



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

TRABAJO SOCIAL

SIGNIFICADOS ASOCIADOS A LOS PROCESOS VIVENCIADOS POR LOS USUARIOS DEL COMITÉ “LOS JARDINES DE QUINTA NORMAL”, DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA FONDO SOLIDARIO DE ELECCIÓN DE VIVIENDA EN CONSTRUCCIÓN EN NUEVOS TERRENOS.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.

ESTUDIANTES:

PABLO ANDRÉS BUSTOS BUSTOS.

JUAN PABLO SÁENZ CABRERA.

EVELYN NORMA TORO TAPIA.

DOCENTE GUÍA:

SUSAN SALINAS SEGURA.

SANTIAGO DE CHILE. JUNIO 2017.

Luego de culminar este proceso, quisiera partir mis agradecimientos poniendo a Dios antes que todo, pues siento que estuvo presente durante este largo camino que me propuse culminar.

Seguidamente agradecer a mi padre, Juan Carlos Sáenz, que ha sido mi apoyo en todo momento, nunca me ha dejado “caer al suelo”, me ha enseñado valores y principios para ponerlos en práctica, para así intentar triunfar en la vida.

A mi madre, que ya no se encuentra terrenalmente aquí conmigo, pero su presencia me acompaña desde que me dio la vida, atesoro los mejores momentos, y gracias a sus enseñanzas en las cuales destaco la perseverancia que me han hecho llegar hasta aquí.

Culminar estas líneas agradeciendo a una persona muy especial para mí Elizabeth Bulo, quien me apoyo, y estuvo conmigo siempre, brindándome mucho amor y comprensión, creyó en mí desde el inicio y la reconozco como parte importante de este triunfo. Y a todos quienes de una u otra forma no nombro en estos agradecimientos, pero contribuyeron en forma positiva.

Se extienden estos agradecimientos a mis padres Sergio Bustos y Rosa Bustos, quienes fueron mi pilar fundamental desde que comencé esta linda profesión, creyendo en mí y apoyándome para terminar en forma airosa este objetivo de ser un profesional avanzado. Mención especial a mi querido primo, hermano y mejor amigo, Joel Valenzuela, quien es el que me motiva a superarme y creer en “sueños imposibles”.

Quisiera además agradecer a todos quienes estuvieron a mi lado en este periodo, a Joel Chacón, mi “Benji” y mi “bebida” que se encuentra dentro de mi vientre y ha sido un impulso muy importante para poder seguir con mis propósitos y brindarle lo mejor para su futuro.

ATTE:

Pablo Andrés Bustos Bustos - Juan Pablo Sáenz Cabrera - Evelyn Norma Toro Tapia.

INDICÉ.

	Páginas.
INDICÉ.	2 - 4
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÒN.	5 – 8
1.1 Introducción.	
CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	9 – 14
2.1 Definición del Problema.	
2.2 Justificación.	
2.3 Viabilidad.	
2.4 Caracterización de la Población.	
CAPÍTULO 3: PTA. DE INVESTIGACIÒN, OBJETIVOS E HIPÒTESIS.	15 - 16
3.1 Pregunta de Investigación.	
3.2 Objetivo General.	
3.3 Objetivos Específicos.	
3.4 Hipótesis.	

4.1 Modelo Sistémico y su relación con la Solución Habitacional definitiva en familias que presentan vulnerabilidad.

4.2 Vulnerabilidad presente en los usuarios que postulan a la Solución Habitacional definitiva.

4.3 Teoría de las Necesidades de Max-Neef; La vivienda como satisfactor de necesidades.

4.4 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y sus aportes a la Solución Habitacional definitiva.

4.5 Tratados Internacionales suscritos por Chile en materia habitacional.

4.6 Descripción general de la Política Habitacional Chilena.

4.7 Subsidios Habitacionales y su incidencia en la Política Habitacional Chilena.

4.8 Operacionalización: Características del Postulante y su Necesidad Habitacional.

4.9 Perfil del Postulante y su Necesidad.

4.10 Comuna de Quinta Normal y su Política Habitacional.

4.11 Historia del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

5.1 Tipo de Estudio.

5.2 Universo.

5.3 Muestra.

5.4 Unidad de Análisis.

5.5 Técnicas de Recolección de Datos.

5.6 Identificación y Operacionalización de las Variables.

CAPÍTULO 6: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS.	53- 68
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES.	69 - 74
7.1 Hallazgos.	
7.2 Conclusiones.	
7.3 Aporte al Trabajo Social.	
CAPÍTULO 8: BIBLIOGRAFÍA.	75- 78
8.1 Libros.	
8.2 Instituciones.	
8.3 Sitios de Internet.	
ANEXOS.	79- 120
Varios.	

CAPITULO 1.

INTRODUCCIÓN.

1.1 Introducción.

Con el pasar del tiempo en nuestro país, se han comenzado a realizar esfuerzos importantes para dar mejoras a las condiciones habitacionales de la población, principalmente en aquellos contextos que presentan mayor vulnerabilidad social o menos ingresos. Desde estudios cuantitativos del autor Almarza (1997)¹ señala que, hoy en día, dos de cada tres viviendas son construidas con aportes estatales, a través de diversos programas de subsidio habitacional; sin embargo, la Política Habitacional Chilena de los últimos 40 años no ha sufrido cambios, debido, a que mantiene sus objetivos subsidiarios en concordancia con el modelo neoliberal imperante, mientras que las condiciones de vida en el país han cambiado en forma sustancial; la población se ha incrementado en forma gradual, alcanzando los 17.948.100 habitantes (Banco mundial, 2017)², los individuos tienen mayor acceso a bienes y servicios, gran parte de la población esta alfabetizada. Desde la UNICEF (2013)³ se señala que; La mortalidad infantil ha sido reducida a su mínima expresión.

Un elemento a destacar en el tema habitacional es la calidad de las viviendas en Chile, principalmente las que son construidas a través de los diversos programas de la Política Habitacional. Durante el Gobierno de la Unidad Popular las viviendas contaban con un mayor espacio físico construido, que hacía más amena la convivencia y dinámica familiar; posteriormente con los nuevos Programas de Vivienda del MINVU se incrementaron la cantidad de viviendas entregadas, pero necesariamente debieron ser reducidas en el tamaño para dar respuesta a la elevada demanda. Por otra parte, el nivel de materialidad ha mejorado considerablemente, debido a los avances tecnológicos de los

¹ <https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304095214/rev117> Estudios cuantitativos. (1997). Almarza.

² <http://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview> Índices de Vulnerabilidad en Chile. (2017). Banco Mundial.

³ https://www.unicef.org/spanish/infobycountry/russia_statistics.html Índices de Alfabetización en Chile. (2013). UNICEF.

materiales de construcción utilizados, para la fabricación de estas mismas son aislantes para el frío y el calor, resistente a los sismos, resistencia al fuego, entre otros.

Existen diversos programas a los cuales se puede postular para la obtención de una vivienda definitiva tales como el *“D.S 1 para familias de sectores medios, estos aportes están dirigidos a personas con capacidad de ahorro y posibilidad de complementar el valor de la vivienda con un crédito hipotecario o con recursos propios. Se puede comprar una vivienda nueva o usada, en sectores urbanos o rurales. De igual modo dentro de los programas se encuentra el D.S 49, este apoyo del Estado permite adquirir una casa o departamento, nuevo o usado, sin crédito hipotecario en sectores urbanos o rurales, a familias sin vivienda y que viven en una situación de vulnerabilidad social.”*⁴ Entre otros.

Esta investigación exploratoria, se enfocó en uno de los programas del D.S 49 Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos, destinada a dar una solución a las familias más carentes de recursos y con poco poder adquisitivo. Las viviendas a construir estipuladas en el presente decreto, han sufrido un incremento en el metraje, inhibiendo la regla que operaba hasta aquel entonces, que era la reducción del espacio físico de la propiedad de manera constante con el fin de entregar mayor oferta y responder a una cantidad más elevada de demanda, es así, que la nueva normativa señala los siguientes incrementos; *“38 M2 a 42 M2 la superficie útil mínima construida, y en caso de que la familia tenga cinco o más miembros, o cuatro integrantes con un Adulto Mayor, recibirá una vivienda de 50M2. Los departamentos, en tanto, tendrán una superficie de 55M2 como mínimo, según la normativa vigente”*.⁵

Cabe destacar que el D.S 49 Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos, surge el año 2012, bajo el Gobierno del Presidente Sr. Sebastián Piñera Echeñique, y está destinado a otorgar una solución habitacional definitiva, focalizándola hacia las personas que componen el primer quintil de vulnerabilidad, definido por el Ministerio de Desarrollo Social, en dicho quintil se encuentran los

⁴ <http://beneficios.minvu.gob.cl/comprar-una-vivienda/> Archivo histórico de noticias. (2012). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

⁵ <http://beneficios.minvu.gob.cl/comprar-una-vivienda/> Archivo histórico de noticias. (2012). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

individuos pertenecientes al 40 % más vulnerable o de menores ingresos económicos. Desde el propio Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2012) se indica que el subsidio está destinado a financiar la adquisición y construcción de una nueva vivienda, la que no debe exceder las 913 Unidades de Fomento para este programa.

Desde el MINVU además se indica que; *“Este programa mediante apoyo del Estado permite construir una vivienda (casa o departamento) sin crédito hipotecario en sectores urbanos o rurales. Quienes deseen postular a este programa, lo pueden hacer de manera colectiva con proyecto asociado al grupo interesado”*.⁶

Sin duda alguna, la Política de Vivienda de Chile, está cumpliendo con muchas de las metas que todos los países en desarrollo persiguen, como detener la ocupación ilegal del suelo, que décadas atrás era una forma utilizada para alcanzar el objetivo de poseer un inmueble, dar una solución habitacional a todas las familias que la requieren y llevar servicios básicos a prácticamente toda la población del país. ¿Por qué, entonces, es importante dar a conocer lo que no está funcionando en un país en vías al desarrollo, donde el Estado está siendo capaz en cierta medida de responder a la urgencia de los más desposeídos para la obtención de una vivienda?

Los resultados obtenidos con la Política Nacional de Vivienda Chilena, ha significado que esté siendo replicada por otros países Latinoamericanos y aún más lejos, llegando a Norteamérica, principalmente a México, por lo mismo, claramente resulta trascendental reconocer los aspectos que no están funcionando dentro de los procesos, para evitar la reproducción de errores, que podrían ser evitados con anterioridad y que afectan principalmente a los sujetos o usuarios que quieren obtener una solución habitacional definitiva.

Esta investigación se centró en analizar los significados de los procesos asociados por los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos

⁶ <http://beneficios.minvu.gob.cl/construir-una-vivienda/sector-vulnerable/> Programas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2017). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Terrenos. Es cierto que la data de este comité es bastante extensa, se constituyeron oficialmente el año 2005, y durante su proceso vivenciaron un número importante de dificultades. Muchos de ellos por su avanzada edad no lograron ver materializado el objetivo final de tener una vivienda definitiva.

El objetivo en sí (entrega de las viviendas), se pudo concretar a fines de enero del 2017, principalmente, por la cohesión del grupo y su capacidad de presionar a las instituciones encargadas del proyecto. Dicha presión fue respalda por las autoridades de su sector, tales como, la actual Alcaldesa de la comuna de Quinta Normal Sra. Carmen Gloria Fernández y por la Diputada del Distrito XVIII Sra. Diputada Cristina Girardi.

Para clarificar los factores adversos, que dificultaron la implementación del programa y así dilucidar la percepción de los usuarios post-entrega de sus departamentos, se ha realizado una encuesta pre-pauteada, considerando los actores más importantes de este proceso.

CAPITULO 2.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1 Definición.

Actualmente, el derecho a una vivienda definitiva no está consagrado dentro de la Constitución Política de Chile; no obstante el propio Estado ha ratificado un tratado a nivel internacional (Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) PIDESC y, donde se compromete al aseguramiento y mejoramiento de la vivienda de manera continua. Es importante señalar que Chile ratifica estos tratados, debido al aumento demográfico en el país y que según la última CASON fueron de; *“17.948.141 habitantes, superando la cifra total del 2014 en 129.141 habitantes durante el transcurso de un año”*.⁷

Dado lo anterior, y tras comprender que Chile se ha visto impulsado a suscribir tratados internacionales y por ende a cumplirlos, esto se debe principalmente al aumento de la población, de acuerdo a la última encuesta CASON citada en el párrafo anterior, se hace importante investigar la eficiencia o no de la implementación de uno de los programas más importantes con los que cuenta cada Gobierno de turno, en lo que se refiere a la solución habitacional definitiva, como lo es el caso del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, en Construcción en Nuevos Terrenos.

Es importante señalar, que este programa no ha estado exento de críticas en su implementación, esto, debido al largo proceso que han vivenciado gran parte de los comités de vivienda de la Región Metropolitana, para la consecución del objetivo final, que es la obtención de la vivienda definitiva. Largo proceso que también fue vivenciado por el comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal” y que radica en la entrega de las viviendas terminadas y aptas para su habitabilidad, tras un recorrido de aproximadamente 12 años.

⁷ <http://www.datosmacro.com/demografia/poblacion/chile> Chile y su población. (2015). Datos Macro.

Lo anterior se debería a que la Construcción en Nuevos Terrenos, se realiza mayoritariamente en sectores o terrenos de propiedad privada, que las familias con ayuda del SERVIU Metropolitano, deben buscar y llegar a un acuerdo económico para la compra de este, a lo que se suma la burocracia estatal, como por ejemplo la aprobación del presupuesto en relación a la compra del terreno, la aprobación del proyecto constructivo, el estudio de mecánica de suelo, la viabilidad, la urbanización y construcción del nuevo barrio.

2.2 Justificación.

Dentro de los factores que se pretenden estudiar se encuentra en el proceso vivenciado por el comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, un grupo formado en el año 2005, compuesto por 246 familias, y que buscaban un objetivo en común, la obtención de una vivienda definitiva, materializándose la entrega de dichas viviendas el 20 enero del 2017. Dicho grupo, presenta una identidad propia y un sentido de pertenencia adquirido, pues existen muchos elementos que los unen, comparten problemas sociales y caracterizaciones que los mantienen afiatados. En este sentido, no es errado pensar que con el pasar del tiempo, el programa en particular continuará siendo replicado en otras comunas dentro de la Región Metropolitana con una población objetivo similar al grupo a estudiar, y porque no decirlo, a otras regiones que posean factores demográficos y de densidad muy parecidos al de la capital.

Mientras no exista un estudio que revele las adversidades que se presentaron durante el proceso de implementación, el modelo seguirá siendo replicado prácticamente de igual modo, ya que, no habría ningún impedimento que obligue a una modificación de este, y es aquí, cuando surge la necesidad y atingencia de realizar la investigación en conjunto con los integrantes beneficiados del subsidio D.S 49 de construcción en nuevos terrenos “Los Jardines de Quinta Normal”, con la finalidad que en un futuro próximo se pudieran tomar medidas necesarias, y al momento de poner en marcha el proyecto sea más fluido, subsanando los factores negativos que pudieron haber surgido con anterioridad.

Es importante señalar que al dilucidar tanto los factores operacionales, como procesos vivenciados en el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos, repercutirá que el Trabajador Social este interiorizado de los obstaculizadores y facilitadores de dicho proceso, permitiendo un mejor desenvolvimiento a la hora de trabajar con estos grupos y mejorando continuamente la praxis interventiva.

2.3 Viabilidad.

Dentro de la viabilidad que se presentó al momento de hacer nuestra investigación exploratoria, tuvimos que tener en cuenta, los factores que contribuyen al logro de los objetivos planteados.

Factores que contribuyeron al logro de los objetivos:

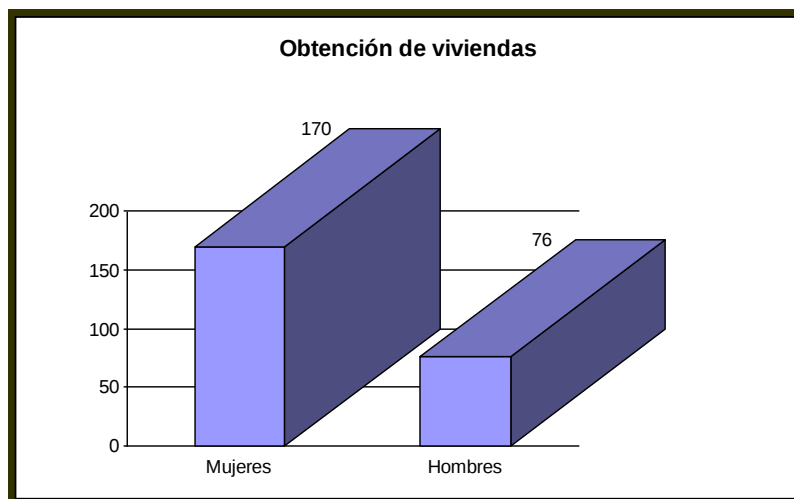
- a- Buena recepción de los usuarios a la hora de responder la entrevista:
Esto se generó principalmente por el conocimiento previo de los usuarios con los investigadores. Debido a que su problemática de no entrega de vivienda y retraso, fue acogida y respaldada en su momento por el lugar de trabajo en donde se desenvuelven la mayoría de los profesionales de la presente investigación.
- b- Cercanía territorial del comité de usuarios, con el lugar de trabajo de los investigadores:
El comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal” se encuentra domiciliado en Avenida Mapocho #648, comuna de Quinta Normal, lo que favoreció la aplicación de instrumentos de investigación, dado que se podía salir de la oficina en lapsus libres y en no más de 15 minutos llegar al comité y proceder a investigar en terreno.
- c- Disponibilidad horaria por parte de las dirigentes del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”:

Las dirigentes fueron un gran facilitador a la hora de analizar los factores que contribuyeron a alcanzar los objetivos. Ante cualquier duda o solicitud de los investigadores, accedían sin ningún reparo.

