



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO  
CRISTIANO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**“OPINIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA  
DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO DE LA COMUNA DE EL  
BOSQUE”**

**Estudiante:** Jessica Alejandra Muñoz Román

**Profesor Guía:** Luis Hernán Ibarra Cortés

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO  
SOCIAL**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL**

Santiago, Chile

2014

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ... ..	15
II. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
III. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	16
IV. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	17
V. DISEÑO METODOLÓGICO .....	19

## PRIMERA PARTE

MARCO TEÓRICO.....	20
--------------------	----

### CAPÍTULO I

1.- POBREZA EN CHILE.....	25
2.- POBREZA – HABITABILIDAD REDES SOCIALES .....	27
3.- SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL.....	29

### CAPÍTULOII

#### POBREZA EN LA COMUNA DE EL BOSQUE, VIVIENDA, CALIDAD Y SATISFACIÓN DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS.

1.- POBREZA EN LA COMUNA DE EL BOSQUE.....	31
2.- VIVIENDA.....	33

3.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS.....	37
---	----

## **SEGUNDA PARTE**

### **DESCRIPCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE, PROGRAMAS; PUENTE, VÍNCULO Y HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO.**

MARCO REFERENCIAL.....	38
------------------------	----

## **CAPÍTULO III**

1.- DESCRIPCIÓN DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE.....	42
2.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA PUENTE.....	45
3.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA VÍNCULO.....	47
4.- ANTECEDENTES PROGRAMA HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO.....	53

## **TERCERA PARTE**

## **CAPÍTULO IV**

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	54
---------------------------------	----

1.-VALORACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROYECTO.....	73
2.- VALORACIÓN DEL PROGRAMA DE PARTE DE LAS PROFESIONALES INTERVINIENTES.....	79

## **CAPÍTULO V**

ANÁLISIS DESCRIPTIVO E INTERPRETATIVO.....	86
--	----

## **CAPÍTULO VI**

CONCLUSIONES.....	92
-------------------	----

## **CAPÍTULO VII**

HALLAZGO DE LA INVESTIGACIÓN.....	96
-----------------------------------	----

## **CAPÍTULO VIII**

APORTES AL TRABAJO SOCIAL.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS.....	111

## INTRODUCCIÓN

Desde la década de los años 90, Chile ha experimentado una mejoría sustantiva en las condiciones de vida de la población, producto del crecimiento económico sostenido en el tiempo lo que ha permitido la reducción de la pobreza. Los esfuerzos se han centrado en el crecimiento económico, postergando para más adelante, enfocarse en una mejor distribución del ingreso, ya que hasta el momento, este crecimiento es usufructuado por una pequeña porción de la población, los diferentes estudios que se realizan en la materia, demuestran una y otra vez que la riqueza se concentra en unos pocos.

Con este antecedente y en cumplimiento del rol subsidiario que tiene el Estado en el actual modelo, es que concentra los esfuerzos en la disminución de la pobreza, implementando una serie de políticas públicas que buscan que aquellas personas que viven en la pobreza reciban conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan por su sólo esfuerzo salir de esa condición.

En otras palabras, el Estado elabora una política pública, la financia, define su focalización y luego se desentiende del problema, dejando la solución de esta a cada una de las personas involucradas, lo que lleva al Estado a desentenderse de la problemática.

Con el retorno a la democracia, desde el gobierno del Presidente Aylwin, y los períodos siguientes de los gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia, la política social jugaría un rol importante en la búsqueda de una mayor justicia social en todos y cada uno de los ámbitos de la vida.

Junto con preocuparse por las víctimas y familiares de quienes fueron perseguidos por el Estado, se implementaron una serie de políticas públicas, pues los niveles de pobreza alcanzaban al 45% de la población que habita nuestro país, de ahí que

junto con decretar mejoras de sueldo a los trabajadores de la administración pública de Chile, se implementaron planes y programas tendientes a enfrentar la pobreza con el objeto de sacar a la mayor parte de la población de esa condición, instalándolo como un objetivo ético y político para los primeros gobiernos de la Concertación.

Para fortalecer esta acción se introdujeron cambios y transformaciones del área que atiende a este grupo de personas, entre ellas se destaca la Oficina de Planificación Nacional (ODEPLAN) que devino más tarde en Ministerio de Planificación y Cooperación, otorgándole un rango ministerial, manteniéndose como una instancia de planificación e implementación de las Políticas Sociales, también se creó el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el cual tiene como objetivo financiar proyectos productivos de sectores pobres y micro productores.

En el área de la salud se introdujeron modificaciones que le permitieron recibir un mayor financiamiento por parte del Estado, aumentar su dotación de personal, contratar más médicos especialistas y un mayor acceso a insumos médicos que permitieran una atención más digna a sus usuarios.

Esta misma situación se refleja en el sector vivienda, donde se desarrollaron diversos programas que estaban dirigidos a la población más vulnerable de Chile.

Los distintos momentos, roles y énfasis que ha asumido el Estado en materia de Políticas Sociales, tienen una estrecha relación con los modelos de desarrollo económico-social y político, es decir, con el contexto en que se elaboran y aplican las políticas sociales.

Al respecto, Hardy (2014) sostiene que el paradigma de las políticas sociales desde el año 90 a la fecha se ha caracterizado principalmente por:

- Valor dominante u objetivo: la integración
- Sujeto: las personas y familias vulnerables.

- Métodos de selección: diagnóstico específico, encuesta, focalización activa, enfoque de la vulnerabilidad.
- Estrategias: asistencia, ampliación de ejercicio de derechos, favorecer el acceso a derechos.

El modelo económico adoptado por Chile, destinado a un desarrollo equitativo y sustentable, para obtener buenos resultados, requirió de una serie de modificaciones y adecuaciones del aparato estatal, junto con leyes que creaban programas específicos de asignación de dinero de las políticas públicas, los que se ordenaron tras el concepto de “Crecer con Igualdad”, que en muchas materias se señaló “en la medida de lo posible”.

Este crecimiento con igualdad, representaba en primer lugar, una ampliación de las políticas económicas y sociales que debían estar diseñadas para favorecer a la población más vulnerable del país, como una manera de caminar hacia una mejor distribución del ingreso, en un esfuerzo por disminuir la brecha existente entre los sectores de mayores ingresos y los de menor ingreso, mediante la acción del Estado.

*“En medio de este clima constructivo se realizaron importantes avances en la distribución del ingreso y en la lucha contra la pobreza en los primeros años de los 90. Desde 1993 en adelante aparece una cierta congelación de los logros en equidad, sin embargo, la pobreza continuó en descenso, alcanzando a 21% de la población en 2000, reduciéndose a la mitad de 45% de 1987. Por un lado se reconoce la importancia del mercado en la asignación de recursos y, la importancia de los equilibrios macroeconómicos. Por otro se reconoce el rol que tiene el Estado en mejorar la distribución de oportunidades y asegurar la incorporación de todos los sectores y grupos en el proceso de crecimiento económico”. (Roldós, J. 1997: 79).*

Por su parte, Hardy (op.cit) afirma que, si bien se registran importantes logros en la disminución de la pobreza al reducirla del 45%, registrado en 1987, al 9.9% el 2013,

con un 2.9% de la población en situación de extrema pobreza y un 7% en situación de pobreza, aún existen sectores importantes de nuestra población que viven en la pobreza y una parte significativa de ella, vive en condiciones de “fragilidad”, ya que no obstante ser no pobres, ante un cambio de las condiciones laborales, salud o accidente de algún miembro del grupo familiar, los hace cruzar la línea de la pobreza, mostrando la precariedad distributiva de nuestra sociedad.

Es necesario señalar que este proceso no siempre ha sido ascendente, pues en el período 1996 - 2000 se observa un estancamiento en las cifras relativas a la indigencia, lo que generó un cuestionamiento a la aplicación de las políticas públicas en base a su efectividad y eficiencia en un número importante de familias de nuestro país. Según cifras de Mideplan, en el año 2002 existía un número de 225.000 familias bajo la línea de pobreza, es decir, familias que no contaban con una canasta familiar básica para su subsistencia.

Como una forma de afrontar ese estancamiento, el Gobierno de Chile, bajo la Presidencia de Ricardo Lagos Escobar instaura un Sistema de Protección Social denominado Chile Solidario, cuyo sustento legal se encuentra en la Ley N° 19.949 el cual tiene como misión desarrollar un trabajo coordinado e integral de los servicios públicos que permitan enfrentar la situación de indigencia de estas familias.

Chile Solidario, está dividido en tres componentes y se instaura el Programa Puente, como la puerta de entrada a este sistema de protección, cuya implementación está a cargo del Fondo de Inversión y Solidaridad Social (FOSIS). Este Programa se fundamenta en un modelo de intervención integral implementado por más de 2.000 apoyos familiares a lo largo del país y supone la ejecución de una política social basada en tres ejes fundamentales: capital social, redes e intervención en crisis.

*“El Programa Puente considera en primer lugar la generación de condiciones mínimas para el mejoramiento del estándar de vida de la familia que son consideradas un*

*derecho, para ellos provee un apoyo psicosocial que crea y/o restituye las capacidades de funcionamiento mínimo de las familias. (MIDEPLAN. 2006: 3).*

Operativamente, el trabajo del Programa se articula en siete dimensiones: Identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingreso. Estas dimensiones, a su vez, se sub dividen en 53 Condiciones Mínimas.

El abordaje de las condiciones mínimas es asumido por la oferta pública existente, recayendo un número importante de éstas en el FOSIS, entre las que se destacan Habitabilidad, Dinámica Familiar, Apoyo a las Actividades Económicas (PAAE) y el Programa de Apoyo al Micro-emprendimiento (PAME). En la actualidad se le han sumado otras ofertas ligadas al fomento de la Empleabilidad dirigidos a grupos como jóvenes o mujeres Jefas de Hogar.

El Gobierno de Michelle Bachelet (2006-2010) amplía, en el año 2009, las dimensiones a 78, buscando garantizar los derechos sociales en todas las políticas sociales que tengan relación con el ciclo vital de la familia, extendiendo los beneficios a sectores que se encuentren más allá de la pobreza extrema. El objetivo es institucionalizar un Sistema de Protección Social, basado en la concepción de derechos garantizados, que consolide lo que había sido la orientación de las políticas sociales desde la década de los noventa, a partir de la cual, como señala el Centro de Estudios Dialoga:

*“Es a partir de fines de los noventa, con un camino de superación de la pobreza en franco avance a través de dos gobiernos consecutivos, que se comienza a sellar un nuevo modelo de políticas sociales basados en derechos sociales garantizados”.  
([www.dialoga.cl](http://www.dialoga.cl)).*

Una de las ampliaciones más significativas de este período es el Programa Vínculo, dirigido a personas adultas mayores de 65 años que se encuentren en situación de vulnerabilidad y pobreza. El Programa aborda a los adultos mayores que se

encuentren desvinculados socialmente, quienes por la condición de ser adultos mayores, necesitan de un apoyo y acompañamiento en su vida cotidiana.

El responsable de aplicar esta política pública, es el Servicio Nacional del Adulto Mayor, (SENAMA) quien brinda asistencia técnica y supervisión especializada a las municipalidades ejecutoras del programa. Está dirigido a implementar un programa de apoyo psicosocial, destinado a mejorar las condiciones de la calidad de vida de los adultos mayores solos, que ingresan al Sistema de Protección Chile Solidario y que tiene como objetivo brindar cuidado integral a las personas mayores, permitiendo su acceso a los beneficios sociales y.

*“Es ejecutado conjuntamente entre el Ministerio de Desarrollo Social y SENAMA. Su objetivo es conectar a las personas mayores que viven solas, con condiciones de vulnerabilidad social y desconectadas de las redes sociales”. (Rosa Kornfeld Matte Directora Nacional - SENAMA, 2012)*

La mención a estos dos programas –Puente y Vínculos- obedece a que ambos son la puerta de entrada para el Programa de Habitabilidad, tema de nuestra tesis.

*“El Programa Habitabilidad es adscrito al Ministerio de Planificación (MIDEPLAN). Se inicio en el año 2004 y no tiene previsto una fecha de término. Esta dirigido a las familias del Programa Puente y Vínculo del Sistema de Protección Social Chile Solidario y tiene una cobertura nacional. (Patricio Navarro coordinador, Osvaldo Moreno y Leonel Tapia 2010, pág. 02).*

El objetivo del Programa es mejorar la habitabilidad de sus residencias (casas o piezas) y asegurar la vinculación de las familias y personas en situación de pobreza, a los recursos que los servicios sociales entregan. Es un modelo establecido en el ejercicio institucional en red, es decir que los favorecidos están reconocidos en un sistema del que reciben diferentes ayudas del aparato público como una forma de apoyarlos integralmente.

En el caso de los beneficiarios del Programa Puente el énfasis está en mejorar las condiciones de Habitabilidad, vale decir, arreglos de techos, muros, servicios sanitarios y ampliaciones de la vivienda, mientras que para los beneficiarios del Programa Vínculo, la prioridad es la dotarlos de equipamiento básico, entendiéndose por tal, proveerlos de camas, cocinas, vajilla, entre otros enseres, lo que les permite satisfacer las condiciones mínimas de calidad de vida a las familias que son beneficiarias de este programa.

A partir de las carencias presentes en cada una de las familias beneficiarias, el Programa de Habitabilidad estableció trece componentes que en su conjunto, darían satisfacción a las necesidades de las familias beneficiarias, los que se concretan en 8 estándares, de los trece que conforman la totalidad establecida por el programa, pues los dos primeros corresponden al subsidio de vivienda y los número 10,11 y 12 tampoco comprenden a los beneficiarios de los dos citados programas.

A continuación se enumeran los estándares que corresponden a los beneficiarios Puente y Vínculos, pudiéndose observar que se refieren a condiciones básicas que toda vivienda y familia debieran poseer:

H3, que la familia cuente con agua potable dentro de la vivienda,

H4 un sistema de energía adecuada,

H5 un sistema adecuado de eliminación de excreta,

H6 que las familias cuenten con una vivienda sellada en piso, techo y muro,

H7 que la familia cuente al menos con dos piezas habitables a fin de evitar el hacinamiento,

H8 que cada miembro de la familia cuente con una cama y equipamiento adecuado,

H9 disponga de equipamiento básico para la preparación y consumo de alimentos,

H13 que la disposición del equipamiento de la vivienda no presente dificultades para el acceso y desplazamiento de personas discapacitadas.

Respecto de las condiciones mínimas dirigidas a los adultos mayores, se estipula que estos deben disponer de una cama equipada, enseres básicos de cocina para la elaboración de sus alimentos como por ejemplo: batería de cocina, vajilla, cubiertos, utensilios (accesorio para el hogar). En este caso se propicia la funcionalidad, seguridad e higiene y que dispongan de los enseres básicos para el equipamiento del hogar, que le permita tener calefacción y un recinto de comedor habilitado.

El programa Habitabilidad se desarrolla en forma operativa a través de los Municipios y sólo ha sido evaluado a nivel nacional por el propio FOSIS, no existiendo registros de investigaciones evaluativas a nivel local que describan las mejoras en la calidad de vida que tienen las familias que han pasado por este programa y si esto les ha significado un cambio en su auto imagen.

Ante esta carencia de estudios evaluativos locales, parece necesario y pertinente realizar una investigación que se oriente a evaluar el funcionamiento del citado Programa en la Comuna de El Bosque, al igual que en otras comunas del país, considerando las opiniones de los beneficiarios provenientes de los Programas Puente y Vínculos.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el actual modelo económico, el Estado asume un rol subsidiario respecto de aquellos individuos que no se encuentran aptos para participar en el mercado, con el objeto de lograr su habilitación para que sean parte activa de la sociedad. Para ello interviene por medio de las políticas sociales destinadas a las familias, grupos y comunidad que se encuentran en alguna situación de vulnerabilidad, políticas que son ejecutadas a nivel local por medio de los municipios quienes tienen que procurar la satisfacción de necesidades básicas de las familias o personas que se encuentran en estado de pobreza o sufren alguna vulneración de derechos, según cumplan con los requisitos que plantea cada programa.

Los Programas que se originan de esas políticas tienen un alcance nacional, pero por regla general, su aplicación se delega en los municipios, los que deben implementarlos siguiendo las normativas nacionales por medio de la acción de sus equipos de técnicos y profesionales.

A partir de lo anterior, las evaluaciones de esos programas tienden a ser realizadas desde una mirada nacional y con equipos centralizados, lo que muchas veces conduce a que no existan datos desagregados a nivel local, falencia que tampoco es abordada por los municipios dada la escasez de recursos humanos y materiales para su realización.

Lo descrito en los párrafos anteriores se puede aplicar al Programa de Habitabilidad que es una de las 53 condiciones del Programa Chile Solidario:

*“El Programa de Habitabilidad es parte de las ofertas complementarias a las familias y personas que ingresan al Sistema de Protección Chile Solidario a través de los programas de apoyo psicosocial. Se trata de poner a disposición de ellos una oferta de servicios que les permitan cumplir con las condiciones mínimas de calidad de vida asociadas a la dimensión de habitabilidad en el caso del “Puente” y de Equipamiento*

*Básico en el caso del Programa “Vínculo”. La demanda sobre las condiciones mínimas a satisfacer se determinan por un diagnóstico que se realiza a las familias del programa “Puente” durante un acompañamiento de dos años (serán beneficiarios del Componente 1 al 3) y del programa “Vínculos” por un año (serán los beneficiarios del Componente 4) por parte de profesionales contratados por los Municipios” (Patricio Navarro coordinador, Osvaldo Moreno y Leonel Tapia 2010, pág. 02).*

Esta norma tiene la función de abordar a las familias más vulnerables del país y en cumplimiento de los requisitos que establece el programa, se debe realizar, por los profesionales de los respectivos municipios las evaluaciones y diagnósticos adecuados que conllevan a determinar las condiciones mínimas, para satisfacer la demanda por mejora de la vivienda. En forma operativa, ésta se divide en diferentes ámbitos, a saber; que el hogar esté dotado de equipamiento básico; que las instalaciones sanitarias y reparaciones eléctricas estén dentro de las normas que regulan a cada uno de estos servicios, por lo que de ser necesario, se realizan instalaciones nuevas las que se ejecutan bajo las normas y posterior certificación por parte de los organismos fiscalizadores competentes en cada una de las materias que les corresponde intervenir. Asimismo, una vez que las personas o grupos familiares que han sido seleccionadas para ser incluidas en el mencionado programa, considera una preocupación por el entorno físico de la vivienda, de acuerdo a las necesidades detectadas en terreno.

El problema de investigación, en consecuencia, consiste en evaluar el funcionamiento del Programa de Habitabilidad de Chile Solidario en la Comuna de El Bosque, desde las opiniones de las familias beneficiarias y de los profesionales involucrados en la aplicación del Programa de Habitabilidad Chile Solidario en los años 2011 y 2012, con el objeto de establecer si este programa tiene una incidencia significativa en cambiar las condiciones materiales de la vivienda y equipamiento básico de los beneficiarios de los Programas Puente y Vínculos.

En esa perspectiva se busca precisar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios y la visión de los profesionales con el desarrollo en la práctica del citado programa.

La importancia de este estudio se basa en develar las características socio económicas de las personas beneficiarias y su grado de satisfacción con la ejecución de reparaciones, ampliaciones y construcción de nuevos recintos o viviendas, instalaciones y reparaciones de servicios sanitarios y reparaciones eléctricas y la entrega de equipamiento completo para camas, camarotes, cama de dos plazas, vajillas, ollas y cubiertos, por una parte, y caracterizar la percepción de los profesionales encargados de su implementación acerca del desarrollo del programa.

Ante lo planteado las preguntas de investigación que guiaron este estudio son las siguientes:

## **2.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.**

- ❖ ¿Cuáles son las características socio económicas de las familias beneficiarias del Programa de Habitabilidad de la Comuna El Bosque?
- ❖ ¿Cuáles son las opiniones que tienen las familias beneficiarias de los Programas Puente y Vínculos que han participado del Programa de Habitabilidad de la comuna de El Bosque, respecto del cumplimiento de la oferta del citado programa?
- ❖ ¿Cuáles son las percepciones de los profesionales que han participado del Programa de Habitabilidad de la comuna de El Bosque acerca del desarrollo del citado programa?

### **3.- OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN:**

#### **3.1.- OBJETIVO GENERAL N° 1.**

Describir las características socio económicas de las familias beneficiarias del Programa de Habitabilidad de la Comuna El Bosque.

##### **Objetivos específicos:**

- Caracterizar el perfil personal y el número de integrantes de las familias beneficiarias del Programa de Habitabilidad.
- Establecer el perfil laboral de los beneficiarios del Programa de Habitabilidad.

#### **3.2.- OBJETIVO GENERAL N° 2**

Describir las opiniones que tienen las familias beneficiarias de los Programas Puente y Vínculos que han participado del Programa de Habitabilidad de la comuna de El Bosque, respecto de los cambios en la vivienda y en su familia.

##### **Objetivos específicos:**

- Establecer los cambios y mejoras que perciben en sus viviendas tras la ejecución del programa.
- Evaluar si la ejecución del programa les permitió mejorar la convivencia en su grupo familiar.

#### **3.3.- OBJETIVO GENERAL N° 3.**

Describir la percepción de los profesionales que han participado del Programa de Habitabilidad de la comuna de El Bosque acerca del desarrollo del citado programa.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar la percepción de los profesionales acerca de los propósitos y beneficios del Programa de Habitabilidad.
- Caracterizar desde la percepción de los profesionales la participación de las familias seleccionadas en la rehabilitación y equipamiento de su vivienda.

## **4.- HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.**

### **4.1.- Hipótesis Nº 1**

- Las características socioeconómicas de los participantes se corresponden con la situación de pobreza que establece el Programa de Habitabilidad.

