



Universidad Academia de Humanismo Cristiano  
Escuela de Sociología

**“Calidad de vida y Urbanismo en la Vivienda Social: El Caso de  
Villa el Volcán”**

**ALUMNAS SEMINARISTAS:**

JENIFFER SOLEDAD VARELA MERCADO

MARIA JOSÉ SUAREZ HENRÍQUEZ

**PROFESOR GUIA:**

JUAN VARELA REYES

**AÑO:**

2014

# Índice

---

	<b>Páginas</b>
<b>I.</b> Introducción.....	<b>4</b>
<b>II.</b> Relevancia del Problema de Investigación.....	<b>6</b>
<b>III.</b> Antecedentes que aportan a la relevancia del estudio .....	<b>7</b>
<b>IV.</b> Objetivos de Investigación.....	<b>10</b>
• Objetivo general .....	<b>10</b>
• Objetivos específicos.....	<b>10</b>
<b>V.</b> Supuestos del Estudio.....	<b>11</b>
<b>VI.</b> Marco Teórico.....	<b>13</b>
• Pobreza.....	<b>14</b>
• Vulnerabilidad.....	<b>16</b>
• Calidad de Vida .....	<b>17</b>
• Urbanismo e Infraestructura.....	<b>19</b>
<b>VII.</b> Antecedentes Teóricos.....	<b>28</b>
• Contextualización del sistema de postulación a los subsidios habitacionales.....	<b>28</b>
<b>VIII.</b> Antecedentes Históricos.....	<b>38</b>
• El momento actual.....	<b>38</b>
• Continuidad y cambio en un siglo de políticas habitacionales en Chile: Los primeros pasos.....	<b>40</b>
• Un mayor compromiso: el Estado y las instituciones de Vivienda .....	<b>41</b>
• Los años 1960: nuevas estrategias de subsidio y mayor presión social.....	<b>43</b>
<b>IX.</b> Resumen y Opción conceptual.....	<b>48</b>
<b>X.</b> Marco Metodológico.....	<b>51</b>
<b>XI.</b> Análisis Cuantitativo.....	<b>62</b>
• Módulo I: satisfacción global sobre las características de la vivienda.....	<b>63</b>
• Módulo II: satisfacción con el entorno de la vivienda (urbanismo y conectividad).....	<b>68</b>
• Módulo III: gestión del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.....	<b>76</b>
• Módulo IV: necesidades de equipamiento urbano.....	<b>80</b>

	• Módulo V: características de infraestructura de la vivienda.....	83
	• Datos sociodemográficos.....	90
<b>XII.</b>	Análisis cualitativo.....	93
	• Objetivo General.....	94
	• Objetivos Específicos.....	105
	• Objetivo específico N°3.....	105
	• Objetivo Específico N° 4.....	107
	• Objetivo específico N° 5.....	109
<b>XIII.</b>	Conclusiones.....	110
<b>XIV.</b>	Apreciaciones y conclusiones personas y profesionales sobre el trabajo de investigación.....	119
<b>XV.</b>	Bibliografía.....	122
<b>XVI.</b>	Anexos.....	124

# I- Introducción

---

La creación del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (1965- Gobierno de Eduardo Frei Montalva) tuvo origen en la iniciativa Estatal de agrupar las más de 28 instituciones privadas que se dedicaban a resolver los diversos problemas de vivienda y urbanismo que comenzaban a surgir en el territorio nacional.

Desde la creación del Ministerio se han realizado cuantiosos esfuerzos por superar el déficit habitacional de Chile. Durante la década de los 80' al año 2000, se construyeron más de 120.000 departamentos sociales (MINVU, 2014, p14), que ayudaron, sin lugar a dudas, a reducir el número de familias carentes de un techo. Gracias a estas políticas habitacionales, el país se posicionó como una de las naciones sudamericanas con uno de los índices más bajos en déficit habitacional.

Sin embargo, la construcción de estas extensas zonas de viviendas sociales generó grandes soluciones en términos cuantitativos, dejando un grave y acentuado déficit cualitativo en estas localidades. Las iniciativas para reducir el número de grupos familiares que no poseían una vivienda fue un problema que halló solución en la construcción masiva de viviendas sociales en la periferia urbana. Grandes sectores fueron poblados de condominios sociales homogéneos sin planificación urbana, ni provistos de servicios y equipamiento urbano.

Los primeros vestigios de un gran problema que se avecinaba, fue el rápido y creciente deterioro de las viviendas sociales y la disminución del nivel de calidad de vida de sus pobladores. Los llamados “*guetos*” entraron en vigencia, como una respuesta a la segregación espacial y nula integración social. Los guetos en las ciudades, comprendían ciertas características claras y definitorias al momento de identificarlos, cuales eran la homogeneidad de la población (ingresos per cápita, nivel educacional), cobertura de servicios, y accesibilidad a los principales centros urbanos de la ciudad, ocasionado por la lejanía en la ubicación de sus viviendas.

En la actualidad, y siendo el gueto más grande de Chile (ATISBA, 2010, p24), la Población el Volcán ubicada en la comuna de Puente Alto, ciudad de Santiago, cumple con todas las características propias de un gueto, sumando además, los problemas de habitabilidad que han presentado las viviendas, deficiencias estructurales que precisaron la intervención estatal para su demolición y nueva construcción.

La intervención del Estado en la Villa El Volcán, ha sido un largo proceso que se ha caracterizado por la fuerte organización social que ha conducido el accionar estatal en pos a soluciones habitacionales de calidad.

El presente estudio de investigación, tiene por objetivo conocer y describir cómo ha sido la vivencia de los pobladores del gueto más grande de Chile, en cuanto a su percepción en la calidad de los servicios urbanos y la infraestructura de las viviendas sociales del que fueron beneficiarios. Considerando además, la relación y características principales que se establecieron entre ellos y las autoridades competentes de intervenir en la población para subsanar las deficiencias en la construcción y materialidad de los inmuebles. Se busca conocer en profundidad, cual es la forma y estilo de vida de estas personas, que se encuentran residiendo en una pequeña ciudad al interior de una comuna, donde el equipamiento urbano es precario y son ellos mismos los que intentan suplir las carencias de servicios por sus propios medios.

Tras revisión bibliográfica e histórica, se ha identificado que las exigencias de la población no son satisfechas. Esta brecha entre lo proporcionado por el Estado y lo que exige la población condiciona inevitablemente en el nivel de calidad de vida de los pobladores, debido a que no se está entregando lo esperado por los beneficiarios, exigencias consideradas como necesidades básicas y por lo tanto imprescindibles, sobretudo en infraestructura, como un espacio que genere una calidad de vida mayor y urbanización, que complementa los estándares de vida de cualquier persona.

El desafío de reducir los niveles de pobreza del país, dentro de los ámbitos de habitabilidad, equipamiento comunitario y conectividad con las redes urbanas, se han transformado en problemas que han incidido en áreas políticas y económicas. Sin embargo, la realidad habitacional de Chile, enumerando algunas problemáticas como: la segregación poblacional, trayendo como consecuencia la aparición de focos de delincuencia y precariedad habitacional; el no cumplimiento de estándares mínimos de habitabilidad; el bajo porcentaje de aplicabilidad de los subsidios habitacionales en la Región Metropolitana; obstáculos en el acceso a los servicios básicos y redes urbanas, etc. Han sido y son problemas que no sólo afectan áreas económicas y políticas de un país, sino que repercuten en la calidad de vida de sus ciudadanos, siendo un problema de carácter urgente.

El presente trabajo busca indagar y descubrir cuáles son las necesidades y aspiraciones en torno a la infraestructura, tomada desde el punto de vista de espacio real y espacio ideal, y la urbanización, considerando la necesidad y calidad del equipamiento urbano del entorno, como lo son los servicios de salud, establecimientos educacionales, comisarias, áreas verdes, conectividad, transporte, entre otros, que tienen los beneficiados del subsidio para grupos vulnerables. Conocer si las políticas habitacionales son coherentes con los deseos de sus usuarios y como, históricamente, se ha conformado la matriz ideológica que poseen las personas que requieren de apoyo estatal.

## II- Relevancia del Problema de Investigación

---

La presente investigación tiene como finalidad el conocer de forma cercana y directa las percepciones que tienen las personas sobre las viviendas que han sido entregadas a través del subsidio habitacional Fondo Solidario de Vivienda para la construcción de conjuntos habitacionales por el Minvu, sobre todo en la calidad de vida que han podido desarrollar dentro de estas viviendas y a través de su entorno, apuntando a observar si estas viviendas, la conectividad y las condiciones de vida favorecen o son desfavorables al desarrollo de una buena calidad de vida, que les permita salir de estados de vulnerabilidad social. Por lo tanto, este trabajo indaga en aquellos referentes subjetivos a través de los cuales los sujetos significan y se relacionan con el territorio que habitan, con el propósito de identificar elementos territoriales que actúan como factores de vulnerabilidad/bienestar, para esto se ha tomado como objeto de estudio a una muestra representativa de familias que viven en la Villa el Volcán San José de la comuna de Puente Alto, debido a que las condiciones en las que viven y conviven a diario dan viabilidad a la investigación.

La villa El Volcán, es un sector de renombre por sus características de riesgo social, vulnerabilidad y por los conflictos que se han suscitado en términos habitacionales. El contar con la posibilidad de estudiar a los pobladores de dicho sector, nos permite entregar conocimiento de relevancia sobre lo acontecido en esta población en relación al apoyo que ha entregado el Estado a los graves problemas habitacionales que se han generado.

Sin duda, la población El Volcán se ha levanto como un sector emblemático no tan solo por el ambiente conflictivo que se ha dado a conocer, sino también por las fallidas intervenciones estatales que se han ejecutado. Las soluciones habitacionales que se han propiciado han sido insuficientes y precarias, lo que ha requerido iniciar un nuevo proyecto de construcción en el sector para paliar la mala calidad de construcción de las viviendas en que reside la población.

Debido a estos problemas, nos es necesario aportar con información al respecto, cual fue obtenida por medio de la aplicación de instrumentos cualitativos y cuantitativos que nos permitió conocer la percepción de las personas que han sido protagonistas de las intervenciones estatales.

El presente estudio, contribuye al conocimiento sociológico sobre lo sucedido en la villa El Volcán. No sólo se logró contar con información objetiva, visible y cuantificable de las obras habitacionales que se han realizado, sino que también se existió involucramiento con los niveles de satisfacción y percepción de los pobladores. Se complementa el conocimiento habitacional sobre los subsidios del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que se aplicaron en la zona, con las vivencias de la población en el proceso de la postulación y construcción de las obras. Además, se verificó si lo proporcionado por el Estado suple las necesidades requeridas por los beneficiarios y cuán satisfechos se encuentran con esto.

La relevancia de esta información es clave, debido a que las políticas públicas se encuentran enfocadas para la satisfacción de las demandas sociales y sometidas a un

constante mejoramiento en la aplicación y cobertura de éstas, en tanto conocer si el trabajo del Ministerio cumple con las expectativas en cuanto a ejecución y entrega de los inmuebles. Información que no es evidente a simple vista y que requiere de un análisis más profundo en los discursos de los beneficiarios para descubrir y explicar cuál es su postura frente a las condiciones habitacionales y sociales de su entorno.