2.4 Caracterización de la población.

Dentro de las 246 familias pertenecientes al comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, existen diversas características que los diferencian, los grupos etarios beneficiados con el subsidio son variados. Hay familias jóvenes, adultos mayores, jefaturas femeninas, jefaturas masculinas, familias unipersonales, etc. así como existen diferencias también comparten elementos que los unen, tales como: pertenecen a un mismo estrato socioeconómico, sentido de pertenencia adquirido, identidad grupal, establecieron lazos durante el largo proceso que significó llegar a la concreción de obtener la vivienda definitiva.

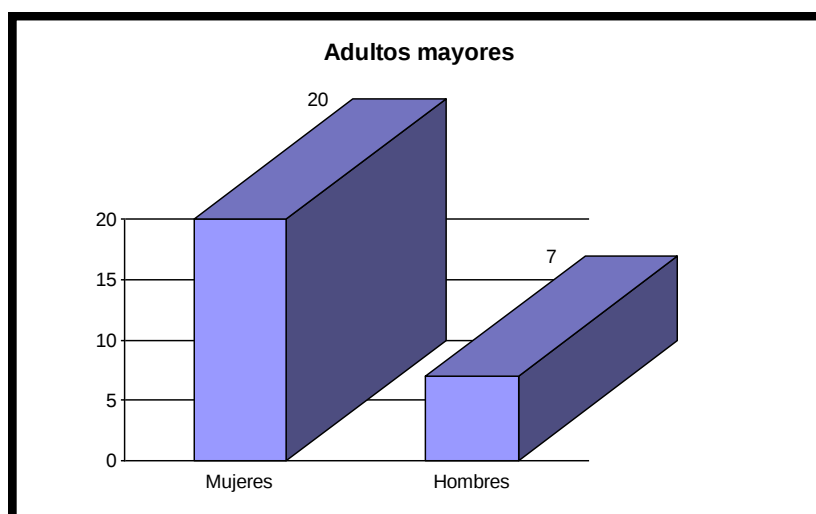
Grafico 1



Fuente: Elaboración propia Directiva comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

Las Usuarios beneficiadas con la obtención de la vivienda definitiva fueron la cantidad de 246 familias: Dentro de las cuales el titular de la propiedad en 170 casos son mujeres y 76 casos son hombres.

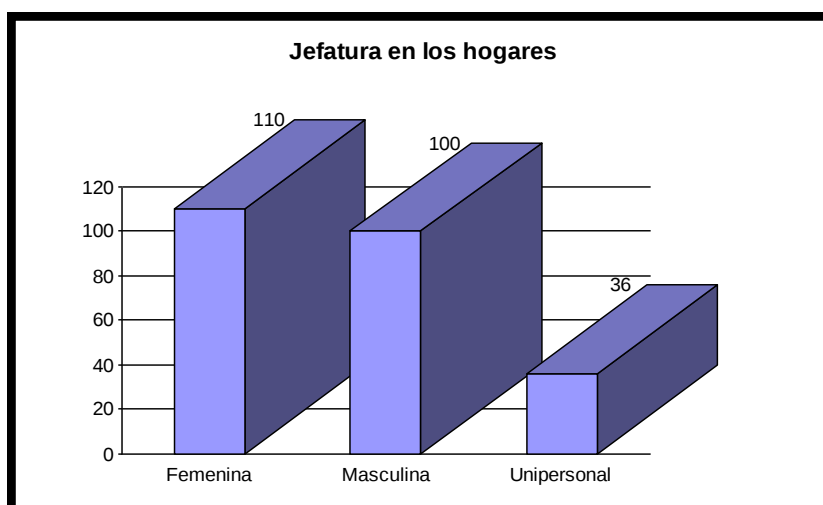
Grafico 2



Fuente: Elaboración propia Directiva comité de usuarios "Los Jardines de Quinta Normal".

Los Adultos Mayores que fueron beneficiados por el subsidio habitacional D.S 49 Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, en Construcción en Nuevos Terrenos, son la totalidad de 29 personas, dentro de los cuales 20 son mujeres y 7 son hombres, además del total 9 personas presentan algún tipo de discapacidad.

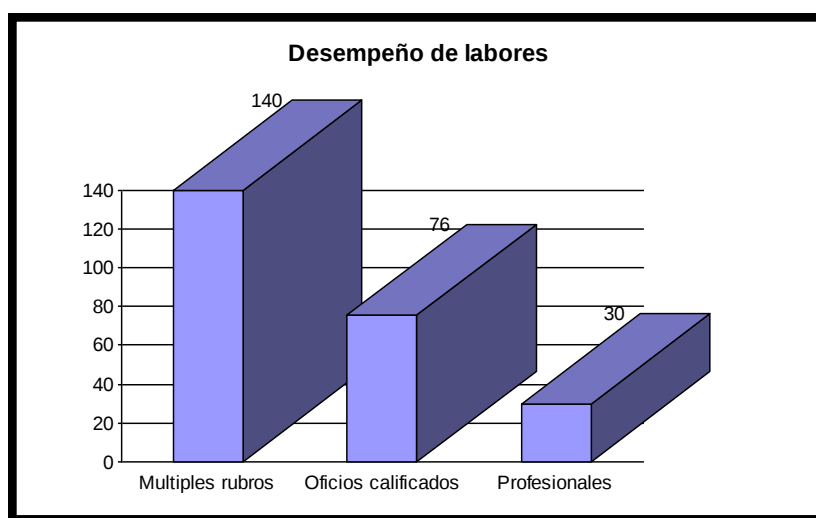
Grafico 3



Fuente: Elaboración propia Directiva comité de usuarios "Los Jardines de Quinta Normal".

Respecto a la jefatura al interior de los hogares, se puede señalar que de la totalidad de 246 familias, en 110 viviendas la jefatura es liderada por el género femenino, en 100 casos por el género masculino, y en 36 ocasiones Familia Unipersonal.

Grafico 4



Fuente: Elaboración propia Directiva comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

Dentro de las labores que ejecutan las personas pertenecientes al comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, 140 se desempeñan en múltiples rubros, tales como, el comercio ambulante, diversas áreas de la construcción, trabajos esporádicos sin horarios fijos, 76 ejercen oficios calificados que requieren una constante especialización, y los 30 restantes cumplen funciones como profesionales.

CAPITULO 3.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN, OBJETIVOS E HIPÒTESIS.

3.1 Pregunta de Investigación:

¿Cuáles son las variables que retrasaron la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”?.?

Objetivos de la Investigación:

3.2 Objetivo General:

Analizar el proceso de implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

3.3 Objetivos Específicos:

- Describir los factores operacionales vivenciados por el comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal” en la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos.
- Indagar los significados de los usuarios del programa, frente a la implementación del Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del comité “Los Jardines de Quinta Normal”.
- Clasificar los factores operacionales asociados a la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

3.4 Hipótesis de la Investigación:

Hipótesis N° 1:

El Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos favoreció la implementación de este en el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

Hipótesis N° 2:

El factor burocrático influyó desfavorablemente en la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

Hipótesis N° 3:

La implementación del programa genera un alto grado de satisfacción tras obtener la solución habitacional definitiva.

CAPÍTULO 4.

MARCO TEÓRICO.

4.1 Modelo Sistémico y su relación con la Solución Habitacional definitiva en familias que presentan vulnerabilidad.

En esta investigación, se considerará el modelo de sistémico para dar cuenta del proceso de operación de la Política Nacional de Vivienda en Chile enfocado en los sectores que se ven afectados por elevados índices de vulnerabilidad, específicamente en el Decreto Supremo N° 49, en su modalidad de Construcción en Nuevos Terrenos del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

El modelo sistémico, considera una estructura entrelazada de un conjunto de subsistemas, con la capacidad de influirse mutuamente, para el intercambio de recursos con mayor dependencia de roles. En el caso de la vivienda en Chile, funciona con una estructura definida y subsistemas independientes, pero que, de una forma u otra se relacionan entre sí. Para la consecución de obtener la vivienda propia y digna. Ocupamos esta teoría en esta investigación, debido a la pertinencia y la operatoria de funcionamiento.

Según Bertalanffy (1968)⁸; El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo, de modo tal, que para nosotros esta característica la poseen familias del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, quienes comparten una característica en común, ya que, se encuentran en una situación de vulnerabilidad que los ha afectado por un largo periodo de tiempo.

El mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; que, en este sentido esta característica la contempla el comité de usuarios de “Los Jardines de Quinta Normal”. Debido a que tienen

⁸ http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Teoria%20general%20de%20los%20sistemas_v4 Teoría Sistémica. (1968). Bertalanffy.

una relación más fluida, ha desarrollado una cohesión grupal, ya que, comparten expectativas, problemas sociales comunes, injusticias, entre otras.

El exosistema lo integran contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, para los efectos de esta investigación estaría constituido por la Entidad Patrocinante, *“Las que cumplen la función de asesorar a las familias para acceder al subsidio habitacional”*. Proveedores Técnicos. (2017).⁹ También se incluye a la constructora que ejecutara el proyecto dentro de este subsistema, debido a que es parte importante, el cual desarrolla el proyecto técnico para la construcción del nuevo barrio.

El macrosistema dentro del tema habitacional, estaría constituido por el S.E.R.V.I.U Metropolitano, lo que configuran la forma de operar la política y en el cual se desenvuelven los comités de vivienda, la Entidades Patrocinantes y la constructora, es el espacio el cual se interrelacionan todos los subsistemas dentro de esta gran estructura, que es la encargada de ejecutar la Política Habitacional de Vivienda en Chile.

Esta triada, como ya se mencionó en los párrafos anteriores, y en concordancia con el modelo sistémico, si se ve afectada uno de los subsistemas, este repercutirá inmediatamente en todos los demás, tal como ocurre en la realidad con la implementación del Programa Fondo Solidario de Vivienda, en la modalidad de Construcción en Nuevos Terrenos, programa focalizado hacia los ciudadanos más vulnerables.

⁹ <http://proveedores tecnicos.minvu.cl/entidades-2/> Proveedores Técnicos. (2017). Ministerio de Vivienda.

4.2 Vulnerabilidad presente en los usuarios que postulan a la Solución Habitacional definitiva.

Al hablar de los términos “vulnerabilidad” y “grupos vulnerables”, se puede decir que estos se vienen utilizando comúnmente en varias esferas problemáticas ligadas a lo social, y a su vez, en los distintos Gobiernos presentes en América Latina. Es por ello, que se utiliza el término para hacer mención a los ciudadanos que se encuentran afectados por injusticias, inequidades distributivas, carencias económicas o simplemente a riesgos de pasar de un estatus social a otro, que los afecte en los diversos ámbitos tanto a nivel personal, familiar, etc.

La vulnerabilidad se ha constituido en un rasgo social dominante en el continente, especialmente en lo que se refiere al sector Latinoamericano. Los impactos provocados por las formas de producción, las instituciones y los valores que caracterizan al nuevo motor de desarrollo en los países de la región, han dejado a los grupos de bajos ingresos y a los sectores medios con elevados niveles de inseguridad e indefensión. A éstos fenómenos se agrega la vulnerabilidad social como rasgo específico de la forma que ha adoptado el capitalismo en los últimos años: economía de libre mercado, abierta al mundo y con “Estado mínimo”. Así como en el pasado la denominada “industrialización por sustitución de importaciones” que tuvo en la marginalidad su fenómeno social más distintivo.

En el actual período histórico la vulnerabilidad aparece como el rasgo dominante del patrón de desarrollo vigente. Los Modelos de Desarrollo Económicos instaurados en los países, son quienes cumplen el rol de hacer funcionar la economía de estos, cada uno posee detrás una ideología política respecto a cuales son las demandas más inmediatas a las que se debe hacer frente, por una parte está el bienestar social y por otra el crecimiento económico sostenido, que deja en segundo plano a las personas como seres integrales, siendo estos los que proporcionan la fuerza de trabajo, función vital para un sistema económico.

Particularmente en Chile como se mencionó anteriormente la marginalidad era vista como una problemática, ahora bien, las estructuras sociales van cambiando, las sociedades

avanzan y dichos problemas sociales se presentan en forma dinámica, lo que antes era visto como una dificultad, hoy en día ya no está presente, pero aparecen otras que deben ser remediadas por los Gobiernos de turno o por el propio Estado.

Frecuentemente se asocia la condición de pobreza de la gente con vulnerabilidad. Sin embargo, la inseguridad e indefensión que caracterizan a ésta no son necesariamente atribuibles a la insuficiencia de ingresos, propia a la pobreza. En efecto, si se comparan las condiciones de vida de los trabajadores urbanos con la de los campesinos de áreas remotas es probable que éstos, al basar su vida en la agricultura (actividad utilizada para la subsistencia), se hayan visto menos afectados frente a los programas de ajuste estructural y a los golpes de naturaleza macroeconómica (por ejemplo una crisis financiera mundial). Por lo tanto, aunque vivan con ingresos bajo la línea de pobreza no los califica necesariamente como vulnerables. En cambio, los trabajadores pertenecientes a zonas urbanas, al depender predominantemente de los ingresos provenientes del empleo y verse enfrentados a los desafíos de las nuevas instituciones y regirse bajo las leyes vigentes del empleador, se encuentran más expuestos a la vulnerabilidad social, aun cuando no siempre estén bajo la línea de pobreza.

Por consiguiente, el concepto de vulnerabilidad parece ser el más apropiado para comprender el impacto transformador provocado por el nuevo patrón de desarrollo en el plano social, y para captar esa mayor exposición a riesgos en que se encuentra una gran masa de los habitantes de América Latina en el actual período histórico.

Según lo señalado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL); *“La vulnerabilidad es el resultado de la exposición a riesgos, aunado a la incapacidad para enfrentarlos y la inhabilidad para adaptarse activamente”*. CEPAL-ECLAC. (2002). Vulnerabilidad Sociodemográfica: “viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas”.

Al mismo tiempo, la propia CEPAL hace la distinción entre el concepto de vulnerabilidad y vulnerabilidad social, definiendo esta última como: *“Algún factor contextual que los hace más propensos a enfrentar circunstancias adversas para su inserción social y desarrollo personal. El ejercicio de conductas que entrañan mayor*

exposición a eventos dañinos, o la presencia de un atributo básico compartido (edad, sexo, condición étnica) que se supone les confiere riesgos o problemas comunes.” CEPAL-ECLAC. (2002). Vulnerabilidad Sociodemográfica: “viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas”.

Ahora bien, diversos autores buscan dar una definición que se acerque lo más posible al concepto, ya que este término es relativamente nuevo y se encuentra en una etapa media de gestación teórica y metodológica, a lo que se suma que la bibliografía existente presenta estudios de índole muy diversos, pero teniendo un denominador común que es el énfasis sobre situaciones de prejuicio potencial. Los estudios pioneros sobre el tema están enfocados en dos vertientes, la primera acerca del riesgo de familias y comunidades ante desastres naturales o situaciones catastróficas como guerras o hambrunas (Longurt, 1994)¹⁰. La segunda vertiente abordando el enfoque de vulnerabilidad desde el impacto de los fenómenos socioeconómicos traumáticos sobre las condiciones de vida de las comunidades (Chambers, 1989)¹¹.

¿Pero cómo se relaciona el concepto de vulnerabilidad, con la no obtención de la solución habitacional definitiva?

Actualmente son muchas las familias que no obtienen una solución habitacional definitiva (ver páginas posteriores), encontrándose en calidad de allegados y hacinamiento. Lo que genera un número importante de complicaciones en su diario vivir. Por su parte para al Estado le significa un problema social y multidimensional importante.

Como se señaló en párrafos anteriores, la vulnerabilidad es entendida como la exposición a distintos riesgos por parte de las personas, las que se ven obligadas a enfrentar situaciones adversas. Pero lo cierto es, que el propio sistema económico-social imperante produce que estas personas tengan que atravesar por varias complicaciones, algunas veces sin resultados positivos, para que en algún momento puedan tener su solución habitacional definitiva.

¹⁰ <http://nulan.mdp.edu.ar/716/1/01207f> Vulnerabilidad Social, el camino hacia la exclusión. (1994). Longurt.

¹¹ http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-gonzalez_a/pdfAmont/cs-gonzalez Pobreza y vulnerabilidad. (1989). Chambers.