### **4.2.- Hipótesis Nº 2**

- Los beneficiarios del programa perciben cambios favorables en su vivienda y en las relaciones de convivencia familiar tras la ejecución del Programa de Habitabilidad.

### **4.3.- Hipótesis Nº 3**

- Los profesionales perciben el Programa de Habitabilidad desde sus fundamentos y condiciones operativas definidos institucionalmente.

## **5.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA.**

### **5.1. TIPO DE ESTUDIO:**

La presente investigación es de tipo descriptivo, transeccional y con un enfoque mixto.

Es descriptivo porque busca “*especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.*”(Dankhe en Hernández, Fernández, Baptista; 1991:71) y de carácter transeccional, ya que se realizó en un periodo limitado, específicamente en ocho meses (desde noviembre del 2012 hasta junio del año 2013).

El enfoque es mixto, con una aproximación cuantitativa a los usuarios para establecer la evaluación de los usuarios y cualitativa para caracterizar la percepción de los profesionales que trabajan en el Programa de Habitabilidad.

## **5.2.- Unidades de Análisis**

El estudio comprende dos sujetos:

- a) Beneficiarios del Programa de Habitabilidad provenientes de los Programas Puente y Vínculos, todos pertenecientes a la Comuna de El Bosque.
- b) Profesionales encargados de la aplicación del Programa de Habitabilidad en la Comuna de El Bosque.

## **5.3.- UNIVERSO:**

El estudio consta de dos universos:

- a) Las 50 familias que participan como beneficiarios del Programa de Habitabilidad de la comuna de El Bosque.
- b) Los dos profesionales que participan en la ejecución del Programa de Habitabilidad de la Comuna de El Bosque.

### **5.3.- MUESTRA:**

La muestra de este estudio es intencionada y corresponde a 25 familias perteneciente al Programa de Habitabilidad Chile Solidario, de la Comuna de El Bosque, que estuvieron dispuestas a contestar las preguntas y a ser entrevistadas.

Dos profesionales, un Asistente Social y un Arquitecto, que participan en la ejecución del Programa de Habitabilidad en la comuna de El Bosque, con el objeto de lograr una aproximación a los ámbitos sociales y técnicos involucrados en su desarrollo.

### **5.4.- TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron el cuestionario con preguntas estructuradas y abiertas a los beneficiarios del programa y la entrevista en profundidad con los profesionales

### **5.5.- TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:**

Las técnicas de análisis fueron el estadístico mediante programa Excell para el cuestionario y el Análisis de Contenido para los profesionales.

### **6.- VARIABLES:**

De acuerdo a la investigación, las variables que guiaron este estudio fueron:

- 1.- Características socio económicas.
- 2.- Percepciones.
- 3.- Satisfacción.

**PRIMERA PARTE**  
**MARCO TEÓRICO**

## CAPÍTULO I

### POBREZA EN CHILE

En Chile, se considera que un hogar está en situación de pobreza extrema si un ingreso mensual no permite satisfacer las necesidades de alimentos mensuales de su grupo familiar; esto es, si un ingreso mensual por persona es inferior al costo mensual de una canasta familiar, significa que la línea de la pobreza pasó de \$64.137, en el año 2009 a \$72.098 en el 2011, es decir hubo un aumento de la canasta de alimento en un 12,4% en circunstancias que el IPC subió un 6,5%.

Según lo indicado por la encuesta casen 2011, se entiende como indigentes a las personas o familias que solo cuentan con ingresos inferiores a la línea establecida para esta medición, esto quiere decir, obtener ingresos per cápita iguales o menores de \$72.098.

Esta metodología para hacer mediciones de ingreso, que permiten establecer la condición de vulnerabilidad de una persona y su grupo familiar, nace a partir de la década de los 90, coincidiendo con la recuperación del régimen democrático como una forma de gobernar Chile.

Luego de diferentes esfuerzos por acordar una manera única de medir la pobreza, se decide utilizar como indicador los ingresos monetarios, postergando para el futuro una nueva forma de medir pobreza que incorpore indicadores no monetarios.

*“Por ello, el Ministerio de Planificación ha utilizado el método de ingresos o indirecto para identificar la pobreza, en base a como se precisan en relación a mínimos de satisfacción de necesidades básicas, definiendo como pobreza “a aquellos hogares cuyos ingresos son inferiores al mínimo establecido para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros, y en situación de indigencia a aquellos hogares cuyos ingresos son inferiores al mínimo establecido para satisfacer las necesidades*

*alimentarias de sus miembros".(observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl Encuesta Casen)*

El Estado, a través del Ministerio de Desarrollo Social, es quien mide la pobreza aplicando metodologías que se encuentran encuadradas en estándares internacionales, aplicando una ficha de protección social, uno de cuyos indicadores es la medición del ingreso familiar, con el objeto de determinar la cantidad de calorías que debería consumir mínimamente una persona y considerando los gastos obligatorios en que debe incurrir para alcanzar ese umbral, es que se establece para ello el costo de una canasta de satisfacción de necesidades básicas (CSNB., \$38.325), la que contiene un grupo de bienes y servicios valorados a precios de mercado actual.

La estructura de la pobreza ha cambiado en nuestro país en los últimos cuarenta años, conforme el país crece económicamente.

Los pobres de hoy no son los mismos de hace décadas, ni su condición de pobreza es similar, lo que se debe reflejar en los productos que contiene una canasta básica de referencia.

Se han visualizado significativos cambios, no sólo en las familias o personas afectadas, sino que también en el tipo de desarrollo; social, económico, material lo que impacta en los niveles de vida alcanzados, lo que debe ser acompañado por una mayor focalización y especialización de la política pública, mejorando el acceso a los servicios públicos impartidos por el Estado para aquellos sectores de la población que se encuentran en un estado de vulneración o fragilidad superior al resto de la población.

Hasta ahora los esfuerzos del Estado están orientados a atender a aquellos sectores más pobres de la población e intenta intervenir, mediante la política pública, para lograr mejorar la distribución del ingreso, en la búsqueda de que la diferencia de

ingreso entre el primer y último quintil deje de ser tan desigual, la que a la fecha es una de las más inequitativas al nivel de los países miembros de la OCDE.

Tal como se ha afirmado en los párrafos anteriores, el Estado tiene como tarea ética, superar la pobreza en Chile, la que según los estudio de la CEPAL, con los antecedentes obtenidos en las encuestas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica, (CASEN).

*“Porcentaje de familias en situación de pobreza alcanzó al 38,1%, comprendiendo un 44,4% de la población, mientras que en 1970, las estimaciones indicaban que el 17% de las familias se encontraban por debajo de la línea de pobreza, lo que equivale a un 20% de la población del país. Mientras tanto la situación de indigencia (quienes no logran satisfacer las necesidades nutricionales con todos sus ingresos) llegó en 1987 al 13,5% de los hogares y al 16,8% de la población, lo que equivale a un aumento de siete puntos porcentuales con respecto a las cifras de 1970”. (CEPAL, pobreza en Chile 1987).*

Como así mismo la distribución geográfica de la población pobre, por su parte, muestra para la década del ochenta grandes diferencias entre las zonas urbanas y las zonas rurales: un 42.5% de la población urbana y un 52.1% de la población rural vivían en situación de pobreza en 1987. Con 16.1% de la población urbana y un 19.8% de la población rural se situaban bajo la línea de extrema pobreza.

En cambio hacia finales de la década de los años 90, la situación de pobreza cambia. Existen menos pobres que hace dos décadas, poseen características diferentes; expectativas de vida más altas, han aumentado los años de escolaridad de la población, existen mejores y mayores accesos a servicios de agua, luz, alcantarillado, medios de comunicación, servicio de salud, y se ha reducido el número de integrantes del grupo familiar.

En consecuencia, los recursos del Estado destinados a programas sociales se redujeron entre 1987 y 1990, en la medida que los hogares pobres ven incrementos de los ingresos, aumento que son provenientes del aumento de los puestos de trabajo, situación que permite tener una mayor autonomía respecto de los apoyos que entrega el Estado.

*“Durante la década del noventa, se alcanzaron resultados significativos en el tema de la reducción de la pobreza; desde un 38,6% de la población en 1990 a 20,6% en 2000, y la indigencia de 12,9% de la población en 1990 a 5,7% en 2000. En relación al total de los hogares la pobreza disminuyó de 33,3% a 16,6% entre 1990 y 2000 y la indigencia de 10,6% a 4,6% de los hogares en igual período. Así también la evolución de la brecha promedio de ingresos entre el total de la población y los pobres e indigentes disminuyó de 14.8 a 7.1 veces en el caso de la pobreza, y de 4,3 a 2.1 veces para la indigencia entre 1990 y 2000”. (Arena de Mesa, Alberto y Benavides Salazar, Paula 1990,2000).*

Lo señalado anteriormente nos muestra que el problema de la pobreza en Chile persiste para un grupo importante de hogares y personas, lo que pese a las políticas públicas aún no se logra superar, manteniéndose esta cifra por sobre el 15%, no obstante el crecimiento económico del país, sin duda que terminar con la pobreza es una tarea compleja y presenta cada vez nuevas dificultades para quienes buscan su superación y los esfuerzos que realiza el Estado para sacarlos de esa situación.

Ha cambiado la magnitud de la pobreza, las características y condiciones de vida, tanto en la óptica de la intervención estatal, como también en la intervención de otros actores. Al mismo tiempo que disminuye el número de pobres, aumentan las dificultades e impedimentos para las posibilidades efectivas de mejorar la integración social y la recepción de los beneficios del desarrollo, para quienes siguen permaneciendo dentro de los grupos más vulnerables de la sociedad.

Las familias pobres y toda nuestra sociedad, estamos insertos en el mismo, modelo compartiendo espacios físicos, sociales y culturales, (lo que no significa necesariamente que estemos todos integrados) de tal modo que la pobreza que tenemos, es una pobreza consumista y quiere legítimamente participar del consumo como una manera de socializarse y estar a la misma altura que el resto de la sociedad, pero los accesos al crédito para este segmento de la población es de mayor costo si se compara con los costos existentes para quienes tienen mayor educación y mejores puestos de trabajo, de tal modo que el costo del dinero para una familia pobre es mucho más alta que para otros segmentos de la sociedad que tiene mejores empleos, mayor educación, más estabilidad laboral y mejores ingresos.

Las expectativas de vida, el nivel de escolaridad, el acceso a los servicios, han aumentado de manera importante, alcanzando niveles de cobertura aceptables, del mismo modo, la pobreza se ha hecho más urbana, producto de la migración que se produce desde el mundo rural hacia los grandes centros urbanos, esto mismo hace que los pobres están más integrados a las pautas de consumo y a los valores de la vida moderna.

Podemos afirmar que la pobreza manifestada en el pasado como carencia de necesidades básicas, se expresa hoy en una deficiente calidad de los servicios y de los accesos a estos; salud, vivienda, educación, equipamiento comunitario, etcétera.

Se ha instalado en el subconsciente colectivo, que necesariamente se tienen que mantener las políticas de cobertura, pero se debe apuntar progresivamente y de manera urgente a políticas públicas que respondan a las expectativas de una mayor calidad, como un derecho adquirido que es deber del Estado satisfacer en tiempo y formas adecuados.

En ese sentido consideramos como idea base que el modelo económico y la brecha existente entre las distintas clases sociales en nuestro país se acentúa cada vez

más, producto de una mala distribución del ingreso lo que está incidiendo directamente en el bienestar de las personas, la calidad de vida, estabilidad social y por otro lado las políticas públicas relacionadas con la superación de la pobreza no responden necesariamente a la condición de vida de los más carenciados, ya que la falta de oportunidades hacen de la pobreza un problema estructural que no es atendido o abarcado por las políticas públicas, las que necesariamente deben ser modificadas corrigiendo problemas estructurales que lleven finalmente a una superación de la pobreza y una mejor distribución del ingreso.

### **POBREZA - HABITABILIDAD - REDES SOCIALES**

Dentro de las políticas sociales, podemos encontrar una serie de elementos que nos inducen a pensar que, dentro de los diversos objetivos propuestos para hacer un abordaje a los problemas de la pobreza, en los programas de habitabilidad se manifiesta un interés por potenciar instituciones municipales, constituida como forma de satisfacer las necesidades de las familias o personas de la comunidad local, en cuanto a la vivienda u otras necesidades como son subsidios, pensiones, enseres, y otros. Que puedan sostenerse en el tiempo cuyo propósito recae en la idea de generar capital social que sienta las bases para, mediante los apoyos pertinentes, superar la condición de pobreza, permitiendo que las nuevas generaciones de estos grupos familiares accedan a educación, formación y/o capacitación que les permitan obtener empleos de calidad y permanentes, saliendo de la precariedad económica.

A partir de esta realidad, es que los distintos gobiernos implementaron planes y programas destinados a combatir la pobreza. En Chile esto ha significado un trabajo constante en dar soluciones a la demanda de los pobres de nuestro país, utilizando para ellos diferentes políticas públicas que van en la dirección de entregar herramientas a las familias vulnerables que le permitan salir de su condición

económica de manera definitiva, según fueron los contextos históricos y disponibilidad de recursos económicos, de tal manera que en los...

*“Años 90, con el regreso a la democracia, bajo los tres gobiernos de la Concertación, cristaliza lentamente una nueva forma de enfocar los temas sociales. Hay una reafirmación del papel que debe jugar el Estado en el ámbito social, se redefine la relación entre crecimiento económico y desarrollo social enfatizando la complementariedad de ambos procesos, la descentralización se amplía hacia el ámbito político, se crean los gobiernos regionales. Simultáneamente, se transfieren nuevas atribuciones y responsabilidades a los municipios, se apoya el desarrollo de visiones y planes estratégicos para las regiones y comunas, y se observa una comprensión distinta de los objetivos y contenidos prioritarios de la política social”. (Política sociales y de superación de la pobreza de Chile, Pág., 14) (Dagmar Raczynski).*

Superar la pobreza es un proceso complejo, diferente y de mayor significación que el simple hecho estadístico de sobrepasar las líneas de la pobreza, salir de la pobreza es un proceso que involucra culturalmente a toda la sociedad. No consiste solamente en lograr por un período determinado, un ingreso mayor. Significa, para una familia, para un grupo social, para un sector del país, iniciar un camino seguro de mejoramiento social y económico, un proceso sostenido de desarrollo tanto de sus condiciones económicas presentes como de sus posibilidades futuras de mantenerlas.

Implica para esas familias o personas, la posibilidad de pensar, o soñar a lo menos, en un futuro diferente; supone, necesariamente, posibilitar la educación de los hijos e imaginar una nueva situación de vida para ellos; presupone una situación laboral en la que el esfuerzo va a ser recompensado, en que la capacitación creciente va a ser posible y retribuida, en que hay un horizonte de mejoramiento en el trabajo, donde las personas son convocadas a desarrollar sus potencialidades en función de un futuro diferente y mejor.

## **SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL CHILE SOLIDARIO.**

El principal orientador de este componente es; que las familias o personas que han ingresado al sistema de protección social, tengan acceso preferencial a programas sociales, tanto públicos como privados.

En la Ley N° 19.949 publicada el 5 de junio de 2004, se establece un Sistema de Protección Social para familias en situación de extrema pobreza denominado “Chile Solidario”. Sin embargo en la década 2000-2010, como parte del proceso de democratización, se buscó transitar de un enfoque basado en las necesidades a uno fundamentado en el derecho a la protección social, garantizando derechos sociales básicos como condición previa de ciudadanía. Para ello se buscó universalizar el acceso a servicios en las áreas de pensión, salud, empleo, cuidado infantil y educación primaria. Desde un enfoque residual y temporal se pasó a constituir una protección social con perspectiva de piso, convirtiendo a la protección social en un componente permanente de la estrategia de desarrollo para el crecimiento inclusivo (OIT op cit). Entonces...

*“El Sistema de Protección Social es el mecanismo que permite generar condiciones que brinden seguridad a las personas durante toda su vida, garantizándoles derechos sociales que les permitan finalmente reducir los riesgos en empleo, salud, educación y previsión, generando condiciones de mayor igualdad y oportunidades de progreso” (PROTEGE:2008:37)*

El foco de atención, ligado al Sistema de Protección Social, está asociado a la búsqueda de equidad, tanto en recursos como en oportunidades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las familias. En Chile, este elemento ha sido por décadas la principal preocupación en las agendas de los Gobiernos, pues, aunque se han modificado las formas de abordar la protección social, la equidad aún no es un tema resuelto, manteniendo la deficiente distribución del ingreso, ya que lo que

se entrega actualmente es paliativo para dar respuesta a los requerimientos más urgentes que tiene la población más vulnerable de nuestro país.

Es por eso que Las Políticas Públicas han creado distintos métodos de focalización con el objeto de llegar a la población más vulnerable, esas políticas públicas han sido agrupadas en el Sistema de Protección Social, de tal modo, el “Sistema de Protección Social, reúne bajo su tutela, como sistema a los siguientes programas: subsidios habitacionales, pensiones de vejez, invalidez, sobrevivencia, subsidios familiares, de agua potable, bono por hijo nacido vivo, programa puente, vínculo, programa habitabilidad.

*“Cada programa de la oferta social está diseñado para otorgar diversas respuestas a las demandas de las familias o personas, que permitan obtener beneficios y conseguir que estas condiciones mínimas le permitan mejorar su calidad de vida. Es por ello, que en nuestro país las políticas de protección social están grabadas por las reformas de los años 90, y años anteriores, orientando las políticas sociales que perduran en la actualidad, como son los de los servicios sociales que han sido objeto de cambios, como es el mayor gasto social y que se muestra con interés de la continuidad y cambio”. (Draibe y Riesco: 2007).*

Según sea el programa de apoyo psicosocial en donde se encuentre inserto cada familia o persona con las cuales participa, el protocolo de atención indica que se les asigna un monitor, quien los guía para la superación de estas condiciones de vulnerabilidad, y así se transforman en los indicadores de provecho para las necesidades que se requieren satisfacer.

## **CAPÍTULO II**

### **POBREZA EN LA COMUNA DE EL BOSQUE, VIVIENDA, CALIDAD Y SATISFACIÓN DE LAS FAMILIAS.**

#### **POBREZA EN LA COMUNA DE EL BOSQUE.**

La comuna de El Bosque se divide en 34 unidades vecinales, límites obtenidos de sus comunas madres, ya que la comuna de El Bosque se constituye con territorios que antes fueron parte de las Comunas de; la Cisterna y San Bernardo.

Según documento Reporte Comunal: El Bosque, Región Metropolitana, año 2014, dice que El año 2011, se estima que el 11,1% de la población comunal se encontraba en situación de pobreza lo cual no difiere significativamente, en términos estadísticos, de la tasa registrada a nivel regional (11,5%) y nacional (14,4%).

En la actualidad el instrumento para medir la vulnerabilidad de las personas es la ficha de protección social, información correspondiente a su realidad y necesidades de las personas o familias, los cuales son adjudicados a través de los municipios, de acuerdo al resultado que arrojado ficha de protección social, y es así como las familias y personas, son integradas con los diversos programas que imparte El Estado para mejora la calidad de vida de estas.

En el ámbito de la vivienda, según información proveniente de la Ficha de Protección Social a Julio de 2013, en la comuna la proporción de hogares cuyas viviendas están en condiciones de hacinamiento medio o crítico es mayor que el porcentaje de hogares en esta situación en la región y el país. En las condiciones de saneamiento de las viviendas, la comuna presenta un porcentaje deficitario inferior al regional y nacional, respectivamente.

El uso del concepto de ingreso familiar, introduce distorsiones a la hora de realizar las comparaciones, ya que los antecedentes disponibles hablan de que a menor

cantidad de miembros del grupo familiar, existe una mayor calidad de vida, existiendo una correlación entre cantidad de miembros de una familia y el nivel socio económico que ocupan, no obstante que existen algunos grupos familiares numerosos que tienen un buen nivel económico, constituyendo una excepción a la regla y está explicado por la disposición de fortunas heredadas, en cambio el hecho de la existencia de familias numerosas implica una mayor pobreza y acceso a la educación de una menor calidad, al igual que la salud, ya que no dispone de recursos suficientes para cancelar por mejores servicios en consecuencia siempre es mejor trabajar con criterios de ingreso per-cápita ya que nos muestra los ingresos disponibles por cada uno de los individuos que compone el grupo familiar.

Cabe mencionar que el ingreso per-cápita es una herramienta efectiva para la medición de la pobreza, por lo tanto se valida el instrumento que se aplica a la fecha, responsabilidad que recae en los municipios del país, por lo que hay un compromiso e imperativo ético en los municipios que es favorecer a través de las Políticas Públicas las distintas necesidades de la ciudadanía, focalizando los recursos y esfuerzos en aquella parte más vulnerable de la población, debiendo entregar paliativos y en paralelo entregar las herramientas apropiadas a aquellos sectores vulnerables con el objeto de que puedan salir de la extrema pobreza bajo su propio esfuerzo pero acompañados por el Estado.

## **VIVIENDA.**

En esta investigación se tomarán conceptos tales como lugar, calidad y satisfacción residencial, proceso, escalas o niveles socio-físicos – entre otros –, considerando las dimensiones objetivas y subjetivas que influyen en la perspectiva de las familias residentes en la comuna de El Bosque.

Se entenderá por vivienda al sistema integrado por la unidad que acoge a la familia, por el terreno, la infraestructura de urbanización y de servicios, y el equipamiento

social comunitario; todo esto dentro de un contexto cultural, socio-económico, político, físico-ambiental. Al mismo tiempo ello tiene su manifestación en diversas escalas y lugares, esto es: localización urbana, barrio, entorno y componentes de vivienda. Sus diversos atributos se expresan en aspectos funcionales, formales (estéticos y significativos), materiales y ambientales. En dicho proceso participan como actores las familias o personas y entidades del programa de habitabilidad de los sistemas público, privado, técnico y profesional.

