciencia que las personas tienen respecto a su realidad" (p. 12). De esta manera, se decidió intervenir en detalle y pedagógicamente para hacer más significativa la interpretación arquitectónica. Se logró mayor comprensión por parte de los participantes, un sentido claro del diseño propuesto y se produjo una mayor identificación con el modelo, asumiendo que no sólo se trata de obtener una vivienda, sino de aceptar una nueva forma de vida propuesta en el diálogo con el equipo.

6. Conclusiones

Con respecto a la Política Habitacional de Chile, se hace necesario responder a la complejidad requerida por las intervenciones en vivienda social en las etapas de diseño de proyectos técnicos y de habilitación social. Si bien, existen recursos destinados a estas tareas, y han ido en aumento en los últimos años, la mecánica de operación del sistema de trabajo no conduce a soluciones habitacionales que respondan a las necesidades de los postulantes. A nuestro juicio, esto ocurre porque el trabajo entre los profesionales se realiza de manera separada, cada uno centrado en su propia tarea y las instancias de unión se dan en el contexto de cumplir con la entrega de los requerimientos y responder a la normativa solicitada por los organismos encargados de su aprobación.

El trabajo conjunto y disciplinario arquitectónico y psicológico, es capaz de contribuir al desarrollo de proyectos de viviendas mínimas, incorporando el sentir de la comunidad a través de la PC y la PA. Este intercambio es necesario que se efectúe antes o durante ese proceso, con el fin de incorporar los elementos psicosociales de tipo cualitativo que inciden en el ajuste del modelo de acuerdo a las necesidades y anhelos de los postulantes. En este caso, se utilizó el diseño de IP, el cual es flexible y capaz de profundizar en la realidad con un alto valor de contenido y análisis, lo cual permitió profundizar en la problemática y alcanzar un mayor entendimiento con la comunidad.

En este estudio, las necesidades y anhelos encontrados nos llevan a concluir que la participación, identidad - pertenencia y establecimiento de límites son los tres aspectos psicosociales que representan el sentir de esta comunidad, por lo tanto, una solución habitacional y un plan de desarrollo que incorpora a éstos como eje de acción, se encamina correctamente.

Esta investigación entregó a la comunidad dos productos: Proyecto de Arquitectura compuesto por el diseño de la "Casa Galería", el condominio y su urbanización y el Proyecto de Habilidad Social que consiste en un conjunto de sesiones dedicadas al seguimiento de la obra, las cuales incluyen entre otras, un taller de planificación para líderes, capacitación y asesoría con respecto a la organización y formalización de condominio, vinculación con la red social y reflexión en torno a temáticas comunitarias y educación familiar. Ambos presentados, aprobados y actualizados a la nueva política

habitacional que exige el concurso FSV I. Con esto, se pone de manifiesto el rol de la Universidad como agente de cambio dentro de la sociedad a través de su capacidad de transferencia de conocimientos.

Respecto de los alcances de la investigación, podemos señalar que el proyecto de solución habitacional propuesto a partir del estudio, fue aprobado como proyecto de extrema relevancia y asignados los recursos para su construcción, el 19 de agosto del año 2009, de acuerdo a la nueva política habitacional del MINVU. Una vez que se construyan las viviendas, sería interesante poder contrastar la proposición de vida que aquí se plantea con la realidad de sus propios habitantes y realizar un Plan Piloto para replicar la experiencia a mayor escala.

Referencias

- Caracciolo, M., y Foti, M. (2003). *Economía solidaria y capital social. Contribuciones al Desarrollo Local*. Buenos Aires: Paidós.
- Comité Nacional Hábitat (2000). Los asentamientos humanos en Chile: Actualización del plan de acción nacional. INVI, 17, 110-130.
- Fadda, G., Jirón, P., y Bilbao, M. (2000). Evaluación de la calidad de vida desde la perspectiva bifocal medio ambiente – género. El caso de un barrio en Santiago. *INVI*, 50, 6-29.
- Kornblit, A. (2004). Historias y relatos de vida: Una herramienta clave en metodologías cualitativas. En A. Kornblit (Comp.), *Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales. Modelos y procedimientos de análisis*. Buenos Aires: Biblos.
- Mideplan (2006). Encuesta CASEN 2006. Apuntes de protección social, n° 5. Recuperado el 5 de Agosto de 2007, desde: www.mideplan.cl
- Mideplan (2006). *La Ficha de protección Social*. Santiago: Autor.
- MINVU (2007). *Fondo solidario de vivienda*. Manual para dirigentes y familias. Santiago: Autor.
- Molina, S. (1990). *Programas sociales. Su impacto en los hogares chilenos*. Encuesta CASEN– Tomo II. Santiago: Ministerio de Planificación y Cooperación.
- ONU (2001). Estambul +5: Período extraordinario de sesiones de las Naciones Unidas para realizar un examen y una evaluación general de la ejecución del Programa de Hábitat. Recuperado el 7 de marzo de 2010, desde: <http://www.un.org/spanish/ag/habitat/spanish.pdf>.
- Pérez, G. (2001). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural*. Aplicaciones prácticas. Madrid: Narcea S.A. de Ediciones.
- Purcell, J., y Thiers, P. (2005). *Estudio de modelos arquitectónicos mínimos que responden a las necesidades y anhelos de familias de bajos recursos*. Proyecto de titulación para optar al Título de Arquitecto, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Valparaíso, Chile.

- Purcell, J., Naranjo, C., Thiers, P., y Rojas, A. (2005). Estudio de modelos arquitectónicos que den cabida a las necesidades y anhelos de los grupos postulantes y su aplicación a un caso en Valparaíso. Memoria Explicativa. Proyecto DGI n° 103.702/2005. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
- Purcell, J., Naranjo, C. y Rojas, A. (2006). *Estudio de modelos arquitectónicos que den cabida a las necesidades y anhelos de los grupos postulantes y su aplicación a un caso en Valparaíso*. Memoria Explicativa. Proyecto DGI n° 103.730/2006. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
- Quaas, C. (1993). *Metodología de la investigación*. Valparaíso: Universidad Católica de Valparaíso.
- Ramírez, R. (2002). Evaluación social de políticas y programas de vivienda. Un análisis de la contribución de la vivienda a la reducción de la pobreza urbana. *INVI*, 17, 19-57.
- Wiesenfeld, E. (2001). La problemática ambiental desde la perspectiva psicosocial comunitaria: Hacia una Psicología Ambiental del cambio. *Medio Ambiente y comportamiento humano*, 2 (1), 1-19.
- Wiesenfeld, E., y Sánchez E. (2001). La psicología ambiental en Venezuela: Del pasado al futuro. *Medio Ambiente y comportamiento humano*, 10(3), 303-329.