Lo cierto es, que el hecho de no tener un lugar donde vivir, se conoce actualmente como el concepto de “sinhogarismo”, el cual nos señala que; *“Es una violación de los derechos humanos de las personas que lo sufren, empezando por el derecho a una vivienda adecuada y siguiendo por el derecho a la vida, la integridad física y moral, a la salud o al trabajo. En definitiva, a una vida digna. Las personas que sufren la falta de hogar son, además, objeto de discriminación, criminalización y exclusión social”*.¹²

Dentro de la vulnerabilidad vivenciada por las personas, sin una vivienda donde poder vivir, crecer y desarrollarse, encontramos dos componentes esenciales y descriptivos de su situación: El primero la inseguridad (personas con sentimientos de temor, referente a peligros y riesgos del entorno), y el segundo la indefensión (sensación subjetiva de no querer hacer nada y que por ende no producir un cambio significativo a su actual situación).

4.3 Teoría de las Necesidades de Max-Neef; La vivienda como satisfactor de necesidades.

El autor nos señala que las necesidades humanas, se presentan como una carencia y/o potencialidad, relevando dicha “carencia” a un aspecto amplio y éstas llevan a quien la padece, a movilizar sus recursos personales y sociales, para salir de la situación de carencia.

Max Neef (1986)¹³ presenta las necesidades existenciales y las axiológicas como: básicas o primarias; fundamentales; biológicas y sociales; humanas o del grupo familiar. Se refiere a las “humanas” a aspectos psicológicos, del desarrollo del individuo tales como; identidad, intimidad, mientras las “sociales” involucran a la familia, pero también al barrio, la comunidad, en aspectos tales como el sentido de pertenencia, interrelación, etc.

Debido a lo anterior, la necesidad de “protección” como necesidad básica. La cual no

¹² https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/personas_sin_hogar Innovación Social. (2017). Fundación Rais.

¹³ https://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana Teoría de las Necesidades. (1986). Max Neff.

considera la vivienda como satisfactor de todas las necesidades, existenciales y axiológicas. Si no, más bien, entiende la vivienda como satisfactor, de una sola necesidad; la de subsistencia.

Según, la Teoría del Desarrollo a Escala Humana. Las necesidades siempre mantendrán una relación estrecha, con la economía de un país, con el problema del acceso a la vivienda. De allí se entiende que la vivienda social, está destinada a satisfacer las necesidades de los más vulnerables o desposeídos. Por lo tanto, no es errado pensar que las soluciones habitacionales, se encuentran en directa relación a la economía.

Otra teoría en la cual, nos centraremos, es la referida a la jerarquía de las necesidades humanas. Según Maslow (1943)¹⁴; las necesidades nos llevan a actuar, esta nace al igual que en la teoría de la escala humana como una motivación dirigida, hacia la necesidad que deseamos cubrir, realiza una jerarquización en orden de importancia, según nuestro bienestar.

Estas parten de las necesidades más simples a las más complejas, para aspirar a la autorrealización del individuo, pero para esto, se debe cubrir desde la primera en orden ascendiente, hasta llegar a la autorrealización, no podemos llegar a la cima sin haber cubierto las necesidades anteriores.

Para Maslow; El obtener la vivienda, es una de las necesidades primarias, referente al ámbito de la seguridad, ya que, son necesarias para la subsistencia, pero se encuentra relegada a un segundo plano, debido a que, se visualizan como necesidades axiológicas y en comparación a las necesidades fisiológicas, como la autorrealización. Pero no se puede llegar a este estado, mientras no se encuentren cubiertas las necesidades básicas de primer orden. De acuerdo a una determinación biológica.

¹⁴ <https://psicologiamente.net/psicologia/piramide-de-maslow> Teoría del Desarrollo a Escala Humana. (1943). Maslow.

La vivienda procura cubrir las necesidades de seguridad y protección, que son una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un equilibrio, resguardo y seguridad de los individuos y de su núcleo familiar. De modo que, en este nivel encontramos las necesidades de estabilidad, protección, orden y dependencia.

La vivienda propia se encuentra dentro de una de las necesidades más sentidas y de mayor preocupación de nuestra población, ya que, compone un bien básico, de protección que facilita el intercambio social y la vida familiar, le devuelve la dignidad a la familia, les permite defenderse ante la inclemencia del clima, protege la salud y es un bien que no se devalúa.

Por todo lo señalado con anterioridad, la calidad de vida aumenta significativamente siendo propietario de una vivienda, es un derecho irrenunciable, que si bien, no está presente en nuestra constitución el acceso a esta, se debe lograr mediante un desarrollo continuo, y que todos los ciudadanos tengan oportunidades similares para el acceso a la vivienda y lo que esto trae consigo como; valores, vida familiar etc. Es necesario replantearse las prioridades que habitualmente se asignan a la satisfacción de ciertas necesidades básicas, como las de sobrevivencia, protección y seguridad; sobre otras que se estiman postergables como las culturales y espirituales, para que éstas también sean consideradas desde la partida.

4.4 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y sus aportes a la Solución Habitacional definitiva.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) depende directamente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Dicho programa busca

proporcionar; *“Experiencias, conocimientos y recursos para ayudar a los países a forjar una vida mejor”*.¹⁵

El PNUD en los últimos informes que ha publicado (informes que son anuales y diferenciado por país), se ha concentrado mayoritariamente en el análisis e investigación de la desigualdad de ingresos y la incidencia distributiva de los servicios sociales, no obstante, en sus últimas publicaciones su accionar investigativo se ha ampliado, cubriendo así temáticas como; la pobreza, la desigualdad, la gobernabilidad democrática, el VIH/SIDA, el desarrollo humano, el acceso a la salud, el acceso a la vivienda definitiva y condiciones de habitabilidad. Siendo esto último el tema central de nuestra presente investigación.

Desde este mismo programa señala que Chile, tanto en materia habitacional, como en Políticas Sociales a nivel general, se selecciona a sus postulantes desde el uso y aplicación de instrumentos de focalización. Siendo su apogeo e inicio el año 2000, bajo el Gobierno del Presidente Sr. Ricardo Lagos Escobar y bajo la instauración paralela del Sistema de Protección Social. Desde aquel entonces, la lógica que se instalara y fortalecerá en los Gobiernos posteriores, en lo que se reseña a Política Habitacional es; *“La ampliación de la cobertura para la población objetivo, en lo que se refiere a programas focalizados, incluyendo no solo a los hogares más pobres, sino que también, a los hogares de ingresos medios-bajos que no tienen una situación económica consolidada y enfrentan el riesgo de caer a la pobreza”*.¹⁶

El propio PNUD además señala que los programas de vivienda Chilenos tienen una alta demanda, ya que representan probablemente el beneficio más importante que puede otorgar una Política Social, no solo en un término económico, sino que también en un término simbólico. De ahí el dicho comúnmente conocido; “el sueño de la casa propia”. Es por lo anterior, que cada informe anual que este organismo emite, destaca los distintos

¹⁵ <http://www.onu.cl/onu/sample-page/agencias-fondos-y-programas/pnud/> Desde la Ficha de Protección Social a la Reforma de Focalización. (2014). Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo.

¹⁶ <http://www.onu.cl/onu/sample-page/agencias-fondos-y-programas/pnud/> Desde la Ficha de Protección Social a la Reforma de Focalización. (2014). Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo.

programas para la obtención de la vivienda social y su proceso para poder obtenerla, y que pese a la alta demanda, la oferta hará sus esfuerzos para no “quedarse atrás” y satisfacer la necesidad sentida de la población, que cada vez es más exigente, para un Estado donde los recursos suelen ser escasos.

Particularmente desde el año 2015, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo se ha esforzado para sentar las bases en un trabajo conjunto con las organizaciones Chilenas, resultando ser estas claves para develar su opinión y percepción tanto del desarrollo local, como desarrollo regional. Todo el trabajo anterior, se enmarca en el enfoque de derechos que permitan contribuir en una definición de Políticas Sociales con tendencia a la disminución de la brecha económica y social del país.

Actualmente la mayor preocupación de este organismo radica en la calidad de allegados en Chile, lo que se conoce conceptualmente como allegamiento (personas que comparten un hogar en una vivienda con otros familiares) y la condición de hacinamiento, que se refiere directamente a la densidad de la ocupación física de las personas, en relación a los metros cuadrados de disponibilidad al interior de un inmueble. Estos dos factores desfavorables podrían conllevar a riesgos de violencia intrafamiliar, delitos sexuales, entre otros.

Por su parte el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en su boletín informativo de noviembre del 2016, señala que, *“el déficit habitacional cuantitativo ha disminuido en un 15% alcanzando su nivel histórico más bajo. Por su parte la cantidad de familias en allegamiento se redujo en un 21.3% y la cantidad de familias en hacinamiento en un 13,1%”*.¹⁷

Actualmente Chile tiene importantes desafíos para abordar el tema de la desigualdad, entre la que se encuentra la problemática de segregación urbana. Es por ello, que tanto el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo suscribieron en el año 2014 un convenio de cooperación, que tendrá

¹⁷ http://www.minvu.cl/opensite_det_20161120121745.aspx Archivo de Noticias. (2016). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

como finalidad inherente apoyar y completar la regulación del desarrollo de las ciudades del país durante los próximos cincuenta años.

Para lo anterior, el Programa de Las Naciones Unidas para el Desarrollo, buscara apoyar y complementar diversas actividades mancomunadamente con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, con el fin de establecer una Política de Desarrollo Urbano, que tienda a mejorar la calidad de vida de los habitantes, entendiéndose no solo a la disponibilidad de bienes o condiciones objetivas, sino también a términos subjetivos, los que se asocian directamente a la equidad, la participación, la descentralización, el equilibrio medio ambiental, la adaptabilidad, la seguridad, entre otros.

Los ámbitos específicos a tratar en esta alianza serán; *“Política de suelos e integración, nueva institucionalidad urbana, planificación urbana integrada, identidad y patrimonio cultural, equilibrio ambiental, desarrollo económico y urbano, y coordinación intersectorial”*.¹⁸

En el presente, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo cuenta con una primera evaluación de la alianza realizada con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, lo que arrojó en una muestra de 20.000 habitantes, los siguientes resultados; *“Más del 50% de los entrevistados está satisfecho respecto a la belleza y entretención de su ciudad, y más del 70% afirma estar satisfecho con su vivienda”*.¹⁹

4.5 Tratados Internacionales suscritos por Chile en materia habitacional.

Si se habla del concepto de vivienda se puede señalar que este; *“Tiene característica de derecho social que no se encuentra reconocido por la Ley Chilena, quedando entregado su ejercicio a la acción positiva de la administración, es decir, depende de los Gobiernos de turno velar por el bien de los ciudadanos que habitan en el territorio, cumpliendo los acuerdos establecidos por el Estado”*. Cfr. Gil Mc Cawley, D., “Derechos

¹⁸ <http://www.onu.cl/onu/sample-page/agencias-fondos-y-programas/pnud/> Desde la Ficha de Protección Social a la Reforma de Focalización. (2014). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

¹⁹ http://www.minvu.cl/opensite_det_20161120121745.aspx Archivo de Noticias. (2016). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

garantizados y su expresión en políticas públicas”, en Estrategias de Desarrollo y Protección Social, Gobierno de Chile, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Vol. 2 (2004). P. 88. , Pese a la existencia del llamado Derecho a una Vivienda Adecuada concepto ocupado a nivel internacional según la ratificación del Estado Chileno en el Pacto San José de Costa Rica Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales fue suscrito por Chile el 16 de septiembre de 1969 y ratificado el 10 de febrero de 1972, entrando en vigencia el 27 de mayo de 1989, mediante la publicación en el Diario Oficial del Decreto N° 326 del Ministerio de Relaciones Exteriores, consentimiento consensuado a partir del cual los Estados que forman parte de dicho pacto se obligan a modo general de armonizar su legislación interna conforme a lo suscrito por las naciones que libremente firman acuerdos.

El derecho es reconocido en el plano jurídico internacional bajo la terminología de derecho a una vivienda adecuada, como parte de la categoría del nivel de vida adecuada aportada por las Naciones Unidas en el PIDESC (Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) se compromete a las partes a trabajar para la concesión de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas, incluidos los derechos laborales y los derechos a la salud, la educación y un nivel de vida apropiado, donde el tema de la vivienda es un pilar fundamental dentro de los derechos que persiguen las personas. Este pacto fue adoptado por la Asamblea de Naciones Unidas el 19 de diciembre de 1966, suscrito por nuestro país el 16 de septiembre de 1969 y ratificado el 10 de febrero de 1972. Entró en vigencia en nuestro país el 27 de mayo de 1989, mediante la publicación en el Diario Oficial del Decreto número 326 del Ministerio de Relaciones Exteriores.²⁰

Es por ello, que tanto el pacto señalado con anterioridad, como los siguientes a describir. Chile los ha buscado cumplir, ya sea mediante el mejoramiento de las viviendas, las condiciones de habitabilidad, el aumento en el metraje y conectividad. Si el país no hubiera suscrito estos tratados, las problemáticas de antaño, como los guetos, el hacinamiento y la mala calidad en la construcción se seguirían perpetuando.

²⁰ <http://www.derechoshumanos.udp.cl/wp-content/uploads/2009/07/desc.pdf> Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile. (2003). Universidad Diego Portales.

Pero pese a la vigencia del pacto, la vivienda en Chile no se encuentra instaurada como derecho fundamental de las personas habitantes del territorio.

La ausencia de la vivienda como derecho esencial y rígido en la Constitución Política de la República hace necesario dirigir la mirada hacia el derecho internacional. La importancia del tema adquiere mayor fuerza si se considera que nuestro país se encuentra en vías hacia el desarrollo, por lo mismo en el caso del derecho social que se está estudiando un fortalecimiento de la Política Pública viene a subsanar de cierta manera las múltiples injusticias que existen en Latinoamérica y principalmente en Chile, ya que, según la O.C.D.E (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico). “*Nuestro país es el más desigual de los países que componen esta organización, superando a México y EE.UU*”.²¹

El Derecho a la Vivienda en el Derecho Internacional:

a) Los instrumentos internacionales de Derechos Humanos:

El derecho a la vivienda se encuentra estipulado en declaraciones y tratados internacionales, instrumentos del derecho internacional clásicos en cuanto a su obligatoriedad. Así las declaraciones son las resoluciones en las que se formulan principios y normas jurídicas que han de regir la conducta de los Estados, constituyendo derecho internacional consuetudinario (Que se rige por la costumbre; aplicado especialmente al derecho no escrito.) en vías de formación, a diferencia de los tratados que generan obligaciones jurídicas para los Estados parte, cuyo respeto se funda en su carácter de normas supranacionales. Ambos tipos de fuentes reconocen el derecho a la vivienda en los siguientes términos:

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 11, Párrafo 1:

²¹ <http://www.elmostrador.cl/mercados/2016/11/24/a-pesar-de-los-avances-chile-sigue-siendo-el-pais-mas-desigual-de-la-ocde/> Chile y la desigualdad según la OCDE”. (2016). Diario El Mostrador.

“Los Estados partes en el presente pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Carta de la Organización de los Estados Americanos, artículo 34 letra k):

“Los Estados miembros convienen en que la igualdad de oportunidades, la eliminación de la pobreza crítica y la distribución equitativa de la riqueza y del ingreso, así como la plena participación de sus pueblos en las decisiones relativas a su propio desarrollo, son, entre otros, objetivos básicos del desarrollo integral. Para lograrlos, convienen asimismo en dedicar sus máximos esfuerzos a la consecución de las siguientes metas básicas: letra k) Vivienda adecuada para todos los sectores de la población”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Carta Social Europea, revisada en 1996, artículo 31:

“Con el fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la vivienda, las partes se comprometen a tomar medidas destinadas: 1. A favorecer el acceso a la vivienda de un nivel suficiente; 2. A prevenir y reducir el estado de los sin techo de casa a su eliminación progresiva; 3. A ofrecer un coste de la vivienda accesible a personas que no disponen de recursos suficientes”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 25:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, artículo XI:

“Toda Persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad”.

Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo Social de las Naciones Unidas, artículo 10 letra f):

“La provisión a todos, y en particular a las personas de ingresos reducidos y a las familias numerosas, de viviendas y servicios comunales satisfactorios”.

Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre asentamientos humanos, Vancouver, Sección III:

“Disponer de una vivienda y de servicios suficientes es un derecho fundamental del hombre y los Gobiernos tienen la obligación de procurar que todos sus residentes puedan ejercer este derecho...”

Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 26.

Segunda Conferencia de las Naciones Unidas sobre asentamientos humanos, Estambul, Sección I:

“Los Estados se comprometen a garantizar a todos una vivienda adecuada y a ofrecer asentamientos humanos más seguros, más sanos, más vivos, más duraderos y más productivos. Asegurando progresivamente la total realización del derecho a la vivienda adecuada...”

Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 26.

Agenda 21, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo:

“El derecho a la vivienda adecuada es un derecho fundamental de la persona humana...”

Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 26.

Protocolo a la Carta Africana de los Derechos Humanos y de los Pueblos sobre los derechos de la mujer, artículo 16:

“La mujer tiene el mismo derecho que el hombre a acceder una vivienda y a tener condiciones de alojamiento aceptables, en un medio ambiente sano. A este efecto, los Estados garantizan a las mujeres, el acceso a una vivienda adecuada”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 26.

b) En resoluciones de órganos interpretativos de tratados:

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC), órgano de las Naciones Unidas creado en el año 1985, este se compone de 18 celebridades expertas independientes que deben cumplir con reunirse entre ellos dos veces en el año en la ciudad de Ginebra, Suiza, durante tres semanas, con la finalidad de analizar los informes que los Estados ratificantes del PIDESC deben emitir cada 5 años sobre las medidas que han tomado para hacer prevalecer los derechos que en él se reconocen, para luego plantear cuestionamientos a sus representantes y dirigirles observaciones finales, que puedan ser resueltas dentro de un determinado periodo de tiempo.