El programa de habitabilidad impulsado por el gobierno, busca enfrentar las carencias generadas por el mejoramiento urbano, el cual aminoraba de manera dispersa las dificultades propias del desarrollo y planeamiento urbano de las últimas cuatro décadas y, que se caracterizó en un primer momento en programas como el de mejoramiento de barrios; mas tarde, se responde con el programa de rehabilitación de barrios donde se adaptaba las normas de urbanismo a las condicionantes existentes y se daban facilidades para el mejoramiento de las viviendas, construcción o reconstrucción de ellas.

*“Habitabilidad se refiere al conjunto de condiciones físicas y no físicas del espacio, que permiten la permanencia humana, su supervivencia y en un grado u otro, la gratificación de su existencia. Entre estas condiciones, se encuentran todas aquellas referentes al proceso de transformación del territorio y el ordenamiento espacial de las relaciones internas y externas de elemento humano con su ambiente. (Saldarriaga, 1981).*

El proyecto del programa de habitabilidad que influye directa e indirectamente en las opiniones de las personas beneficiadas en ámbitos tan variados como; confort, luminosidad, temperatura, aireación, movilidad, relaciones humanas, etc.; asimismo, busca medir el grado de participación de los beneficiados en el diseño y características de rehabilitación de sus viviendas.

Otro aspecto a considerar consiste en observar si en la rehabilitación de las viviendas se han respetado las normas y características del diseño urbano (normas), su relación con el entorno y las relaciones comunicantes internas de la vivienda.

Es importante desde la perspectiva de la pobreza urbana conocer como se desenvuelve el proyecto de habitabilidad en los diferentes ámbitos comunitarios, densidad y escala de las intervenciones.

El desarrollo urbano de las grandes ciudades como la de Santiago, su planeamiento, su trama urbana, su división y encadenamiento sistémico, ha creado el espacio requerido de reproducción social, a distintas escalas y profundidades dando vida a una ciudad fragmentada, con valores éticos ligados a la realidad propia de acumulación capitalista en constante transformación.

Estas relaciones han permitido el surgimiento de ciudades dentro de una ciudad en las cuales se convive y articulan mundos distintos con diferentes espesores sociales, culturales, habitacionales, etc. Ciudades que interactúan internamente con el fin de prestación de servicios, etc.

Es en este marco que nace el proyecto de habitabilidad, promovido desde el Estado con el fin de cerrar las brechas habitacionales entre los que viven con un alto estándar y confort habitacional, versus de aquellos que aspiran a lograr una mayor calidad de vida, con solo mejorar las condiciones físicas, ambientales y humanas de las viviendas.

La vivienda es concebida no solo como la solución habitacional abstracta, (casas de madera) ya que solo mejora la calidad de vida de las familias o personas en el hogar, por lo que sus alcances van más allá de la problemática de allegamiento y hacinamiento sino que contempla el equipamiento básico, económico, educacional, y otros.

## **CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS RESIDENTES DE EL BOSQUE, BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO.**

Dentro del proceso habitacional, la retroalimentación del municipio con el quehacer del Ministerio de Vivienda y Urbanismo resulta imprescindible, con el fin de mejorar su gestión de programas y proyectos. Uno de los aspectos importantes para esta retroalimentación es la evaluación de la satisfacción conforme a la percepción de los beneficiarios de dichas intervenciones, entendiendo satisfacción como...

*“una evaluación subjetiva que un sujeto realiza respecto a la adecuación entre sus expectativas, sus posibilidades y un objeto o situación”, (Técnicas y Administrativas”, División Técnica de Estudios y Fomento Habitacional, Ministerio de Vivienda y Urbanismo: Santiago, 2000)*

Otras definiciones, se refieren a la satisfacción residencial como el "nivel de agrado o desagrado que las personas o familias sienten por el ambiente donde residen, esto incluye la vivienda y su entorno" (Haramoto, E. 1994). La satisfacción, entendida como una visión subjetiva, puede ser definida como...

*"un fenómeno psicológico que permite organizar y otorgar sentido a los estímulos o eventos y sucesos presentes en el ambiente que nos rodea. La forma en que se percibe el ambiente determina, en gran medida, las conductas y actitudes ambientales". (Moyano et al, 1996).*

La evaluación que se hace del entorno, más que una interpretación detallada del mismo, es una respuesta global y afectiva, fuertemente influida por imágenes ideales, las cuales son subjetivas por naturaleza. (Rapoport, año 1978).

Los beneficiarios que forman parte del concepto más amplio de calidad de vida, es el modo más específico para enfrentar lo distintivo de la vivienda (familia), su entorno

(vecinos) y su agrupación (comunidad); pudiendo entenderse como la percepción y evaluación de diversos observadores y participantes, entre ellos los beneficiarios, ya que son quienes le asignan los atributos y propiedades de los componentes de una vivienda en sus interacciones mutuas y con el contexto donde se inserta; estableciendo distintas jerarquizaciones de acuerdo a variables esencialmente de orden social, cultural, económico y político. Es decir la conectividad que tienen las familias o personas con otras comunas de la capital y con el acceso al transporte público de pasajeros. Podemos afirmar que en la comuna de El Bosque, éste es de buena calidad, ya que llega a todos los sectores de la localidad, haciéndolo más fluido para las familias o personas más pobres de la comunidad.

Existe en la vivienda, su entorno y su agrupación ciertas características que pueden ser consideradas como atributos objetivos y subjetivos posibles de evaluar o apreciar. Estos atributos conforman un numeroso y variado conjunto de características, aspectos o factores posibles de estimar como indicadores de calidad. Dichos atributos no pueden ser considerados sólo aisladamente, sino en su relación mutua dentro de un grupo estructurado y jerarquizado.

La satisfacción es una de las dimensiones de la calidad residencial, siendo esta última de carácter más amplio por incluir tanto sus dimensiones objetivas como su dimensión subjetiva desde la perspectiva de los beneficiarios y de otros actores especialistas en el tema.

Para ellos hemos considerado las redes sociales de la localidad, como son los establecimientos educacionales, desde las salas cuna, pasando por la educación primaria, para luego llegar a los secundarios, donde los niños y niñas tienen accesos a los colegios municipalizados, cuentan con gratuidad, jornada completa y alimentos escolares, para los más pobres de la comunidad, factor que mejora la nutrición de estos. Además se cuenta con seis centros de salud familiar (CESFAM), los cuales tienen una mayor cobertura en niños y adultos mayores, como así también se cuenta con ferias libres, supermercado, Registro Civil, Bomberos, Comisaría, Centros

comerciales, etc. En este sentido, se espera que la satisfacción de las familias beneficiarias del programa Habitabilidad, al contar con los recursos anteriormente señalados a través de las redes sociales, sea aceptable para esta política pública.

La inclusión de una dimensión objetiva en la información proporcionada por los favorecidos, puede no corresponder en su esencia al bienestar que le produce a cada uno de ellos el beneficio entregado, debido a que esta satisfacción objetiva está relacionada con la materialidad en sus dos dimensiones; la cantidad de cosas y la calidad de cada una de ellas, dejando fuera una dimensión más subjetiva y que dice relación con la opinión respecto de la satisfacción y realización que tiene cada uno de los beneficiados.

A fin de determinar el concepto del sector, para que nos oriente hacia la identificación de las deficiencias físicas y necesidades del beneficiario respecto de su entorno inmediato, incorpora por medio de preguntas, aspectos relacionados con la disposición y uso de la vía pública, con lo que se obtiene aspectos que van desde las condiciones naturales, ambientales, de equipamiento urbano, mobiliario, transporte, espacio público, entendido como una relación inseparable entre el habitante y su hábitat, es decir entre la dimensión Psicosocial y la físico-espacial, establece tres niveles o escalas territoriales que incluye un conjunto residencial, siendo éstos, desde un punto de vista sistémico, el MICRO-SISTEMA en el que se da la relación entre la familia y la vivienda; el MESO-SISTEMA donde ocurre la relación entre los vecinos o grupos; el MACRO-SISTEMA que incluye a la comunidad en relación al conjunto propiamente tal. Todo esto de manera de dar una visión dentro de un contenido socio-físico mayor con el que los sistemas interactúan.

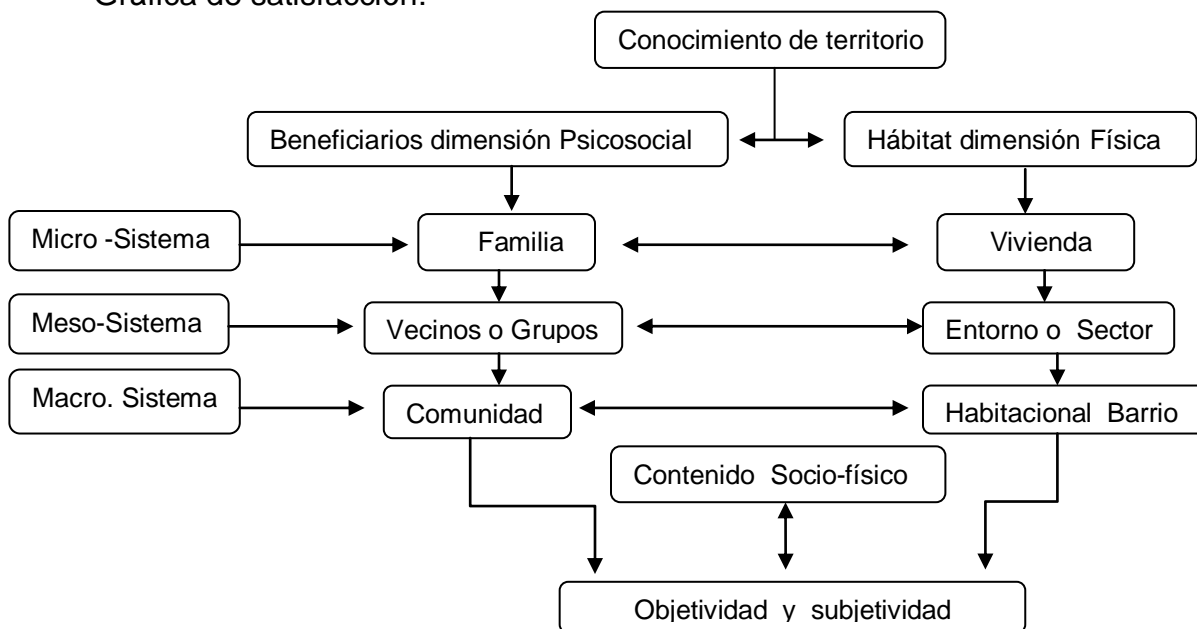
En los habitantes de la localidad, la interrelación referida al ámbito social, ocurre en tres niveles o escalas: La vivienda, el entorno y habitabilidad (barrio). Desde la perspectiva del lugar, cada uno de estos niveles incluye interrelaciones necesarias que, en el caso de la vivienda es con la familia (nivel micro-sistema), en el entorno o

sector con los vecinos o grupos (nivel meso-sistema) y en la habitabilidad barrio con la comunidad que lo habita (nivel macro-sistema).

Esta relación entre contenido y sistema puede afectar fuertemente la calidad y satisfacción de éste último, como resulta ser, por ejemplo, la localización y otros asentamientos urbanos.

Para la elaboración de este gráfico se utilizan fuentes del autor Edwin Haramoto FAU U. de Chile Instituto de la Vivienda 20/07/2000. Se adapta de acuerdo a nuestra investigación, sobre la satisfacción de las familias beneficiarias del programa habitabilidad Chile solidario de la comuna de El Bosque.

Gráfica de satisfacción:



**SEGUNDA PARTE**

**MARCO REFERENCIAL**

## **CAPÍTULO III**

### **DESCRIPCIÓN DE LA COMUNA DE EL BOSQUE, PROGRAMAS PUENTE, VÍNCULO Y HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO.**

#### **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE EL BOSQUE.**

Para introducirnos en la institución local donde se realiza nuestra investigación, podemos señalar que la comuna de El Bosque fue creada en el año 1981, por el D.F.L.Nº 1-3260. Sólo al cabo de 10 años más tarde (1991) fue instalada su Municipalidad. Hoy en día y según el último Censo está poblado por 175.594 habitantes. (INE, 2002)

La sede del gobierno local se ubica en calle Alejandro Guzmán Nº 735 en el sector sur de la Región Metropolitana, perteneciente a la Provincia de Santiago.

El territorio de la comuna de El Bosque delimita por el norte con la comuna de La Cisterna; con San Bernardo por el sur y por el poniente con Lo Espejo; con La Pintana y San Ramón por el oriente; teniendo una superficie de 14.2 Km<sup>2</sup>, siendo un 83% ocupado por el sector residencial y comercial y un 17% por dependencias de la FACH (Base Aérea El Bosque, ENAER y otras).

Su primer alcalde, Don Sadi Melo Moya, nombrado el 12 de agosto de 1991 por el entonces Presidente de la República Don Patricio Aylwin Azócar, fue quien dio origen al proceso de formación del municipio.

Alcalde que ha sido reelecto en las sucesivas elecciones que se han realizado hasta la fecha.

Administrativamente El Bosque se divide en 34 unidades vecinales, optando por definir límites administrativos más funcionales y operativos denominados Sectores

de Planificación y Barrios, que se operacionalizan en 6 sectores y 53 barrios, permitiendo un acercamiento más operativo a las 176 conjuntos habitacionales existentes en la comuna, los que suman cerca de 42.000 viviendas, donde habitan aproximadamente 175.000 habitantes, existiendo un promedio de 4.1 habitante por vivienda.

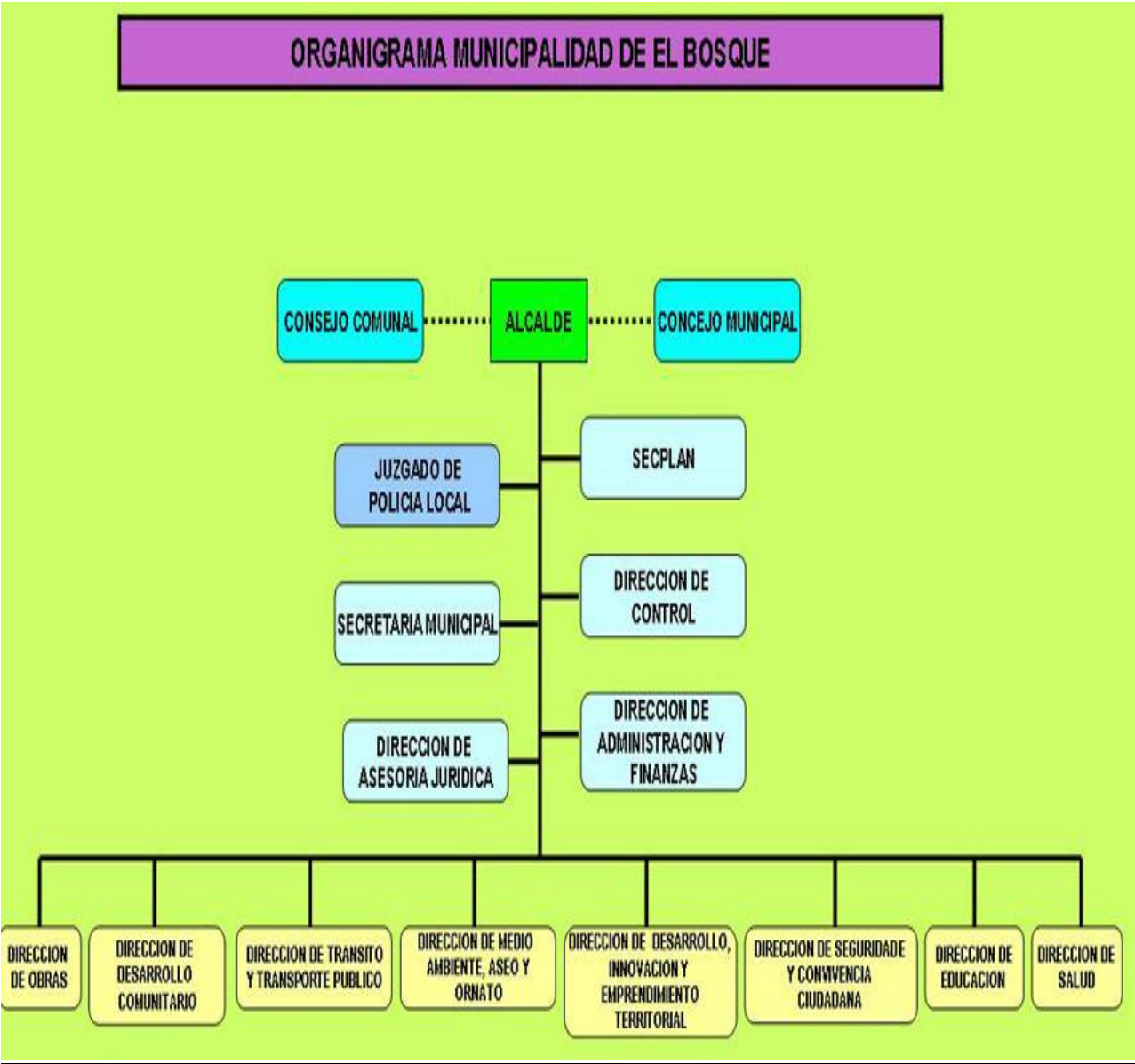
El municipio utiliza un Plan de Desarrollo Comunal, (PLADECO), que se fundamenta en reconocer las prioridades y requerimientos de los habitantes de la Comuna, transformándolos en políticas y programas concretos.

Este Plan facilita la toma de decisiones y guía las actuaciones e inversiones, estableciendo una estrategia clara para que logren el cumplimiento de los objetivos y metas, mediante una eficiente coordinación con los organismos públicos y privados que poseen competencias e inciden en el desarrollo local.

Dentro del funcionamiento municipal y en específico de la Dirección de Desarrollo Comunitario, se encuentra el Departamento de Desarrollo Social, quien trabaja los lineamientos de carácter de apoyo social (estratificación social, oficina de subsidios, trabajadores sociales que atienden de forma territorial, el programa, Vínculo, Puente y Habitabilidad Chile Solidario).

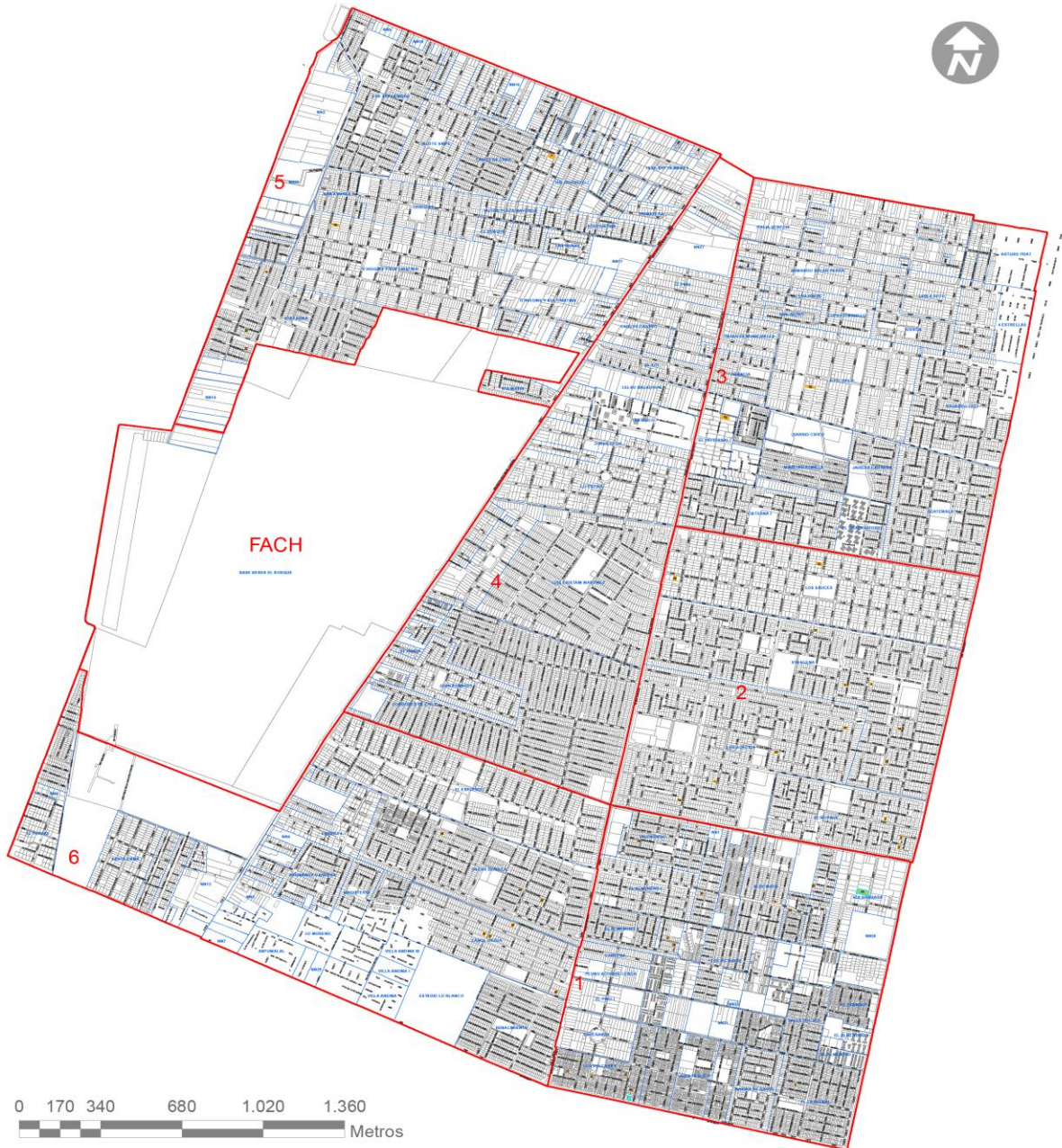
Respecto a la comunidad a intervenir, esta se caracteriza por ser aquellas familias que cuentan con un puntaje igual o menor a 4.213 puntos en la Ficha de Protección Social y se encuentre inserta entre los años 2011 – 2012, las que presentan la característica de ser Chile Solidario. En este sentido es necesario visualizar el desarrollo que ha tenido el programa Puente, Vínculo en la comuna de El Bosque y de qué forma ha incidido en el mejoramiento de la calidad de vida de estas familias de la comuna.