### III- Antecedentes que Aportan a la Relevancia Del Estudio

---

La comuna de Puente Alto concentra una gran cantidad de viviendas sociales, lo que ha generado diversos problemas asociados a una precarización de la calidad de vida urbana y a una agudización de la segregación física y social. La falta de infraestructura y equipamiento, el déficit de establecimientos educacionales y de áreas verdes, las largas distancias entre las residencias y lugares de trabajo o estudio, la monotonía de los conjuntos habitacionales y el impacto de todo ello sobre la calidad de vida de la gente, constituyen temas relevantes en el contexto de la realidad comunal.

Por su parte, Villa El Volcán es la población más grande de Puente Alto, y uno de los conglomerados más densamente poblados de la comuna. Fue construido en tres etapas: Volcán I (598 viviendas), Volcán II (1.708 viviendas), y Volcán III (1.257 departamentos), que es de construcción posterior (1997). Solamente en la etapa II viven alrededor de seis mil personas, con lo que resulta una de las poblaciones más grandes de Puente Alto. En las etapas I y II, donde se han concentrado los mayores problemas, el conjunto agrupaba inicialmente un total de 2.306 departamentos y un número aproximado de 8.300 personas (Sandoval, A., 1996, p2). Pero la demolición de los terceros pisos de algunos bloques y la gran movilidad de sus habitantes durante estos años, impide contar con cifras exactas respecto a población y vivienda. Las familias destinadas a Volcán San José provenían de distintas comunas de la capital. Habían postulado a vivienda sin posibilidad de elegir su lugar de residencia: la localización de los conjuntos había sido decisión del mercado, que obviamente opera ubicando a los más pobres en los terrenos más baratos de la ciudad, vale decir, los peor localizados y cada vez más alejados de los centros urbanos. El conjunto estaba compuesto de edificios de departamentos que originalmente tenían una superficie de 42,5 metros cuadrados, con un costo promedio de 227 UF (aproximadamente 6.800 dólares). Los departamentos se encuentran distribuidos en su mayoría en bloques de tres pisos de doce departamentos, que se conectan entre sí a través de escaleras cruzadas que los unen frente a frente, confrontando los accesos a los departamentos. Cabe señalar que el

sector Volcán III posee significativas diferencias de construcción y diseño, que se introdujeron para mejorar la calidad de las viviendas en 1997 (Sandoval, A., 1996, p4)

La Villa Volcán San José es un conjunto de viviendas sociales que agrupa hoy a cerca de 3.500 viviendas, ubicado en la comuna de Puente Alto, al extremo suroriente de Santiago. Su historia comienza en 1996, cuando parte del conjunto, construido por la empresa Copeva, fue entregado a 2.306 familias beneficiadas por el Programa Vivienda Básica Serviu (Servicio de Vivienda y Urbanización). En invierno de 1997 las lluvias dejaron en evidencia graves fallas en la construcción de los departamentos, y en el año 2001 se comenzó a implementar un plan de reparaciones que aún no se completa. En Volcán San José se han concentrado diversos impactos negativos de la construcción masiva de viviendas, tanto desde el punto de vista de las intervenciones y cambios que ha sufrido la villa (reparaciones, movilidad, reasignación de viviendas, etc.) como del deterioro extremo de la calidad de vida y los difíciles vínculos comunitarios y sociales. A pesar de tratarse de un caso muy conocido en Chile, sobre él no ha habido una reflexión de fondo que delimite las responsabilidades en lo tocante a los problemas que ha sufrido, y las consecuencias que ellos han tenido para la vida de las personas. Son muchas las familias que, habiendo recibido una “solución” a sus problemas de vivienda, han estado viviendo en condiciones críticas por mucho tiempo y hasta hoy no encuentran explicaciones sobre lo que les ha ocurrido. Y esta historia, con algunas variaciones, se ha repetido en otros lugares del país.



*Este espacio vulnerabiliza las actividades en el espacio público sobre todo por la desconexión desde el bloque de vivienda con el espacio exterior debido a la carencia de puertas. Este es un claro ejemplo de ruta de recorrido que presenta vulnerabilidades espaciales ante el delito. No posee pavimentos de calidad, no se diferencia fácilmente del pasto por lo que no se pueden predecir los movimientos de un tercero, no posee iluminación artificial y es demasiado extensa sin elementos que alberguen y den prioridad al peatón*

Los tres loteos denominados “Volcán San José I”, “Volcán San José II”, y “Volcán San José III”, fueron construidos por la Empresa Constructora Copeva, la que debió hacerse responsable por reclamos formulados por los ocupantes de los departamentos, los cuales no

resistieron las inclemencias del tiempo y sufrieron múltiples filtraciones. La Villa “Volcán San José” se encuentra emplazada al sur de la Camera (predio destinado a vertedero de basura, actualmente en recuperación por la construcción de un parque Serviu), al oriente deslinda con “Volcán San José II” y al poniente con la Villa “El Caleuche”. Volcán San José III está rodeado de poblaciones nuevas, y se ubica en un sector densamente poblado, en el cual se continúa construyendo. Esta población está conformada por edificios de departamentos, con problemas en la administración de los espacios de copropiedad los que son ocupados en forma espontánea y no planificada, por los habitantes del primer piso, cuyos departamentos se encuentran adyacentes a estas áreas comunes. En esta población existe gran cantidad de hacinamiento, constituido por familias erradicadas de otras comunas. Además es un sector con alto índice de desempleo.



*Uno de los espacios más críticos para la seguridad ambiental es el existente entre los bloques de vivienda. Este carece de definiciones sobre rutas de recorrido, arboles, y conexión en primer piso con las viviendas.*

Para las familias, el cambio a sus nuevas casas implicó una reorganización de la vida doméstica y, para muchas, también un aumento en los desplazamientos diarios. Además, el hecho de estar ubicado el conjunto en la periferia de la ciudad y aislado de la trama comunal, le dio características objetivas y subjetivas de segregación; para las familias, la sensación de habitar en un gueto. A todo ello se sumó la restricción de la intimidad como uno de los cambios significativos para las personas, con consecuencias no menores para las familias (Sandoval, A., 1996, p5)

En El Volcán, la situación objetiva de miedo, inseguridad, violencia y conflictos hace muy difícil para las personas la vida cotidiana. A los problemas propios de condiciones de pobreza serias —hambre, hacinamiento, violencia intrafamiliar—, se suman fronteras y conflictos entre los vecinos de distintas procedencias, la falta de espacios para actividades comunitarias, problemas medioambientales diversos, y la incertidumbre respecto del destino de la villa. Lo que más preocupa a los vecinos y vecinas es la situación de vulnerabilidad de los niños y los jóvenes al crecer y vivir en estas condiciones, con pocas posibilidades de salir de la población, de involucrarse en otras actividades; y en el caso de

los jóvenes, una grave falta de oportunidades de educación y empleo (Sandoval, A.,1996, p12).

## **IV- Objetivos de Investigación**

---

### **Objetivo general**

- Conocer la percepción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena 2, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Conocer nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena 2, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las necesidades principales que requieren los beneficiarios del subsidio habitacional sobre los servicios de urbanismo con que deben contar los conjuntos habitacionales financiados por el Estado.
2. Identificar las necesidades principales que requieren los beneficiarios del subsidio habitacional sobre la infraestructura de las viviendas que financia el Estado.
3. Describir las dificultades significativas que se le presentaron a los beneficiarios del subsidio sobre el proceso de postulación hasta la entrega de las viviendas sociales.
4. Analizar la calidad de vida de los beneficiarios del subsidio habitacional.

5. Contrastar las expectativas de los beneficiarios del subsidio habitacional con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado.

## V- Supuestos del Estudio

---

Pese a los sucesivos intentos por reducir la pobreza en Chile, intentos que se han visto reflejados en datos estadísticos que muestran que los llamados “pobres” han disminuido considerablemente en los últimos años. Sin embargo, se torna fundamental indagar en las nuevas dimensiones de pobreza y/o vulnerabilidad y sus manifestaciones en el ámbito habitacional y urbanístico, en la medida en que las reducciones en los índices de pobreza no necesariamente implican la superación de ella, sino que han ido develando la complejización del fenómeno a través del agravamiento de mecanismos de exclusión tales como: difícil accesibilidad, baja calidad de los equipamientos comunitarios y servicios básicos, segregación espacial de sectores vulnerables, debilitamiento de espacios públicos y el aumento de problemáticas sociales de concentración territorial, como delincuencia.

En base a esto, es importante para nuestro estudio rebatir con los antecedentes que hacen alusión a una reducción de los índices de pobreza, puesto que consideramos que se han dejado de lado factores que son de suma importancia para cuantificar si los esfuerzos estatales por reducir la pobreza y el déficit habitacional han logrado entregar soluciones concretas y eficientes.

Hasta el momento, solo se han considerado factores estadísticos, cuantitativos, que muestran la disminución de los índices de pobreza, sin tomar en cuenta una perspectiva cualitativa, que distinga las necesidades principales y la calidad de vida mínima que necesita un grupo familiar para su adecuado desarrollo en el medio social.

La eliminación de campamentos o asentamiento habitacionales informales ha sido por décadas uno de los principales objetivos que ha perseguido el Minvu, sin embargo, la habilitación urbana y de infraestructura de las viviendas han quedado en segundo plano al momento de entregar una solución habitacional al segmento social considerado más vulnerable.

Es por ello, que nos hemos puesto por objetivo principal indagar en el nivel de satisfacción que poseen las personas beneficiarias por viviendas sociales. Conocer si las políticas habitacionales que se han formulado e implementado hasta el momento, han abarcado las múltiples necesidades que encierra el ámbito habitacional. Es decir, considerar más allá del cumplimiento de lo exigido normativamente en cuanto a factibilidades técnicas y legales de las viviendas, si no que indagar en la satisfacción del nivel de vida que se genera en las poblaciones diseñadas por políticas sociales de erradicación habitacional.



## VI- Marco Teórico

---

Todas las soluciones de vivienda social implican una participación de los habitantes, pues cualquier tipo de obtención de una solución habitacional implica acción de parte del usuario con respecto al beneficio que recibe. Esta afirmación se relaciona con la idea de que la vivienda es un fenómeno complejo que debe enfocarse como la relación entre el habitante, la edificación que lo cobija y la relación con el entorno.

Con respecto al componente “Social” del concepto, de lo anterior se desprende que existe un “grupo objetivo” que recibe la solución habitacional. Este grupo objetivo está sujeto a una definición de parte del Estado, es decir, la decisión de quién puede obtener una “vivienda social” no depende en un principio de los beneficiados. En definitiva las autoridades deciden quién es “pobre” y quién no lo es.

La pobreza tiene dos dimensiones, por así decirlo, por un lado la que se refiere a la estadística de la pobreza que se expresa a través de índices, cifras y mediciones. Pero también la pobreza es cómo viven efectivamente las personas pobres, la manera en que se manifiestan sus carencias y necesidades. En este sentido es imposible afirmar que los pobres son un grupo homogéneo y la definición de ellos como grupo objetivo de políticas sociales (ya sea vivienda, educación, salud, etc.) debe incorporar un carácter cualitativo que permite focalizar problemas puntuales en comunidades específicas. La definición a partir del aspecto cuantitativo estadístico de la pobreza solamente nos parece incompleta, pues el desarrollo humano no puede medirse por el incremento de los bienes y servicios, si no por el crecimiento del bienestar de la gente, y en efecto, tener más bienes no garantiza una vida mejor, más sana y más plena.