Toda vez que las resoluciones del Comité evalúan si un Estado cumple o no las obligaciones que ha contraído en virtud del Pacto, son por ende interpretaciones que descansan en la norma jurídica, señalando los criterios que deben guiar el examen de la misma, constituyendo *opinio juris* (obligación de cumplir un deber jurídico) a la hora de precisar el alcance y contenido de un derecho humano establecido en un tratado. En honor a la extensión de la presente investigación, se citarán sólo en lo que resulte pertinente a esta.

Observación General número 4, aprobada el 13 de diciembre de 1991 sobre el Derecho a una Vivienda Adecuada del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas:

Párrafos 1 y 3:

“Reconocido de este modo, el derecho humano a una vivienda adecuada tiene una importancia fundamental para el disfrute de todos los derechos económicos, sociales y culturales”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 27.

Párrafo 6:

“El derecho a una vivienda adecuada se aplica a todos. Aun cuando la referencia "para sí y su familia" (...) "familia" debe entenderse en un sentido lato. Además, tanto las personas como las familias tienen derecho a una vivienda adecuada, independientemente de la edad, la situación económica, la afiliación de grupo o de otra índole, la posición social o de cualquier otro de esos factores”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 27.

Párrafo 7:

“El derecho a la vivienda está vinculado por entero a otros derechos humanos y a los principios fundamentales que sirven de premisas al Pacto. Así pues, "la dignidad inherente a la persona humana", de la que se dice que se derivan los derechos del Pacto, exige que el término "vivienda" se interprete en un sentido que tenga en cuenta otras diversas consideraciones, y principalmente que el derecho a la vivienda se debe garantizar a todos, sean cuales fueren sus ingresos o su acceso a recursos económicos”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 27.

Párrafo 16:

“En algunos Estados, el derecho a la vivienda adecuada está consagrado en la constitución nacional. En tales casos, el Comité está interesado particularmente en conocer los aspectos jurídicos y los efectos concretos de tal enfoque. Desea, pues, ser informado en detalle de los casos específicos y otras circunstancias en que se ha revelado útil la aplicación de esas disposiciones constitucionales.” En este punto, se destaca la mayor incidencia de la actividad del Comité en aquellos países en que el Derecho a la Vivienda encuentra recepción expresa en sus ordenamientos internos, ya que en estos casos el Estado coopera con la realización del derecho y su fiscalización a través de los informes que debe emitir para su evaluación por el organismo”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 27.

4.6 Descripción general de la Política Habitacional Chilena.

La Política Habitacional del Estado de Chile, cuenta con una amplia y nutrida historia, reconocida nacional e internacionalmente, sobre todo en lo referido a su poder de adecuarse a los nuevos desafíos y cambios, que con el tiempo necesitan ir fortaleciendo y mejorando, para otorgar un mayor grado de satisfacción, expectativas y modernización.

Es por ello, que, a lo largo de la historia de los programas habitacionales, estos hayan sido modificados con cierta periodicidad a lo largo del tiempo.

Frente a lo descrito con anterioridad el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, decidió introducir modificaciones en el año 2014, las cuales forman parte de la Política Pública Habitacional, lo que ha generado una variedad de alternativas que en la actualidad permiten el acceso a la vivienda definitiva, a las diversas familias que viven en territorio nacional, su objetivo es ayudar a las familias a solucionar sus necesidades habitacionales, y que, por sí solas no podrían obtener una vivienda.

Y que en mayor medida esta ayuda del Estado se encuentra focalizada hacia los grupos más desposeídos de nuestra sociedad. Pero sin dejar de responder a las demandas de los sectores medios y emergentes, como una ayuda a la “Clase Media”, la cual, se encontraba relegada de la ayuda del aparato del Estado.

Dicho cambio, se enmarca en nuevas orientaciones, para fortalecer el rol del Estado, en cuanto a lo subsidiario, para sectores bajos, medios, regulando la acción habitacional e incentivar la renovación y rehabilitación de las áreas patrimoniales; la descentralización y regenerando más participación e incentivando el rol del Sector Privado en la función financiera, para dar respuesta adecuada a la creciente demanda habitacional.

Las Políticas Públicas son las normas que el Sector Público, incorpora para hacer frente a situaciones socialmente problemáticas de la ciudadanía. Delimitan el nivel de

prioridad y el campo de acción del Sector Público, para hacer frente a los problemas o necesidades, según su naturaleza y urgencia; son financiadas con el presupuesto estatal anual, destinado a la cartera de vivienda, es decir, es pagada con los impuestos de todos los Chilenos y Chilenas. Las Políticas Públicas son desarrolladas por el Sector Público, sin embargo, se implementan con la participación mayoritariamente del sector privado.

Objetivos estratégicos:

- Garantizar una producción sostenida de soluciones habitacionales, con el fin de continuar la reducción del déficit habitacional logrado en los últimos años. Es decir, manteniendo el orden de 20 mil viviendas más que significan nuevos hogares.
- Priorizar la focalización de las acciones y los recursos públicos en familias indigentes y pobres sin capacidad de pago, que no pueden resolver su problema de vivienda en el mercado habitacional privado, reorientando un 60% del gasto del MINVU hacia los 2 quintiles de ingreso más pobres, mejorando el carácter redistributivo del aporte estatal para la vivienda.
- Propiciar el aumento de la participación del Sector Privado en el financiamiento de la vivienda para su adquisición por parte de la población pobre solvente, replegándose el sector público de la función crediticia.

La Política Habitacional actual, tiene como principal propósito:

- Facilitar el acceso de la población a una solución habitacional definitiva.
- Está focalizada en determinados grupos de la población (vulnerables y clase media).
- Está orientada a aportar a la integración social.
- Las soluciones que se ofrecen deben cumplir ciertas condiciones de calidad.

La Política Habitacional, está organizada de manera tal, que posibilita a las familias obtener una vivienda, a través de diferentes programas habitacionales, el cual responderá a las características y necesidades de cada familia en particular.

Los diferentes Programas Habitacionales se plasman a través de la entrega de subsidios habitacionales, los cuales se diferenciaron de tipología y del monto de asignación en recursos que entregarán.

4.7 Subsidios Habitacionales y su incidencia en la Política Habitacional Chilena.

Los subsidios habitacionales, corresponden al aporte directo del Estado a las familias que no pueden financiar por si solas su primera vivienda, se otorga por una sola vez, no se devuelve al Estado y este se complementa con el ahorro de la familia, créditos hipotecarios y/o aportes de un tercero. Además, existen subsidios para entornos, barrios, mejoramiento y eficiencia energética de viviendas sociales. Y está destinado a financiar la adquisición, construcción o mejoramiento de una vivienda o su entorno.

El monto del subsidio habitacional será mayor, mientras mayor sea el grado de vulnerabilidad de la familia que lo reciba y de la localización donde este emplazada la nueva vivienda o barrio.

4.8 Operacionalización: Características del Postulante y su Necesidad Habitacional.

Necesidad Habitacional:

- 1- Familias sin vivienda propia: Ausencia de una vivienda, donde dos o más familias comparten un inmueble (allegamiento), o dicha familia que cancela un arriendo.

- 2- Familias con vivienda propia deteriorada o con hacinamiento: Daño material del inmueble o proporción entre el número de integrantes de la familia y número de dormitorios existentes (considerando piezas de uso exclusivo y metraje total).
- 3- Familias con barrios deteriorados: Sectores conformados por viviendas sociales o patrimoniales, áreas verdes y equipamiento, deficiente y/o con daños materiales por el deterioro paulatino del tiempo, climatológico o falta de cuidado (constructivos).

4.9 Perfil del Postulante y su Necesidad.

Una vez que se ha identificado el problema que manifiesta la familia y su capacidad económica, es necesario conocer los tipos de familias, que podemos distinguir al momento de orientar, de acuerdo a la priorización que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo necesariamente tiene que realizar para destinar de la mejor forma los recursos del Estado.

Para otorgar una solución habitacional definitiva que se adecue a las necesidades de la población y poder trabajar con ellas, el Estado a través del Ministerio de Desarrollo Social, ha definido un instrumento que, a través de su aplicación, nos permite conocer las características socioeconómicas, tramos de vulnerabilidad de las familias y su nivel de precariedad habitacional.

Este instrumento se llama Registro Social de Hogares, que, para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, solo comenzó a regir dentro de su gama de programas habitacionales obligatoriamente desde el primero de enero del 2017, antes de esto, la persona podía escoger si tomaba en consideración la Ficha de Protección Social o el Registro dependiendo de cuál de estos le fuera más favorable a la hora de postular al programa habitacional.

Registro Social de Hogares: *“Es el sistema que reemplazó a la Ficha de Protección Social (FPS) a partir del 1 de enero de 2016, y está compuesto por información aportada*

*por las familias y por distintas Instituciones del Estado, permitiendo entregar a la ciudadanía un instrumento transparente y sencillo, que refleja la realidad socioeconómica de los hogares en Chile”.*²²

Tipos de Familia:

*En nuestro país, se calcula el Registro Social de Hogares: “A partir del promedio de los ingresos efectivos que han recibido las personas que integran el grupo familiar, durante los últimos 12 meses, dividido por el índice de necesidades. De esta forma, se distribuye a las familias según tramos de calificación socioeconómica, que agrupan a los hogares de similares ingresos y vulnerabilidad”.*²³

Para efectos del MINVU, dentro del D.S 49, del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en modalidad en Construcción en Nuevos Terrenos, trabaja mayoritariamente según su calificación socioeconómica establecida en el Registro Social de Hogares, los tramos que califican dentro de este programa son; *“El 70% de los integrantes del grupo deberá pertenecer al 40% de la población con menos recursos según el R.S.H. Es decir, hogares calificados entre el 0 y el 40% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad. Y excepcionalmente se permite solo en esta modalidad colectiva, que el 30% de los integrantes del grupo puede superar este porcentaje de calificación socioeconómica en el RSH.”.*²⁴

Requisitos Generales para Postular al Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda Construcción en Nuevos Terrenos.

²² <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/ver/42344> Registro Social de Hogares. (2017). Ministerio de Desarrollo Social.

²³ <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/ver/42344> Registro Social de Hogares. (2017). Ministerio de Desarrollo Social.

²⁴ <http://beneficios.minvu.gob.cl/construir-una-vivienda/sector-vulnerable/> Programas Habitacionales Chile. (2017). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

- 1- Tener 18 años de edad como mínimo.
- 2- Poseer, Cédula Nacional de Identidad Vigente y las personas extranjeras deben acreditar, además, Certificado de Residencia Definitiva.
- 3- Contar con Registro Social de Hogares, según, lo señalado en punto anterior.
- 4- Acreditar, según R.S.H un grupo familiar. No pueden postular familias unipersonales, a excepción de personas que acrediten discapacidad (COMPIN), Adultos Mayores, personas reconocidas con calidad de indígenas (CONADI) , personas reconocidas por el informe VALECH y viudos.
- 5- Contar con el ahorro mínimo, exigido en libreta de ahorro, para la vivienda a nombre del postulante. Requisitos para Construcción en Nuevos Terrenos. Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2017).

Además, en esta modalidad, desde el año 2014, es requisito contar con una Entidad Patrocinante; *“Las que cumplen la función de asesorar a las familias para acceder al subsidio habitacional que otorga este programa habitacional”*.²⁵ Debido a los múltiples problemas ocasionados en los comités que antes de tener un proyecto técnico, legal, administrativo y social aprobado y calificado por el MINVU, se adjudicaban los subsidios, pero no podían ejecutarlo, desde el año 2014, ya no es posible postular sin proyecto a este decreto, como fue el caso del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

4.10 Comuna de Quinta Normal y su Política Habitacional.

La comuna de Quinta Normal limita al norte con la comuna de Renca, al oeste con la comuna de Cerro Navia, al sur con las comunas de Lo Prado y Estación Central; y al este con la comuna de Santiago Centro.

La comuna de Quinta Normal; *“Posee una superficie de 12,4 KM2 que corresponde al 13,69% de la superficie provincial, y al 0,08% de la superficie regional. Además la comuna según el CENSO del año 2002, está integrada aproximadamente por 104.012*

²⁵ <http://proveedores tecnicos.minvu.cl/entidades-2/> Proveedores Técnicos. (2017). Ministerio de Vivienda.

habitantes, es decir, un 1.71% de la población regional compuesta esta última por 6.061.185 habitantes”. (PLADECO COMUNAL (2012-2016) Pág. 23).

Dentro del total de habitantes señalados en el párrafo anterior; “50.509 son hombres, correspondiente al 48,56% del total de la comuna, y 53.503 son mujeres, correspondientes al 51,43% del total de la comuna”. (PLADECO COMUNAL (2012-2016) Pág. 23).

Es importante señalar que según el Instituto Nacional de Estadísticas (2011), proyecta que la cantidad de habitantes en la comuna sufrirá un fuerte retroceso, alcanzando los 69.558 habitantes en el año 2020.

Actualmente el potencial productivo de la comuna de Quinta Normal esta nutrido fundamentalmente por la actividad comercial y de servicios, relegando a un tercer lugar la industria manufacturera. Lo anterior, repercute en que el nivel de pobreza e indigencia en la comuna sea menor, al compararlo con el de la Región Metropolitana (ya que no se cataloga como “comuna dormitorio”), y que según la CASEN del año 2009, nos arroja los siguientes indicadores;

TABLA N° 1

Caracterización.	Comuna de Quinta Normal.	Región Metropolitana.
Pobre-indigente.	1.74%	2,7%
Pobre no-indigente.	4.69%	8.85%
No pobre.	93,57%	88.46%

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos CASEN 2009.

En tanto, a lo que se refiere a los ingresos promedios de la población de la comuna, estos han aumentado considerablemente los últimos años, estando muy cerca de la cantidad monetaria promedio de la Región Metropolitana.

TABLA N° 2

Tipos de ingresos.	Comuna de Quinta Normal.	Región Metropolitana.
Ingreso autónomo.	\$735.000	\$995.759
Subsidio monetario.	\$23.914	\$12.724
Ingreso monetario.	\$759.015	\$1.008.483

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos CASEN 2009.

Por último se hace importante señalar el estudio socioeconómico realizado por la empresa Adirmark (2016), el cual informa de la distribución de los niveles socioeconómicos de los hogares de la comuna de Quinta Normal, y que se desglosa de siguiente manera;

TABLA N° 3

Nivel Socioeconómico.	Porcentaje.
ABC1	3,3%
C2	16,1%
C3	28,6%
D	41,6%
E	10,3%

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos ADIMARK 2016.

Referente al tema de vivienda, la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal considera que es un factor determinante para una buena condición de vida de las personas. Estas condiciones se verán influenciadas por diferentes aspectos, tales como; tenencia, nivel de

hacinamiento, calidad en los materiales de construcción, la calidad actual referente a las condiciones de habitabilidad y allegamiento.

Quinta Normal es una comuna pericentral, ya que se encuentra colindante con el centro de la ciudad y que pese a la presión constante de fábricas y empresas, no ha perdido el ser una comuna mayoritariamente residencial. Según el CENSO del año 2002, la comuna de Quinta Normal *“Contaba con un total de 28.630 viviendas, las que disminuyeron a 26.454 el año 2002. El año 2003 estas aumentaron a 24.054 y finalmente los datos de la CASEN del 2009 indican que Quinta Normal cuenta con 24.470 viviendas. Es decir, el año 2009 habían menos viviendas que en el año 1992 en la comuna”*. (PLADECO COMUNAL (2012-2016) Pág. 36).

Las cifras señaladas en el párrafo anterior, dan cuenta que el número de viviendas ha ido disminuyendo paulatinamente, principalmente por tres factores señalados por el PLADECO (2012-2016) de la comuna. Dichos factores corresponderían al envejecimiento constante de la población, la migración de la población más joven a otros lugares y la construcción en altura en el territorio comunal.

En lo que se refiere a la calidad de viviendas en la comuna de Quinta Normal, la encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN, 2009) identificó tres categorizaciones, los cuales se detallan a continuación:

TABLA N° 4

Calidad.	Cantidad.
Aceptable.	21.442
Recuperable.	2.856
Irrecuperable.	172

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos CASEN 2009.

Se hace importante señalar, que tanto el hacinamiento y el allegamiento en la comuna son variables preocupantes para las autoridades del sector, pero encuentran cierta tranquilidad según las últimas estadísticas publicadas, ya que la propia CASEN (2009), valora las cifras de Quinta Normal, por su constante disminución de estas dos problemáticas habitacionales.

Hacinamiento en las viviendas de la comuna de Quinta Normal:

TABLA N° 5

Hacinamiento en Hogares.	Cantidad.
Sin hacinamiento.	21.692
Hacinamiento medio.	2.493
Hacinamiento crítico.	285

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos CASEN 2009.