Finalmente este proceso diagnóstico hará entrega de los datos que permitirá establecer una descripción e identificación de la comunidad que se quiere intervenir, para ser incorporados en el proyectos del programa de habitabilidad Chile solidario.





# Comuna de El Bosque Programa Habitabilidad 2012



0 170 340 680 1.020 1.360  
Metros



Simbología:	
	Nº de Familia, Programa Habitabilidad 2012
	Villas - Poblaciones
	Sectores PLADECO

## **CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA PUENTE.**

El Programa Puente, se instala en Chile a comienzos del año 2002, bajo el mandato del ex presidente Ricardo Lagos, el cual se implementa a través del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), con el objetivo de brindar apoyo psicosocial a familias que viven en condiciones de extrema pobreza, sustentado en metodologías que buscan promover en las familias acciones para el mejoramiento de su calidad de vida, integrándolos a su vez a una red de beneficios y servicios que se encuentran a su disposición, promoviendo un rol activo de las familias en el proceso de trabajo.

Las familias que integran el programa, deben establecer compromisos y firmas de contratos de acuerdos para lograr el fortalecimiento y formalización en el proceso de acompañamiento, estableciendo las responsabilidades en la ejecución del programa. En este sentido, el programa establece en un primer momento 53 condiciones mínimas de abordaje, las que hasta el día de hoy aumentan a 79 condiciones, con el fin de ampliar la caracterización y por consiguiente la incorporación de familias con cierto grado de vulnerabilidad, como son; adultos mayores, personas con discapacidad, familias monoparentales, entre otras, que en un primer momento de implementación del programa no estaban contempladas.

En relación a las 79 condiciones mínimas de abordajes, estas se encuentran agrupadas en las siete dimensiones caracterizadas como pilares de vida de las familias, que son: Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad, Trabajo, Ingreso; tomando como criterio para el desarrollo de estos pilares la priorización de las familias de acuerdo a sus necesidades. El programa tiene una duración de 24 meses de acompañamiento, a través de visitas periódicas de profesionales (Apoyos Familiares), teniendo una fase de apoyo intensivo de seis meses y otra de monitoreo y seguimiento sistemático.

En esta etapa, el Apoyo Familiar tiene la responsabilidad de contactar a la familia a la que apoyará y de hacerle comprensibles las expectativas y rutas a seguir en el proceso, deben destacarse las etapas, roles, compromisos, responsabilidades y resultados que se irán logrando progresivamente, de acuerdo a un plan de trabajo diseñado y concordado con la familia.

La principal característica de esta etapa, es el «Apoyo Psicosocial» que el Apoyo Familiar deberá prestar, visto el escenario donde le corresponderá intervenir y el grado de deterioro socio-emocional que es propio de la extrema pobreza.

El Apoyo Familiar deberá usar destreza para generar el interés y motivación de la familia por involucrarse en esta experiencia, debe procurar que su entrada al hogar sea a través de alguna de las áreas de necesidad más sentida por la familia.

Entre los recursos que el Apoyo Familiar considerará en esta fase, se encuentran las técnicas sugeridas por el método de «Intervención en crisis», ya que este enfoque otorga información sobre la importancia del primer momento al atender una crisis así como para una facilitación del mismo procesos según la situación.

El programa describe a la intervención en crisis como un método de trabajo comunitario ligado fundamentalmente al ámbito de la salud mental que consiste en una intervención de tipo terapéutica, de corta duración y con objetivos puntuales referidos a la resolución preventiva de una desorganización psicológica ocasionada por la influencia de factores externos en personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

Para el caso de las familias indigentes los objetivos son fortalecer y devolver a las personas el sentido de control subjetivo sobre sí mismas y sobre las emociones y restaurar y potenciar la capacidad funcional y resolutiva de las personas en el entorno familiar, social e institucional.

En relación a las redes sociales, según el diseño del programa, se definen básicamente como un sistema de vínculos (conversaciones/acciones) entre personas, o grupos de personas, orientados hacia el intercambio de apoyos sociales, que puede incluir dimensiones emocionales, monetarias, informativas, etc.

El Programa Puente considera en su modelo de gestión territorial, la conformación de redes locales de intervención en las comunas participantes, a las que se invita a integrarse a todas aquellas organizaciones comunitarias e instituciones públicas y/o privadas que trabajan en favor de familias más pobres de la comuna.

La dinámica que se genera en este tipo de red depende en buena medida de la existencia de sistemas de compensación mutua y de sentido de solidaridad que refuerce y potencie la cohesión y la reciprocidad, de tal forma que el grado de cohesión que se logra en una red depende principalmente del consenso existente entre sus miembros y para ello resulta fundamental el flujo expedito de información y la distribución equitativa de poder.

Siendo la conversación el principal recurso de una práctica de red, son centrales el trabajo directo en el territorio y la generación de vínculos en interacciones directas con los actores locales relevantes, ya que...

*“Queda en evidencia como el programa “no abre espacios de desarrollo comunitario o asociatividad que tiendan a la generación de redes sociales horizontales” y lo que no es menos cierto, que en definitiva “la lógica de la carencia se impone sobre la lógica de la promoción y el desarrollo social”. (Serrano, C.205)*

Los beneficiarios del programa son familias seleccionadas de acuerdo a las necesidades manifiestas durante la intervención realizada y que son insertas al programa habitabilidad para cubrir las dimensiones de hábitat y equipamiento básicos, que son el objeto de intervención del programa antes mencionado.

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA VÍNCULO.

Consiste en un conjunto de acciones orientadas a dar respuesta directa a las necesidades de las personas mayores en situación de pobreza y generar las condiciones para su acceso a la red comunitaria de protección social, integrando a la población adulta mayor, con los servicios públicos y a las organizaciones sociales de la comunidad. Programa que está encargado al Servicio Nacional de Adulto Mayor, el que brinda asistencia técnica y supervisión especializada a las municipalidades ejecutoras del programa. Y dirigido a implementar un programa de apoyo psicosocial, destinado a mejorar las condiciones de la calidad de vida de los adultos mayores solos, que ingresan al Sistema de Protección Chile Solidario.

La mayoría de los beneficiarios se encuentran desvinculados socialmente, por lo cual, requieren de un apoyo y acompañamiento psicosocial, fortaleciendo su identidad, autonomía y pertenencia.

Las personas adultas mayores deben mantener ciertos requisitos para ingresar a este programa y estos son:

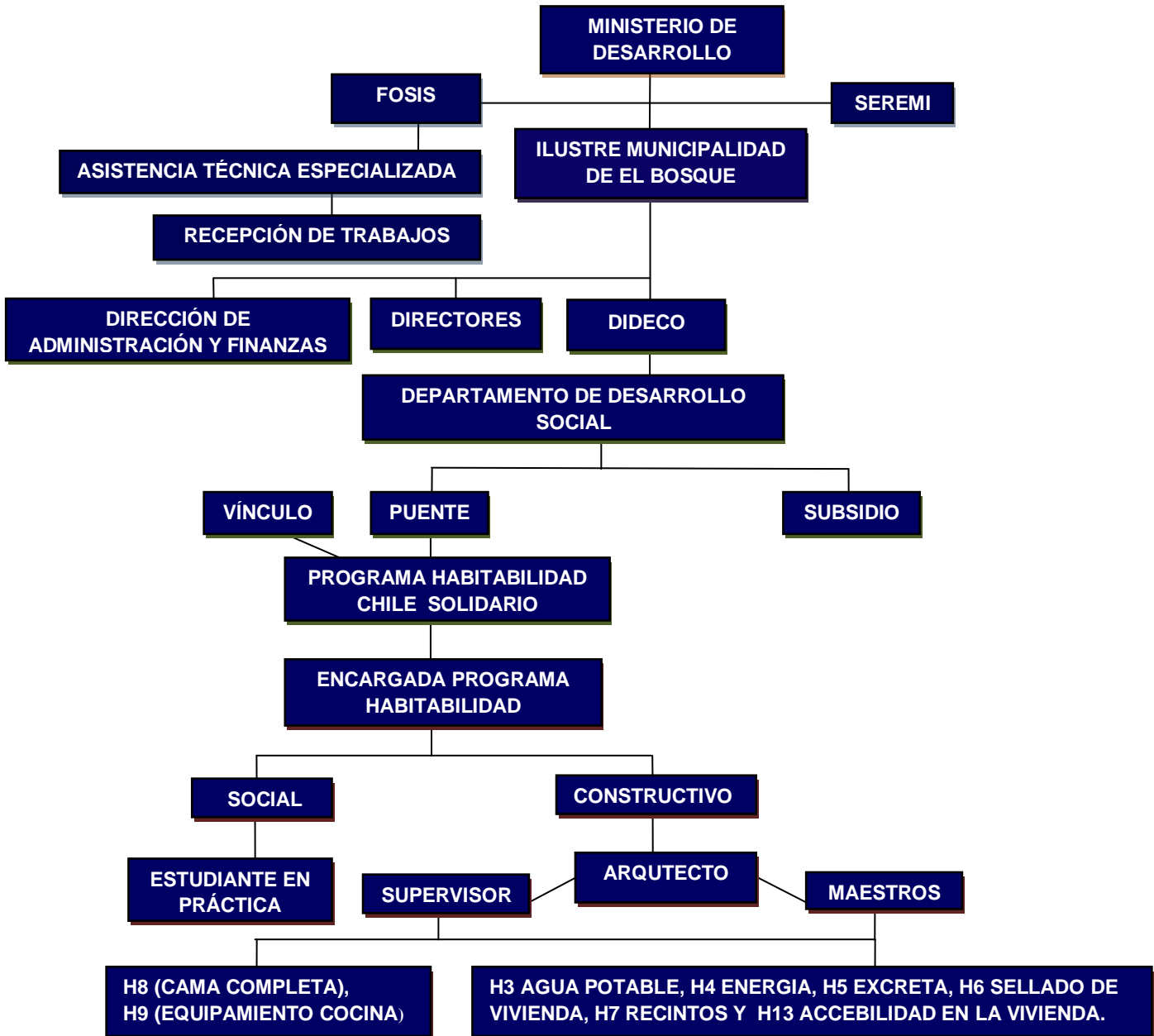
- a).- Tener ficha de protección social, con un puntaje igual o inferior a 8.500 puntos.
- b).- Adultos mayores de 65 años o más, auto-Valente, que vivan solos, en pareja o con otros familiares.
- c).- Asegurarse que la persona vivencia una situación de extrema pobreza, pobreza o vulnerabilidad social.

*“El objetivo del Programa hacia las personas adultas mayores, es contribuir a la generación de condiciones que permitan que estas personas que viven en condición de pobreza y vulnerabilidad social, cuenten con un subsidio que les corresponde en conformidad a la ley, permitiendo que accedan en forma preferencial al conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus*

*necesidades, y que estén integrados a la red comunitaria de protección”. (Rosa Korenfeld Matte, 2012), [www.ministeriodedesarrollosocial](http://www.ministeriodedesarrollosocial).*

A continuación destacaremos el programa que se encuentra inserto en el proceso de investigación; “Programa Habitabilidad Chile Solidario” por lo que primero señalaremos que este programa nace a la luz de la intervención del programa Puente Chile Solidario, donde los profesionales del área social han debido apuntar hacia una mejoría sustantiva de las condiciones de vida de las familias o personas más pobres de la comuna.

## Organigrama del Programa de Habitabilidad Chile Solidario



En el organigrama podemos visualizar la estructura que posee la Institución Municipal, con el objeto de hacer viable la ejecución de los programas focalizados que buscan mejorar la calidad de vida de las familias más pobres y la participación

de estas en la solución de su problemática, el mencionado organigrama se compone de la siguiente forma:

- ✓ **Social:** Toma en cuenta las dimensiones que tienen relación con la entrega de equipamiento básico (camas completas), esta se desarrolla con la Asistente Social encargada del programa.
  
- ✓ **Construcción:** Consiste en las reparaciones, ampliaciones de nuevos recintos o viviendas, y se trabaja en conjunto con el Arquitecto y el equipo técnico del Programa Habitabilidad Chile Solidario.

### **ANTECEDENTES DEL PROGRAMA HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO.**

“Programa de Habitabilidad Chile Solidario”. Programa que nace en el año 2007, durante el cual se invita a participar a los Municipios para la ejecución de este programa, firmándose el primer convenio entre La Ilustre Municipalidad de El Bosque y el entonces Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), actualmente Ministerio Desarrollo Social, en el año 2011 - 2012.

El programa de habitabilidad aborda a las familias o personas pertenecientes al sistema de Protección Social Chile Solidario, contemplada en el proyecto de intervención comunal. Las personas son seleccionadas de acuerdo a lo establecido en el documento denominado “Criterios y orientaciones programáticas disponibles en el sistema de gestión de convenios”

El programa de habitabilidad tiene como objetivo potenciar las posibilidades y oportunidades de desarrollo, inclusión e integración social de las familias y personas beneficiarias del Sistema Chile Solidario, a partir del cumplimiento de condiciones mínimas de calidad de vida en lo que se relaciona con la habitabilidad; cuyos datos son obtenidos de los diagnósticos realizados previamente por profesionales del programa puente.

El programa consiste en la ejecución de reparaciones, ampliaciones y construcción de nuevos recintos o viviendas, instalaciones y/o reparaciones de servicios sanitarios, reparaciones eléctricas y entrega de equipamiento completo de camas, camarotes, camas de dos plazas, vajillas, ollas, y cubiertos. Para ello, se conforman cuadrillas de trabajadores (Jornales, eléctricos, gasfiter y carpinteros) que se desempeñan laboralmente en los hogares de cada familia beneficiaria, trabajadores que son supervisados por técnicos especializados y Arquitecto en terreno.

Además el programa realiza talleres de promoción de hábitos, cuya finalidad es potenciar el cuidado, mantención, higiene y prevención de enfermedades y accidentes en los hogares.

Este programa contempla en su primera fase, la selección de familias, elaboración de diagnósticos social y técnico realizados en cada domicilio por una dupla compuesta por una Arquitecto y una Asistente Social encargada del programa y el equipo técnico. Posteriormente en una mesa técnica compuesta por profesionales de la Secretaria Ministerial de Desarrollo Social, técnicos en construcción especializados de FOSIS y el Municipio. Se presenta el diagnóstico realizado y las propuestas de trabajo de intervención a cada una de las familias a objeto de obtener su aprobación y posterior ejecución.

Para los fines de este trabajo de investigación, se trabaja con familias participantes y egresadas del programa Puente y Vínculos, correspondiente a los años 2011 y 2012. Se identifican y evalúan 50 familias, dos de las cuales participaron en el programa Vínculo y 48 del programa Puente (activas y egresadas); lo que en recursos financieros fue un monto de \$83.000.000.- transferidos al programa de habitabilidad para el financiamiento de recursos materiales (planes de trabajo, materiales constructivos y/o enseres), y recurso humano (profesionales, técnicos, maestro de construcción).

En cuanto a la ejecución local, el programa Puente y Vínculo han contribuido a evidenciar la magnitud de los problemas de las familias que viven en extrema pobreza, viviendas en precarias condiciones en las que habitan. Familias allegadas, hacinadas en pequeñas viviendas, mal construidas y muy deterioradas con escasas o nulas posibilidades de ahorro para optar a una vivienda propia.

Para determinar los sectores de esta investigación se realizó un cuadro con las familias beneficiarias, las que fueron objeto de intervención.

**Cuadro N°1: Familias del programa habitabilidad por sector PLADECO y dimensiones a trabajar.-**

Sectores	Villa o Población	Nº de Familias	Dimensiones
1	El Almendro, Vicente Huidobro, Nueva Horizonte, Héroes del Morro, Santa Barbará, El Cardenal, Los Volcanes, El Yacimiento, 14 de Enero, Ríos de Chile, Valparaíso y San Francisco de Asís.	20	3,4,5,6,7,8,9 y 13
2	Los Sauces, Santa Elena, Villa El Bosque y Las Acacias.	13	3,4,5,6,7,8 y 9
3	ETC, Frei y 4 Estrellas.	05	3,4,5,6,7,8 y 9
4	Cóndores de Chile	01	4,5,6,7,8 y 9
5	Santa Laura, San Andrés y Santa Cristina.	04	4,6,7,8,9
6	Oscar Bonilla y Carol Urzúa.	07	4,5,6,7,8,9
<b>TOTAL 25 poblaciones</b>		<b>50 familias</b>	

Este cuadro tiene una focalización referencial de aquellas familias participantes en el programa, que por sector presentan mayor cantidad de familias incorporadas al proceso, estas dan cuenta de los seis sectores de la comuna de El Bosque y cuáles fueron sus dimensiones y sectores con más intervención.

Para ellos se ejecutan las dimensiones mínimas desde H3 a H9 y H13, las cuales son las siguientes: (H3), que la familia cuente con agua potable dentro de la vivienda, (H4) un sistema de energía adecuada, (H5) un sistema adecuado de eliminación de excreta, (H6) que la familia cuente con una vivienda sellada en piso, techo y muro, (H7) que la familia cuente al menos con dos piezas habitables a fin de evitar el hacinamiento, (H8) que cada miembro de la familia cuente con una cama y equipamiento adecuado, (H9) que disponga de equipamiento básico para la preparación y consumo de alimentos, (H13) que la disposición del equipamiento de la vivienda no presente dificultades para el acceso y desplazamiento de personas discapacitadas. Además la ejecución de las condiciones mínimas dirigida a los adultos mayores, ya que estos deben disponer de una cama equipada, de enseres básicos de cocina para la elaboración de sus alimentos como por ejemplo: batería de cocina, vajilla, cubiertos, utensilios, etcétera.

El grupo etáreo compuesto por los jefes de hogar intervenidos durante el año 2011 - 2012 en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario está desagregado de la siguiente forma;

<b>Grupo etáreo</b>	<b>Nº de personas</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
20-29 Años	12	12	0
30-49 Años	26	25	01
50 - 69 años	9	09	0
70 años y más	03	02	01
Total	50 Personas	48	02

El cuadro nos muestra que el mayor grupo que se intervino es el que se encuentra en familias con jefes de hogar, cuyas edades van desde los 20 a los 69 años de edad.

## Flujo grama de atención en Programa de Habitabilidad

### Intervención familiar



Las familias intervenidas, como se observa en el gráfico, deben seguir toda una secuencia en la postulación, propuesta, ejecución y seguimiento de los programas Puesto y Vínculo, al que como ya señalamos en párrafos anteriores, son familias que presentan carencias insatisfechas, las cuales fueron insertas en el programa habitabilidad para dar cumplimiento a esas dimensiones donde mostraban carencias. (Fuentes: datos de los diagnósticos realizados por los apoyos familiares del programa puesto y vínculo).

**TERCERA PARTE**

**ANÁLISIS DE LOS  
RESULTADOS**

## **CAPÍTULO IV**

### **VALORACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROYECTO.**

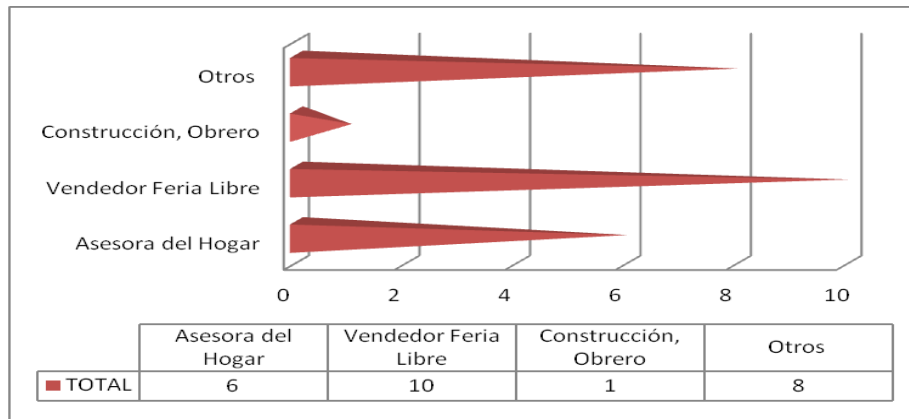
El presente capítulo tiene por objetivo analizar los datos obtenidos en el trabajo de campo y en la revisión de la documentación del Programa de Habilitación Chile Solidario. En primer lugar, describir los cambios proyectados que el programa se plantea para cerrar las brechas de habitabilidad actual v/s la habitabilidad deseada que redundan en mejorar su calidad de vida, cuyo indicador es el equipamiento mínimo requerido para satisfacer las necesidades y carencias de las familias más pobres de la comuna de El Bosque; en segundo lugar, describiremos las condiciones de partida de las familias y los cambios que se alcanzan en ellas cuando éstas se incorporan y reciben los beneficios del Programa de Habitabilidad.

Para este estudio, la información analizada definirá si el Programa de Habitabilidad Chile Solidario, ejecutado en la comuna de El Bosque, en el año 2011-2012 es capaz de influir en las familias, para que estas mejoren su calidad de vida, en tanto cumplan con las características y exigencias necesarias que están definidos en el programa: cumplir con la propuesta metodológica y colaborativa (participación activa de las familias) en la aplicación de las normas de construcción para la habilitación de las viviendas intervenidas. Los que son responsabilidad del equipo técnico que ejecutan el programa y proyecto de políticas públicas en habitabilidad de los espacios familiares.

1.- Inclusión laboral.