Partiendo del supuesto que la vivienda social es una mejora de la situación habitacional de los más desposeídos, entonces existe una situación previa que ha sido resuelta por ellos mismos de alguna manera. En rigor, la vivienda es el lugar en que se está viviendo y los lugares donde viven los más pobres se caracterizan por la informalidad, la carencia y la precariedad. Estas características se repiten en las distintas maneras en que la población más necesitada resuelve sus necesidades habitacionales desde las viviendas en conventillos o cités, callampas, pasando por las tomas de terrenos con las viviendas auto-construidas por los pobladores, el allegamiento, etc. El lugar en que se está viviendo implica mucho más que un lugar físico que sirve de cobijo. La vivienda constituye un conjunto de servicios habitacionales que comprende inseparablemente el suelo, la infraestructura y el equipamiento social – comunitario. Por lo tanto, existen programas que tienden a enfocar la vivienda solamente como una carencia de “refugio”, olvidando la humanización de sus habitantes. La vivienda es un sistema que comprende mucho más que una protección de la

intemperie. Las soluciones habitacionales que no contemplan el desarrollo social para los beneficiados acompañado de una adecuada infraestructura nos parecen insuficientes. Es por esto, que hemos decidido tomar 5 ejes que son fundamentales para entender las necesidades de los beneficiados con viviendas sociales entregadas por el MINVU, como son la pobreza, la vulnerabilidad, calidad de vida, la infraestructura de la vivienda social, y urbanismo que complementa a estas viviendas y, por último, los sistemas de postulación a los beneficios habitacionales (Ficha CAS y Ficha de Protección Social). Este último tomado como contextualización, puesto que nos entrega una mirada más amplia a los procesos de selección que debieron pasar los beneficiados a los subsidios habitacionales para la obtención de la vivienda social.

## 5.1 Pobreza

---

La pobreza ha sido un importante factor de medición que se ha utilizado para clasificar e identificar al grupo de la población que más requiere de asistencia y apoyo estatal. En sí, las políticas sociales van dirigidas en su mayoría a la gestión y desarrollo de programas que disminuyan los porcentajes de personas que se encuentren catalogadas como pobres.

Los pobres, o lo que se entiende por pobreza, se ha ligado a los ingresos económicos que percibe un grupo familiar. Considerando si estos ingresos económicos son suficientes para costear un nivel de vida regularmente aceptable. *“La población es pobre porque no tiene algo que necesita, o cuando carece de los recursos para acceder a las cosas que necesita”* por ello, la pobreza se comprende *“como carencia de bienes o servicios materiales. La población “necesita” cosas tales como comida, vestido, combustible o techo.* (Spicker, Paul. 1999, p16) La pobreza, correspondería a un concepto material de abastecimiento o satisfacción de las necesidades, más que un impedimento para cubrirlas. La pobreza se comprende como una condición que restringe a las familias a acceder a bienes y servicios básicos que les permitirían cubrir las necesidades primordiales consideradas como mínimas para el desarrollo de la vida *“la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios”* (Spicker, Paul, 1999, p4)

Los ingresos monetarios que pueden generar una familia, facilitan el acceso a la satisfacción de necesidades que posee un grupo familiar. La satisfacción de necesidades proporcionaría un estándar de vida legítimo. El nivel de vida o, estándar de vida mínimo, lo comprenderemos desde un punto de vista económico, es decir, las personas pobres, poseen un nivel ingresos inferior, cuestión que por ende el nivel de gastos también es inferior al

promedio de resto de la población. Dicha situación reflejaría que las personas pobres no les son suficientes los ingresos económicos para cubrir sus necesidades indispensables.

Los ingresos de una familia se relacionan indiscutiblemente con la *situación ocupacional* de sus integrantes y el *ciclo de vida* experimentado. La situación ocupacional corresponde a los integrantes del grupo familiar que sean considerados hábiles para trabajar, se encuentren desempeñando algún tipo de actividad remunerada que les permitan solventar las necesidades básicas de la familia. La medición de la pobreza puede variar considerablemente si ésta se mide en un periodo en que se registre un alto nivel de cesantía. Inversamente, esta condición puede verse modificada si existe incorporación al mundo laboral y los ingresos económicos del grupo familiar aumentan. En sí, la condición de pobreza puede verse modificada por la disminución o aumento de ingresos económicos, provocados por la inserción o cese de actividades laborales. Lo crucial, es que el causante de la pobreza, no sea producto de impedimentos tácitamente irrevocables, sino más bien, provocado por condiciones modificables por los integrantes del núcleo familiar.

El ciclo vital del grupo familiar, corresponden a los cambios internos que pueden generarse dentro de la familia. Por ejemplo, el nacimiento de un nuevo integrante, puede significar el aumento de costos relacionados con su cuidado, situación que desequilibraría su estabilidad económica, incidiendo a que sus ingresos sean iguales o inferiores a los considerados como un grupo familiar pobre.

El ciclo vital es la historia o evolución natural de una familia. Su crecimiento o reducción en los integrantes del grupo familiar, serán factores que incidirán en su calidad de vida en distintos aspectos. En términos habitacionales, el aumento considerable del grupo familiar, podrá verse reflejado en el hacinamiento al interior de las viviendas.

El envejecimiento de la familia, contar con un integrante con discapacidad invalidante, repercute en la economía del núcleo. Así mismo, las personas menores de dieciocho años, incapacitadas para generar ingresos en términos legales, son considerados como cargas financieras al sistema económico familiar.

En resumen, la pobreza se entiende por la cantidad de ingresos económicos que una familia recibe en un tiempo determinado. Estos ingresos corresponden al flujo económico que varía dependiendo de la situación ocupacional de sus integrantes y del ciclo de vida del grupo familiar. Dichos ingresos, deben permitirles cubrir las necesidades básicas impuestas socialmente para mantener el estándar de vida mínimo.

Dentro del ámbito de vivienda, la pobreza de un grupo familiar se mide por medio de la carencia habitacional. Este es un puntaje arrojado por la Ficha de Protección Social, aplicada por los Municipios de cada comuna y formulada por el Ministerio de Desarrollo Social. El puntaje de carencia habitacional, se complementa con cinco factores, los cuales son: hacinamiento, tipo de vivienda, agua, alcantarillado y allegamiento. Una familia que posee alguno de estos indicadores, se les privilegia en la entrega de subsidio habitacionales.

## 5.2 Vulnerabilidad

---

El concepto de vulnerabilidad se encuentra asociado a la capacidad de generar ingresos que les permita a un grupo familiar acceder a una mejor calidad de vida. A diferencia de la “pobreza”, condición que se mide de acuerdo a los ingresos que percibe una familia en un tiempo determinado, la vulnerabilidad busca definir al grupo de la población más vulnerable durante un tiempo prolongado. Es decir, la probabilidad de riesgo que las personas pueden caer dentro de un rango definido por pobreza dependiendo de los ingresos económicos que puedan estar generando. Sin embargo, la capacidad de generar ingresos de una familia vulnerable, difícilmente superará los niveles de pobreza establecidos debido a que sus integrantes no cuentan con las capacidades físicas (enfermedades crónicas o discapacidades físicas o mentales) ni capital humano (formación educacional) que les permita acceder a un mejor nivel socio-económico. Por ello, las personas que se encuentran en una condición de vulnerabilidad *“carecen de lo indispensable para ejercer el más mínimo grado de autonomía y de capacidad para llevar a cabo ciertos planes de vida”* (Ziccardi, Alicia, 2001, p14)

Existen múltiples factores o indicadores que hacen identificar a una familia vulnerable. Por ejemplo, generalmente las familias monoparentales suelen ser más vulnerables que familias con una composición biparental, ya que sólo hay una persona con capacidad de generar ingresos para todo el grupo familiar, por ende, el riesgo de que los ingresos económicos disminuyan hasta caer dentro de un rango de pobreza es mayor. Además, se considera los bienes raíces de la familia y la calidad de éstos en cuanto a infraestructura y su conectividad con los bienes sociales; equipamiento o bienes durables, como por ejemplo: electrodomésticos, automóviles, etc.

La formación educacional del grupo familiar, es un factor importante al momento de medir su vulnerabilidad. Ya que a mayor especialización y formación educacional se facilita el acceso a empleos con una mayor remuneración.

Las familias unipersonales, compuestas por adultos mayores o personas con discapacidad que se solventan por pensiones estatales son grupos de alta vulnerabilidad, ya que no les es posible aumentar sus ingresos debido a la inmovilidad social a que se encuentran ligados. Además, por no contar con las capacidades para generar mayores ingresos que los que reciben del Estado, sus gastos son reducidos y les impiden solventar sus necesidades primordiales.

Existen fenómenos productivos a nivel nacional que repercuten en el desarrollo de las familias por zona geográfica. Por ejemplo, existe un mayor índice de inmigración de la población con capacidad laboral hacia las regiones con una mayor productividad y ofertas de empleo. Esto conduce a que en amplios sectores regionales, la población aumente sus

niveles de vulnerabilidad, ya que las personas con capacidad de ingresos se movilizan a otros lugares dejando a los grupos familiares más vulnerables que no poseen alternativas de cambio en su condición socio-económica provocando que sectores completos se caractericen por la vulnerabilidad y los escasos ingresos económicos que pueden generar.

En sí, la vulnerabilidad obedece al nivel de riesgo que poseen las familias en caer en un estado de inadaptabilidad económica y social, provocado por un evento o situación específica al que se vea expuesto. De esta manera, se observa y se mide las capacidades con que cuentan los integrantes de la familia en salir por sí solos de situaciones adversas o, que signifiquen un aumento en el gasto familiar. En tanto, *“la vulnerabilidad en otras palabras, es la predisposición o susceptibilidad física, económica política o social que tiene una comunidad de ser afectada o sufrir daños en caso de un fenómeno desestabilizador de origen natural o antrópico se manifieste.* (Darío Cardona, Omar, 2010, p8) En conceptos del presente estudio, la susceptibilidad se condiciona a las familias que por alguno de los factores indicados con anterioridad, se vean expuestos a condiciones adversas sin tener las capacidades suficientes para mantener la estabilidad económica y no caer en estadios de pobreza, que no les permitan cubrir las necesidades básicas cotidianas del núcleo.

Las políticas sociales han dirigido su atención a los grupos vulnerables de la sociedad, con el de *“proteger frente a la ocurrencia de riesgos de diversa naturaleza y asegurar ingresos y condiciones mínimas a lo largo del ciclo de vida”* (Robles, Claudia, 2009, p15) es decir, que las personas puedan solventar un estándar de vida aceptable a pesar de las situaciones adversas a que se puedan ver enfrentados. La política social, busca que las personas y sus grupos familiares adquieran herramientas que les permitan empoderarse de su medio adaptándose al sistema económico por medio de su propio trabajo.