Allegamiento en las viviendas de la comuna de Quinta Normal:

TABLA N° 6

Allegamiento en Hogares.	Cantidad.
Sin allegamiento interno.	17.588
Con allegamiento interno.	6.882

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos CASEN 2009.

En el presente, el tipo de tenencia en lo que se refiere al tema habitacional de la comuna de Quinta Normal y su comparación con la Región Metropolitana, se desglosa de la siguiente forma:

TABLA N° 7

Tenencia.	Porcentaje Quinta Normal.	Porcentaje Región Metropolitana.
Viviendas pagadas.	52,22%	49,49%
Viviendas pagándose.	4,27%	15,56%
Arrendadas.	19,02%	20,86%
Cedidas.	22,60%	13,33%
Usufructo.	0%	0,25%
Ocupación irregular.	1,88%	0,51%

Fuente: Elaboración Propia, en base a datos CASEN 2009.

Actualmente la comuna de Quinta Normal, cuenta con un total de 32 comités en plena ejecución, correspondiente a la modalidad de Construcción en Nuevos Terrenos. Siendo uno de los más emblemáticos el comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, ya que su proceso de implementación ha sido el más extenso en tiempo, (12 años), según se tiene registro en el propio Departamento de Vivienda del Municipio.

4.11 Historia del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

El comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, número de Personalidad Jurídica 7597, se encuentra presidido por la señora Carmen Gloria Delgado. Dirigente Social por años en distintas organizaciones territoriales de la comuna de Quinta Normal.

Actualmente dicho comité habitacional se encuentra domiciliado en Avenida Mapocho #5996 de la misma comuna.

El comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, surge el año 2005, tras la separación del comité de usuarios “Construyamos un Sueño”. En aquel entonces, la actual Presidenta señora Carmen Gloria Delgado convoco a cerca de 120 familias para iniciar el proceso de una solución habitacional definitiva. Tras el correr del tiempo, la cantidad de familias fue en aumento, logrando la suma final de 246 grupos familiares que aspiraban a tener una vivienda digna donde poder albergar a su núcleo familiar más cercano.

En año 2005, el comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal” ingreso toda la documentación correspondiente a su conformación en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, tras adjudicación de su subsidio y la previa postulación del mismo. Tras ello y posterior calificación del MINVU se les asesoro con la compra del terreno y contratación tanto de la Entidad Patrocinante “SECONSA” y la constructora Movic S.A.

El proceso para la compra del terreno tardo aproximadamente 3 años, por lo cual, el inicio de las faenas recién se pudo concretar a fines del año 2008. Según el relato de la Presidenta, todo el proceso no presentaba mayor problema, pero a mediados del año 2009 la Entidad Patrocinante “SECONSA”, junto a la constructora Movic S.A hicieron abandono del proyecto sin mayor justificación. Es importante señalar que ambos entes encargados, fueron sancionados por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo tanto en la Región Metropolitana y en la Quinta Región de Valparaíso fue cuestionado su accionar.

Lo acontecido retraso el proyecto nuevamente, esta vez por un periodo de un año, lo que acrecentó la desesperación de las familias, al ver que la solución habitacional definitiva se visualizaba mucho más distante.

A inicios del año 2010, la Entidad Patrocinante “Red Urbana”, junto a la constructora del mismo nombre asumen la continuidad del proyecto, no obstante solo a fines del 2010 pudieron dar continuidad a los trabajos, ya que la constructora inicial dejo muchos errores en la construcción de obra gruesa, que debieron ser subsanados.

Desde el año 2010 al año 2012 no hubo mayor reparo en la construcción, solo la detención de obras por falta de partidas económicas y que requerían aprobación presupuestaria por parte del Ministerio.

La crisis más importante surgió el año 2013, donde el proyecto estuvo detenido por más de un año, ya que desde el relato de la propia Presidenta, tanto la Entidad Patrocinante y la constructora no contaban con solvencia económica para poder continuar. La argumentación de estos dos entes, hacía referencia que gran parte del presupuesto destinado a la construcción fue utilizado en la reparación y subsanación de los errores cometidos por las dos empresas anteriores, que estuvieron a cargo del proyecto.

La desesperación de las familias fue evidente, intentaron en reiteradas ocasiones concretar una reunión con la actual Ministra de Vivienda Sra. Paulina Saball y con el Director de SERVIU Metropolitano Sr. Alberto Pizarro. No obstante su solicitud no fue acogida, ya que siempre argumentaban que había “tope de agenda”.

Es así, que la Presidenta del comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, acudió donde la Diputada del Distrito 18, (Distrito que incluye a las comunas de Cerro Navia, Lo Prado y Quinta Normal). Sra. Cristina Girardi Lavín y que por medio de la presión en conjunto, pudieron obtener audiencias tanto con la Ministra de Vivienda y el Director de SERVIU Metropolitano.

Tras múltiples reuniones y presiones institucionales respectivas, a fines del 2014 la construcción del complejo habitacional pudo continuar su proceso.

Lo que no pensaban las familias que en agosto del 2015 el proyecto nuevamente fue detenido por un periodo de casi seis meses, la razón, una nueva falta de presupuesto para las partidas de termos eléctricos, empalmes y luminarias. El cuestionamiento desde el propio Ministerio de Vivienda y Urbanismo nuevamente recae en la Entidad Patrocinante y la constructora a cargo.

Es aquí que la Presidenta del comité de usuarios, más 25 miembros del comité toman acciones desesperadas, realizando una protesta en dependencias del SERVIU

Metropolitano, terminando con la detención por parte de Carabineros de 8 de sus miembros. A lo anterior, se sumaron protestas que fueron televisadas, tanto por el matinal “La Mañana de Chilevisión”, y por el noticiario del canal Mega “Ahora Noticias”.

Fue tanto el impacto mediático, que el Ministerio de Vivienda y los entes encargados se vieron en la situación de agilizar el proyecto y dar continuidad a los trabajos, antes que la situación siguiera siendo más mediática.

En Octubre del año 2016 las obras del complejo habitacional terminan, tras ello, significo la espera de la recepción final por parte de la Ilustre Municipalidad de Quinta Normal, cuya aprobación recién fue resuelta en enero del 2017, tiempo en el cual ,y tras 12 años las familias estaban facultadas para poder habitar sus viviendas.

Durante los 12 años que duro el proceso, y según informa la propia Presidenta del comité, fallecieron tres Adultos Mayores, los que nunca tuvieron la posibilidad de habitar su vivienda social que tanto anhelaron.

La entrega de las llaves, el propio comité de usuarios la hizo de manera sobria, sin ceremonia de entrega, ni personeros políticos invitados.

CAPITULO 5.

MARCO METODOLOGICO.

5.1 Tipo de Estudio:

La presente investigación es de tipo cualitativa exploratoria, no experimental, ya que busca brindarnos una visión más bien general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Actualmente nuestro tema de investigación ha sido poco explorado y reconocido, por lo que resulta difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Así mismo es transeccional, ya que la presente investigación se desarrolló en un tiempo determinado y enmarcado dentro de una metodología cualitativa, puesto que se pretende dilucidar los significados asociados a los procesos vivenciados por los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos.

5.2 Universo:

- Los 246 beneficiarios, correspondientes al Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

5.3 Muestra:

- La Directiva del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, más tres miembros del mismo comité, que hayan participado activamente durante todo el proceso.

Lo anterior corresponde a una muestra no probabilística, en ella, los sujetos son generalmente seleccionados en función de su accesibilidad, o a criterio personal e intencional del investigador. Este tipo de muestra busca dar respuestas de los significados vivenciados, por lo que es significativo considerar a la Directiva y tres miembros del

Comité de Usuarios, en función a que estuvieron presente todo el proceso y generarán una información más generalizada de lo vivido.

5.4 Unidad de Análisis:

La Directiva del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal” compuesta por sus tres miembros a entrevistar (Presidenta, Secretaria y Tesorera), más tres socios del mismo comité que hayan participado activamente durante todo el proceso y que las edades de estos últimos oscilen entre los 35 y 50 años de edad.

Lo anterior se seleccionó en base a que tanto la Directiva del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal y sus tres miembros representativos estuvieron presente durante todo el proceso y generarán una información más generalizada y más amplia de lo vivenciado.

5.5 Técnicas de Recolección de Datos:

Las técnicas de recolección de datos utilizadas en la presente investigación, fueron las siguientes:

En primera instancia se aplicó una entrevista semi-estructurada con los actores claves familiarizados con el tema a investigar.

Dentro de ellos destacan:

- a) La Directiva del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, compuesta por la Presidenta, Secretaria y Tesorera.
- b) 3 actores claves que vivenciaron todo el proceso y que al mismo tiempo participaron activamente de él.

Las entrevistas semis estructuradas nos permiten; *“Abordar diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, este puede plantear la conversación como desee,*

*efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, pedir al entrevistado aclaraciones cuando no entienda un punto y que profundice en algún tema cuando parezca necesario”.*²⁶

Es importante destacar que este instrumento buscará dar respuesta tanto al objetivo general y pregunta de investigación. Además de ahondar en los objetivos específicos referidos a describir y clasificar los factores operacionales en la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

En segunda instancia se aplicará una escala de apreciación, la cual; *“A diferencia de las listas de cotejo, incorporan una gradiente de desempeño, que puede ser expresada en una escala numérica (o conceptual), gráfica o descriptiva. Por lo tanto, las escalas de apreciación tienen la misma estructura que las listas de cotejo, pero incorporan más de dos variables en la observación. Ello permite discriminar con un grado de mayor precisión el comportamiento a observar o el contenido a medir.*”²⁷

Al igual que la entrevista semiestructurada, este instrumento buscará dar respuesta al objetivo general y a nuestra pregunta de investigación, no obstante la diferenciación entre el fin de la aplicación de un instrumento u otro, es que la escala de apreciación estará orientada en indagar en los significados de los usuarios del comité, frente a la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. Buscando así dar respuesta a nuestro segundo objetivo específico.

El plan de análisis de los datos obtenidos, tanto de la entrevista semiestructurada, como de la escala de apreciación, se procesarán por intervalos, siendo un indicador fehaciente

²⁶ <https://pochicasta.files.wordpress.com/2008/11/entrevista> La entrevista cualitativa. (2016). Pochicasta portal del Estudiante.

²⁷ <http://ww2.educarchile.cl/portal.herramientas/planificaccion/1610/article-93555.html> Planificación de Clases. (2017). Educar Chile.

a la hora de considerar en las conclusiones. Es importante señalar que de igual forma se incorporara la opinión de la generalidad de la muestra.

5.6 Identificación y Operacionalización de Variables:

Variable 1: Etapas del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos.

- **Organización de la demanda:** Corresponde a la información entregada a las familias, respecto a los procesos que deben seguir para la obtención de la solución habitacional definitiva. Para dar cumplimiento correspondiente, se sugiere la aplicación de un diagnóstico comunitario.
- **Diseño de proyecto:** Se refiere principalmente al involucramiento de las familias del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, respecto al diseño del proyecto, tanto a las características propias de sus viviendas definitivas y su relación con el entorno.
- **Calificación del proyecto:** Hace referencia al ingreso del proyecto habitacional a S.E.R.V.I.U, para su revisión y calificación posterior, en caso de no existir observaciones. Lo anterior, seguirá el lineamiento expuesto por el propio Decreto Supremo 49 Construcción en Nuevos Terrenos.
- **Seguimiento del proyecto:** Corresponde a la ejecución constructiva del proyecto técnico y social, el cual es supervisado por profesionales competentes, tanto de la Entidad Patrocinante y el SERVIU Metropolitano. Acá el foco principal de las instituciones es dar cumplimiento a lo señalado en el diseño y cumplir con los tiempos y plazos establecidos.

Variable 2: Procesos vivenciados por los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”. (Referente a la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos).

- **Comunicación:** La comunicación establecida entre los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, con la Entidad Patrocinante, constructora, SERVIU Metropolitano y otros actores relevantes.

- **Burocracia:** La excesiva distribución del trabajo, que se pudo haber originado, por parte de los entes encargados de dar fluidez para la entrega de la solución habitacional definitiva.
- **Participación:** En el diseño del conjunto habitacional: Instancias vivenciadas, en la cual el propio comité de usuario participo en el diseño del conjunto habitacional.
- **Cohesión grupal:** El grado de pertenencia grupal establecido durante el proceso que duro la entrega de la solución habitacional definitiva.
- **Satisfacción:** El grado de satisfacción de los usuarios, tras la entrega formal de su vivienda definitiva luego de haber vivenciado el proceso de 12 años.

CAPITULO 6.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANALISIS DE DATOS.

En la presente investigación se aplicaron dos tipos de instrumentos, para recoger la información directamente de los involucrados en el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, quienes además por años fueron parte del proceso para la obtención de una vivienda definitiva.

En primera instancia se aplicó una entrevista semiestructurada, tanto a la Directiva del Comité, como a tres usuarios representativos que estuvieron presente durante todo el proceso. Ambas partes accedieron a facilitar sus respuestas y apreciaciones sin mayor dificultad.

La entrevista semiestructurada apunta a dar respuesta a nuestra pregunta de investigación, y a los objetivos que se referían a la indagación y clarificación respecto a la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos. Dado lo anterior, dicha entrevista se desglosó en los cuatro procesos descritos en las variables; (Organización de la demanda, diseño del proyecto, calificación del proyecto y seguimiento del proyecto), y cada proceso identificado se dividió en dos preguntas, las cuales nos permitirían generar conclusiones a posteriori en relación al tema central de investigación.

En segunda instancia se aplicó una escala de apreciación, cuyos intervalos correspondían a muy bueno, bueno, regular y malo. Dicho instrumento, al igual que la entrevista semiestructurada apuntaba a entregarnos una respuesta a nuestra pregunta de investigación, pero enmarcado especialmente en el objetivo que hacía referencia a la indagación de los significados vivenciados por los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, en cuanto a la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en nuevos terrenos.

Variable 1: Etapas del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos.

La primera variable de nuestra investigación, hace referencia a las etapas de implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos, principalmente a la ejecución que se hizo de este programa en el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

Para dar respuesta a ella, como a nuestras hipótesis planteadas realizamos una serie de preguntas, las cuales nos develarían que aristas facilitaron y entorpecieron dicho proceso.

En primer lugar, la percepción por parte de los usuarios ha resultado negativa, en lo que se refiere a una reunión inicial y diagnóstico participativo por parte de la Entidad Patrocinante. Esto según sus propias palabras de los miembros del Comité de Usuarios no se condice con lo señalado en la Política Nacional de Vivienda que indica; *“La primera reunión con las familias resulta vital, puesto que, asisten llenas de inquietudes y preguntas, muchas veces asociadas a “lo que alguien alguna vez dijo”. Es posible encontrarse con una mezcla de ansiedad y desorientación, incluso de frustración. Por ello, hay que procurar que la primera parte sea sintética y clara, para poder reservar todo el tiempo que sea posible para responder las dudas de las familias. Esta instancia no solo debería utilizarse para la entrega de la información establecida por la normativa. Además, debería aprovecharse para desde un comienzo definir junto a la comunidad los procedimientos y mecanismos de información que se utilizarán a lo largo del proceso”*. Manual para el diseño de ejecución de Planes de Rehabilitación Social (2017). Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Si lo miramos desde el punto de vista de los usuarios, este proceso vivenciado les significó un retraso, ya que, en reunión se les informó a los beneficiados, de que, debían obtener nuevamente la documentación que les exigió el MINVU, cuando se adjudicaron los subsidios antes del año 2014, lo cual molesto y entorpeció el proceso, ya que, trajo consigo que los usuarios del comité tardaran en reunir la documentación, para empezar a trabajar con la Entidad, y la no concreción de un buen diagnóstico participativo, debido a que este,

solo fue tomado a la directiva del comité y no se realizó con la asamblea como lo establece la normativa vigente, lo que repercutió necesariamente en la organización interna de los miembros y su orden inicial demoró mucho más en producirse lo que pudo haber generado un retraso significativo, que se agregó a los 12 años de espera para tener su solución habitacional definitiva.

Eso sí, se hace importante destacar que después de aquella complicación inicial se logró involucrar a las familias más activamente en el proceso, tanto, que la percepción de lo vivenciado por la Directiva del Comité, como los usuarios del mismo, fue mayoritariamente positiva a la hora de señalar que se les involucro tanto en el diseño, como en la ejecución del proyecto habitacional y el nuevo barrio. Además de hacerlos partícipes en cada asamblea, donde por ejemplo, en la oportunidad que se contó con la presencia de la Ejecutiva de Proyectos, mediante asamblea y votación a “mano alzada” se aprobó el diseño del PAS.

Se hace importante señalar que el PAS, corresponde el Plan de Acompañamiento Social, y que el propio Ministerio de Vivienda y Urbanismo lo define como; *“El plan encargo de contribuir a la generación y fortalecimiento de competencias sociales, para el logro de una adecuada interacción entre residentes, medioambiente y entorno urbano. Así mismo, para la construcción de una Comunidad con capacidades de gestión en su proceso de inclusión social”*.²⁸

Desde el punto anterior, se puede desprender que la participación resulta transcendental a la hora de trabajar con cualquier tipo de organización, en este caso un Comité de Usuarios que busca obtener una solución habitacional definitiva, ya que, desde la propia participación se pueden obtener ventajas significativas, que repercuten en hacer un proceso mucho más significativo para los usuarios, ya que, desde su propio compromiso y participación activa se pueden proponer acciones, realizar cambios oportunos y valorar de manera más significativa la consecución del objetivo final.