**GRÁFICO Nº 1**

Aquí consideramos la situación laboral de las familias que pertenecen al programa de habitabilidad Chile Solidario de la comuna de El Bosque año 2011- 2012. Entendiendo como tal la calidad de los empleos (tipo de contrato, tiempo de permanencia en el empleo, horario de trabajo) y las remuneraciones obtenidas.



Fuentes: Investigación directa

Las condiciones de empleabilidad que reflejan las familias del programa de habitabilidad de El Bosque año 2011-2012 (y que accedieron a ser parte de la muestra) están dadas por las oportunidades laborales a las que acceden de acuerdo a sus estudios y a las redes que han logrado tejer alrededor de ellas o ellos, debiendo desarrollar otro tipo de competencias y habilidades con el objeto de poder ejercer actividades comerciales, (coleros de ferias libres u otros) como estrategias de sobrevivencia.

Del total de las familias, (25) que componen la muestra y están integradas al programa de habitabilidad, 10 de ellas son cóleras vendiendo ropa usada u otros desechos, vendedora de ferias libres que realizan sus actividades sin patentes; mientras que 8 de estos, prestan servicios como auxiliares de aseo en casa particular sin contrato y “maestros” mueblistas; en sus propios domicilios, 6 trabajan

como asesoras del hogar en casas particulares en el mismo sector poblacional donde viven, quienes no cuentan con contratos de trabajo formales. Y, solo una persona (del total de la muestra) trabaja en el área de la construcción.

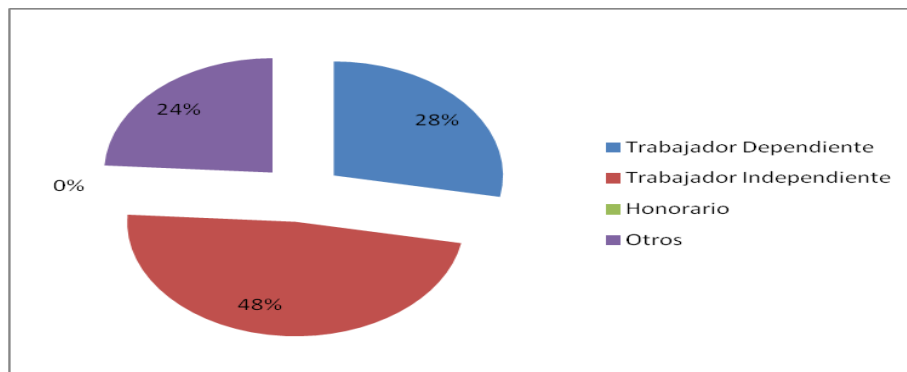
Es necesario precisar que quienes se autodefinen como asesoras del hogar, debe ser entendido en el contexto en el que desarrollan su actividad económica, ya que generalmente son personas que cuidan a un menor de edad, hijo de una mujer o matrimonio que en muchos casos gana el sueldo mínimo, que viven en la misma población, reproduciendo la precariedad del empleo, los niveles salariales y las condiciones de seguridad social que a este nivel de sub empleo ya son prácticamente inexistentes.

Dicha información refleja la realidad de los participantes del programa ya que la mayoría de ellos realiza su trabajo en la misma comuna, en consecuencia la relación trabajo – ingreso, con sus respectivos ingresos, es insuficiente para satisfacer las necesidades de sus grupos familiares, quedando de esta manera, calificados bajo la línea de pobreza.

## GRÁFICO Nº 2

Este gráfico representa la situación contractual (modalidad de trabajo), de las familias intervenidas en el programa de habitabilidad años 2011-2012, de la comuna de El Bosque.

Se pretende abordar con mayor detalle, el tipo de contrato de trabajo o la modalidad en que se pacta esta prestación laboral, independiente del área específica en que se desempeña.



Fuentes: Investigación directa.

Consultados las participantes del programa sobre su situación contractual, éstos manifestaron que sus trabajos son realizados por simples acuerdos verbales, siendo estos ocasionales.

Así, el 48% realiza su trabajo de manera independiente, en actividades comerciales, cuyo centro laboral se ejerce en las ferias libres de la misma comuna y otras cercanas; el 28% de los encuestadas mantiene un trabajo remunerado, dependiente con contrato, teniendo estabilidad y protección social; mientras el 24% de ellos realiza trabajos inestables e informales, quienes no tienen acceso a la salud, previsión y vacaciones, entre otros derechos. (Hay que dejar constancia de que las personas que informaron trabajar de manera independiente, en las colas de las ferias libres, junto con ser comerciantes informales y/o ilegales, también tienen precariedad ya que no tienen previsión social ni ningún tipo de seguros que les cubra

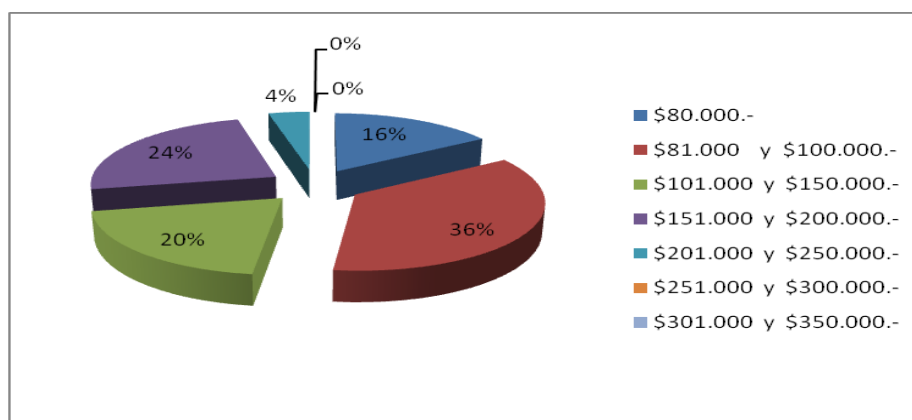
en caso de enfermedad o accidente, teniendo como único recurso, el sistema público de salud en la categoría de indigentes)

En esta muestra no se registró ningún participante realizando actividades remunerativas vía honorarios.

### GRÁFICO Nº 3

El presente gráfico muestra los niveles de ingresos monetarios directos que declaran percibir las familias beneficiarias del programa de habitabilidad Chile Solidario año 2011-2012, de la comuna de El Bosque.

Estos ingresos familiares monetarios directos, si se analizan a nivel de ingreso per cápita, se ven reducidos de manera significativa.



Fuentes: Investigación directa.

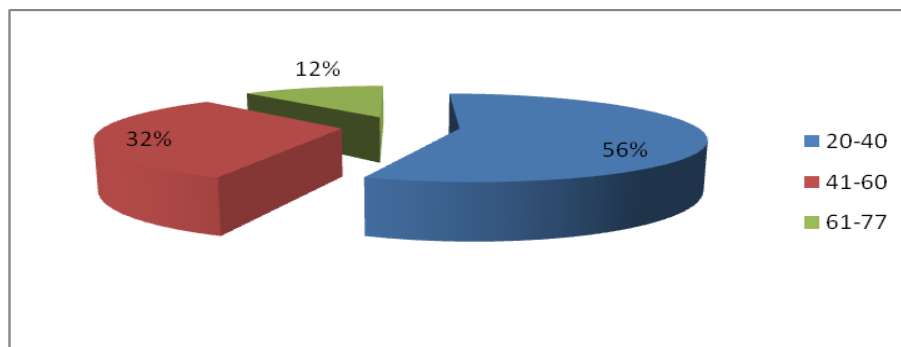
Si bien el 36% percibe ingresos entre los \$81.000 y \$100.000 mensuales, estos ingresos son insuficientes para la sobrevivencia del grupo familiar, que los clasifica como familia bajo la línea de la pobreza; el segundo grupo cuyos ingresos fluctúa entre lo \$151.000 a \$ 200.000 mensuales, equivalente al 24% de la muestra, posee un ingreso mínimo que le permite subsistir durante el mes. El tercer grupo, 20% de la muestra, tiene un ingreso entre \$101.000 y los \$150.000 mensuales, los cuales no

alcanza a cubrir las necesidades básicas del hogar. El cuarto grupo con un ingreso de hasta \$80.000, que corresponde al 16 % de las encuestadas, no alcanzan a satisfacer sus carencias, encontrándose en situación económica precaria. Y, sólo, el 4% cuenta con un sueldo, cuyos ingresos oscila entre \$201.000 a \$250.000, estos tienen las posibilidades de abastecer otras necesidades, además de las básicas de subsistencia.

## 2.- Datos personales de las/os entrevistada/os.

### GRÁFICO Nº 4

Grupos de edad de los beneficiarios ordenados por veintiles, todos ellos beneficiarios del Programa Habitabilidad Chile Solidario año 2011-2012, de la comuna de El Bosque.



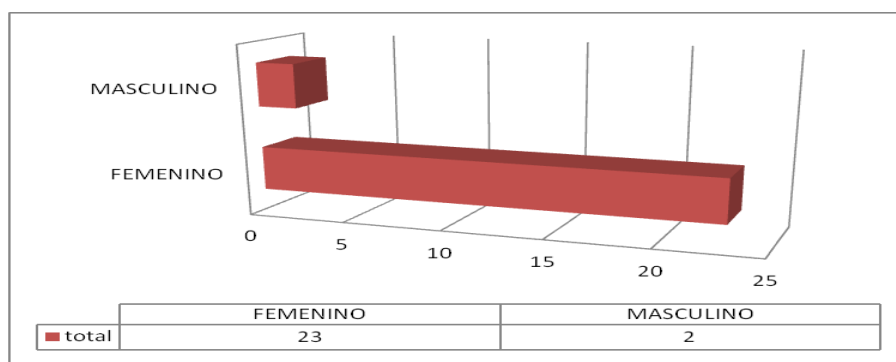
Fuentes: Investigación directa

El rango etéreo, de las participantes entrevistadas fluctúa entre los 20 y los 77 años de edad. El 56% de la muestra corresponde al grupo mayoritario de los jefes de hogar del programa, cuya edad fluctúa entre los 20 y 40 años de edad; y, cuya participación les ha permitido ser receptores de mayores recursos, según las necesidades detectadas en el diagnóstico, en lo referido al material de construcción y equipamiento básicos para rehabilitar sus viviendas. En el caso del grupo etéreo que va de los 41 a 60 años de edad (32 % de la muestra) su participación en el

programa está directamente relacionada con el mejoramiento de su vivienda y equipamiento básico, en cambio el grupo comprendido entre los 61 a 77 años de edad, sólo participan pasivamente y responden, positiva o negativamente, ante consultas que les son realizadas por parte del equipo multidisciplinario que interviene.

### GRÁFICO Nº 5

Distribución según género, de los beneficiarios del Programa Habitabilidad Chile Solidario, correspondientes al año 2011-2012, en la comuna de El Bosque.

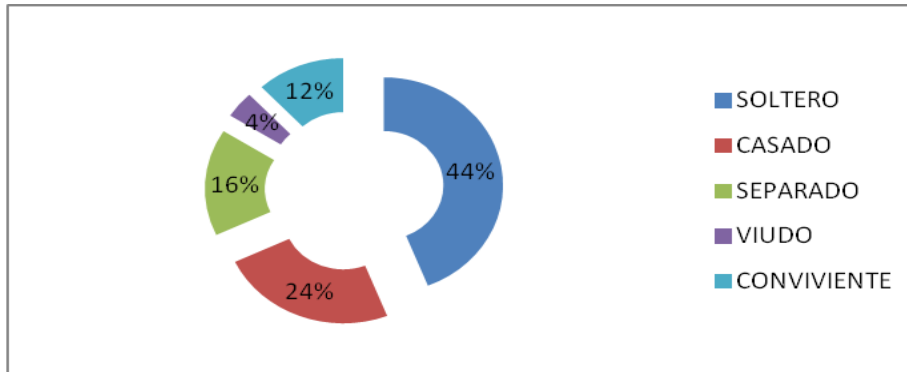


Fuentes: Investigación directa.

En la distribución por género de las y los entrevistados, visualizamos que el mayor número de personas beneficiarias corresponde al sexo femenino (23 personas), lo que refleja el interés y participación de las mujeres en enfrentar y resolver sus necesidades de accesibilidad a los programas de habilitación de viviendas dignas y saludables para su grupo familiar; en tanto, solo dos de los participantes son varones (de 49 y 76 años de edad respectivamente) quienes también participaron motivados por mejorar la habitabilidad de su vivienda y enseres. Es pertinente aclarar que ambos sexos se encuentran motivados en participar en la rehabilitación de sus viviendas.

## GRÁFICO Nº 6

Distribución de población según el estado civil de las personas beneficiarias del Programa Habitabilidad Chile Solidario, 2011-2012, en la comuna de El Bosque.

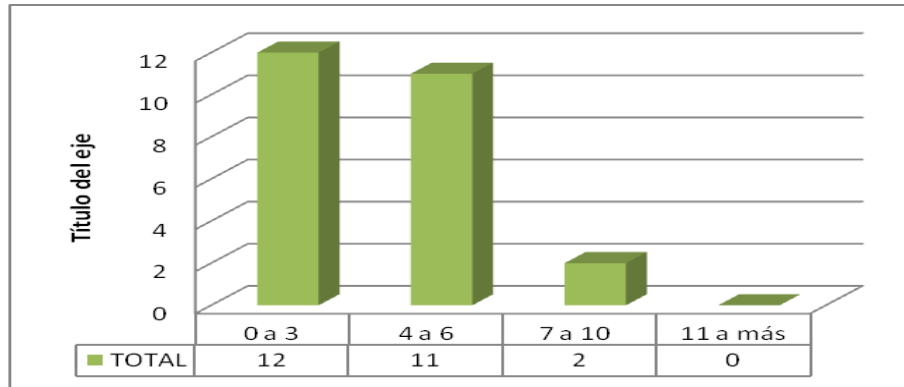


Fuentes: Investigación directa.

El gráfico refleja el estado civil de los participantes del programa de habilitación. Del total de la muestra, el 44% de las mujeres son solteras, mientras que el 24% se encuentran casadas; el resto de la muestra femenina su estado civil varía de acuerdo a circunstancias propia de la vida: el 16% de ellas se encuentran separadas; el 12% conviviendo con sus parejas; y, mujeres viudas representa el 4 % de la muestra. Los dos varones tienen estado civil de casados.

## GRÁFICO Nº 7

Número de integrantes del grupo familiar por cada una de las familias que se encuentran insertas en el programa habitabilidad Chile Solidario, para los años 2011-2012 en la comuna de El Bosque.



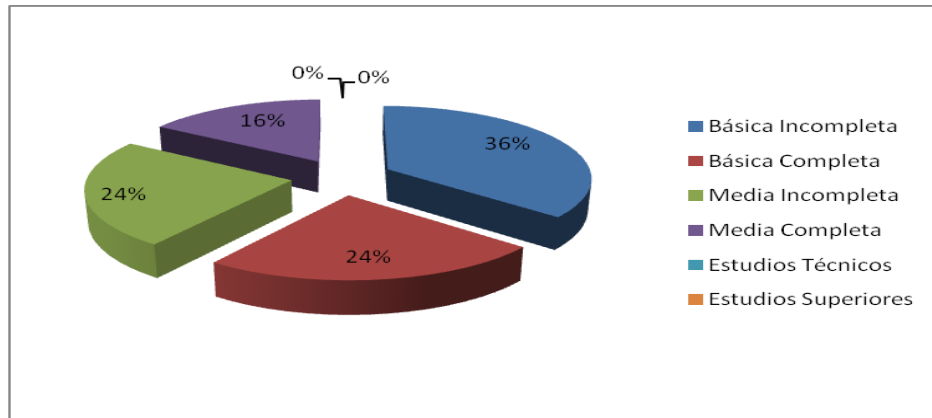
Fuentes: Investigación directa.

El gráfico nos muestra que de las 25 familias entrevistadas, 12 de ellas están conformados por una a tres personas, las cuales constituyen el 48% de la muestra y este es el grupo de menor complejidad por cuanto en el hogar comparten niños y adultos mayores, quienes se encuentran gran parte del tiempo solos, y cuyo jefe de hogar es una mujer; 11 familias se encuentran constituidas por cuatro a seis personas lo que equivale al 44% de la muestra y donde se concentra el mayor número de integrantes por grupo familiar encontrándose constituido por un padre, una madre y sus respectivos hijos.

Sólo dos familias representan grupos familiares compuesto por 7 a 10 integrantes, representado un 8% de la muestra, cuyos hogares se encuentran estructurados por ambos padres e hijos siendo estos de mayor complejidad por cuanto el número de los integrantes del grupo familiar, determina la precariedad de la vivienda, los ingresos per cápita son bajos y por ende, las situaciones son de pobreza extrema.

## GRÁFICO Nº 8

Distribución de la población en estudio, según el nivel educacional de las personas insertas en el programa habitabilidad Chile Solidario año 2011- 2012 de la Comuna de El Bosque.



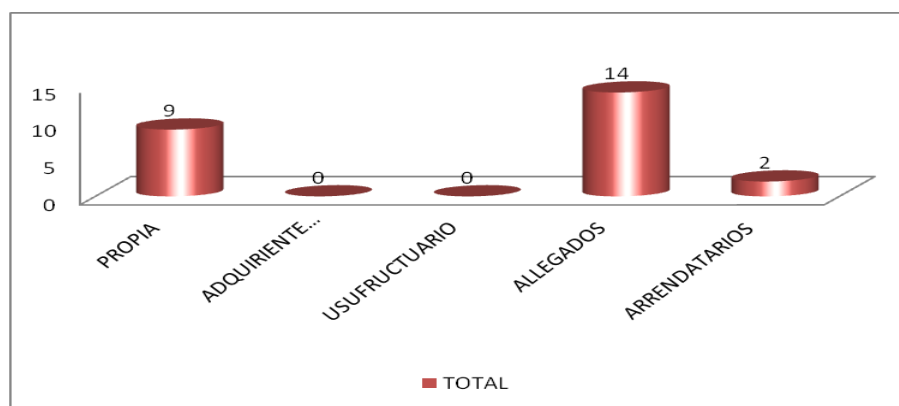
Fuentes: Investigación directa.

El perfil educativo de las familias beneficiadas del programa es bajo, por cuanto el 60% de la muestra tiene estudios básicos (36% de educación básica incompleta y el 24% tiene educación básica completa, mientras que el 40 % de ellos realizó estudios de educación media, de los cuales, un 16 % de la muestra declara tener educación media completa; y, el 24 % restante tiene estudios medios incompletos. Datos que reflejan la precariedad económica de la muestra, producto de lo cual, no pueden acceder a mejores empleos (considerando ingreso y calidad de los mismos), razón por la cual se mantienen en un círculo de precariedad absoluta y por ende están calificados y ubicados dentro de la pobreza extrema.

### 3.- Condición de habitabilidad.

#### GRÁFICO Nº 9

Este gráfico se refiere a la tenencia de la vivienda de las familias insertas en el programa habitabilidad Chile Solidario de la comuna de EL Bosque año 2011- 2012. Si bien es cierto que un requisito del programa es poseer un terreno propio o bien el usufructo de este para acceder a los beneficios, también se consideró en el mismo la incorporación de dos personas que tienen la calidad de arrendatarios, por lo que accedieron a solamente una parte del programa.



Fuentes: Investigación directa

Una vez recopilada la información nos podemos dar cuenta que 14 familias se encuentra en situación de allegados, quienes levantan sus mediaguas en sitio o terreno facilitados por parientes, y cuyo espacio habitacional es precario e insalubre.

En el otro extremo de la gráfica, nos encontramos con 9 familias propietarias de sus terrenos, en los cuales construyeron sus casas con diversos materiales de construcción (maderas, ladrillos, etc.) que al pasar de los años, éstas se fueron deteriorando. Sin embargo, y a través del programa fueron rehabilitadas.

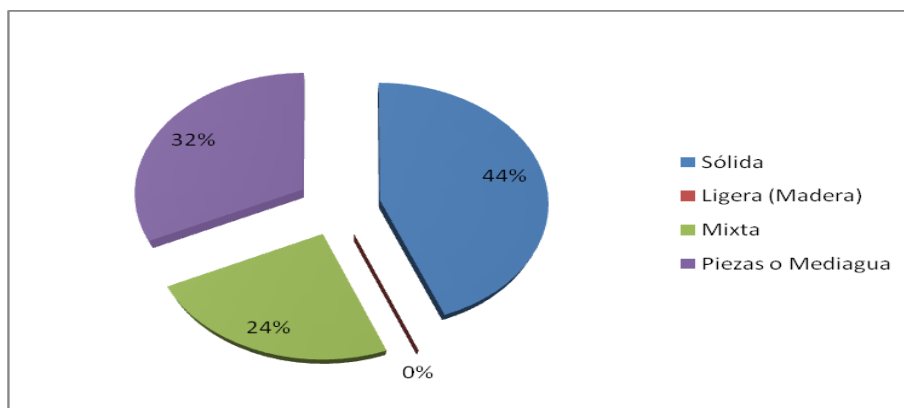
Un caso especial, lo aportan dos familias beneficiarias del programa, quienes sin ser propietarios fueron integrados para ser favorecidos en un área específica del

programa que dice relación a mejorar el equipamiento básico y confort de su hogar (camas, loza, mueble de cocina, closet, etc.) sin intervenir los inmuebles. En este caso particular, son las personas que se encuentran en la calidad de arrendatarios y corresponde a dos beneficiadas del total de la muestra.

### GRÁFICO Nº 10

Representación de la materialidad de la vivienda de las familias insertas en el programa de habitabilidad Chile Solidario, comuna de El Bosque año 2011-2012.

La materialidad está midiendo las características de los materiales utilizados en la construcción y no profundiza respecto de la calidad y el estado de conservación de los mismos.



Fuentes: Investigación directa.