Los programas habitacionales buscan que las personas que con un mayor nivel de vulnerabilidad social, reflejado en el tipo y ubicación de las viviendas en que habitan, consigan por medio del esfuerzo y la perseverancia una vivienda que cumpla con los estándares mínimo de habitabilidad y conectividad con los circuitos urbanos.

## 5.3 Calidad de Vida

---

El concepto de calidad, en un inicio se relacionó con aspectos económicos, procurando cuantificar el “nivel de vida” de la población, el nivel de vida de una persona o de un conjunto de ellas, se media a partir de la estabilidad económica que se podía observar. Sin embargo, se comenzó a profundizar en la calidad de vida que se podía desarrollar al mantener y contar con un desarrollo económico propicio y sustentable. Es

así, como se vuelca el fin del crecimiento económico en un objetivo único, si no que se relaciona con la aspiración de mejorar el bienestar social, por ello se comienza a utilizar el término de calidad.

La “calidad de vida” ha sido un concepto abstracto consensuándose que no existe una teoría general que explique unilateralmente su significado, por lo que se ha mirado desde un punto de vista ideológico y valórico más que una definición completa que abarque todas las miradas o interpretaciones que se le han aplicado.

Las múltiples definiciones concuerdan que la calidad de vida se conforma sobre un juego de variados factores donde es necesario conocer las vivencias personales de cada sujeto y como se relaciona con su medio para comprender la calidad de vida una comunidad. *Analizar la calidad de vida significa analizar las experiencias subjetivas de los individuos que la integran y que tienen de su existencia en la sociedad. Exige, en consecuencia, conocer cómo viven los sujetos, sus condiciones objetivas y que expectativas de transformación de estas condiciones desean, y evaluar el grado de satisfacción que se consigue.* (Rueda, 1996, p31) Por ello, la calidad de vida se entiende como un número de factores relacionados entre sí que generan un estándar de vida favorable o no para una comunidad. Esta forma de vida es objetiva pudiendo medirla en indicadores como lo económico, ecológico social y político. Sin embargo, esta forma de vida se debe considerar tomando en cuenta la percepción de los pobladores sobre ésta. Las vivencias y experiencias que posean en torno a ella son claves para comprender y conocer el real nivel de calidad de vida de una comunidad.

No se reduce solamente a reconocer la percepción de un individuo, sino que indagar en el nivel de satisfacción y adaptación con el medio que posee la comunidad. Es decir, conocer las necesidades y expectativas de cambio que poseen los pobladores frente la realidad objetiva que brinda el medio social.

Las políticas públicas inscriben como propósito superior el aumento de la calidad de vida, entendiéndose como la satisfacción de necesidades que se relaciona con la existencia y bienestar de los ciudadanos. *“La disponibilidad y acceso de la población a los satisfactores es lo que va a permitir cubrir los requerimientos de los individuos, grupos sociales y comunidades respecto a un determinado componente de necesidad. El comportamiento de la generación, disponibilidad y acceso a los satisfactores se evalúa en términos de indicadores, los cuales no solo deben condensar la dimensión objetiva sino también la subjetiva, asociada esta última a la percepción y las características del sujeto en relación con los niveles de vida.”* (Leva, 2005, p28)

Como se menciona anteriormente la calidad de vida depende indiscutiblemente de la población que se evalúe y en el medio en que esta se encuentre inserta. En términos urbanos y de vivienda, las características y condiciones en que habiten los sujetos

proporcionarán el equivalente a calidad de vida de esta comunidad específica. Se debe no sólo evaluar las condiciones materiales en que residen las personas, en cuanto a equipamiento comunitario conectividad y accesibilidad con los recursos urbanos, sino que además se debe conocer la satisfacción de su entorno y, las necesidades que éste es capaz de cubrir. Las expectativas en contraposición con la realidad objetiva en que se encuentre inmerso el poblador.

## 5.4 Urbanismo e Infraestructura

---

La pobreza urbana en Chile durante la segunda mitad del siglo XX estuvo asociada en el imaginario colectivo a la imagen de lo que hoy se denominan los asentamientos precarios, campamentos irregulares conformados por casuchas de material liviano, sin servicios básicos (agua potable, luz eléctrica, alcantarillado), y unos pobladores que, como contrapartida a su miseria material, eran fuertes en solidaridad y organización. En la actualidad, y con especial fuerza a partir de la década de los noventa, esa imagen sufrió una transformación significativa: hoy la pobreza urbana suele ser sinónimo de villas construidas o financiadas por el Estado, conjuntos de viviendas producidas por las políticas habitacionales, en los que, si bien las personas cuentan con los suministros urbanos básicos, otros problemas sociales emergen o se agudizan.

A lo largo del siglo XX, la población urbana en Chile creció de manera sostenida: de unos niveles cercanos al 40% en 1930, hasta atravesar la barrera del 80% de la población total en 1982. Los datos indican que para el año 2002 el porcentaje de urbanización ascendía al 80%. En este contexto de creciente urbanización del país, la situación habitacional de la población también ha ido transformándose. Se pueden distinguir tres etapas de ocupación habitacional de grupos populares (MINVU, 2004 y De Ramón, 1990). La primera abarca desde 1830 hasta la década de los cuarenta, con el predominio de formas legales como el arriendo de sitios —contrato llamado arriendo de piso— y de cuartos redondos, piezas en conventillos y en edificios deteriorados. La segunda etapa, de 1950 a la década de los setenta, está marcada por el predominio de la ocupación ilegal de terrenos sin contrato previo. Finalmente, la tercera etapa, que abarca desde 1980 hasta la actualidad, se caracteriza por el acceso legal de los sectores populares a la vivienda, pero esta vez mediante el acceso a la propiedad a través de programas estatales que combinan ahorro de las familias, subsidio estatal y crédito hipotecario, lo que corresponde a trece millones de personas. Este crecimiento no siempre ha significado una reducción del déficit habitacional, pues la población que vive en condiciones precarias de hábitat se ha incrementado paralelamente.<sup>5</sup> Este fenómeno ha presentado la siguiente evolución (cuadro 1):

### Evolución del déficit habitacional por cada mil habitantes 1952-1992

Déficit	Año				
	1952	1960	1970	1982	1992
Déficit por cada mil habitantes	43,4	61,6	66,7	72,5	66,6

Fuente: MINVU (2004).

Estos datos, reflejo de dinámicas habitacionales en las que las políticas estatales han cumplido un rol central, no son producto espontáneo sino que responden a diversos movimientos sociales de pobladores que han luchado por su derecho a la vivienda digna. La tradición asociativa ciudadana en Chile, en relación con lo urbano, está asociada principalmente a los movimientos de pobladores. Éstos hicieron su entrada en escena con las huelgas de arrendatarios de conventillos en 1919 y 1925; reaparecieron luego en la “Toma de Zañartu”, que dio origen al sector de La Legua Nueva en los años del Frente Popular, y alcanzaron una presencia más sostenida y extendida a partir de la “toma de La Victoria” en 1957. En esta etapa los pobladores mayoritariamente dejaron atrás los conventillos y las callampas para vivir en poblaciones estables y definitivas (Garcés, 2002).

Las tomas, que correspondían a ocupaciones ilegales de terrenos urbanos organizadas por partidos políticos, se extendieron durante la década de los años sesenta. La expresión “movimientos de pobladores” fue introducida al léxico político chileno por el Partido Comunista. Esta agrupación estuvo detrás de numerosas e importantes tomas en todo este período, incluidas la pionera toma de Los Nogales y la de La Victoria del año 1957, movilización que se sindicó como la más grande invasión ilegal de tierras ocurrida hasta entonces en ciudad alguna del continente (Cáceres, 1993). Por lo general, cada toma era organizada y apadrinada por un partido político, y el pluralismo político en el asentamiento producido por ella era muy limitado. Los partidos formaban “comités sin casa”, organización que realizaría la toma y encabezaría la organización y el funcionamiento del asentamiento en su primera etapa. En la década de los ochenta, en el contexto de la dictadura militar, las demandas de los pobladores dejaron de ser exclusivamente por vivienda; apuntaban, en un sentido más amplio, a la democratización de la sociedad. En la década de los noventa, con el retorno a la democracia, las tomas se redujeron al mínimo y el relevo de las protestas lo tomaron los deudores habitacionales y los beneficiarios de la política habitacional, quienes con el tiempo demandaron soluciones de mejor calidad, mayor tamaño y mejor localización. Ya entrada la década, se produjo un hito en este ámbito: la “toma de Peñalolén”: 1.900 familias se instalaron en un terreno de 16,5 hectáreas, clamando su derecho a habitar la ciudad (Fernandez Labbé, en Ziccardi, 2008, Pág. 101).

A partir de 1990, los principios orientadores de la política habitacional siguieron estando relacionados, como en la década de los ochenta, con la estrategia del subsidio a la demanda, es decir, con la emisión de un certificado, por una cantidad específica, destinado a que los beneficiarios lo utilicen para complementar el pago del precio de la vivienda. Este sistema supone que el individuo es el responsable directo de lograr la solución a su problema habitacional, por lo que generalmente al subsidio lo acompaña la exigencia de un ahorro mínimo previo y un crédito hipotecario.

De todos modos, en este período surgen algunas especificidades respecto de la década anterior. Los principios más importantes fueron:

- **Redistribución:** favorecer programas dirigidos a los más postergados, sin descuidar políticas que permitieran a los sectores medios acceder a instrumentos financieros y sociales.
- **Progresividad:** mayores subsidios para las soluciones de menor costo unitario y mayor focalización en la pobreza.
- **Regionalización:** delegar a las autoridades regionales las opciones de desarrollo de los programas habitacionales.
- **Integración urbana:** recuperación de sectores deprimidos e incorporación de los beneficiarios a la red de servicios sociales urbanos. (MINVU, 2004)

En el año 2001, tras una revisión de lo que había sido la década pasada en materia habitacional, el Estado propone una Nueva Política Habitacional (NPH). Su objetivo era seguir disminuyendo el déficit en esa área y mejorar la calidad de las viviendas, pero por otra parte focalizar los recursos en los sectores pobres y contribuir también al equilibrio socio-espacial y a la calidad del entorno urbano (MINVU, 2004).

El cambio más significativo en las políticas de financiamiento que se produjo a partir del 2001 fue el desarrollo de los programas sin deuda para quienes se ubican bajo la línea de indigencia (Nieto, 2005). El SERVIU dejó de otorgar créditos hipotecarios, traspasando dicha función a la banca comercial en el caso de los grupos sobre la línea de indigencia. Hasta ese momento el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) había enfocado su acción en la construcción de viviendas sociales de mediano estándar de calidad (buena construcción y una superficie de 50 m<sup>2</sup>) que implicaban la contratación de un crédito hipotecario por parte de los beneficiarios. El MINVU era el acreedor de ese crédito, al tiempo que actuaba como ejecutor en la construcción, prestamista y administrador del sistema financiero. El retorno por concepto de dividendos pagados constituía, en teoría, la fuente principal de financiamiento de la construcción de viviendas en un sistema que se entendía como “solidario”. Sin embargo, se constataba una permanente y elevada tasa de no pago de dividendos, que en el momento de la implementación de la NPH superaba el 70%.