²⁸ <https://prezi.com/bnzsruoe5zt/plan-de-acompanamiento-social-pas/> Plan de Acompañamiento Social. (2017) Presi.

Otra arista de esta variable de investigación y que se hace importante destacar es que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue prolijo a la hora de entregar una calificación del proyecto. Tal y como se señaló en capítulos anteriores, es el propio Ministerio que tiene plazos establecidos para responder oportunamente y que se condicen con la reglamentación interna que actualmente tienen estipulada.

La percepción de los usuarios del comité y de la Directiva resultó ser positiva y unánime, ya que, al momento de aplicar la entrevista semiestructurada señalaron que el Ministerio cumplió eficazmente en los plazos que tienen estipulados por ley. Dando paso que los propios usuarios buscaran la Entidad Patrocinante y la constructora fue licitada en el portal “Chile Compra” para quedar a cargo del proyecto habitacional. Recordemos además, que el Comité de Usuarios surgió el año 2005 y recién en el año 2014 se cambió el procedimiento, en el cual, la calificación del proyecto iba a depender de la EP, y está será la encargada de buscar y hacer el estudio de terreno para la obtención del sitio en el cual se construirá el nuevo barrio, y Constructora a cargo de la construcción de las viviendas.

La mayor complicación y en donde las mayorías de las partes coincidieron, fue que el inicio de las obras y faenas se llevó a cabo con lentitud. Acá nuevamente volvimos hacer alusión que el Comité de Usuarios no contaba con un terreno propio, una Entidad Patrocinante y una Constructora asignadas, y que tras el transcurso de casi 4 años, los entes respectivos recién pudieron iniciar las obras y faenas respectivas.

Este proceso y tal como se indicó en el apartado de esta investigación “historia del comité”, generó un alto grado de desesperanza por parte de la Directiva y las 246 familias que tenían bajo su tutela y representación.

Es importante destacar, eso sí, que pesé a las complejidades que tuvo el proyecto, tanto para el inicio de las obras, como para su continuidad tras el retiro de la primera Entidad Patrocinante y Constructora, la Directiva del Comité de Usuarios y los tres miembros seleccionados a entrevistar, indicaron unánimemente que siempre estuvieron presente en el desarrollo y avance de las construcción, concordando además que la presión tanto a las instituciones privadas (Entidad Patrocinante y constructora), así como a las

Gubernamentales (Ministerio de Vivienda y Urbanismo y SERVIU Metropolitano), resulto ser eficaz, ya que las familias lograron su objetivo final, que era tener una vivienda definitiva donde poder vivir y desarrollarse.

Lo anterior se condice con lo estipulado en la Carta Social Europea, revisada en 1996, artículo 31:

“Con el fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la vivienda, las partes se comprometen a tomar medidas destinadas: 1. A favorecer el acceso a la vivienda de un nivel suficiente; 2. A prevenir y reducir el estado de los sin techo de casa a su eliminación progresiva; 3. A ofrecer un coste de la vivienda accesible a personas que no disponen de recursos suficientes”. Navarro, C. (2012). El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno, pág. 25.

Variable 2: Procesos vivenciados por los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”.

La segunda variable de nuestra investigación hace referencia a los procesos vivenciados por los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, en lo que se refiere a la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos.

Para dar respuesta a esta segunda variable de investigación, se procedió con la aplicación de una escala de apreciación, tanto con la Directiva del Comité de Usuarios, como con los tres miembros representativos que estuvieron a lo largo de todo el proceso. (Proceso que duro doce años, en cuanto a la entrega de la solución habitacional definitiva).

Dicha escala de apreciación busca obtener respuesta al carácter más subjetivo por parte de quienes vivenciaron este proceso, por lo cual, se preguntaron aristas tales como; comunicación durante el proceso, burocracia en cuanto a la tramitación, construcción, recepción final y entrega de las viviendas, participación por parte de todos los miembros que componen el Comité de Usuarios “Jardines de Quinta Normal”, la cohesión grupal durante todo el proceso referente a las etapas que significaban la consecución del objetivo

final y los grados de satisfacción tras la entrega de las llaves y autorización por parte de los entes encargados para que las familias pudieran habitar sus departamentos.

Previamente, a la aplicación tanto de este instrumento, como de la entrevista semiestructurada, se debió comprender que las familias que mayoritariamente componen este comité, la Directiva y los tres usuarios seleccionados para entrevistar, tienen inherente un alto grado de vulnerabilidad social, que hace que sus características en general sean muy homogéneas.

Se hace importante destacar que la vulnerabilidad social desde el autor Crosslley (2008), es definida como; *“Una condición de riesgo o indefensión, la susceptibilidad a sufrir algún tipo de daño o perjuicio, o de padecer la incertidumbre”*. González. L. (1995). *Orientaciones sobre lectura de vulnerabilidad social*, pág 17.

Desde dicha condición de vulnerabilidad social, podría florecer un sesgo a la hora en las respuestas de los entrevistados, de las cuales debíamos tener consideración a la hora de sacar las principales conclusiones de la presente investigación.

Para hacer referencia al indicador que buscaba develar el grado de comunicación en el grupo, se debe tener en consideración su referencia conceptual, que nos señala que: *“La comunicación grupal ocurre cuando un conjunto de personas conforman una unidad prácticamente identificable y realizan transferencia de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo en busca del cumplimiento de sus objetivos, la comunicación se da entre los miembros de un departamento, comité, grupo de trabajo, equipo de proyecto o cualquier otro grupo unido por un propósito común”*.²⁹

El grado de comunicación percibido por los usuarios entrevistados y el de la Directiva del comité, fue considerado bueno. En todo momento el grupo tuvo una deseable comunicación. Toda información transcendental para el proyecto habitacional se señalaba en cada reunión ordinaria y extraordinaria por la Directiva, en la cual, se informaban de los avances y de los retrocesos que sufría el proceso de construcción.

²⁹ <http://impcomu.blogspot.cl/2011/07/la-importancia-de-la-comunicacion.html> Importancia de la comunicación. (2017). Trabajo Social con Grupos.

La propia Directiva y los usuarios del comité indicaron que la comunicación fue oportuna, especialmente en el transcurso de las mayores complejidades que atravesó la organización, ya que, desde ella, se podían dilucidar su presente, se podían despejar las dudas y en parte inhibir la ansiedad que tenían las 246 familias, por los retrasos constantes que presentó el proyecto habitacional “Los Jardines de Quinta Normal”, en el transcurso de sus 12 años de existencia.

En lo que se refiere a la burocracia del proyecto constructivo “Los Jardines de Quinta Normal”, se decidió aplicar la terminología de fluidez. Como mencionamos en párrafos anteriores, debido al grado de vulnerabilidad de las personas que conforman este comité y su bajo nivel académico, les iba a complicar entender el concepto de burocracia.

No obstante y para facilitación del lector, se hace importante señalar que el concepto de burocracia es definido desde la administración pública como; *“Una organización basada en normas y procedimientos normalizados, donde cada individuo tiene su especialidad, su responsabilidad y su división de tareas. Como tal, señalaba que la burocracia era un sistema de administración, impersonal y jerarquizado, sujeto a un conjunto formal de reglas, con una clara división del trabajo, y conformado por un grupo de funcionarios de cierto nivel de competencia técnica y previsibilidad en la ejecución de sus tareas”*.³⁰

Tanto la Directiva del Comité de Usuarios, como los tres miembros seleccionados por los investigadores, evaluaron el indicador fluidez como regular, en lo que se refiere al proceso de compra de terreno, asignación de la Entidad Patrocinante con la respectiva constructora y posterior construcción del complejo habitacional.

Desde el propio relato de los entrevistados se pudo dilucidar y considerar que el proyecto avanzaba de manera muy lenta, que hubo un retraso significativo en las obras y que por meses, inclusive años, no se observaban avances la construcción de las viviendas. Lo que más recuerdan los partícipes de este proceso, es que accedieron a muchas reuniones

³⁰ <https://www.significados.com/burocracia/> Definición de burocracia. (2017). Diccionario virtual.

con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, no obstante tras cada reunión el grado de frustración tanto de la Directiva como del resto de los participantes se incrementaba.

Un claro ejemplo fue lo señalado por la Presidenta del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal” Sra. Carmen Gloria Delgado, la cual, decía que para aprobar una partida económica que diera traspaso de fondos económicos a la Constructora y así esta continuara construyendo las viviendas, se demoraba en orden a los 6 meses. El recuerdo sentido más significativo, fue que el proyecto estuvo detenido por cerca de 6 meses, debido a que la constructora no compro los calefón que estaban contemplados en el presupuesto aprobado por el SERVIU.

Si nos remontamos al apartado del marco teórico y desde la propia perspectiva de los usuarios entrevistados. El Ministerio de Vivienda y Urbanismo no estaría cumpliendo a cabalidad con uno de sus principales propósitos que es: *“Facilitar el acceso de la población a una solución habitacional definitiva”*.

En tercera instancia se buscó indagar en la percepción que tuvieron los usuarios y Directiva del comité “Los Jardines de Quinta Normal”, en cuanto a la participación de los miembros y el significado que le dieron a dicha participación.

Se hace importante señalar que se debe conocer el concepto de participación y participación grupal, para obtener una mejor comprensión del análisis de los resultados, en referencia a este aparatado.

El concepto de participación es definido como; *“La acción y efecto de participar (tomar o recibir parte de algo, compartir, noticiar). El termino puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en la toma de decisiones”*.³¹

Por su parte el concepto de participación grupal es definido como; *“Una pluralidad de individuos que se hayan en contacto los unos con los otros, que tienen en cuenta la*

³¹ <http://definicion.de/participacion/> Definición de participación. (2017). Diccionario virtual.

existencia de unos y otros, y que tienen conciencia de cierto elemento en común de importancia”. Olmsted, M. “El pequeño grupo. (1986). Pág 10.

A la hora de indagar cómo fue la participación, tanto de la Directiva como de los tres miembros seleccionados por los investigadores y que son parte del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, se hace importante preguntarse qué tan sólida y contante fue la participación durante el proceso. Con mayor consideración si el proceso fue bastante extenso, ya que, como hemos señalado en más de alguna oportunidad, los miembros debieron participar activamente durante 12 años, con dificultades presentes y a veces con la desmotivación que les significaba ver cada vez más alejado el “sueño de la casa propia”.

Tanto la Directiva, como los tres miembros del comité, en sus inicios no se sintieron partícipes del proceso. Esta percepción se obtiene desde la escala de apreciación y se condice con las respuestas obtenidas en la entrevista semiestructurada.

Los beneficiarios, desde su propio relato, indican que no fueron informados de manera satisfactoria en la reunión inicial, en donde se les señala los requisitos y procedimientos que iba a conllevar el camino para obtener una solución habitacional definitiva, de misma manera expresan que la participación en el diagnóstico comunitario no fue la ideal, incluso los propios usuarios entrevistados apelan a que las determinaciones se pudieron haber tomado “a puertas cerradas”.

No obstante y pese a la apreciación inicial negativa, la categoría fue bien evaluada por los entrevistados obviando por ellos mismos la complicación del inicio. El indicador en cuanto a la evaluación de la participación del proceso, fluctuó entre los intervalos bueno y regular. ¿Entonces qué cambio la percepción de los usuarios durante el proceso?

Según indican los propios entrevistados, a medida que avanzaba el tiempo, se requirió de la participación de todos los usuarios, principalmente en el momento cuando el proyecto constructivo estuvo estancado. Mediante la participación de los miembros, la Directiva y los propios usuarios a nivel general determinaron potencialidades al interior de

la organización y mediante ella, coordinaron mecanismos de presión y organización que radicarán que la construcción del proyecto habitacional retomara su curso.

La misma participación conllevó a una cohesión importante del grupo. Siendo esta atribución una de las aristas a investigar por la escala de apreciación.

Tal y como se señaló con anterioridad, con el fin de obtener respuestas claras por parte de los usuarios entrevistados del comité, al igual que de la Directiva, el concepto de cohesión fue reemplazado por Afiatamiento, logrando así, no producir una confusión conceptual por parte de nuestros investigados.

Nuevamente se hace importante clarificar, a que hace referencia el concepto de cohesión, además de contrastarlo con el concepto cohesión grupal.

Desde la sociología se define el concepto de cohesión como; *“La unión que se produce entre los integrantes de un grupo, que comparten ideas, sentido de pertenencia, y puede tenderse al progreso llevando adelante un proyecto común”*.³²

Por su parte el concepto de cohesión grupal, se entiende como *“el hombre al ser un animal social y por tanto, este factor es inherente al desarrollo humano; produce la conformación de los grupos, que se desarrollan a lo largo de un periodo de tiempo y a su vez la integración como un conjunto de vínculos ambientales, comportamentales, afectivos y cognitivos que los unen, conformando su esencia y haciendo que los grupos sean únicos y diferentes unos de los otros, que los llevará a cumplir con las tareas establecidas desde un principio”*.³³

Desde la propia perspectiva de los entrevistados, se puede señalar que la cohesión grupal fue una de las aristas mejor evaluadas, tanto por la Directiva del Comité de Usuarios

³² <http://definicion.de/cohesion/> Definición de cohesión. (2017). Diccionario virtual.

³³ <http://apuntesdepsicologiagrupal.blogspot.cl/2012/11/formacion-y-cohesion-grupal-resena.html> Reseña y formación grupal. (2016). Meyin Ciro León.

“Los Jardines de Quinta Normal”, como por los tres miembros seleccionados por los propios investigadores.

Desde lo señalado por las partes, se puede hacer referencia que el Comité de Usuarios, mediante la buena comunicación y participación que se fortaleció a lo largo del proceso, radico en una cohesión significativamente positiva en los miembros.

Como se señaló en apartados anteriores de la investigación, la comuna de Quinta Normal cuenta con más de 50 comités de vivienda que buscan obtener una solución habitacional definitiva, y así como “Los Jardines de Quinta Normal” tiene el record referente al proceso más largo en conseguir la consecución final del objetivo, también es el comité que tiene menos cantidad de deserciones durante su largo proceso, según informa la propia Directiva.

Pero ¿Por qué fue tan importante la cohesión en este grupo, para conseguir el objetivo final que era la obtención de la vivienda definitiva?

La importancia radico que les permitió mantenerse unidos, tener una mirada común frente a la adversidad y por sobre todo aunar fuerzas y fortalecer su resiliencia en momentos que la aspiración de obtener una vivienda se veía frustrada.

Por último, uno de los indicadores más significativos para los investigadores y que cobraba una real importancia a la hora de indagar, es saber sobre la satisfacción presente en los usuarios, tras obtener una solución habitacional definitiva.

Entiéndase por satisfacción; *“A la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, pero sólo debe hacerse una vez que logramos sentirnos a gusto con nosotros mismos y a la hora de cubrir nuestras necesidades”*.³⁴

En esta arista referente a la satisfacción por parte de los usuarios, se hace importante establecer la relación tanto con la teoría de las necesidades de Maslow y a la teoría de

³⁴ <http://definicion.de/satisfaccion/> Definición de satisfacción. (2017). Diccionario virtual.

necesidades de Max-Neef, teniendo como principal foco en esta última, a la vivienda como satisfactor de necesidades.

Como señalamos con antelación, la vivienda viene a cubrir en gran parte la necesidad de seguridad de las personas. Una vivienda digna no solo alberga a sus habitantes, sino que además es un espacio para un adecuado desarrollo, bienestar y desenvolvimiento, entregando seguridad, protección y una mejor calidad de vida. Y tal, y como nos señala Maslow, es uno de los tantos avances en la pirámide de necesidades, que en algún momento repercutirá que el sujeto pueda alcanzar la cúspide de la misma, logrando la tan anhelada autorrealización.

Por otra parte Max-Neff, hace referencia a la necesidad de “protección” como necesidad básica. La cual no considera la vivienda como satisfactor de todas las necesidades, existenciales y axiológicas. Si no, más bien, entiende la vivienda como satisfactor, de una sola necesidad; la de subsistencia.

Tras las premisas anteriores, el dilucidar el grado de satisfacción de los miembros, posterior a la entrega de sus viviendas terminadas y aptas para la habitabilidad, se hace absolutamente necesario preguntar qué tan conforme estaban los usuarios y la Directiva tras la consecución del objetivo final y el termino del proceso de 12 años que los estuvo ilusionados y comprometidos para obtener su vivienda.

Ante la pregunta, mayoritariamente los entrevistados respondieron que el grado de satisfacción es muy bueno y bueno. Esto se explicaría porque las personas tras la consecución del objetivo final suelen olvidarse de todo el proceso que les genero angustia y frustración. Desde aquel momento que les entregaron sus viviendas, observan su vida con una mejor perspectiva de futuro.

Por eso, la mención anterior de las dos teorías correspondientes a los autores Maslow y Max-Neff cobra real importancia. Las familias luego del largo proceso alcanzaron su objetivo y por sobre todo satisficieron su tipo de necesidad.