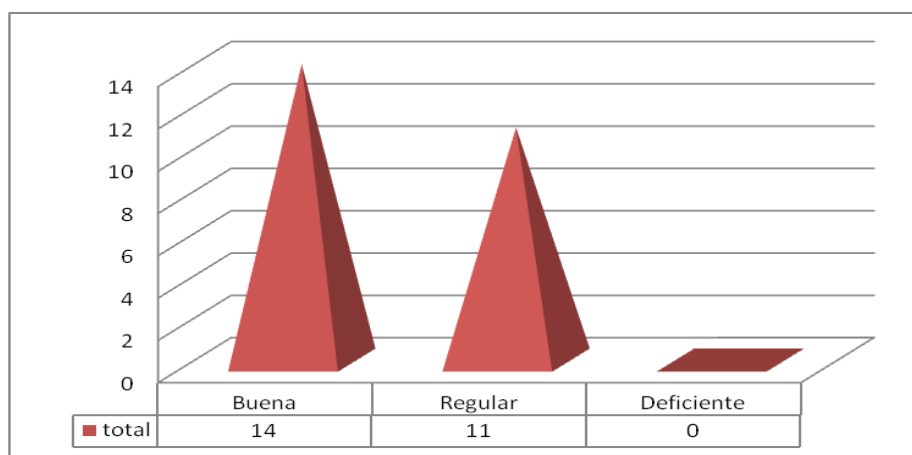
Nuestra entrevista nos muestra que si bien hay un porcentaje mayoritario de familias, 44% de la muestra, que habitaban viviendas sólidas, éstas estaban deterioradas y todas ellas fueron rehabilitada en el proceso de intervención que se siguió.

El 32% de las familias beneficiadas que habitaban piezas o mediaguas en sitios de familiares, fueron reparadas y en casos especiales de hacinamiento o riesgo físico, se les construyó una nueva mediagua. (Seis de estas familias fueron favorecidas con piezas completas para mejorar el bienestar familiar, como es el hacinamiento y las condiciones de precariedad de sus viviendas).

El 24% de las familias, contaban con una construcción habitacional mixta, deteriorada, las que fueron reparadas en sus muros exteriores, techos, piso y baños, eliminando la excesiva humedad de las casas. Cabe subrayar, para esta intervención, que ninguno de los beneficiados por el programa, contaba con casa habitación que estuviera constituido en un 100% por madera.

### GRÁFICO N° 11

En este gráfico se clasificará la calidad de la vivienda, de las personas beneficiarias del programa habitabilidad de la comuna de El Bosque año 2011- 2012.

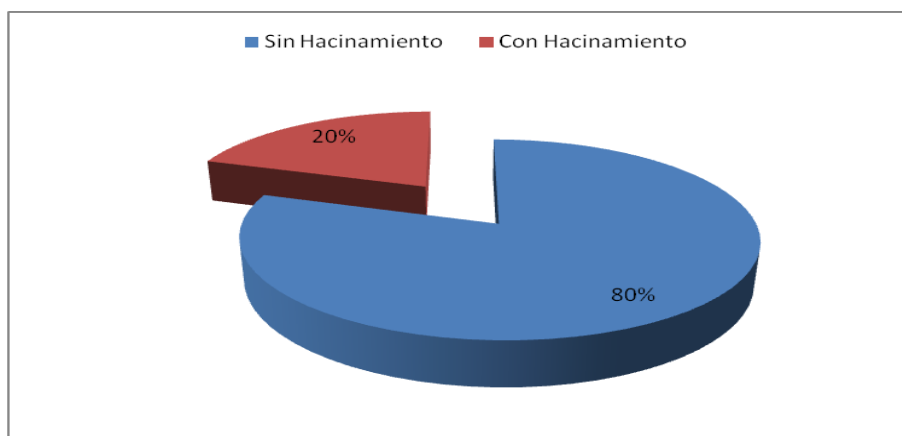


Fuentes: Investigación directa.

De acuerdo a la apreciación podemos indicar que hay una cantidad de 14 familias que se encuentran con viviendas en buen estado, después de la intervención del programa, a través del mejoramiento de la infraestructura de la casa y del mobiliario del hogar. Mientras que otras 11 familias, fueron beneficiadas con reparación significativa de la vivienda a través de la reparación de murallas, cielo, piso, ventanas, puertas, etc. La calidad de las viviendas, después de la intervención, mejoraron sustancialmente aportando desde su materialidad confort y bienestar de las familias.

## GRÁFICO N° 12

Este gráfico muestra las condiciones de hacinamientos de las familias beneficiarias del programa habitabilidad Chile Solidario de la comuna de El Bosque año 2011-2012.



Fuentes: Investigación directa.

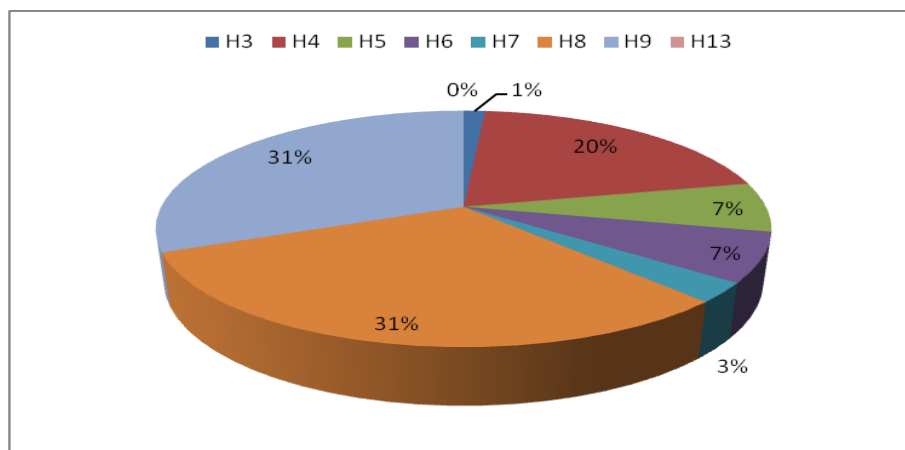
Después de la intervención de las viviendas por parte del programa de habitabilidad, las condiciones socio-familiares tuvieron un mejoramiento inmediato en cuanto hacinamientos de las personas. Previo a la intervención, alrededor del 80% de las familias poseían una cama por cada tres integrantes del grupo familiar; ahora, cada persona cuenta con su propia cama pero se continúa sin lograr resolver la privacidad de éstas ya que la intervención apunta a dos dormitorios.

Del total de las familias partícipe del programa, un 20% de ellos continúa sin tener un espacio físico adecuado para satisfacer las necesidades de privacidad; la intervención del programa colaboró en resolver el equipamiento básico de la familia (una cama por persona, cocina, baño, etc.). Sin embargo, el hacinamiento continúa por cuanto los metros cuadrados por persona son mínimos.

#### 4.- Evaluación del programa.

### GRÁFICO N°13

Este gráfico nos indica los beneficios del programa habitabilidad Chile Solidario a las familias inserta en el programa de la comuna de El Bosque año 2011-2012.

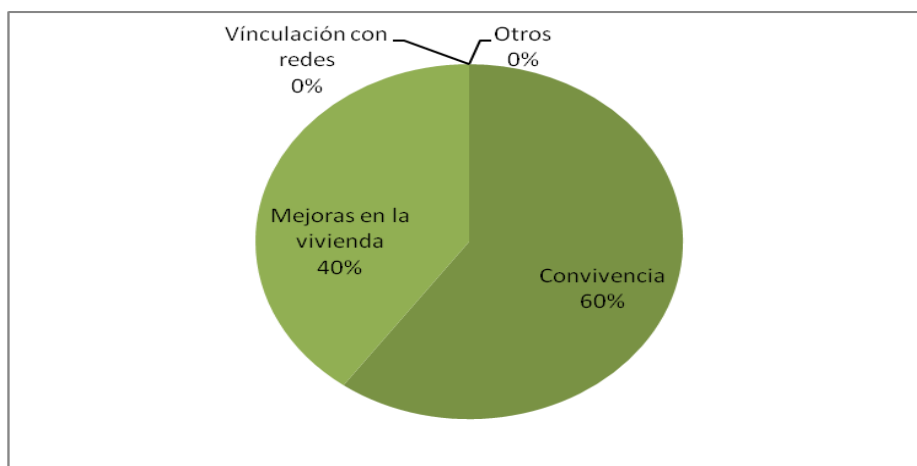


Fuentes: Investigación directa.

Nos indica el porcentaje de beneficios entregados a las familias del programa, el que arrojó, después de la intervención, que el 31% de cada miembro de la familia cuente con su cama y equipamiento adecuado, (H8) el 31% disponga de equipamiento básico para la preparación y consumo de alimentos, (H9) el 20% de ellos posee un sistema de energía adecuada, el 7% quedó con un sistema adecuado de eliminación de excreta, como asimismo un 7% que la familia cuenta con una vivienda sellada en piso, techo y muro, al final de la intervención, el 3% de la familia cuenta al menos con dos piezas habitables a fin de evitar el hacinamiento, el 1% de la familia cuenta con agua potable dentro de la vivienda, y en este caso, no se aplicó que la disposición del equipamiento de la vivienda no presente dificultades para el acceso y desplazamiento de personas discapacitadas (H13) ya que al momento de hacer el diagnóstico y luego planificar las intervenciones, no fue demandada esta parte del programa ya que entre los miembros de los grupos familiares intervenidos, no existió personas con movilidad reducida o alguna discapacidad.

## GRÁFICO Nº 14

Las familias del programa de habitabilidad Chile Solidario señalan que aspecto mejoró a través del programa, años 2011-2012 de la comuna de El Bosque.



Fuentes: Investigación directa.

Las entrevistas realizadas a las familias nos indica que el aspecto que más ha mejorado, (según su propia percepción) ha sido la convivencia y relaciones familiares al interior de la vivienda. El 60% de los entrevistados señaló que las comunicaciones interpersonales y relaciones de pareja mejoraron en calidad, elevando la cooperación al interior del hogar, luego de la intervención realizada.

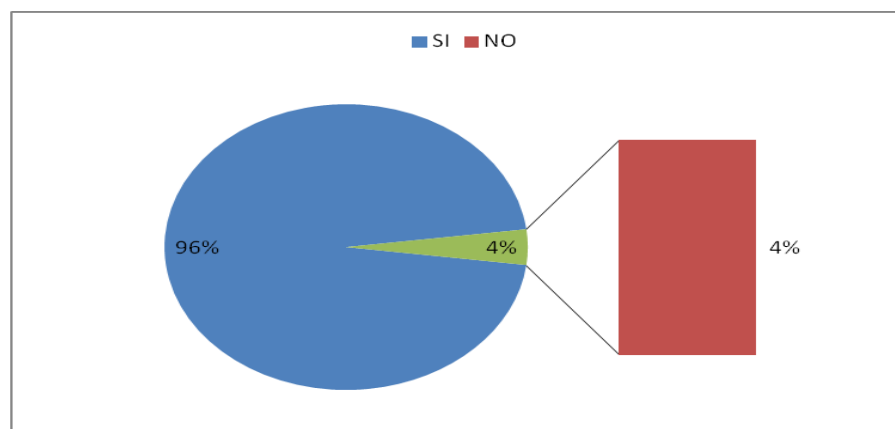
Mientras que el 40% de las familias, señala que la mejora física en su vivienda es fundamental para el desarrollo de nuevos compromisos al interior de la familia en cuanto cuidar la vivienda, mantención del orden, aseo e higiene de estas.

Las familias no consideraron otras variables en la intervención de mejoramiento de sus viviendas (Como relacionarse con los otros beneficiarios para futuras cooperaciones). Asimismo, no consideraron las redes sociales como vehículo para nuevas mejoras en su calidad de vida.

La muestra optó por seguir la línea del camino propio ya que la intervención se realizó bajo el estudio de caso y el programa en ninguno de sus objetivos se plantea una asociación con otros que vivan en las mismas condiciones y sean parte del programa, este es un proyecto que está focalizado en la persona y su grupo familiar.

### GRÁFICO Nº 15

El gráfico representa si la persona ve cambios en su familia luego de la ejecución del programa de habitabilidad Chile Solidario, comuna de El Bosque año 2011-2012.

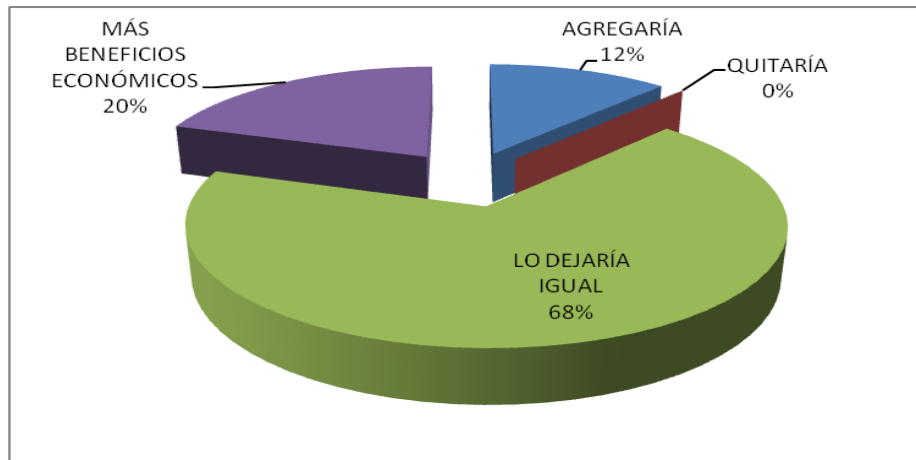


Fuentes: Investigación directa.

El 96% señala, que con la colaboración del programa de habitabilidad, mejoró de manera importante la forma de relacionarse al interior del grupo familiar. El hecho de que cada persona beneficiaria cuente con un buen dormir, sin hacinamiento nocturno, una mejor ventilación de la vivienda, tener una cama para cada uno de los miembros del grupo familiar, (aún cuando deba compartir los espacios del dormitorio) entre otras mejoras alcanzadas, las personas tienden a relacionarse de manera más saludable entre ellas y con el entorno, según lo han verbalizado en las entrevistas ex post. Sólo el 4% de los beneficiados manifestaron su disconformidad por cuanto la intervención del programa no logró satisfacer sus expectativas. Cabe señalar, que el programa cubre una parte relevante de las necesidades de habitabilidad de las viviendas.

## GRÁFICO N°16

En este gráfico las familias evalúan el resultado de la intervención del programa, año 2011- 2012, de la comuna de El Bosque.



Fuentes: Investigación directa.

Las entrevistas realizadas a las 25 familias que son la muestra y parte de las participantes en el programa de habitabilidad, dio cuenta de las opiniones de éstos con relación a los resultados logrados con la intervención, los que son validados por la mayoría de ellos, declarando su conformidad y satisfacción por lo obtenido.

Vistas así las cosas, el 68% de las familias beneficiarias plantean mantener el programa tal cual fue originalmente diseñado por cuanto el programa cumplió con sus expectativas de mejoramiento real de la habitabilidad de sus viviendas.

Por su parte, el 20% de las familias, señala la necesidad de aumentar los recursos del programa para que la intervención en nuevos proyectos de rehabilitación aporte mayores recursos en resolver los problemas de hacinamiento y aumentar los mts<sup>2</sup> de construcción para dar confort a las familias más pobres.

Mientras que el 12% de las familias restantes plantean la necesidad de que el programa implemente talleres permanentes de capacitación para la administración y

mantención de una vivienda (talleres de gasfitería para el hogar, taller de instalación eléctrica, alimentación saludable, entre otras posibilidades); en especial, estas propuestas surgieron de familias monoparentales y van en la búsqueda de satisfacer con recursos propios las eventualidades que enfrenta la mantención de la vivienda evitando de esta manera el pago por servicios a terceros.

## **VALORACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DE LAS PROFESIONALES INTERVINIENTES.**

En esta investigación se consideran los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los profesionales del programa (Trabajador Social y Arquitecto respectivamente), quienes cuentan con una experiencia de 4 años en la ejecución de los proyectos de rehabilitación de viviendas en la comuna de El Bosque; cuya experiencia y criterio técnico permite contrastar el cumplimiento de las funciones del programa, y como este influyó en las familias beneficiarias y la percepción de estos antes y después de la intervención.

La tesis busca, establecer y cruzar las opiniones de los actores directamente involucrados en el programa (gestores y beneficiarios) y, permitirnos conocer el desempeño del programa en tanto promoción de habitabilidad de viviendas deterioradas y las percepciones de las familias beneficiadas con él. Asimismo, nos permitirá visualizar el rol que juegan los profesionales en la administración y gestión del programa para cumplir con sus objetivos y ser, realmente, un aporte en mejorar las condiciones de habitabilidad de familias en extrema pobreza.

Desde esta perspectiva singular, se analiza el contraste entre las definiciones dadas por el programa y sus actitudes expresadas verbalmente. De acuerdo a lo indicado, y para llevar a cabo el análisis del discurso de las profesionales, se aplica una pauta de preguntas que busca levantar la información relacionada con las intervenciones de rehabilitación de viviendas, durante el año 2012, y la percepción de sus actores relevantes del Programa, respecto al objetivo de la tesis.

El diseño del cuestionario orientado a los profesionales del programa apunta, entonces, a develar el sentir profesional de ellos con respecto a su participación y aporte en el programa, a sus miradas con respecto a las familias beneficiadas y a la gestión del propio programa.

1.- ¿Cuál es el objetivo del programa de habitabilidad, desde la mirada como profesional?

***“Es potenciar las posibilidades y oportunidad de desarrollo, inclusión e integración social de las personas o familias beneficiarias del sistema de protección social Chile Solidario a partir de la atención de sus condiciones de habitabilidad.” (Trabajador Social)***

***“El programa de habitabilidad desde la perspectiva del Arquitecto, tiene como principal énfasis en mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa, construyendo espacios habitables, reparación de estos, cuentan con factores constructivos, y de aislación térmica bajo la legislación vigente como ordenanza general de urbanismo y construcciones atingente a cada caso.” (Arquitecto).***

Ambos profesionales concordaron que el objetivo del programa tiene correspondencia con lo que promueve el Estado de Chile a través de las políticas públicas, en cuanto a apoyar a las familias más pobres en mejorar sus condiciones de vida a través de una mejor habitabilidad de sus viviendas; asimismo, ambos no cuestionan los procesos de intervención del programa y no dan cuenta de una mirada crítica de éste.

2.- ¿Qué se pretende con el programa, desde su profesión?

***“Generar nuevos bienes y servicios específicos pertenecientes a las necesidades de las personas y familias, atendidas por el sistema de protección social Chile solidario relacionada con las condiciones de habitabilidad correspondiente.***

***- Fortalecer la coordinación de redes locales de apoyo con las personas y/o familias pertenecientes al programa.***

***- Entregar conocimientos básicos en la formación de hábitos usos de espacios físicos del hogar de aquellas personas o familias participantes del programa.” (Trabajador Social)***

***“Las pretensiones del programa van estrechamente ligados a satisfacer las necesidades puntuales de las familias seleccionadas por MIDEPLAN (Actualmente Ministerio De Desarrollo Social).***

***Analizar cada una de las viviendas, diagnosticar las necesidades asociadas a las carencias constructivas de habitación y de acondicionamiento, para lograr una solución proyectual que busca mejorar las necesidades de cada caso.”***

***(Arquitecto)***

En el relato de las profesionales, se entiende que ambas conocen y expresan los fundamentos teóricos en el cual se basa el Programa Habitabilidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social (ex MIDEPLAN), en donde las familias o personas son el eje fundamental de este programa, las que se encuentren en situación de pobreza o vulnerabilidad, varias de ellas son egresadas del Programa Puente y/o Programa Vínculo, y se encuentran insertos en el sistema de protección social, lo que significa que dentro del programa de habitabilidad se satisfacen las necesidades, que no fueron cubierta por los otros programas, es por ello que se trabaja en forma rigurosa y así dar una solución, en mejorar la calidad de vida de esta familias.

**3.- ¿Cuáles son los productos que se busca con el programa?**

***“Espacios físicos rehabilitados posteriores a la intervención, familias empoderadas con respecto a las condiciones de vida, como son los talleres de hábitos.” (Trabajadora Social)***

***“El producto es variable de acuerdo a la planificación del “instrumento diagnóstico”, este genera una singularidad en la soluciones proyectuales, Ejemplo: construcción de nuevos recintos, cambio total de circuitos eléctricos, instalaciones de salas de baño, reparación en las techumbres, etc. Todas ellas sujetas a las normas vigentes de la ordenanza general de Urbanismo y construcción, Superintendencia de electricidad y combustible (SEC. y RIDDA.), Reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado.” (Arquitecto)***

Ambas profesionales expresan a cabalidad las condicionantes de intervención del programa. Explicitan claramente el qué hacer profesional del Trabajador Social y del Arquitecto en cuanto a los productos que busca la rehabilitación de las viviendas (aplicación de las normas técnicas de habilitación; equipamiento básico y actuaciones de mejoramiento de las relaciones y comunicaciones al interior de las familias).

#### **4.- ¿Que beneficio recibe la persona “intervenida” en el programa?**

***“- Equipamiento para usos de dormitorio: camas, camarotes completas.***

***- Equipamiento de cocina: Batería de cocina, vajilla, utensilios, cocina, muebles de cocina.***

***- Materiales de construcción: planchas de zinc, planchas de OSB, clavos, mediaguas forradas en casos extremos, ventanas, puertas, y además la mano de obra de los maestros contratados para realizar el trabajo en terreno.” (Trabajadora Social)***

***“El programa mejora sustancialmente la calidad de vida del beneficiario, sin costo oneroso para su familia, realizando mejoras en sus viviendas, cambiando la calidad espacial del recinto intervenido lo que tiene directa repercusión en la autoestima del beneficiario al dignificar su vivienda. Además se propicia la cohesión familiar pues ellos tienen la***

***responsabilidad de realizar los trabajos de terminaciones finas a los recintos entregados.” (Arquitecto).***

En cuanto a los beneficios que reciben las familias, los profesionales tiene una valorización diferente: por un lado, se plantea que los beneficios están solamente centrados en la materialidad de la intervención (trabajadora social), mientras que el arquitecto plantea que los beneficios son relevantes para las familias desde la perspectiva del bienestar y “felicidad” de los grupos familiares en el uso de los espacios físicos recuperados.