Por otra parte, los resultados de la reflexión de una comisión de trabajo (Comisión Cortínez), y particularmente de un estudio encargado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, confirmaron algo que ya varios actores habían intuido: la desfocalización del gasto, es decir, la población objetivo de los programas de vivienda, correspondía a los tres primeros deciles de población, y en la práctica el público correspondía a los dos primeros quintiles. En la misma línea se concluyó que muchos de los programas que ofrecía el MINVU atendían a personas de un nivel económico más alto: se estaban desviando valiosos recursos de la población más pobre. A estos dos problemas —la alta tasa de morosidad de los deudores SERVIU, y la desfocalización del gasto detectada por el estudio encargado por DIPRES— busca responder la NPH, que de este modo tiene dos grandes componentes. El primero es la redefinición de la acción del Ministerio, que externaliza la asignación de crédito a la banca privada (por medio de un seguro mínimo de 25 UF a la asignación de créditos) y busca focalizar recursos a los segmentos más pobres mediante la construcción de viviendas progresivas (construidas en etapas, la última de las cuales es responsabilidad del propietario) y sin deuda. De allí surge el programa Vivienda Social Dinámica Sin Deuda (VSDSD). Se trata de un sistema de vivienda que, enfrentado a la disyuntiva espacio-costo, resuelve rebajar el estándar mínimo de la vivienda social (a la mitad de la superficie —25 m<sup>2</sup>— pero manteniendo la calidad) para hacerla menos costosa (el precio de la vivienda es de 300 UF, incluido el terreno), y así posibilitar la construcción de un mayor número de unidades sin deuda, accesible por lo tanto para los segmentos más pobres de la población. La disminución del estándar mínimo se justifica en el carácter progresivo de la vivienda, porque ésta puede crecer por medio de la acción del beneficiario o la comunidad.

El menor costo se transforma en garantía de que los ahorros eventuales destinados anteriormente al pago de dividendos pueden orientarse ahora a la expansión de la vivienda. El segundo componente es el Fondo Solidario de Vivienda. ¿Cuál es la novedad de este programa? Que su enfoque parte más de la demanda que de la oferta. Esto significa que en vez de licitar la oferta de subsidios, el MINVU llama a la presentación de proyectos elaborados desde la especificidad del contexto local, con la participación de intermediarios que organizan la demanda (los municipios e instancias no gubernamentales que prestan asistencia técnica). Cabe destacar que la postulación a este Fondo, dado que exige organizar la demanda, no es individual sino grupal, lo que constituye otra gran novedad para la política de vivienda. A esta NPH le siguió acompañando la ejecución del programa Chile Barrio que, dado su carácter intersectorial y sus metas propias (dar cobertura a los 972 asentamientos catastrados), continuó implementándose de forma regular.

De acuerdo con el MINVU (2004), la producción de viviendas durante la década de los noventa tuvo un éxito cuantitativo. Si bien éste permitió acortar la brecha del déficit habitacional, ese éxito se materializó en un enfoque operativo que terminó creando grandes barrios desfavorecidos en lo que a integración urbana se refiere. La construcción de

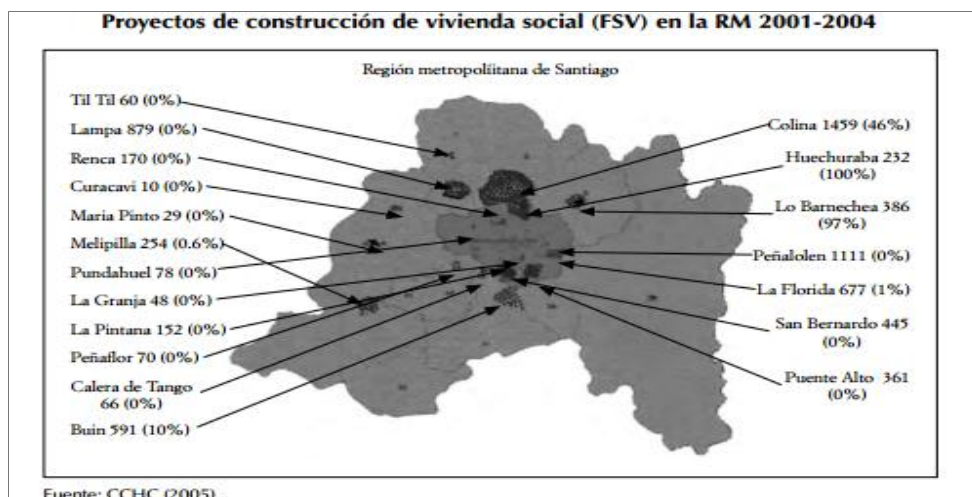
conjuntos de gran tamaño, compuestos de un gran número de viviendas y localizados a distancias significativas del centro de la ciudad, contribuyó a la formación de áreas homogéneas de pobreza con escasa integración urbana. La lección que deja este período es que no cabe duda de que se avanza en la reducción del déficit habitacional. Sin embargo, queda pendiente mejorar las decisiones de localización de los proyectos habitacionales y el tamaño agregado de los mismos.

- Precios del Suelo, Construcción de Vivienda Social en la Periferia y Segregación social.

Los programas a los que se ha hecho referencia comparten una característica cada vez más acentuada: la tendencia hacia la localización periférica. Cuando se observa la instalación de los conjuntos de vivienda social en la región metropolitana, se evidencia su expulsión hacia la periferia debido al elevado precio del suelo en el Área Metropolitana de Santiago (AMS). “[...] el boom de la actividad inmobiliaria experimentado en la década del noventa, resulta en un aumento en los valores del suelo y la consiguiente expulsión de las viviendas sociales a la periferia” (Ziccardi, 2008, p109). Según el mismo autor, la naturaleza eminentemente económica del mecanismo de subsidio hace que la variable “valor del suelo” tenga una alta incidencia en la rentabilidad de todo el sistema, sobre todo en la de las empresas constructoras contratistas del SERVIU. De acuerdo con este criterio, se impone la opción de localización periférica, ya que sólo en estos sectores se pueden encontrar terrenos con costos inferiores a 14 USD por m<sup>2</sup>, valor máximo que el SERVIU puede pagar para financiar sus proyectos.

Según Juan Fernández Labbé, en Ziccardi, se demuestra la tendencia a la localización periférica de las viviendas sociales en el período 1990-1998. En la región metropolitana, las comunas de La Pintana, Puente Alto, Maipú y San Bernardo concentran entre 5.000 y 20.000 viviendas sociales construidas. Estas comunas se ubican entre 15 a 25 kilómetros de distancia del centro de la ciudad. En la segunda mitad de la década de los noventa, las comunas situadas entre 20 a 30 kilómetros de distancia del centro de la ciudad (Peñaflor, Colina, Melipilla, Talagante, El Monte) fueron aumentando su concentración de viviendas sociales, que llegaron a un número entre 1.000 y 5.000 unidades.

De acuerdo con los datos de la Cámara Chilena de la Construcción (CCHC), en el período 2001-2005 los proyectos habitacionales enmarcados en el Fondo Solidario de Vivienda se ubican principalmente en áreas rurales, en zonas urbanas de pequeños asentamientos o en zonas aledañas a las áreas urbanas consolidadas, alejados por lo tanto de los núcleos urbanos. Esto hace que las familias se trasladen a otras comunas, con el consiguiente desarraigo de sus relaciones familiares, laborales, etcétera. En la región metropolitana, por ejemplo, los proyectos se concentran en comunas de la periferia de la ciudad, como se ilustra a continuación (CCHC, 2005):



La configuración de extensas áreas de pobreza en la periferia de las ciudades ha profundizado la segregación socio-espacial en gran escala, potenciando así la formación de una “cultura de la segregación” o “efecto ghetto” (Sabatini, 2001). De acuerdo con Sabatini, la segregación residencial y los indicadores de problemas sociales están significativamente relacionados: los territorios segregados presentan mayores indicadores de retraso escolar, inactividad juvenil y embarazo adolescente. La concentración de grupos sociales homogéneos, en el caso de grupos pobres, trae como consecuencia la agudización de esos problemas sociales, junto con el consumo, tráfico de drogas (CONACE, 2004) y la delincuencia (Ministerio del Interior, 2004). Estos grupos se ven afectados además por la estigmatización, el escaso acceso a equipamiento urbano de calidad, la necesidad de destinar parte importante de su tiempo y dinero al transporte a través de la ciudad y, de modo significativo, la potenciación de ciertos referentes normativos y de valores que constituyen un marco sociocultural de exclusión en el que las conductas ilícitas pueden tender, en algunos casos, a normalizarse (Asesorías para el Desarrollo, 2004).

El fenómeno de la segregación residencial puede ser experimentado de diversas formas, dependiendo de las condiciones históricas y del contexto. Así, mientras que en el pasado la aglomeración espacial podría significar ventajas políticas, laborales y sociales para las familias pobres, ahora parece conducirlos a una situación de desintegración social y a una subcultura de la desesperanza. Ésta es la denominada nueva pobreza, ya no sólo asociada a carencias materiales, sino también a carencias simbólicas y de interacción entre grupos sociales diversos, con las consiguientes consecuencias negativas en términos de capital social. Entre las características de la nueva pobreza están la guetización y la concentración geográfica y social de la población pobre. La experiencia norteamericana indica que “...los conjuntos habitacionales ideados por el Estado para los pobres, que dieron como resultado la concentración espacial de los grupos pobres, terminó por acentuar el deterioro urbano de vastas zonas de las ciudades, convertidas en áreas

*marginales, delictuales, de escaso valor inmobiliario y con una vida comunitaria prácticamente nula*". (Tironi, 2010, p37)

Según el texto "*El problema de vivienda de los con techo*" de Rodríguez y Sagranyes, señala en términos tajantes que el gran problema social es el de las familias "con techo", aquellas que han accedido a una vivienda social financiada por el Estado y que enfrentan una serie de obstáculos que afectan su calidad de vida. De acuerdo con una encuesta a usuarios realizada por los autores, el 64,5% dice querer abandonar su actual vivienda. Los motivos que inciden en esta intención son de índole social. Prevalcen las razones de convivencia entre los vecinos, la percepción que tienen de la seguridad, la presencia de delincuencia y drogas.

Ésta es la opinión del 52,6% de los residentes. Incide también la imagen que tiene el poblador de su propio conjunto habitacional, la villa o población. Esto para el 21,6%. La estrechez de la vivienda (13,4%), el aislamiento de la trama urbana y la falta de servicios y parques (12,4%) no son aspectos tan importantes como los relacionados con la convivencia entre los vecinos. Entre los residentes que dicen querer cambiar de vivienda, el 90% siente miedo en su barrio y se avergüenza de él.

Esto concluye que los efectos urbanos —segregación, fragmentación— y en las familias o personas —inseguridad, difícil convivencia, hacinamiento— crean nuevos, caros y serios problemas para la gente, la sociedad y el Estado, y que en consecuencia las políticas habitacionales, antes que construir más viviendas, deberían orientarse a recuperar y mejorar el inventario de viviendas existente (Rodríguez y Sugranyes, 2004).