La visión percibida en terreno al momento de aplicar la técnica correspondiente a la escala de apreciación, arrojo que las familias desde el momento que supieron que podían habitar sus casas su vida cambio positivamente.

Como se señaló en un apartado de esta investigación, muchas de las familias se encontraban en calidad de allegamiento y hacinamiento, aunque la comuna de Quinta Normal, destaca que estas dos problemáticas son bajas en correlación a las comunas que componen el Gran Santiago, siguen existiendo, pero desde la complejidad que no son mayormente visualizadas por el Gobierno y lo que radicaría en una menor protección del aparataje estatal.

Todos los usuarios entrevistados, indicaron que la entrega de la vivienda era “un sueño”, que persiguieron por años, aunque el proceso se vio entorpecido por más de alguna ocasión.

Lo otro importante a destacar en esta técnica de recolección de datos, es que las personas se sienten satisfechas con sus viviendas, ya que, son considerablemente distintas a las que tuvieron que habitar antes de la entrega de las llaves.

Ellos mismos señalan que sus departamentos son sólidos, que cuentan con dormitorios y baño en su interior, y lo más significativo que son aislantes del frio y del calor.

Otro significado rescatado por parte de los entrevistados y que resulta ser muy importante para ellos, es que habitan “algo que es suyo” y que no está sobrepoblado en su interior, vulnerabilidad que es propia de las personas que postulan a este tipo de subsidio.

Tras todo lo señalado con antelación, se hace transcendental en la presente investigación, confirmar o refutar nuestras tres hipótesis planteadas.

La primera hipótesis hace referencia a que “El Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos favoreció la implementación de este en el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

En este caso, la hipótesis es refutada, ya que, el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda para Construcción en Nuevos Terrenos, no logro ser un facilitador a la hora de agilizar el proceso de construcción de las viviendas.

Como señalamos con anterioridad, este programa pertenece al Ministerio de Vivienda y Urbanismo y se ejecuta mediante su servicio vinculante como lo es el SERVIU Metropolitano. Dicho programa, debería haber supervigilado todo el proceso, lo que no ocurrió, y si bien es cierto, el comité se adjudicó los certificados de subsidios sin Entidad Patrocinante y constructora, esto no se puede considerar como responsabilidad del programa, porque las “reglas del juego” en aquel entonces señalaban que para ganar los subsidios, no era requisito ingresar con proyecto cañificado, bastaba que las personas solo se hayan adjudicado el subsidio con antelación. No obstante, la responsabilidad del programa recae en que no se percató que la primera Entidad Patrocinante y Constructora están vinculadas con problemas legales normativos, lo que género que dejaran en abandono las obras y que el retraso significativo se mantuviera durante todo el proceso.

En el Modelo Neoliberal que rige nuestro país, genera directrices que señalan que el sector público y privado trabajan mancomunadamente, (esto ocurre con la actual Política Habitacional), pero es responsabilidad del Estado, tener un rol de fiscalizador, lo que no ocurrió y perjudico únicamente a los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal”.

A todo lo anterior, se suma que tras el error de haberse percatado que la Entidad Patrocinante y la constructora abandonaron el proyecto, se sumó la excesiva burocracia a la hora de aprobar las partidas económicas, por parte del MINVU. Es decir, se obstaculizo el proceso que debería haber enmendado el error anterior.

Por su parte, la segunda hipótesis hace referencia a que “El factor burocrático influyó desfavorablemente en la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

En este caso y en concordancia a lo señalado con anterioridad, la hipótesis se confirma. Desde los propios usuarios se desprenden sus percepciones negativas en cuanto a la agilidad por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo en querer subsanar el retraso producido por los entes a cargo de la construcción.

En especial la Directiva del Comité de Usuarios, señalo a la hora de la entrevista, que buena parte del proceso se habría reducido si el Ministerio de Vivienda y Urbanismo habría tenido disposición para destrabar procesos, aprobaciones económicas y menos rotación del personal administrativo a cargo del caso “Los Jardines de Quinta Normal”, lo que producía que se perdiera el hilo conductor, referente a las gestiones correspondientes.

Como se señaló en un apartado de la presente investigación, el caso del Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, apareció en diversos medios de prensa, señalándose que fue uno de los más extensos, y el único registro de un caso similar existente se presenta en un Comité de Usuarios de la comuna de Talagante, Región Metropolitana.

Por último, la tercera hipótesis hace referencia a que “La implementación del programa genera un alto grado de satisfacción tras obtener la solución habitacional definitiva”.

En este caso, nuevamente se confirma la hipótesis. Las personas tras la entrega de sus viviendas, tienen tendencia a olvidar lo vivenciado en el proceso, y suelen ver sus vidas desde el presente con una perspectiva hacia el futuro.

La vivienda es la manifestación física del espacio requerido por el hombre, para vivir junto a su familia. Los usuarios del comité “Los Jardines de Quinta Normal” perciben la calidad de vida en forma interna y personal. El “sinhogarismo” afecta a quien la vive y percibe; y solamente él es quien, puede con más autoridad apreciarla, calificarla e

implementarla. Lo anterior, no solo incluye las necesidades físicas, sino que también las intelectuales, emocionales y espirituales.

CAPITULO VII.

CONCLUSIONES.

7.1 Hallazgos.

Dentro del proceso de implementación del Decreto Supremo 49, Construcción en Nuevos Terrenos específicamente en el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, y de acuerdo al discurso de nuestros entrevistados y a la investigación realizada por los investigadores, se pudieron dilucidar los siguientes hallazgos:

El primero, hace referencia a que a través de esta investigación, nos encontramos con muchas dificultades, las cuales no facilitan el acceso a la población para la consecución de la obtención de la vivienda definitiva, debido a que, con la entrada en vigencia en el año 2014 de las modificaciones realizadas al decreto, este retraso el proceso de estas familias, ya que, se obliga a trabajar con la normativa, que se encuentra vigente, y esto significo tener que volver a otras y sacar nuevamente la documentación, pasar por procesos reiterativos y buscar nuevas entidades, para que los asesoren y ejecuten el proyecto. A pesar de esto, con la normativa actual busca mejorar los tiempos y procesos que vivencian las personas que necesitan una vivienda, ya que, solo podrás obtener los subsidios, una vez que tengas calificado el proyecto, así dentro de un plazo normativo de 60 días, para el inicio de las obras, por lo tanto, según lo que señala norma, en estricto rigor los plazos, deberían acortarse y no pasar 10 a 15 años, para el logro del objetivo.

El segundo hallazgo encontrado, hace referencia a la fiscalización que establece el Estado, a través de sus Ministerios, debe supervigilar, a los privados en este caso en específico a la Entidad Patrocinante y la constructora, el cual claramente no se realizó, ya que, estas entidades deben tener la espalda económica para solventar un proyecto de esta envergadura y deben ser controladas, para que no ocurra, que una vez calificado los proyectos, estas se declaren en quiebra y dejen a merced a los beneficiados, jugando con el

sueño y el tiempo de estos. Además, otro hecho grave, fue adjudicarle un proyecto de 246 viviendas a una constructora, que estaba siendo investigada por la SEREMI de Vivienda, y la cual fue sancionada y cerrada, un mes antes del inicio de obras del proyecto habitacional, “Los Jardines de Quinta Normal”.

7.2 Conclusiones.

Al concluir la presente investigación, se puede señalar que el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, en Construcción en Nuevos Terrenos, ha venido a solucionar considerablemente, la calidad de vida de las familias, más vulnerables del país, ya que, cada año el país avanza más, en el retroceso de los índices de allegamiento y hacinamiento, lo anterior propio de un país en vías de desarrollo y que integra el grupo privilegiado de las naciones, participe de la OCDE, (Organización para Cooperación y el Desarrollo Económico).

La dificultad más significativa que actualmente presenta el programa y que devela la presente investigación es, la excesiva burocracia del aparataje estatal, en lo que se refiere al entregar soluciones más rápidas y oportunas. Esto se puede deber, a la creciente demanda de personas, que buscar obtener un hogar propio y a la oferta que en ocasiones no es capaz de responder a este fenómeno.

Si bien es cierto, que hubo otros factores que retrasaron el proceso, fue este, el más considerable desde la percepción de los usuarios, relegando a los otros problemas a un segundo lugar. Cabe mencionar que todas las dificultades del proceso ya han sido mencionadas a lo largo de la presente investigación.

No obstante se hace importante señalar que desde nuestra propia perspectiva, este grupo de usuarios careció de un eficaz diagnóstico participativo en sus inicios, no siendo problema del programa en sí, pero sí, de los entes a cargo de ejecutar dicho instrumento verificador.

Un diagnóstico se constituye como una primera etapa dentro del proceso de planificación. Es la actividad a través de la cual se interpreta la realidad que interesa transformar. Desde este punto de vista, realizar un diagnóstico grupal es la manera más propicia para remediar alguna problemática sentida y vivenciada.

Generalmente, el proceso de diagnóstico grupal empieza cuando se necesita enfrentar problemas que ya comienzan a manifestarse en la comunidad, que están siendo detectados por las organizaciones sociales o por la población organizada que se ve afectada de una u otra forma compartiendo elementos en común.

En síntesis, el diagnóstico permite comprender los problemas que plantea la realidad, de tal manera de obtener los conocimientos necesarios para planificar acciones y soluciones viables.

Por lo anterior, podemos decir que diagnosticar es investigar, porque no se puede actuar sobre algo que se desconoce.

Es en este momento cuando toma relevancia el diagnóstico participativo en esta investigación particular, los usuarios del comité “Los jardines de Quinta Normal” , antes de conformar dicho comité, eran ciudadanos que atravesaban situaciones similares, pero no se encontraban organizados, la causa en común de la obtención de una vivienda definitiva ,hizo que se conformaran, y posterior a esto la realización de un diagnóstico entre todos tomaba protagonismo, ya que, nadie más que ellos podían detallar las percepciones y el sentir de sus obstáculos personales y familiares al no tener una vivienda apropiada para habitar.

Desde nuestra perspectiva profesional, esto no, solo ocurre en este programa, si no, también, en distintas áreas de nuestra vida cotidiana como lo son; Salud, Educación y la Seguridad Social entre otros.

Es por ello, que desde la presente investigación es necesario visualizar propuestas de mejora, para que el caso del Comité de Usuarios, Los Jardines de Quinta Normal, no se vuelva a repetir.

Es importante hacer mención que cuando se realice una modificación en algún decreto, y este cambio pueda entorpecer el camino recorrido por ciudadanos, debería realizarse en un tiempo paulatino de marcha blanca, para que las personas no vuelvan atrás y pierdan todo lo conseguido a la fecha. Además, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, debe tener los lineamientos claros cuando se realicen modificaciones, ya que, en muchas oportunidades, nos encontramos con que a pesar de existir la nueva normativa y la vigencia de esta, no se puede proseguir, debido que el mismo SERVIU, no cuenta con el procedimiento claro para actuar, ya que, los funcionarios no se han interiorizado aun en las modificaciones realizadas y existe una constante rotación.

7.3 Aporte al Trabajo Social.

Con el pasar del tiempo las sociedades van cambiando, los individuos que la conforman también, muchas problemáticas existentes en el pasado ya no están presentes en el aquí y el ahora, es en este momento donde el Trabajo Social viene a dar cuenta de aquello, anteponerse a las dificultades que van a ocurrir, y a su vez realizar aportes que contribuyan en forma activa al bienestar de las personas, principio fundamental de esta profesión.

Es cierto a su vez que dicha profesión debe velar por la justicia social, ser un agente de cambio, pues las personas depositan la confianza en que sus demandas tendrán una solución, ahora bien es necesario además considerar que es de suma importancia que los derechos ciudadanos tengan la relevancia que requieren. El Trabajador social se posiciona con una visión paradigmática, ya que, conoce la realidad en la que viven las personas, pero esa realidad se construye en la constante interacción con los otros.

Es en este contexto que se van encontrando diversas situaciones que deben ser subsanadas, por lo mismo es necesario ser un aporte, y cumplir con la tarea de asegurar la satisfacción de los estándares mínimos en la calidad de vida. Todos los países presentan

distintas realidades sociales, en América latina existe una pluralidad de problemáticas presentes, por lo mismo en la región los países se encuentran aún en vías al desarrollo. Si nos centramos particularmente en nuestro país, donde la inequidad es un tema latente, es necesario dar respuesta al porqué de esta situación. El modelo económico imperante contribuye a que muchas injusticias se multipliquen, el concepto del individualismo se encuentra arraigado en el presente, y vino a reemplazar al altruismo y la filantropía.

Como se mencionó anteriormente hay diversas problemáticas en nuestro país, el tema de la vivienda ha estado presente por décadas, siendo analizado como un fenómeno que ha presentado diversos cambios. Es innegable que han existido grandes avances, pues en la década de los 60 estaba en boga debido a la alta cantidad de habitantes que carecían de una vivienda, el índice de vulnerabilidad estaba en aquel entonces en un punto crítico. Continuamente se fueron realizando avances en la materia, la cantidad de viviendas construidas fue aumentando para dar una respuesta a la elevada demanda, el esfuerzo de los gobiernos de turno y el rol del Estado fue fundamental en el diseño e implementación de la política habitacional. Si se analiza desde este punto de vista hoy en día dicha política tiene varios aciertos, pues por algo está siendo replicada en otros países del continente, debido a la calidad de esta. Aun así siempre hay errores por corregir, como en el caso particular del subsidio habitacional de vivienda DS 49, de construcción en nuevos terrenos, que anterior al 2014 las familias se adjudicaban dicho subsidio sin aún tener el terreno en el cual se iba a construir, todo esto retrasaba el proceso, y fue lo que ocurrió con el comité de usuarios “los jardines de Quinta Normal”, debido a que tuvieron que esperar doce años hasta lograr el objetivo de alcanzar una vivienda definitiva.

Volviendo al tema central, es primordial para la disciplina realizar una investigación exploratoria de esta índole, ya que, la obtención de una vivienda es uno de los propósitos básicos que las familias persiguen. Rescatar la apreciación, percepción y satisfacción de las familias que han sido beneficiadas por las políticas de estado viene a dar cuenta si efectivamente la política descrita está funcionando como se espera, y cuáles son las probables modificaciones a realizarle para dar cumplimiento de la mejor forma posible a lo que busca alcanzar.

Otro factor relevante a destacar, es que muchas veces las políticas de las diversas áreas son elaboradas por tecnócratas, responden a realidades emanadas de cifras, que muchas veces no se condicen con lo que verdaderamente está ocurriendo. Es en este preciso momento que los profesionales de las ciencias sociales, especialmente Trabajadores(as) Sociales, deberían tener mayor injerencia a la hora de la elaboración, debido a que son ellos(as) que interactúan en forma constante con el medio y pueden tener una visión más objetiva de lo que verdaderamente necesita la población en su conjunto.

CAPITULO VIII.

BIBLIOGRAFÍA.

8.1 Libros.

- Cfr. Gil Mc Cawley, D., “Derechos garantizados y su expresión en Políticas Públicas”, en Estrategias de Desarrollo y Protección Social, Gobierno de Chile, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Vol. 2 (2004). P. 88.
- González. L. Orientaciones sobre lectura de vulnerabilidad social, (1995). Pág. 17.
- Navarro, C. El Derecho a una Vivienda Digna y el Rol del Estado Chileno (2012). Pág. 25.
- Olmsted. M. “El pequeño grupo”. (1986). Pág 10.

8.2 Instituciones.

- Adimark “Investigación de mercado y opinión pública”. (2016)
- CEPAL-ECLAC. Vulnerabilidad Sociodemográfica: “viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas”. (2002).
- Ilustre Municipalidad de Quinta Normal. PLADECO Comunal (2012-2016) Pág. 23.
- Manual para el diseño de ejecución de Planes de Habitación Social, Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2017).