**5.- ¿Cuál es el nivel de decisión que tiene el usuario en la propuesta final de rehabilitación?**

***“Se acude al domicilio con una propuesta inicial de un pre diagnóstico, en donde se señala las posibilidades de intervención, posteriormente las posibles beneficiarios indican cuáles son sus más urgentes requerimientos, y en relación al diagnóstico socio técnico realizado por el equipo ejecutor, se toman acuerdos en conjunto con las familias lo que da paso a la propuesta final.” (Trabajadora Social)***

***“Una vez tomada la decisión de los usuarios, los que aceptan la propuesta de diagnóstico del programa habitabilidad, las familia o persona señalan cuáles son, su necesidad más urgente, en donde se procede en conjunto con la familia y equipo técnico en dar la posibilidad de soluciones factibles a las insuficiencias, que presenta cada familia según su carencia, lo que permitirá una propuesta final.”(Arquitecto)***

El nivel de decisión de las beneficiarias respecto a la rehabilitación de sus viviendas y mejoramiento del equipamiento básico de éstas, es una participación de carácter consultiva de acuerdo al nivel de participación requerido por el programa. Los profesionales entrevistados solo manifiestan trabajar en conjunto con las familias

para resolver las necesidades más urgentes; el personal del programa toma nota y presenta una propuesta definitiva (dibujo arquitectónico) en la cual los beneficiados pueden escasamente definir el proyecto final. Proyecto que depende de las posibilidades de recursos financieros y criterios de selección de las familias.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS DESCRIPTIVO E INTERPRETATIVO.

Como hemos visualizado, este capítulo da cuenta de las distintas valorizaciones que manifestaron las 25 familias de la muestra y que son beneficiarias del programa; valorizaciones que se relacionan principalmente en tres categorías fundamentales para la evaluación: habitabilidad de las viviendas; relaciones familiares (convivencia); relaciones con redes sociales.

#### **Logros del programa de habitabilidad**

En cuanto a la primera categoría, **habitabilidad de las viviendas**, el 40% de los beneficiados manifestaron que la rehabilitación de sus viviendas fue fundamental para relacionarse con su propio espacio físico de manera más comfortable. Confort que se materializó en la reconstrucción parcial o total de las viviendas, mejoramiento de los servicios sanitarios, espacios de estar y preparación de los alimentos. Rehabilitación que permitió a las familias soportar de mejor manera las condiciones de las temporadas de invierno (frío extremo) y verano (calor extremo) lo cual, al contar con un techo y muros confortables, debidamente sellados y aislados, genera los espacios adecuado para una mejor sobrevivencia en las condiciones de pobreza.

Un segundo impacto en la habitabilidad de las viviendas rehabilitadas, de material sólido, las familias observaron que el valor de sus terrenos o sitios subieron de precio en el mercado comunal inmobiliario. En cuanto a la construcción de mediaguas para allegados, en sitios de parientes, ha implicado un aumento de la densidad de uso habitacional de los sitios (mayor cantidad de habitantes por metro cuadrado).

Con respecto a la segunda categoría, **relaciones familiares (convivencia)**, el 60% de las beneficiarias señalan que el programa les ha rehabilitado sus viviendas, este

ha tenido un mayor impacto en el desarrollo de la densidad de las comunicaciones y relaciones interpersonales de la familia. Ello, por cuanto al contar con un espacio físico recuperado (rehabilitado), éste ha permitido generar espacios sociales y psíquicos de mayor solidez humana.

Una tercera categoría dice relación con **cambios al interior de la estructura familiar** en cuanto a comunicación, relaciones de pareja e hijos. El 96 % de la muestra valoriza los alcances del programa de habitabilidad desde la perspectiva del desarrollo de las personas al cambiar el contexto de su espacio físico que incidió, directamente, en la construcción de nuevas relaciones humanas y, por ende el tipo de comunicación entre ellas. Se debe recalcar, que la rehabilitación de las viviendas aportó desde su materialidad a reconstruir el tejido familiar y, aceptar al otro como un igual (como sujeto de derechos).

Sin embargo, el 4% de la muestra no tuvo la capacidad de reconstruir sus relaciones personales por cuanto el programa de rehabilitación no cubrió sus expectativas en cuanto rehabilitar el cien por ciento de sus viviendas. En este caso, las familias beneficiadas en este segmento de la muestra tuvo acceso a un equipamiento básico consistente en camas, enseres y mobiliario; mientras su expectativa fue creciendo en la medida que visualizaban las transformaciones de aquellas familias que obtuvieron una mayor cobertura por parte del programa como la rehabilitación estructural de sus viviendas; y, en ciertos casos, la construcción de una vivienda básica nueva (mediagua).

El problema de expectativa del segmento minoritario (4%) se da por cuanto estos solo eran arrendatarios de los sitios por lo tanto no concordaban con los criterios de aceptabilidad del programa de habitación. Uno de los criterios base del programa para recibir el 100% de los beneficios era tener un sitio como propiedad y, siempre y cuando, la casa habitación se encontrase en precarias condiciones estructurales.

Por otro lado, el programa considerando las necesidades de que determinadas familias tuviesen un nivel básico de habitabilidad, integró a las beneficiarias que estaban en situación de arrendatarios; por ende, estas familias sólo cumplían el requisito de recepcionar aportes para mejorar el equipamiento básico del hogar (como contar con una sola cama por persona). Un segundo aspecto a considerar, y no es menor, que las familias tuvieran acceso a mayores recursos, relacionados con la mejora de la vivienda, estos podrían perderse cuando el dueño del sitio exigiera la devolución de este.

En este aspecto que estamos comentando, el programa no previó una línea de seguimiento del desarrollo de las relaciones familiares post rehabilitación de sus viviendas. Terminado el proyecto, la cooperación entre los profesionales y los beneficiarios y entre estos y el FOSIS, que jugó un rol solo de fiscalización, la relaciones de colaboración y acompañamiento a las familias beneficiadas también finalizó ya que no estaba previsto el acompañamiento o monitoreo por un tiempo más prolongado.

Lo cual puede considerarse como una debilidad del programa de rehabilitación.

### **Injerencia y modificaciones del programa**

Al finalizar la ejecución del programa de habitabilidad y, cuando dejaron de mantener contacto con los profesionales encargados del programa, los beneficiados fueron consultados sobre el aporte material del programa en la solución de las necesidades y carencias habitacionales que se arrastraban por décadas.

De los entrevistados, el 68 % de ellos subrayaron las necesidades de mantener las bases y principios del programa de habitabilidad. La opinión de estas familias está dada por cuanto a través de este mecanismo resolvieron sus necesidades de rehabilitación de sus hogares dándole la oportunidad de obtener un techo adecuado para sus familias; y, en más de una ocasión, el programa colaboró en solucionar el

problema de vivienda a los hijos y/o familiares directos que tenían el estatus de allegados y quienes podía usufructuar, como futuros herederos, del sitio que los cobija.

Mientras que el 32% de los entrevistados estimaron que el programa de habitabilidad, a pesar de aportar a sus necesidades habitacionales, no satisfacía plenamente sus requerimientos y necesidades. Así, el 12 % desearía que el programa contara con más recursos con el fin de promover buenas prácticas hogareñas que les permitiera administrar y gestionar de mejor manera su economía familiar. Nótese, en este caso particular, que las familias beneficiadas de este segmento solicitaban del programa, a través de la capacitación, el desarrollo de competencias técnicas que le permitieran intervenir los problemas a futuros tendiente a ser auto valente para resolver problemas de instalación y reparación eléctricos, perdidas de agua (gasfitería); y, mantención sustentable de una vivienda como el control de pérdida de calor durante el invierno.

Esto indica que la propuesta de capacitación original del programa basado en talleres de hábitos no respondió a las necesidades y requerimiento de las personas con el propósito de promover y desarrollar el capital social de los integrantes de las familias para el desenvolvimiento sustentables de sus hogares y conductas sociales.

Mientras el 20% de los entrevistados desearían haber tenido las mismas oportunidades de aquellos beneficiados que obtuvieron el 100% de los recursos disponibles del programa por familia. Por lo tanto, sus insatisfacciones tienen que ver con obtener más recurso económico para la rehabilitación de sus viviendas y equipamientos básicos.

Al respecto, se puede señalar, que estas familias no consideraron que los recursos disponibles del programa para atender sus necesidades habitacionales estén dados por el nivel de puntaje establecido en la Ficha de Protección Social (actualmente

Ficha Social) y, no depende de la voluntad de los profesionales a cargo del programa.

### **Opiniones de las profesionales entrevistadas.**

Finalmente las opiniones de las profesionales entrevistadas respecto al programa de habitabilidad Chile Solidario (Trabajadora Social y Arquitecta) asumen que este proyecto está establecido de acuerdo a las normas del Ministerio de Desarrollo Social y el Fondo Solidario de Inversión Social, quienes asignan los recursos, según la cantidad de familias que se encuentren en situación de pobreza y un puntaje inferior a 4.213 puntos, por lo tanto las profesionales deben aplicar lo establecido por el programa, en donde se desarrolla una serie de intervenciones para dar repuestas a las necesidades más urgentes de las familias participantes.

### **Opiniones de la alumna Tesista.**

Sin duda que el desafío de terminar con la pobreza y pobreza extrema es una tarea urgente y necesaria, pero exige un compromiso y acompañamiento por parte del Estado, se ha podido constatar que el Estado una vez que entrega los fondos, tiene una conducta de desentenderse de la situación dando por superadas las carencias por solo hecho de asignar los recursos, trasladando toda la responsabilidad a cada uno de los beneficiarios de esta política pública, quienes viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema son constitutivos de derechos y es el Estado quien debe hacerse cargo de este segmento de la población.

El trabajo de investigación permitió constatar en terreno, que existe un numeroso grupo de personas que carece de redes sociales y capital cultural que le permita superar situaciones de pobreza, en los sectores más pobres de nuestro país se ha instalado progresivamente un hacer por hacer de tal modo que nos encontramos que la certificación de un determinado grado de estudios, que en aspectos formales está

significando exactamente lo mismo para una escuela de cualquier modalidad en una comuna pobre y en otra ubicada en lugares más privilegiados de nuestra sociedad.

En consecuencia, desde el punto de vista cualitativo un egresado de 8° Básico de una escuela de una comuna como el Bosque, puede diferir en mucho con un mismo alumno de 8° Básico de una escuela de la comuna de Las Condes, Vitacura, Ñuñoa, Providencia y Santiago.

Desnivel que se produce por carencias de origen que tiene cada uno de los alumnos, de hecho los alumnos de barrios pobres en general tendrán un bajo capital cultural, situación o brecha que se incrementa conforme pasan los años de formación.

Otro contrasentido está dado por la orientación de los establecimientos educacionales, donde prevalecen los que están orientados a la formación científico humanista y quizás, atendiendo las particularidades del sector y los requerimientos que hacen las diferentes empresas respecto de formaciones de trabajadores, debería existir una mayor cantidad de establecimientos con formación técnica e industrial, lo que permitiría la obtención de certificaciones técnicas, con las habilidades, destrezas y dominios temáticos en aquellas áreas en las que se formaron estos alumnos, permitiendo un acceso a puestos de trabajo con una mejor remuneración, con mayor formalidad y una mejor estabilidad en los empleos, lo que permitiría a estas personas ir saliendo paulatinamente de la pobreza y pobreza extrema.

En general, las políticas públicas que apuntan a la superación de la pobreza y pobreza extrema, carecen de un trabajo y seguimiento del apoyo en los aspectos culturales-sociales y fenomenológicos que hacen que un grupo de personas permanezcan en condiciones de pobreza, de tal modo, se puede concluir que en este aspecto no es suficiente la materialidad del apoyo, aún cuando sigue siendo importante pero a modo de paliativo para enfrentar las situaciones de mayor

precariedad, quedando pendiente el abordaje de los aspectos cualitativos que apunten a un cambio cultural respecto de cómo y con qué actitud enfrentar la vida.

Queda pendiente, y es un tema que este estudio no abordó, la tarea de intervenir con mayor potencia en aspectos de vulnerabilidad de las personas, ya que existe un grupo importante de hogares y personas que ante una situación imprevista (enfermedad grave o accidente de alguno de los miembros de la familia, incendio, terremoto, aluvión, tsunami) con frecuencia pasa a engrosar el número de personas que es parte del sector de la población que vive en la pobreza o pobreza extrema.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES.

La pregunta que surge al finalizar el levantamiento de información de los actores más relevantes del programa habitabilidad, es si la propuesta de habitabilidad logró cerrar la brecha entre el deterioro de las viviendas v/s habitabilidad real?. La opinión de estos, es que el programa cumplió con las promesas de mejoramiento de habitabilidad básica para las familias más pobres de la comuna y que estuvieran egresadas del Programa Puente.

Lo importante es ver si estas expectativas se cumplen al contrastarla con la hipótesis inicial de la presente tesis. Nótese que estas están apuntando a aquellos aspectos relacionado con la materialidad de la oferta del programa y no de resolver de manera unitaria y sistémica la situación de dichas familias.

Dicho esto, el cruce entre la hipótesis y los resultados de la investigación arroja ciertas miradas que indican que el programa en si ha sido beneficioso para solventar determinadas necesidades y requerimientos de las familias beneficiadas.

#### **Hipótesis Nº 1**

***Las características socioeconómicas de los participantes corresponden con la situación de pobreza que establece el programa de Habitabilidad.***

El supuesto de la hipótesis establece dos componentes: uno, si las familias beneficiadas cierran la brecha entre sus expectativas y la oferta dada por el programa; dos, si la intervención de los profesionales aporta a una solución real de problema central al cual se aboca el programa de habitabilidad que es eliminar el hacinamiento de las familias.

Vista así las cosas, podemos señalar que el programa estructurado desde el gobierno central, no se plantea solucionar en su integridad la situación de pobreza de las familias beneficiadas. Esto es así, porque el programa se focalizó solo en la materialidad de la propuesta, por cuanto el esfuerzo principal estuvo centrado en la reconstrucción o construcción de las viviendas, y entrega de equipamientos básicos.

Sin embargo, el programa cierra la brecha entre la expectativa v/s la oferta programática del programa al dar solución habitacional básica al 20% de las familias; y, solo el 80% al obtener solo ayuda para el equipamiento básico dicha expectativas no se cumplieron. Dicho esto, el programa sí apoyó al 100% de las familias desde diferentes miradas de acuerdo al diagnóstico inicial de cada familia.

En cuanto al aporte de los profesionales, estos se limitaron sólo a cumplir con lo estipulado en el programa sin mayores exigencias técnicas y aportes individuales que pudieran haber mejorado las potenciales soluciones.

En general, podemos decir que el cierre de la brecha entre expectativas de las familias y la oferta del programa fue cerrado en un 98 % (rehabilitación de las viviendas y equipamiento básico); mientras el 2% restante también obtuvieron sus beneficios de acuerdo a los criterios previamente elaborados por el gobierno central (equipamiento básico).

En cuanto al segundo elemento de la hipótesis, la intervención de los profesionales resuelve en parte el problema de hacinamiento al proyectar arquitectónicamente y ejecutar, participativamente, la construcción de espacios físicos para dormitorios; así, cada integrante de la familia cuenta con su propio espacio físico para instalar su propia cama. Lo que permite concluir que el **programa cumplió con su propuesta básica de eliminar el hacinamiento** al interior de los dormitorios.

Esto, también lo han planteado teóricos de las ciencias sociales que plantea que existe *“hacinamiento: de personas por cama, de personas por cuarto, de familias por*

vivienda y de viviendas por terreno” (Chapin, 1963; Iglesias de Ussel, 1993). Las actividades ejecutadas por el programa satisface la hipótesis propuesta.

## **Hipótesis N° 2**

***Los beneficiarios del programa perciben cambios favorables en su vivienda y en las relaciones de convivencia familiar tras la ejecución del Programa de Habitabilidad.***

La presente hipótesis plantea dos tipos de valorización del programa: positiva según los recursos aportados para satisfacer las expectativas de los beneficiados; y, negativa, si estos perciben beneficios limitados según su diagnóstico.

En cuanto a la valorización positiva manifestada por los beneficiarios, esta se traduce en dos aspectos: uno, el diagnóstico participativo previo realizado por los profesionales y los recursos disponibles para solucionar el espacio físico de habitabilidad de las personas, sujetas a este proyecto.

En cuanto a la valorización negativa manifestada por algunos beneficiarios, también poseen dos elementos constituidos: uno, el diagnóstico participativo no recoge las reales necesidades de dichas personas por cuanto no cumplen con ciertos requisitos (como propiedad del sitio, por ejemplo); y segundo, los beneficiarios fueron construyendo nuevas expectativas en la medida que el proyecto avanzaba en su ejecución.

Los recursos aportados por el programa cumplen con las necesidades y requerimientos realizados en su momento por las propias familias beneficiadas. Desde esta perspectiva, la hipótesis se cumple por cuanto solo se cuestiona si el programa aporta o no aporta los recursos económicos necesarios para materializar las propuestas arquitectónicas planteadas para la rehabilitación de las viviendas.

Un aspecto relevante que resalta de la valorización positiva, por parte de los beneficiarios, es el aporte --desde la materialidad-- de las relaciones humanas al interior de las familias al tener resueltos aspectos propios de la intimidad personal, de la convivencia del grupo familiar, de los aspectos sanitarios y de aseo, entre otros.

Esta situación esta dada por las condiciones de cada familia, de acuerdo a los beneficios entregados por el programa como son: equipamiento básico completo (camas o camarotes), vajillas para la preparación de los alimentos, reparación y/o instalación de un sistema de energía eléctrico adecuado, sistema adecuado de eliminación de excreta y por ultimo viviendas selladas en piso, techo y muro, evitando la filtración de viento, aguas y humedad; dentro de estos recurso se considera en caso extremos para evitar el hacinamiento la construcción de un recinto nuevo (piezas de madera). Las/os entrevistados ven la labor que se ha desarrollado en sus hogares, con el equipo técnico del programa habitabilidad de la comuna, (Asistente sociales, Arquitecto, maestros de la construcción) constatando en su micro realidad, la materialidad alcanzada, pudiendo hacer una evaluación cuantitativa del proyecto.

Esta realidad es vista positivamente, puesto que señalan que han mejorado, la convivencia con los integrantes del grupo familiar, la vivienda que ha sido fundamental para el bienestar familiar, en algunos casos se ha mejorado los hábitos de higiene, al obtener un espacio físico amplio para ordenar.

También se visualizan la expresión de las beneficiarias entrevistadas, contentas por sus recursos que han favorecido el ambiente familiar, lo que significa una gran ayuda, ya que muchas de ellas no podrían haberlo realizado por cuenta propia, es decir un perspectiva más amplia y variada de lo que es la realidad social actual.

### Hipótesis N° 3

***Los profesionales perciben el programa de habitabilidad desde sus fundamentos y condiciones operativas definidos institucionalmente.***

La intervención del programa modificó, necesariamente, el entono interior y exterior de los espacios físicos intervenidos. La hipótesis en cuestión, plantea el desarrollo de nuevos cambios a partir de un cambio inicial dado por la rehabilitación de una parte del espacio físico: la casa habitación.

Así, los elementos constituyentes de la hipótesis indica: uno, si los cambios sanitarios al interior de la vivienda, mejoramiento del ambiente natural y cultural del sitio donde se encuentra la vivienda y la movilidad lograda de las personas para movilizarse y acceder a los distintos espacios habitables colabora en la motivación de las personas para mejorar e integra nuevos espacios y darle un nuevo significado.

La intervención del programa aportó de manera especial a la solución del problema sanitario como un elemento central de la habitabilidad (además de cumplir con las normas de construcción) dándole un significado distinto a lo que se tenían; por ejemplo, el baño antes de la intervención con un significado muy concreto: hacer las necesidades corporales y aseo corporal. Después de la intervención cambia su significación pasando de “baño” de la casa a “sala de baño”, en la cual las mismas necesidades se realizan con mayor confort en cuanto a espacio, iluminación, ventilación y equipo sanitario instalado. Aspecto que era consustancial a la preocupación de los profesionales en cuanto el mejoramiento de la calidad de vida de las personas debían **“...con los factores constructivos...bajo la legislación vigentes como ordenanza general de urbanismo y construcciones atingente a cada caso”** (arquitecto). Y, lo cual refrendan los beneficiados al entregar un positivo balance (96% de ellos) al recepcionar sus viviendas rehabilitadas.

El programa en si no interviene otros espacios físicos del lugar y pasa a ser responsabilidad de los beneficiados el mejorarlas, arreglarlas, repararlas. Como asimismo, darle un nuevo uso y significados a los espacios; por ejemplo, que parte del patio de la casa se construye un pequeño invernadero para la producción de alimentos vegetales, entre otras iniciativas.

En términos generales, las expectativas de la tesis se materializaron al corroborar la materialidad de los productos aportado por el programa de habitabilidad a la solución específica, por familia; y, la valorización que estos realizaron de la solución ejecutada y recepcionada por ellos mismos. Ambos aspectos fueron verificados a través de la aplicación de visitas domiciliaras lo que permitió recoger las evidencias de los logros del programa.

## CAPÍTULO VII

### HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los hallazgos observados durante esta investigación, tienen relación con aspectos de la valoración del programa habitabilidad; aspecto destacados por los propios beneficiados del programa de rehabilitación, respecto a la implementación y ejecución del programa, y todos los procesos de mejora.