La política habitacional de los últimos quince años ha logrado reducir el déficit y ha permitido que un importante número de habitantes del país tenga acceso a una solución habitacional con regularización de títulos de dominio, servicios básicos de agua potable, alcantarillado y electricidad, y diversos tipos de vivienda. Así se le ha dado solución, en parte, a los problemas habitacionales de aquellos que no tenían dónde vivir, que lo hacían en calidad de allegados o que habitaban casas precarias y en algunos casos en terrenos ilegales. Sin embargo, la otra cara de la política habitacional muestra que ha contribuido a generar o potenciar otros problemas sociales: la segregación socio-espacial, la agudización del retraso escolar, la inactividad juvenil, el embarazo adolescente, el consumo abusivo de drogas y la delincuencia (Fernandez Labbé, en Ziccardi, 2008, p119).

Éste sería el escenario de la nueva pobreza urbana, la nueva fase productiva de las economías, la precariedad laboral y la acción estatal mediante la asistencia y la creación de vivienda social contribuirían a la guetización de la pobreza y a la segregación. "*Algunas zonas se convierten en aglomerados homogéneos y densos de pobres, intensificando el problema del desempleo y generando una serie de problemáticas sociales como la delincuencia, la deserción escolar, la desintegración familiar y la apatía, nuevas*

*características de la pobreza urbana en los países desarrollados. Esto es lo que se ha denominado como el “underclass”, pobreza profunda y de difícil solución al estar definida no por deficiencias materiales, sino por las patologías sociales de más difícil solución”.* (Tironi, 2010, p30).

Las políticas sociales de vivienda han estado asociadas durante mucho tiempo a la superación de la pobreza. En la práctica, sin embargo, son acciones que otorgan una solución habitacional, es decir, que resuelven aquello que abordan específicamente: el problema de la vivienda, sin que necesariamente produzcan un efecto positivo en la pobreza; es más, como se ha visto, sus efectos en lo que a ésta se refiere pueden llegar incluso a ser negativos. Esto plantea la necesidad de pensar el tema de la vivienda como uno más de los aspectos asociados a la superación de la pobreza y al mejoramiento de la calidad de vida de los más pobres, en un marco sistémico que debe incluir salud, educación, trabajo, además de los aspectos físicos y simbólicos de integración social, ya sea integración a la ciudad y a sus distintos servicios, equipamientos y grupos sociales, como a las instituciones de la sociedad.

Los pobres de hoy tienen vivienda (los asentamientos precarios siguen existiendo, al igual que los allegados y los sin casa, pero éstos representan una proporción mínima de la población), sí, pero es de mala calidad y está localizada en áreas homogéneas de pobreza y a grandes distancias del centro de la ciudad y de los otros estratos sociales. Hoy la vivienda de los pobres es terreno fértil para el surgimiento de nuevos y más complejos problemas sociales. Es evidente que si las políticas de vivienda se conciben como un factor que contribuya a superar la pobreza, no pueden seguir implementándose en forma sectorial y aislada, sin una relación integral con el resto de las políticas sociales. De ese modo no sólo no aportarán a la superación de la pobreza, sino que serán uno más de los factores que alientan la propagación de la nueva pobreza urbana. El acceso a la vivienda y la superación de la pobreza están relacionados, pero no a priori. Una política habitacional que produce conjuntos de vivienda segregados, con un rápido deterioro físico y social, no se relaciona virtuosamente con el mejoramiento social de los pobladores ni con una mejor calidad de vida de los grupos más pobres, como sí lo haría, en cambio, el acceso a viviendas y barrios de calidad, integrado a la ciudad. (Fernández Labbé, en Ziccardi, 2008, p120).

*Antecedentes*

*Teóricos*

*"Allí donde alguien  
lucha por su dignidad,  
por la igualdad, por ser  
libre, mírale a los ojos."*

***Bruce Springsteen***

## VII-Antecedentes Teóricos

---

### Contextualización del sistema de postulación a los subsidios habitacionales.

La formulación de las políticas sociales se han orientado hacia mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables del país. Para ello, se han aplicado distintos instrumentos de estratificación social que permitan identificar a la población objetivo que encabeza las prioridades estatales en intervención y protección. Para nuestra investigación analizaremos dos de estos instrumentos de medición, la Ficha CAS y la Ficha de Protección Social, puesto que nuestra población objetivo obtuvo los beneficios a través del antiguo método de medición que era a través de la Ficha CAS, y ahora esta modalidad cambió al instrumento de medición conocido como Ficha de Protección social.

- Ficha de Protección Social

La Ficha de Protección Social es el instrumento de estratificación social que utiliza actualmente el Estado para seleccionar a los beneficiarios de los programas sociales que tienen como objetivo atender a la población en situación de pobreza o vulnerabilidad social de nuestro país.

Respondiendo a la prioridad de la protección social, la Ficha permite identificar a las familias vulnerables, con una concepción dinámica de la pobreza. Entiende esta condición como un estado presente o potencial y, al mismo tiempo, entrega una mejor caracterización de la pobreza "dura". En términos de puntaje, la Ficha de Protección Social mide la capacidad generadora de ingresos de los miembros del hogar, ajustada al nivel de necesidades económicas y cuantificadas en relación al número de personas residentes del hogar. También se consideran las necesidades asociadas a miembros del hogar que presenten una condición de discapacidad física o mental.

El Mideplan es la institución responsable de la administración y diseño de la Ficha de Protección Social. En términos operativos, la Ficha de Protección Social es aplicada de manera descentralizada en el territorio nacional, esto es, directamente por las municipalidades del país, respondiendo a solicitudes directas realizadas por las familias, o a un conjunto de familias localizadas en un área determinada del territorio comunal mediante la realización de barridos comunales.

La Ficha de Protección Social se aplica en forma de cuestionario al grupo familiar, en su residencia, por un encuestador certificado por el Mideplan. El cuestionario es organizado en ocho módulos que permiten recolectar datos en las siguientes áreas:

- Localización territorial
- Identificación del grupo familiar
- Salud
- Educación
- Situación Ocupacional
- Ingresos
- Gastos
- Vivienda
- Patrimonio

La antigua Ficha CAS se inspiraba en la noción de carencias y recogía una concepción estática de la pobreza, que clasifica a los hogares y personas según sus ingresos presentes. En cambio en la Ficha de Protección Social usa una concepción más dinámica y amplia de la pobreza que mide el nivel de vulnerabilidad socioeconómica de un hogar en lugar de sus ingresos.

La vulnerabilidad se entiende como el riesgo de estar en situación de pobreza y abarca tanto a los hogares que actualmente están bajo el nivel de pobreza, como aquellos que pueden estarlo en el futuro. Se trata de un concepto más dinámico, destinado a identificar, no sólo a grupos familiares pobres, o que sin serlo pueden ser vulnerables, sino además, a los miembros de la familia que viven las mayores fragilidades, como son los niños y niñas, los adultos mayores, las personas discapacitadas, las madres adolescentes, las mujeres jefas de hogar.

Los factores que afectan los niveles de vulnerabilidad que experimentan los hogares son: (a) nivel de capacidad de ingresos, acumulación de activos físicos o financieros en relación a las necesidades, (b) nivel de riesgo económico definido como factores que aumentan las necesidades del hogar como por ejemplo la presencia de personas con discapacidad dependientes o factores que disminuyen la capacidad de ingresos del hogar como el desempleo y, (c) La ausencia de mecanismos de defensa frente a los riesgos

En Chile, la política social desde la década de los años 80 se ha centrado en la atención de un conjunto definido de la población (población más carente) para el otorgamiento y asignación de ciertos beneficios sociales. Para la identificación de los potenciales beneficiarios de esta política social focalizada, se ha utilizado un instrumento denominado Ficha CAS (Julio de 1987). De este modo, la Ficha CAS fue diseñada para estratificar a las

familias más pobres y, aunque tuvo cambios a fines de los noventa (Ficha CAS 2) y otros más recientes (Ficha CAS-Familia), su concepción original se mantuvo. La función primordial del instrumento es detectar a las familias con mayores necesidades, ordenarlas de mayor a menor necesidad y, entonces, canalizar los subsidios y programas sociales del Estado a estas familias, focalizando la acción social en aquellos que presentan un menor nivel de recursos en el momento de la medición. A diciembre de 2005, el Sistema Nacional CAS contaba con información cercana a 2 millones de familias.

En el año 2006, atendiendo las demandas de los actores sociales que señalaban dificultades del instrumento Ficha CAS, para caracterizar la realidad social de la pobreza y los riesgos sociales a que están expuestas las personas, grupos y segmentos vulnerables de la población, el nuevo gobierno anuncia el cambio de Ficha CAS, por un nuevo instrumento de estratificación social.

Este nuevo instrumento, responde mayormente a la necesidad del país de adecuar los instrumentos existentes en la política social a una nueva lógica, la de una política de protección social fundada en derechos. En esta modificación, entonces, el nuevo instrumento de estratificación cambia su fundamento desde la pobreza - carencia a la vulnerabilidad, operando con una concepción más dinámica de la pobreza que permita identificar oportunamente a aquellas personas y familias cuyos rasgos de vulnerabilidad los priorizan como destinatarios de la protección social.

Su nueva denominación, Ficha de Protección Social, obedece a la necesidad de abrir una puerta más justa a la red de beneficios sociales del Estado, que sea capaz de recoger los cambios experimentados por la pobreza, de identificar las distintas dimensiones que confluyen en ella, de detectar a quienes viven situaciones de vulnerabilidad y de recabar información pertinente para la aplicación de los programas de protección social

Según la nueva modalidad, las personas que son encuestadas con la Ficha de Protección Social tienen derechos, al mismo tiempo observarán obligaciones o deberes. Estos derechos son:

- Solicitar en su Municipalidad que le apliquen la Ficha de Protección Social en el plazo comprometido.
- Ser encuestado/a en su domicilio.
- Recibir un trato respetuoso por parte del/la encuestador/a.
- Que le expliquen claramente las preguntas para responderlas bien.
- La protección y reserva de los datos personales que le entregó al/a encuestador/a de acuerdo a la ley 19.628 (Protección de la vida privada y de los datos de carácter personal).

- Que el/a encuestador/a registre fielmente sus respuestas en la Ficha de Protección Social.
- Que la Municipalidad le informe el puntaje obtenido en la ficha a través de un documento oficial.