8.3 Sitio de Internet.

- Archivo de Noticias. Ministerio de Vivienda y Urbanismo 2016. Recuperado el 29 de marzo del 2017 de http://www.minvu.cl/opensite_det_20161120121745.aspx
- Banco Mundial – Índices de Vulnerabilidad en Chile .Recuperado el 31 de Marzo del 2017 de <http://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview>
- Chile y su población. Archivo Expansión 2015. Recuperado el 18 de marzo del 2017 de <http://www.datosmacro.com/demografia/poblacion/chile>
- Definición de burocracia. Diccionario virtual (2017). Recuperado el 25 de Abril del 2017 de <https://www.significados.com/burocracia/>
- Definición de cohesión. Diccionario virtual (2017). Recuperado el 25 de Abril del 2017 de <http://definicion.de/cohesion/>
- Definición de Participación. Diccionario virtual (2017). Recuperado el 25 de Abril del 2017 de <http://definicion.de/participacion/>
- Definición de satisfacción. Diccionario virtual (2017). Recuperado el 25 de Abril del 2017 de <http://definicion.de/satisfaccion/>
- Desde la Ficha de Protección Social a la Reforma de Focalización. Archivo P.N.U.D 2014. Recuperado el 27 de marzo del 2017 de <http://www.onu.cl/onu/sample-page/agencias-fondos-y-programas/pnud/>
- Diario El Mostrador, “a pesar de los avances, Chile sigue siendo el país más desigual de la OCDE” Noviembre del 2016, recuperado el 04 de Abril del 2017. <http://www.elmostrador.cl/mercados/2016/11/24/a-pesar-de-los-avances-chile-sigue-siendo-el-pais-mas-desigual-de-la-ocde/>
- Educar Chile – Planificación de Clases. Recuperado el 01 de Abril del 2017 de <http://ww2.educarchile.cl/portal.herramientas/planificaccion/1610/article-93555.html>

- Estudios cuantitativos de Almarza .Recuperado el 31 de Marzo del 2017 de <https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304095214/rev117>

- Implementación de la Política Nacional de Desarrollo Urbano. Archivo P.N.U.D 2014. Recuperado el 28 de marzo del 2017 de file:///C:/Users/Pc/Downloads/PRODOC_90298_%202014_18.pdf

- Importancia de la comunicación. (2017). Trabajo Social con Grupos recuperado el 25 de Abril del 2017. <http://impcomu.blogspot.cl/2011/07/la-importancia-de-la-comunicacion.html>

- Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile año 2003. [Recuperado el 04 de Abril del 2017.](#) <http://www.derechoshumanos.udp.cl/wp-content/uploads/2009/07/desc.pdf>

- Innovación Social. Archivo vigente .Recuperado el 02 de Abril del 2017 de https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/personas_sin_hogar

- La entrevista cualitativa. Recuperado el 01 de Abril del 2017 de <https://pochicasta.files.wordpress.com/2008/11/entrevista>

- Meyin Ciro León. (2016). Reseña y formación grupal. Recuperado el 25 de Abril del 2017 de <http://apuntesdepsicologiagrupal.blogspot.cl/2012/11/formacion-y-cohesion-grupal-resena.html>

- Ministerio de Desarrollo Social y su Registro Social de Hogares. [Recuperado el 05 de Abril del 2017.](#) <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/ver/42344>

- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Archivo histórico de noticias 2012. Recuperado el 17 de marzo del 2017 de http://www.minvu.cl/opensite_det_20120516151521.aspx

- Ministerio de Vivienda y Urbanismo Pág. oficial. Archivo vigente .Recuperado el 31 de Marzo del 2017 de <http://beneficios.minvu.gob.cl/comprar-una-vivienda/>

- Pirámide de Maslow. Recuperado el 02 de Abril del 2017 de <https://psicologiymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>

- Plan de Acompañamiento Social. .recuperado el 24 de abril del 2017
<https://prezi.com/bnzsrvuoe5zt/plan-de-acompanamiento-social-pas/>
- Programas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo 2017. Recuperado el 18 de marzo del 2017 de <http://beneficios.minvu.gob.cl/construir-una-vivienda/sector-vulnerable/>
- Proveedores Técnicos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. [Recuperado el 05 de Abril del 2017 http://proveedores tecnicos.minvu.cl/entidades-2/](http://proveedores tecnicos.minvu.cl/entidades-2/).
- Teoría de las Necesidades de Max Neef. Recuperado el 02 de Abril del 2017 de [https://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo a escala humana](https://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escal_a_humana)
- Teoría Sistémica, según Bertalanffy. Recuperado el 18 de marzo del 2017 de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Teoria%20general%20de%20los%20sistemas v4](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Teoria%20general%20de%20los%20sistemas_v4).
- UNICEF – Índices de Alfabetización en Chile .Recuperado el 31 de Marzo del 2017 de https://www.unicef.org/spanish/infobycountry/russia_statistics.html
- Universidad de Chile – Pobreza y vulnerabilidad. Recuperado el 02 de abril del 2017 de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-gonzalez_a/pdfAmont/cs-gonzalez
- Vulnerabilidad Social, el camino hacia la exclusión. Recuperado el 02 de abril del 2017 de <http://nulan.mdp.edu.ar/716/1/01207f>

ANEXOS.

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado:

Función:

Tiempo de pertenencia al comité:

Fecha de las entrevistas:

Etapas del Comité:

Etapa 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?		
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?		

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

.....
.....
.....

Etapa 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?		
¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?		

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

.....
.....
.....

Etapa 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entregó una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?		
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

.....

.....

.....

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?		
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

.....

.....

.....

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado:

Cargo:

Fecha de entrevista:

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?				
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones partícipes del proceso para la obtención de una				

vivienda definitiva?				
¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?				
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?				
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?				

Resultados obtenidos, tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Anexo 1: Planillas de respuesta referente a entrevista semiestructurada.

ETAPAS		RESPUESTAS		RESPUESTAS
ORGANIZACION DE LA DEMANDA		SI		NO
	PREGUNTA 1	1		5
	PREGUNTA 2	4		2
DISEÑO DEL PROYECTO				
	PREGUNTA 1	5		1
	PREGUNTA 2	5		1
CALIFICACION DEL PROYECTO				
	PREGUNTA 1	5		1
	PREGUNTA 2	0		6
SEGUIMIENTO DEL PROYECTO				
	PREGUNTA 1	6		0
	PREGUNTA 2	0		6

Anexo 1: Planillas de respuesta referente a escala de apreciación.

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
INDICADORES					
COMUNICACIÓN		0	2	3	1
FLUIDEZ (BUROCRACIA)		0	0	3	3

PARTICIPACIÓN	0	4	2	0
----------------------	----------	----------	----------	----------

AFIATAMIENTO (COHESIÓN)	2	2	2	0
------------------------------------	----------	----------	----------	----------

SATISFACCIÓN	1	2	2	1
---------------------	----------	----------	----------	----------

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado: Carmen Gloria
Delgado Rojas.

Función: Presidenta del Comité.

Tiempo de pertenencia al comité: 12 años

Fecha de las entrevistas: 13-04-2017

Etapas del Comité:

Etapas 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?		X
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

La primera respuesta es negativa, ya que, en aquel entonces la normativa no exigía una Entidad Patrocinante previa, puesto que la adjudicación del subsidio fue sin proyecto calificado.

La segunda respuesta es afirmativa, debido a que efectivamente se realizó un diagnostico en el que participaron los usuarios del Comité para encontrar las verdaderas necesidades.

Etapas 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.

¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?	X	
¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

La respuesta en ambos casos es afirmativa, pues las familias tuvieron una destacada participación en el diseño del proyecto habitacional, es decir su opinión fue considerada, además las familias aprobaron el plan de acompañamiento social al momento de la ejecución.

Etapas 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entregó una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?	X	
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

La primera respuesta es positiva, debido a que se considera que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo entregaron efectivamente una pronta respuesta para la calificación del proyecto.

La segunda respuesta es negativa, ya que, hubo un retraso en la Construcción, debido a que la Entidad Patrocinante se declaró en quiebra y la constructora fue sancionada por malversación de fondos.

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?	X	
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Efectivamente hubo involucración de los usuarios en el desarrollo y el avance de la construcción del proyecto habitacional.

Hubo un retraso en la aprobación de partidas, esto a raíz de que el caso pasó por muchos funcionarios de SERVIU, Los que según la directiva no daban mayor fluidez al tema.

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado: Sara Rosa Medel
Gonzalez.

Función: Secretaria.

Tiempo de pertenencia al comité: 12 años

Fecha de las entrevistas: 13-04-2017

Etapas del Comité:

Etapas 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?		X
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

No se informó al comité los requisitos exigidos al momento de postular, ya que, ellos obtuvieron los subsidios sin proyecto, y antes del cambio de normativa vigente en el 2014, ellos solo se guiaron para esto por ejecutivo del proyecto SERVIU.

Efectivamente si se realizó un diagnostico participativo, para dar cuenta principalmente de las necesidades sentidas por el comité de usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”.

Etapas 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.

¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?	X	
¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Las familias si se vieron involucradas en el diseño y ejecución del proyecto habitacional, es decir , se sintieron partícipes de su propio proceso.

Las familias del comité si aprobaron el proyecto y también el plan de acompañamiento social, en su etapa de ejecución.

Etapas 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entregó una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?	X	
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Efectivamente si se le entrego una pronta respuesta a las familias del comité, por parte del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, referente a la calificación del proyecto.

Debido a que la entidad patrocinante original, una vez calificado el proyecto, se declaró en quiebra y la constructora fue sancionada por SERVIU, debido a problemas de malversación de fondos, no se pudieron iniciar obras durante el periodo de un año y medio.

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?	X	
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

El comité de usuarios si fue involucrado durante el desarrollo y el avance en la construcción del proyecto habitacional.

Debido a que el departamento de estudios del SERVIU, se tomó más del tiempo normativo, en aprobar la modificación de proyectos “partidas”, esto retraso el proceso constructivo, ya que, no se podía seguir trabajando sin tener aprobadas dichas partidas.

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado: Ana Maria Salinas
Aranda.

Función: Tesorera.

Tiempo de pertenencia al comité: 12 años

Fecha de las entrevistas: 13-04-2017

Etapas del Comité:

Etapas 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?		X
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

No existió información al respecto sobre los requisitos de postulación, puesto que, los usuarios obtuvieron subsidios sin proyecto, antes del cambio de normativa en el 2014, solo se guiaron por el ejecutivo de proyecto SERVIU.

Si se realizó un diagnostico participativo, en el que se pudo recoger las necesidades vivenciadas por los usuarios del comité.

Etapas 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.

¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?	X	
¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Las familias si se vieron involucradas en el diseño y en la ejecución del proyecto habitacional.

Las familias del comité de usuarios efectivamente aprueban el proyecto y el plan de acompañamiento social en su etapa de ejecución.

Etapas 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entregó una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?	X	
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo le entrego una pronta respuesta a los usuarios referentes a la calificación del proyecto.

Al momento que la Entidad Patrocinante se adjudicó el proyecto, esta se declara en quiebra, y la constructora a su vez, es sancionada por el SERVIU a causa de malversación de fondos, no se pudieron iniciar las obras durante un año y medio.

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?	X	
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

El comité de usuarios encontró que claramente si se vieron involucrados en el desarrollo y el avance de la construcción del proyecto habitacional.

A causa de que el departamento de estudios del SERVIU, se demoró más tiempo normativo, en que se aprobaran las modificaciones de proyectos partidas”, debido a lo anterior se entorpeció el proceso constructivo, puesto que, era indispensable seguir trabajando, sin que las partidas fueran aprobadas.

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado: Uberlinda Faundez
Rojas.

Función: Participante del comité

Tiempo de pertenencia al comité: 12 años

Fecha de las entrevistas: 13-04-2017

Etapas del Comité:

Etapas 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?		X
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

No, porque se obtuvieron los subsidios antes del cambio de norma, por lo tanto no atendían directamente en SERVIU, no se trabajó con EGIS.

No, porque no se preguntó, acerca de la historia como grupo en una asamblea.

Etapas 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.

¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?	X	
¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Las familias si se sintieron involucradas en la ejecución del proyecto habitacional.

Las familias del comité de usuarios, aprobaron el proyecto y diseño del plan de acompañamiento social en la etapa de ejecución.

Etapas 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entrego una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?	X	
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entrego en forma clara y precisa, una pronta respuesta en lo que se refiere la calificación del proyecto.

Por problemas de la EGIS y constructora que tenían primeramente no se dio inicio a las obras en corto plazo, debido a sanciones y quiebres de estas.

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?	X	
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Los usuarios estuvieron involucrados en el desarrollo y los avances de la construcción del proyecto habitacional.

Se demoró excesivamente el MINVU, en otorgar una respuesta, respecto a la calificación y aprobación de partidas.

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado: Romina Reyes
Almarza.

Función: Participante del comité

Tiempo de pertenencia al comité: 12 años

Fecha de las entrevistas: 13-04-2017

Etapas del Comité:

Etapas 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?	X	
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?	X	

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Los usuarios del comité estuvieron informados respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva.

Existió un diagnostico participativo en el que se conoció las necesidades del comité de usuarios.

Etapas 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.

¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?		X
¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Gran parte de las familias no tenían idea alguna respecto al diseño del proyecto, porque no se participó activamente de este.

Etapas 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entregó una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?		X
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Existió mucha burocracia, la ilusión de la gente sobre una vivienda pronta estuvo presente siempre, pero de a poco se iban perdiendo las esperanzas.

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?	X	
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Si, efectivamente el comité estuvo involucrado en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional.

Existía la presencia de reuniones informativas, donde los asistentes tomaban conocimiento de avances y eventualidades que se presentaban.

Entrevista semi-estructurada:

Presentación:

Buenas tardes, como parte de nuestra tesis para la carrera de Trabajo Social en la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Internacional SEK de Chile estamos realizando una investigación acerca de los “Significados asociados a los procesos vivenciados por los Usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” durante la implementación del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda en Construcción en Nuevos Terrenos. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradecemos de su colaboración.

Inicio:

Usuario entrevistado: Carlos Toro
Sepulveda.

Función: Participante del comité.

Tiempo de pertenencia al comité: 12 años

Fecha de las entrevistas: 13-04-2017

Etapas del Comité:

Etapas 1: Organización de la demanda.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
En reunión inicial: ¿Se le informo al Comité de Usuarios, respecto a los procesos para lograr la solución habitacional definitiva y de los requisitos exigidos al momento de postular?		X
¿Se realizó un diagnóstico participativo, con la finalidad de conocer las características y necesidades del Comité de Usuarios?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Ambas preguntas fueron negativas. Debido a que fue poco clara la información entregada al momento de postular y que no existió un diagnostico participativo para dividir las necesidades del comité.

Etapas 2: Diseño del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucra a las familias del Comité de Usuarios en el diseño y ejecución del proyecto habitacional?	X	

¿Las familias del Comité de Usuarios aprobaron el proyecto y diseño del PAS en la etapa de ejecución?	X	
---	----------	--

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Las familias del comité si estuvieron involucradas en el diseño y la ejecución del proyecto habitacional.

Las familias del comité de usuarios aprobaron el proyecto y el plan de acompañamiento social en la etapa de ejecución de este.

Etapas 3: Calificación del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo entrego una pronta respuesta, referente a la calificación del proyecto?	X	
¿Tras la calificación del proyecto, se procedió rápidamente con el inicio de obras y faenas?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Efectivamente el Ministerio de Vivienda y Urbanismo entrego una pronta respuesta que dejo tranquilos a los usuarios, referente a la calificación del proyecto.

Se señala que se observó claramente como la construcción estuvo detenida por un largo periodo de tiempo.

Etapas 4: Seguimiento del proyecto.

PREGUNTAS:	SI.	NO.
¿Se involucró al Comité de Usuarios, en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional?	X	
¿El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue rápido a la hora de aprobar partidas económicas, para dar continuidad a la construcción del proyecto habitacional?		X

Argumente, el ¿por qué? de su respuesta.

Las familias del comité de usuarios si se vieron involucrados en el desarrollo y avance de la construcción del proyecto habitacional.

El usuario indica que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue lento, para la aprobación de partidas tanto así, que hubo protestas en dependencias del Ministerio y la televisión.

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado: Carmen Gloria Delgado Rojas.

Cargo: Presidenta del comité.

Fecha de entrevista: 13-04-2017

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?			X	
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones participes del proceso para la obtención de una vivienda definitiva?			X	

¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?		X		
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?		X		
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?		X		

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado: Sara Rosa Medel González.

Cargo: Secretaria

Fecha de entrevista: 13-04-2017

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?		X		
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones participes del proceso para la obtención de una vivienda definitiva?				X

¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?			X	
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?			X	
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?			X	

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado: Ana María Salinas Aranda.

Cargo: Tesorera

Fecha de entrevista: 13-04-2017

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?			X	
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones participes del proceso para la obtención de una vivienda definitiva?				X

¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?		X		
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?	X			
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?		X		

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado: Uberlinda Faundez Rojas

Cargo: Participante del comité.

Fecha de entrevista: 13-04-2017

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?				X
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones partícipes del proceso para la obtención de una vivienda definitiva?				X

¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?		X		
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?		X		
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?	X			

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado: Romina Reyes Almarza

Cargo: Particioante del comité.

Fecha de entrevista: 13-04-2017

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?			X	
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones partícipes del proceso para la obtención de una vivienda definitiva?				X

¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?		X		
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?	X			
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?		X		

Escala de apreciación:

Nombre entrevistado: Carlos Toro Sepulveda

Cargo: Participante del comite

Fecha de entrevista: 13-04-2017

	Procesos Vivenciados.			
Indicadores	Muy Bueno/a	Bueno/a	Regular	Malo/a
¿Cómo fue la comunicación entre el Comité de Usuarios “Los Jardines de Quinta Normal”, la Entidad Patrocinante y el S.E.R.V.I.U durante la implementación del Programa F.S.E.V Construcción en Nuevos Terrenos?		X		
¿Cómo opero la fluidez en las Instituciones participes del proceso para la obtención de una vivienda definitiva?			X	

¿Cómo cree usted que fue la participación de los usuarios del Comité “Los Jardines de Quinta Normal” en el proceso de postulación, implementación y en la nueva vida de barrio?			X	
¿Cómo fue el nivel de afiatamiento del Comité de Usuarios, durante el proceso vivenciado hasta la entrega de la vivienda?			X	
¿Cómo es su grado de satisfacción, tras la entrega definitiva de su vivienda?		X		