Desde esa mirada, se subrayó que la brecha a cerrar era --que a mayor deterioro de las viviendas = mayor deterioro de la calidad de vida y humana de las personas— que vivían en condiciones de pobreza manifestada, en este aspecto en particular, en una pobreza de la materialidad de sus espacios físicos y emocionales.

Si bien es cierto que esta categoría estaba incluida en el estudio, no formaba parte sustancial del objetivo, sin embargo, al avanzar en las entrevistas, en donde se da cuenta que era un relato repetido y por tanto se convierte en el hallazgo principal y más significativo de la tesis.

Así, podemos plantear lo siguiente en cuanto a la valorización de los resultados de la rehabilitación del espacio físico de la vivienda:

1. Se valora que la nueva materialidad del espacio físico aportó significativamente a la interacción de las parejas:
  - a. **Mejoramiento de las relaciones** comunicacionales al interior del hogar: entre parejas; entre padres y niños; entre niños y adultos mayores.
  - b. **Mejoramiento en la calidad** y manifestación de la sexualidad y satisfacción sexual de la pareja, por el grado de privacidad personal de ésta al contar con su propio dormitorio.

2. Se valora que la nueva materialidad del espacio físico aportó significativamente a generar espacios de convivencia diferentes de los integrantes del grupo familiar:
  - a. La intervención crea recintos mínimos por persona, que **generan una renovación del espacio físico**, minimizando el hacinamiento extremo en dormitorios. En otras palabras, el buen dormir genera en las personas una nueva actitud ante los demás integrante de la familia; y, evitando o minimizando potenciales riesgos de convivencias.
  - b. A su vez, dicha materialidad crea las condiciones para un **uso más intensivo** del resto del espacio hogareño como el living-comedor y cocina, lo que implica que los niños pasan más tiempo en sus casas que en la calle.
3. Se valora que la nueva materialidad del espacio físico aportó significativamente a:
  - a. Tener **mayor movilidad** al interior de la vivienda, sin tener la necesidad de molestar a un tercero para trasladarse de un punto a otros y realizar diferentes y variadas actividades dentro del hogar.
  - b. Tener **mayor accesibilidad** a los diferentes espacios al interior de la casa como el ingreso a la sala de baño o a otras habitaciones al cumplir estas con las especificaciones técnicas de construcción; asimismo, mejora el acceso al exterior de la vivienda (patio, calle).
4. Se valora que la nueva materialidad del espacio físico aportó significativamente a:
  - a. Viviendas que aportan mayor seguridad y protección a sus moradores por cuanto **su constructibilidad, responde a los estándares de seguridad** que pueden soportar sismos y temporales fuertes;

- b. Viviendas, cuyas estructuras, se mantienen secas, ventiladas e iluminadas y por sus terminaciones, dan **confort ambiental** a sus habitantes.
5. Se valora que la nueva materialidad del espacio físico fuere acompañada significativamente con un mobiliario acorde a las necesidades de las personas beneficiadas:
- a. La **entrega de una cama por integrante** familiar resolvió la problemática del compartir una cama entre varios integrantes del grupo familiar, terminando de esta manera con dicho tipo de hacinamiento.
  - b. La **entrega de mobiliario y equipamiento** permite un mayor confort en la realización de las actividades básicas del núcleo familiar: cocinar, lavar ropa, ver televisión, etc.

Por otro lado se valorizan los demás aspectos del programa, aunque con una menor connotación. Esto, porque la oferta del programa fue difundida y conocida por las partes interesadas –desde sus inicios--, y cumplida a cabalidad por sus gestores en cuanto construcción material de las viviendas; por ende, no hubo mayores sorpresas en el resultado final.

La valoración en este ámbito en particular, reflejada en los gráficos más arriba expuestos, se subraya lo siguiente:

- 6. Se valora positivamente los talleres de hábitos; pero, no le dan una significación importante porque su impacto en la formación de capital social en las beneficiadas es prácticamente negativo.
- 7. Se valoriza el cumplimiento del tiempo comprometido (10 meses) en la rehabilitación de las viviendas desde su proyección participativa hasta la terminación de las reparaciones, mejoras o construcción de habitaciones comprometidas.

En general, los hallazgos encontrados dicen relación con los impactos que la propia materialidad del programa tuvo en **haber, deber y ser** de las personas, manifestada en la emocionalidad de las beneficiarias en relación al resto de los integrantes de su propio núcleo familiar.

En lo particular, este hallazgo significativo, cierra la brecha de que “a mayor deterioro de las viviendas = mayor deterioro de la calidad de vida y humana de las personas” con la intervención del programa de habitabilidad.

## CAPÍTULO VIII

### APORTES AL TRABAJO SOCIAL

Desde la praxis socio-laboral, los trabajadores sociales cumplen y juegan un rol esencial en la ejecución de cualquier tipo de proyecto social, político, cultural ambiental, etcétera, desde una mirada técnica, metodológica y social desde la filosofía del proyecto en sí mismo o desde la institucionalidad municipal.

En este contexto, dado por el programa de habilitación de viviendas en condiciones precarias, en el marco de una pobreza cultural y material, los trabajadores sociales cumplen con la tarea de apoyo a las actuaciones de las políticas públicas a través de implementación y aplicación de herramientas e instrumentos de análisis situacional e interpretativo, los cuales generan los medios y condiciones de acción social del programa de habitabilidad.

Es en este marco técnico e intelectual, es que los trabajadores sociales del programa se focalizaron en los siguientes saberes (aprender), los cuales son verdaderas líneas de acción política para la transformación de la realidad social:

1. Aprender a conocer las realidades institucionales del programa, desde debilidades y fortalezas hasta sus mecanismos de ejecución (administrativos, de gestión, diseños arquitectónicos, usos de suelos, etc.) con el fin de dominar sus procedimientos, normativas y metodologías de ejecución del programa. Su fin es aportar a la ejecución del proyecto desde la visión que el propio programa de habitabilidad se plantea.
2. Aprender a hacer en el área de ejecución técnica y metodológica de las herramientas e instrumentos de análisis propio de la profesión: diagnóstico, selección, orientación, sistematización, evaluaciones.

3. Aprender a comunicar (en este caso a los potenciales beneficiarios) las oportunidades de mejora que ofrece el programa e interactuar para generar las condiciones de una intermediación y diálogo fructífero con terceros.

4. Aprender a ser por cuanto lo que busca el trabajador social en sus tareas cotidianas es la transformación de las personas en sujeto de derecho; y, en este proceso, el trabajador social también se transforma y crece.

Todos estos saberes permiten al trabajador social desarrollar sus tareas técnicas, aportando desde su especificidad, a la solución de la problemática de las viviendas precarias, en un entorno de extrema pobreza.

Planteada así las cosas, la experiencia recogida en la implementación del programa, durante 10 meses de ejecución, se podría resumir en tres momentos:

1. **Momento Uno.** Conocido el programa en su integralidad, los trabajadores sociales aportamos a través de las siguientes actuaciones técnicas, a saber:
  - a. Aplicación de herramientas e instrumentos de diagnóstico situacional con el objetivo de conocer la realidad de los beneficiarios (necesidades y requerimientos, entorno socioeconómico, cultural, ambiental, salud, educación, etc.).
  - b. Intermediación entre las necesidades de los beneficiados y los proyectistas (Arquitecto) para iniciar el diseño de soluciones posibles (priorización de necesidades, carencias detectadas, recursos disponibles, etc.).
2. En un **segundo momento**, se inician los procesos de mediación, aportando al desarrollo de un flujo comunicacional entre las partes con el fin de promover y desarrollar instancias de dialogo vía talleres colaborativos donde se intercambias saberes y definen un proyecto de habitabilidad común que satisfaga ambas partes. Es, en estos momentos, cuando el aporte y rol del trabajador social tiene mayor relevancia por cuanto cuida que los procesos de

comunicación y colaboración entre las partes fluya sin contratiempo. Así, se realizan:

- a. La mediación para la elaboración de los proyectos participativos.
  - b. Acompañamiento a las familias beneficiadas durante el periodo de rehabilitación de las viviendas (encuentros sociales, integración de las familias a redes sociales, entre otras posibilidades).
3. Y, **momento tres**. Promoción y desarrollo del capital social de los grupos de familias beneficiadas facilitando, a través de talleres, el desarrollo personal de los integrantes del grupo familiar (talleres de hábitos y dinámicas familiares, actividades socioculturales y acciones en orientación en derechos ciudadanos).

Momentos que expresan lo complejo de la actividad del trabajador social en la intervención en grupos humanos en condiciones de extrema pobreza. En donde la experiencia profesional, la experticia técnica, el saber escuchar, se conjuga en lo que llamamos la gestión social del conocimiento y el talento humano.

Sin embargo, a pesar de la experiencia y de la experticia de los trabajadores sociales, las complejidades de la aplicación de políticas públicas en el Estado Chileno constantemente se ven caracterizadas por ser segmentadas y focalizadas por una parte; y, por otro lado la elaboración de estas generalmente se realiza desconociendo las diversas realidades sociales que viven la comunidad, grupo y aquellas familias a las cuales están dirigidas.

El trabajo que desarrollamos en la Ilustre Municipalidad de El Bosque, en el ámbito como ejecutor de los programas de superación de la pobreza, como lo es, el Programa de Habitabilidad Chile Solidario, debe de tener como referente el enfoque sistémico que tome también el contexto en el cual esta se desenvuelve (territorial), como el contexto política social y proyectos por el cual el país se basa.

El aporte al trabajo social, para generar un proceso de trabajo comunitario con las familias del programa habitabilidad debe ir orientado a utilizar herramientas que valoren ciertas potencialidades de las familias para poder ser puestas en práctica en su entorno, visualizando a este como un factor fundamental en el proceso del mejoramiento de la calidad de vida, optimizando como por ejemplo la participación de la comunidad local en las políticas públicas municipales.

Por lo tanto es relevante vincular en este proceso de participación política de las comunidades, en los asuntos municipales y programas externos, vinculados a los procesos integrales de planificación. Y, donde la participación y mejoramiento de la superación de la pobreza, sean responsabilidad tanto de la administración pública municipal, como de los organismos regionales del Estado y las comunidades de vecinos organizados. Así, los programas sociales de superación de la pobreza, como el de Programa de Habitabilidad, Chile Solidario, podrán jugar un papel más significativo en la solución de la problemática de la pobreza al contar con la participación activa de todos los interesados.

Asimismo, debe recalcar que el rol y aporte que los trabajadores sociales pueden jugar en el futuro, depende tanto de nuestro desarrollo personal y de la creatividad con que enfrentar las diferentes realidades cotidiana. Creatividad que se trabaja constantemente vía sistematización y reflexión de la propia praxis, la apropiación de nuevos conocimientos que los lleve a pasar de un estadio de actor y actrices a uno de autor. Es en este momento que los trabajadores pueden con fuerza aportar al desarrollo de las políticas públicas anteriormente mencionadas.

# BIBLIOGRAFÍA

- Arenas de Mesa, Alberto y "Protección Social en Chile. Benavides Salazar, Paula. Financiamiento, cobertura y desempeño 1990-2000" Santiago, Oficina Internacional del Trabajo, 2003.
- Cepal: Una estimación de la magnitud de la pobreza en Chile 1987, en: Colección estudios CIEPLAN 31 1991.
- Dagmar Raczynski Políticas Sociales y de Superación de la Pobreza en Chile, Pág. 14.
- (Dankhe en Hernández, Fernández, Baptista, 1991:7). Institución a la metodología de la Investigación.
- (Draibe y Riesco: 2007). Desempeño económico y político social en America Latina y el Caribe.
- Elwin Haramoto. E. (1994) "Incentivo a la calidad de la vivienda social", Boletín INVI, N° 20, Santiago.
- Elwin Haramoto. FAU U. de Chile Fuente Instituto de la Vivienda 20/07/2000. Instituto de la Vivienda, FAU – UCH, Sistema medicación satisfacción.
- Hardy Clarisa (2014) Estratificación Social en América Latina. Retos de Cohesión Social. Chile, Editorial LOM.

Haramoto, E 1994	La satisfacción, entendida como una visión subjetiva.
Mauricio Olavarria Gambi 25	Pobreza crecimiento económico y político social, Editorial Universitaria.
MIDEPLAN, 2006:3	Evaluaciones de cinco programas de la oferta pública social, participación en el sistema Chile solidario. Cuadernillo N°2 serie de estudios Chile Solidario.
Ministerio Desarrollo Social op.cit, s/p MINVU, 2000,	“Licitación Pública Estudio ‘Diagnóstico Sistema de Medición de Satisfacción de Beneficiarios de Vivienda Básica.
Mideplan 2011-2012	Programa de Habitabilidad Chile Solidario.
Montaño, (2009, b):	“Política social, servicio social y desafíos en la actualidad” revista rumbos TS, año 2009, N°4. Escuela de trabajo social. Universidad Central, Santiago de Chile. (15-22).
(Moyano et al, 1996)	Hacia una definición de indicadores de seguridad residencial.
Panelistas: Patricio Navarro, Osvaldo Moreno y Leonel Tapia Agosto 2010).	Informe final de evaluación Programa Habitabilidad Chile Solidario.
PNUD en Chile (1997)	Áreas de Acción, Reducción de la Pobreza.

Pladeco El Bosque 2011.

Reporte Comunal El Bosque Región Metropolitana

(PROTEGE:2008:37)

Protección Social y Gestión, Red de Protección Social, Gobierno de Chile. Las Políticas Gubernamentales de Protección Social.

(Roldós, J. 1997:79)

“El Crecimiento del Producto Potencial en Mercados Emergentes: El Caso de Chile”. En F. Morandé y R. Vergara eds., Análisis Empírico del Crecimiento en Chile. Centro de Estudios Públicos e ILADES, Santiago.

Rapoport A. 1978, (G. Gili Eds.; Barcelona)

Evaluaciones que se hace del entorno, aspectos humanos de la forma urbana.

Saldarriaga 1981

Evaluaciones de la habitabilidad a partir del confort y su caracterización climática.

## FUENTES ELECTRÓNICAS

Pobreza metodología de estimación de la pobreza. (www.observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl › Encuesta Casen).

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Chile, 2002 Las privaciones materiales también afectan a dimensiones que no se cubren con ingresos. (<http://www.pnus.cl/areas/2.asp>).

Rosa Kornfeld Matte, 2012, Políticas Públicas de Género y Vejez Servicio Nacional de Adulto Mayor. (<http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>).

Sergio Molina, Santiago de Chile Marzo de 2002 Beneficiarios vivienda básica. ([www.dialogo.cl](http://www.dialogo.cl)).

# ANEXOS

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Características Socio-Económicas	-Las condiciones socio-económicas de las familias del estudio, refieren al conjunto de atributos que se encuentran presentes en las personas y que determinan la capacidad económica laboral de satisfacer sus necesidades, entre los cuales se pueden destacar; capital social competitivo, educación, empleabilidad, etc.	-Recursos educacionales de estas familias, redes familiares o sociales que permiten el acceso a empleos y a servicios públicos de apoyo económico y educativo.	-Falta de capital social.	-Participación. -Resiliencia. -Número de jefas de hogar con resiliencia.
			-cultura.	-Nivel y calidad de estudios.
			-Empleabilidad.	-Capacidad laboral. - Calidad y características de los empleos. -Estabilidad laboral.
			-Salud y medio ambiente.	-Controles al día del Grupo Familiar en Centro de Salud Familiar de la comuna local. -Alimentación diaria. -Camas por habitación. (Hacinamiento) - Número de integrantes del Grupo familiar.

Percepciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiniones referidas por los beneficiarios del programa, respecto de la pertinencia del Programa de Habitabilidad.</li> <li>-Percepción de los profesionales ejecutores respecto del Programa de Habitabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valoración que realizan los beneficiarios del programa de Habitabilidad.</li> <li>- Cantidad de familias beneficiarias de acuerdo a sus necesidades.</li> <li>- El Programa mejora la calidad de vida de las familias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de los recursos.</li> <li>- Aprobación del programa de parte de las beneficiarias.</li> <li>-Oportuno en el proceso de su ejecución.</li> <li>-Los recursos entregados aporta a mejorar el nivel de necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asertividad</li> <li>- Cumplimientos de recursos</li> <li>-Satisfacción en la implementación del programa.</li> <li>-Colaboración y participación de la familias y profesionales</li> <li>-Mejoramiento de las viviendas y servicios básicos.</li> </ul>
Satisfacción	Las personas ven cumplidas las expectativas iniciales respecto de la cantidad y calidad de beneficios recibidos	-Cantidad y nivel de reparaciones o construcciones nuevas.	-Habitabilidad	-Reparaciones. -Construcción
			-Implementación	-Utensilios de cocina. -Elementos de dormitorio.
			-Educación	-Higiene del Hogar. -Manipulación de alimentos. -Redefinición de roles parentales, comunicación y privacidad.

Instrumento 1: Entrevista Semi estructurada aplicada a las familias beneficiarias del programa habitabilidad Chile solidario de la comuna de El Bosque 2012.-

**1.- Antecedentes de la familia:**

Nº Familia:	Inicio:	Termino:
-------------	---------	----------

Edad:	20-29 años <input type="checkbox"/>	30-49 años <input type="checkbox"/>	50-69 años <input type="checkbox"/>	70 y más <input type="checkbox"/>	
Sexo:	Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>			
Estado Civil:	Soltera <input type="checkbox"/>	Casada <input type="checkbox"/>	Divorciada <input type="checkbox"/>	Viuda <input type="checkbox"/>	Conviviente <input type="checkbox"/>
Nº de Integrantes:	Menores 0-15 años <input type="checkbox"/>	Joven 15-18 años <input type="checkbox"/>	Adultos <input type="checkbox"/>	Adultos Mayor <input type="checkbox"/>	

**2.- Educación del representante de la familia:**

<input type="checkbox"/>	Básica Incompleta	<input type="checkbox"/>	Básica completa
<input type="checkbox"/>	Media incompleta	<input type="checkbox"/>	Media completa
<input type="checkbox"/>	Estudios Técnicos	<input type="checkbox"/>	Estudios Superiores

**Cual fue el último año de estudios aprobado (curso)**

**3.- Situación laboral del jefe de familia:**

¿Dónde y que trabajo desempeña actualmente?

--

**4.- ¿En qué calidad contractual desempeña su trabajo?**

1	Trabajador dependiente	<input type="checkbox"/>
2	Trabajador Independiente	<input type="checkbox"/>
3	Honorario	<input type="checkbox"/>
4	Otros	<input type="checkbox"/>

¿Cuál? \_\_\_\_\_

**5.- Ingreso grupo familiar:**

¿Cuál es el monto de ingreso mensual que percibe por su trabajo?

01	Menos de \$80.000.-	
02	Entre \$81.000.- y \$100.000.-	
03	Entre \$101.000.- y \$150.000.-	
04	Entre \$151.000.- y \$200.000.-	
05	Entre \$201.000.- y \$250.000.-	
06	Entre \$251.000.- y \$300.000.-	
07	Entre \$301.000.- y \$350.000.-	
08	Entre \$351.000.- y \$400.000.-	

**6.- Tenencia de la vivienda del grupo familiar:**

<input type="checkbox"/>	<b>Propia</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Adquiriente (Dividendos)</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Usufructuario</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Allegados</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Otros</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Arrendatarios</b>

La pregunta 7 y 8 se responde según apreciación en terreno en cada caso.

**7.- Materialidad de la vivienda:**

<input type="checkbox"/>	<b>Vivienda sólida</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Vivienda mixta</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Vivienda ligera</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Piezas o mediagua</b>

**8.- Estado de conservación de la vivienda.**

Calidad buena	<input type="checkbox"/>	Calidad regular	<input type="checkbox"/>	Calidad deficiente	<input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

Indicador Hacinamiento

Sin hacinamiento	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------

Con hacinamiento	<input type="checkbox"/>
------------------	--------------------------

**9.- A través de que medio se entero del programa habitabilidad Chile solidario:**

Amigos /conocidos	<input type="checkbox"/>	Asistente Social	<input type="checkbox"/>	Propuestas de Diagnósticos	<input type="checkbox"/>
-------------------	--------------------------	------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------

**10.- ¿Qué beneficios recibe del programa habitabilidad Chile? Este proyecto le ha aportado para dar solución de habitabilidad en su hogar?**

- H3, que la familia cuente con agua potable dentro de la vivienda.
- H4 un sistema de energía adecuada.
- H5 un sistema adecuado de eliminación de excreta.
- H6 que la familia cuente con una vivienda sellada en piso, techo y muro.
- H7 que la familia cuente al menos con dos piezas habitables a fin de evitar el hacinamiento.
- H8 que cada miembro de la familia cuente con una cama y equipamiento adecuado.
- H9 disponga de equipamiento básico para la preparación y consumo de alimentos.
- H13 que la disposición del equipamiento de la vivienda no presente dificultades para el acceso y desplazamiento de personas discapacitadas.

**Identificar las condiciones que se abordó:**

- 1.- \_\_\_\_\_
- 2.- \_\_\_\_\_

**11.- ¿E Programa ha significado una mejoría en las relaciones y convivencia del grupo familiar?**

**12.- ¿Qué aspecto encuentra usted que han mejorado en usted la aplicación de este programa?**

**13.- ¿Ve cambios en su familia luego de la ejecución del programa?**

**14.- ¿Qué cosas agregaría o quitaría al programa y porque?**

## CUESTIONARIO

- 1.- ¿Cuál es el objetivo del programa de habitabilidad, desde la mirada del profesional?
- 2.- ¿Qué se pretende con el programa, desde su profesión?
- 3.- ¿Cuáles son los productos que se busca con el programa?
- 4.- ¿Que beneficio recibe la persona “intervenida” en el programa desde su mirada?
- 5.- ¿Cuál es el nivel de decisión que tiene el usuario en la propuesta final de rehabilitación?