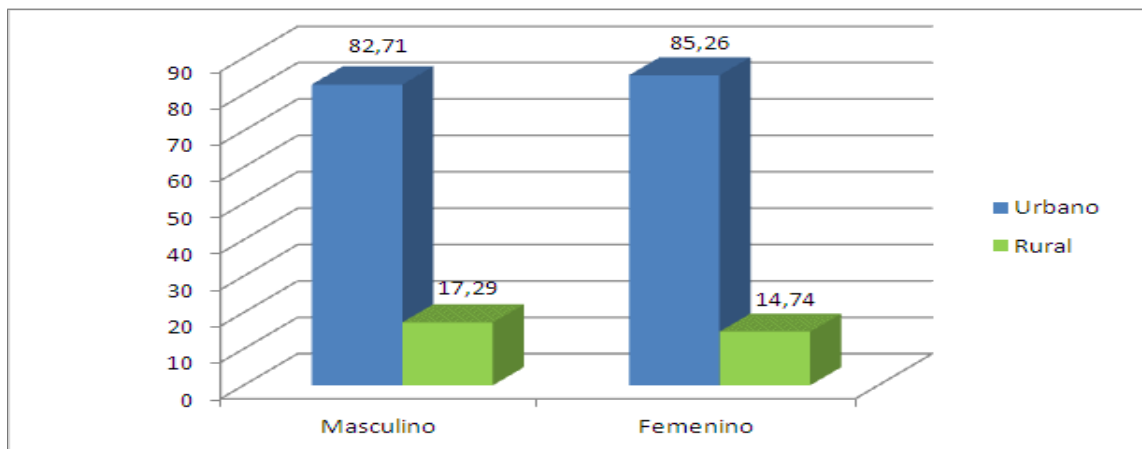
Las obligaciones o deberes son:

- Dar un trato adecuado y respetuoso al/a encuestador/a.
- Responder de manera adecuada a las preguntas y tener a mano los documentos que le pida el/a encuestador/a para verificar sus datos.
- No ocultar datos o entregar antecedentes falsos.
- Firmar la declaración que contiene la Ficha de Protección Social, que señala que los datos entregados son fidedignos y que autoriza al Mideplan a verificar la información.
- Informar a su Municipalidad de los cambios importantes que ha tenido su situación familiar (nació un hijo, se cambió de domicilio, cambió el/a jefe/a de familia).

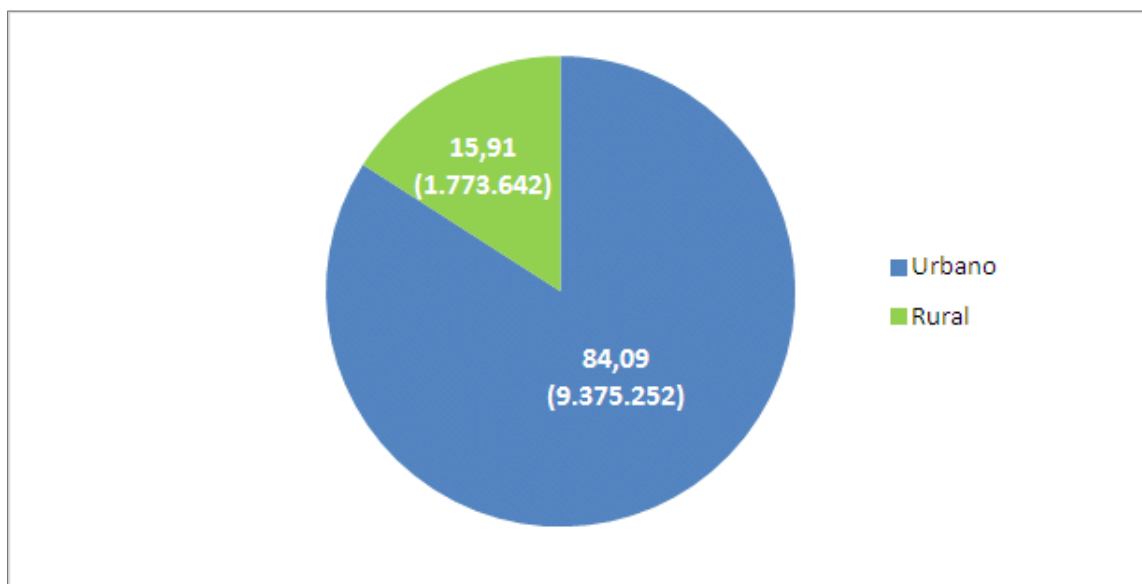
En 2010, en un esfuerzo por mejorar la identificación de los beneficiarios de la política social, el Ministerio de Desarrollo Social se dispuso la tarea de revisar y perfeccionar la FPS. Subsecuentemente, en octubre de 2010, el Comité de Expertos emitió su diagnóstico de más de tres meses de trabajo. El Comité de Expertos realizó una propuesta en el ámbito operativo, institucional y de cálculo de puntaje.

La nueva Ficha Social incorpora rigurosos procesos de verificación, que buscan identificar y priorizar con mayor precisión a la población que más necesita los beneficios sociales, caracterizando de forma confiable la condición socioeconómica de las familias y sus vulnerabilidades. También pretende proveer información para dar respuestas más pertinentes de protección social y seleccionar de modo más justo a quienes tienen mayores vulnerabilidades, para hacer efectivos, algunos beneficios sociales, especialmente subsidios monetarios y habitacionales

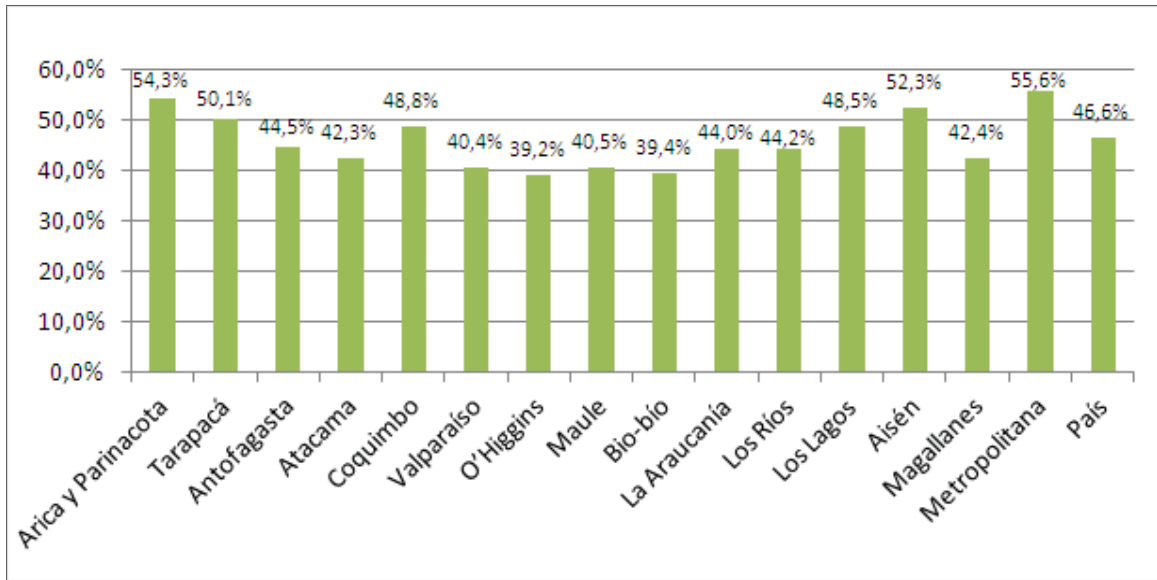
### Distribución de la población, FPS por zona de residencia



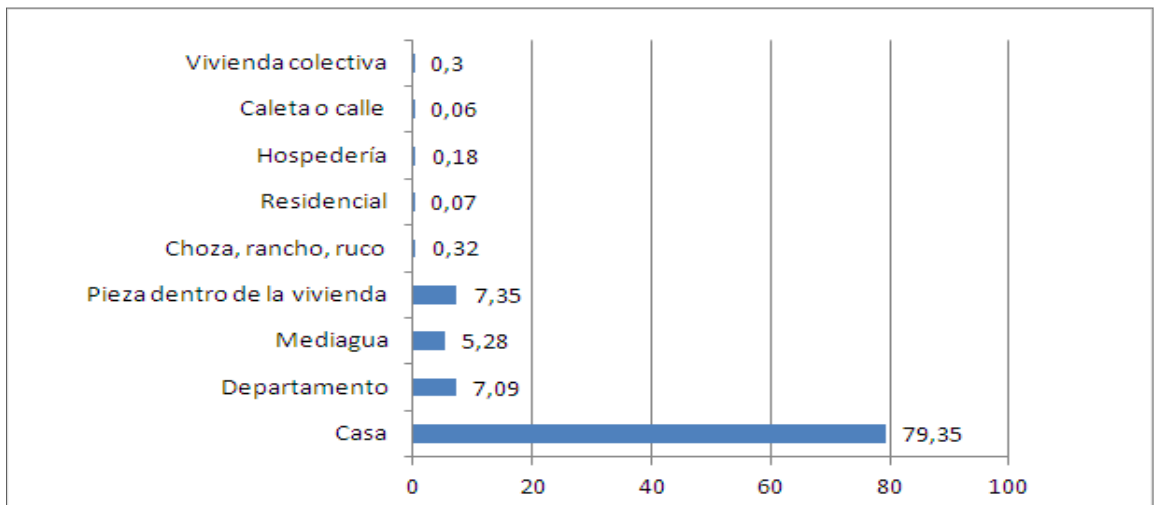
### Porcentaje jefatura de familia femenina por región en FPS



Si se analiza la información de la Ficha de Protección Social, vemos que: 46% de los jefes(as) de hogar son mujeres. En las regiones Metropolitana, Arica y Parinacota registran los más alto porcentaje de jefatura familiar femenina, entre un 54% y 56%. La comuna con mayor porcentaje de jefas de hogar mujeres es Quinta Normal, seguida por Santiago con un 66,54% y 65,25% respectivamente. En contraposición, las comunas de Río Verde y Primavera registran sólo un 0,2% y 18,8% respectivamente, las más bajas del país.



### Familia por tipo de vivienda



Región	Tipo de Vivienda									Total
	Casa	Depto.	Mediagua	Pieza dentro vivienda	Chozo, rancho, ruco	Residencial	Hospedería	Calle	Vivienda colectiva	
Arica y Parinacota	71,17	5,34	3,9	17,16	1,47	0,02	0,07	0,15	0,7	100
Tarapacá	67,02	8,35	4,31	19,2	0,3	0,02	0,1	0,32	0,38	100
Antofagasta	83,12	3,12	1,93	10,82	0,22	0,04	0,15	0,08	0,54	100
Atacama	77,61	1,06	5,22	10,09	5,33	0,04	0,07	0,07	0,52	100
Coquimbo	88,24	0,46	4,92	5,33	0,45	0,27	0,08	0,03	0,21	100
Valparaíso	79,27	9,93	4,26	5,58	0,22	0,11	0,11	0,08	0,44	100
O'higgins	78,19	6,09	6,51	8,14	0,52	0,04	0,23	0,03	0,24	100
Maule	84,86	1,83	6,84	5,47	0,56	0,02	0,14	0,02	0,25	100
Bíobío	85,77	3,39	5,58	4,69	0,2	0,03	0,09	0,05	0,2	100
Araucanía	90,78	1,49	3,86	3,31	0,19	0,03	0,1	0,02	0,22	100
Los Ríos	88,35	1,82	6,06	3,28	0,11	0,02	0,09	0,02	0,24	100
Los Lagos	88,33	1,07	4,67	5,21	0,07	0,17	0,13	0,03	0,31	100
Aysén	86,35	0,53	3,63	8,15	0,18	0,45	0,44	0,01	0,26	100
Magallanes	91,94	1,86	1,06	2,97	0,11	1,04	0,15	0,12	0,75	100
Metropolitana	71,08	13	5,78	9,36	0,09	0,04	0,28	0,08	0,29	100
<b>Total</b>	<b>79,35</b>	<b>7,09</b>	<b>5,28</b>	<b>7,35</b>	<b>0,32</b>	<b>0,07</b>	<b>0,18</b>	<b>0,06</b>	<b>0,3</b>	<b>100</b>

Fuente de Información: Base de datos en línea, Ficha Protección Social. Información actualizada al 20-11-2012

## FICHA CAS

La Ficha CAS fue uno de los principales instrumento de focalización de los programas sociales existentes en el país. En efecto, todos los subsidios monetarios comenzaron a utilizar este instrumento a efectos de identificar a los individuos que presentan las mayores carencias. La Ficha CAS fue también un insumo importante en la asignación de beneficios de los programas de vivienda social. Es por esto que es muy importante destacar la implementación de este instrumento de medición, puesto que los beneficiarios al subsidio habitacional que tomaremos para nuestra investigación fueron medidos bajo los parámetros de esta Ficha.

El origen de la ficha CAS se remonta a 1979, cuando fueron creados los Comités de Asistencia Social (CAS), instancias de nivel comunal a cargo de la ejecución de la política social. El año siguiente se introduce la ficha CAS. Esta se concibe como un instrumento homogéneo, con cobertura nacional, cuyo objeto es identificar a las familias con carencias socioeconómicas, de manera de focalizar los beneficios sociales en los grupos familiares más pobres. La Ficha CAS se encargó de medir la pobreza, en cuanto a elementos físicos e

ingresos monetarios que caracterizaban, al momento de aplicar la encuesta, el grado de pobreza “dura” que poseía la familia.

En consecuencia de los movimientos sociales que se desarrollaron durante el año 2006, el concepto de pobreza que se relacionaba con la carencia de recursos económicos, fue modificado por el concepto de vulnerabilidad. Este concepto se fundamenta en las capacidades que posean los sujetos de salir de la situación de pobreza, es decir, la capacidad de generar ingresos económicos los cuales facilitarían el acceso a un mejor estándar de vida. La vulnerabilidad se comprende como el riesgo de un grupo familiar de ingresar a los niveles de pobreza establecidos o, que pertenecieran a este estrato social.

En relación a lo anterior, se diseñó un nuevo instrumento de focalización social, que fuera capaz de identificar a las personas que no poseyeran las capacidades físicas o sociales que les permitieran movilidad social.

La Ficha de Protección Social, y como su nombre lo señala, busca identificar a las personas que ameriten protección del Estado, en cuanto focalizar la intervención estatal a grupos familiares sin capacidad de generar ingresos económicos o con un mayor nivel de riesgo de caer en situación de pobreza, debido a no contar con mecanismos de defensa o auto auxilio. Este instrumento identifica a grupos familiares con ciertas características sobre su composición específica que inciden en el nivel de vulnerabilidad de las personas, como por ejemplo: grupos familiares con menores de edad, discapacitados, adultos mayores, jefaturas de hogar femeninos, familias monoparentales, madres adolescentes etc. Los ámbitos que abarca el Ficha de Protección Social al momento de evaluar a un grupo familiar, son los siguientes:

- Localización territorial
- Identificación del grupo familiar
- Salud
- Educación
- Situación Ocupacional
- Ingresos
- Gastos
- Vivienda
- Patrimonio

Se considera la totalidad de estos elementos en el cálculo *Puntaje de Vulnerabilidad Social*, correspondiente al puntaje de la Ficha de Protección Social. Este puntaje permite ubicar a la familia dentro del sector social que corresponda. Los puntajes varían desde 2072

puntos hasta 14000 puntos. El MINVU clasifica el primer sector desde 2072 a 8500 puntos a grupos vulnerables, desde 8500 puntos a 13484 a sectores emergentes, los cuales corresponde a jefes de familia con capacidad de ahorro y endeudamiento. Desde 13484 puntos de vulnerabilidad social a 14000 se clasifica como el sector medio, donde pueden participar familias unipersonales en los llamados de postulación sin poseer Ficha de Protección Social.

Uno de los factores que se considera al interior del puntaje de la Ficha, es la variable “vivienda”. Esta variable recolecta información *respecto a las condiciones de habitabilidad de las familias. Tenencia del sitio y de la vivienda, principal ocupante de la vivienda, sistema y dotación de agua, dotación de sistema de eliminación de excretas, exclusividad del uso del baño, n° de dormitorios, personas externas a la familias que usan los dormitorios*” se puntualizan los elementos de: *hacinamiento, allegamiento, tipo de vivienda y eliminación de excretas*. La evaluación de las condiciones de habitabilidad entrega un puntaje distinto al de vulnerabilidad social, llamando *Puntaje de Carencia Habitacional*. Este puntaje se considera como requisito principal para postular al subsidio para grupos vulnerables, sin embargo, la selección de los postulantes se realiza en base al puntaje de vulnerabilidad social, considerando que todos los postulantes que participan de los llamados regulares de postulación carecen de vivienda y pueden presentar más de alguno de los elementos respectivos al nivel de carencia habitacional, no obstante, se debe priorizar a los grupos familiares con mayor vulnerabilidad, es decir, que no posean las herramientas necesarias para salir de la condición de precariedad habitacional en que se encuentran.

Antecedentes  
Históricos

*"Los ricos que no saben  
usar sus riquezas son de  
una pobreza incurable,  
porque es pobreza de  
espíritu."*

**Jenofonte**

## VIII- Antecedentes históricos

### 7.1 El momento actual

---

La alternativa de vivienda popular más significativa desde 1978, ha sido el Programa de Vivienda Básica, que sólo en el período 1991-1995 ha involucrado 122.078 unidades en todo el país, de un total de 441.581 soluciones de vivienda social que se han construido en Chile en el período 1978-1995. Le siguen en importancia relativa el Programa Especial de Viviendas, actual Programa Especial de Trabajadores, que permite acceder a viviendas sociales a grupos asociados en instituciones públicas y privadas, los Programas Vivienda Progresiva (Primera y Segunda Etapa), y el Programa de Subsidio Rural, entre los más relevantes. Las soluciones habitacionales entregadas por estos Programas están basadas en estándares mínimos, que van desde la caseta sanitaria hasta unidades básicas con baño, cocina, sala de estar y dormitorios.

Si se analizan las diferentes modalidades de viviendas sociales, es posible señalar que ha existido cierta continuidad en el período 1978-1995. Desde el inicio de los Gobiernos de la Concertación (1990 hasta la fecha), han comenzado a desarrollarse algunos programas nuevos, como el de vivienda progresiva, el que sin embargo basa su acción en elementos que ya habían formado parte de algunos de los planes de vivienda anteriores, como los programas de autoconstrucción de la década del cincuenta y los de lotes con servicio que son complementarios en el tiempo a las tipologías habitacionales actuales.

Sin embargo, se han formulado algunos cambios que apuntan fundamentalmente a dar mayor variedad a los modos de postulación y a fortalecer el acceso de los sectores medios a la vivienda propia. Por ejemplo, en el Programa de Vivienda Básica, se ha intentado introducir modificaciones para facilitar el acceso del adulto mayor y de las mujeres jefas de hogar. Así mismo, al Programa de Vivienda Progresiva se puede postular en forma independiente a la primera y segunda etapa, toda vez que esta última tiene una relación directa con los asentamientos que fueron objeto de alguna de las modalidades que construyeron casetas sanitarias en los antiguos Campamentos y Operaciones Sitio. Además, recientemente se ha creado el Leasing Habitacional o Sistema de Arrendamiento de Viviendas con Promesa de Compraventa (Ley 19.281 de 1995), que permite arrendar una vivienda y que cada dividendo cancelado se reste del precio total de ella, sistema que se ha formulado básicamente para fortalecer el acceso habitacional de los grupos de ingresos medios.

Desde el punto de vista de la localización de los asentamientos de vivienda social, estos tradicionalmente se han ubicado en la periferia de las ciudades, teniendo como criterio para

ello los valores del suelo y la disposición de terrenos por parte de la entidad estatal que se ha encargado del sector vivienda en los diferentes períodos de tiempo. En este escenario territorial de la vivienda social, los conjuntos habitacionales de estas características construidos en las décadas pasadas han ido quedando dentro del área urbana consolidada, perdiendo su condición de "periféricas" debido al crecimiento físico natural de la ciudad.

Uno de los elementos que caracteriza el espacio urbano residencial en Chile, son los diferentes conjuntos de vivienda social que se han materializado en ese país a lo largo del siglo XX. En las primeras décadas de este siglo comienzan a desarrollarse intentos por abordar decididamente el déficit habitacional, que tradicionalmente ha afectado a las familias de más bajos ingresos.

En el caso de Chile, una parte importante de las políticas sociales desarrolladas en el siglo XX han estado relacionadas con la vivienda. En esta materia, la continuidad legal que ha existido en este país es notable y muchas de las soluciones habitacionales que hoy día lleva a cabo el Estado chileno, tienen su fundamento en aquellos primeros intentos que se realizaron para construir viviendas destinadas a la población de escasos recursos.

Las experiencias habitacionales en Chile han sido variadas, como también las tipologías de vivienda utilizadas a lo largo del tiempo para solucionar las crecientes carencias en dicha materia. En este sentido, la Ley de Habitaciones Obreras de 1906 fue la primera que aborda el tema habitacional en Chile, siendo pionera en el ámbito latinoamericano, a las que siguieron las leyes argentinas y colombianas, en 1915 y en 1918, respectivamente. Cabe destacar que en el caso de algunos países europeos estas legislaciones fueron relativamente contemporáneas a las de aquellas naciones, por ejemplo en Italia es de 1903 y en España la Ley de Casas Baratas es del año 1911. Para el caso de la ley chilena sirvieron de base para su elaboración las legislaciones belgas y francesas de los años 1889 y 1894. En este contexto, resalta la importancia que tuvo en el ámbito europeo la experiencia inglesa y la ley de sobre vivienda de las clases trabajadoras de 1885, la que recoge los ensayos legislativos de este país en dichas materias, que, como en otros países europeos, se iniciaron a comienzos de la segunda mitad del siglo XIX.

En su conjunto, estas legislaciones intentaron abordar las graves carencias de vivienda que afectaban a vastos sectores de su población, que vivía en condiciones de pobreza y de ausencia de servicios de urbanización. Estas iniciativas tuvieron algunos elementos comunes; por una parte, una sólida orientación higienística y, por la otra, un fuerte componente enfocado a fomentar la construcción de nuevas viviendas a partir de la concesión de incentivos económicos hacia las empresas constructoras.

En este escenario, la presente investigación intenta relacionar las políticas de vivienda desarrolladas por el Estado chileno para solucionar las carencias habitacionales de

la población más desfavorecida del país, con el tipo de ciudad que ellas han dado lugar a lo largo del siglo XX.

## 7.2 Continuidad y cambio en un siglo de políticas habitacionales en Chile: Los primeros pasos

---

Existe cierto consenso en que la primera ordenanza que hace alusión a normar las habitaciones de los sectores populares, es la referida a los cuartos redondos y se promulgó en el año 1843. Por cuarto redondo se entendía aquella vivienda que no tenía más luz ni ventilación que la que provenía de la puerta de entrada(5). En 1883 la Municipalidad de Santiago estableció diversas concesiones y franquicias a los constructores de habitaciones para obreros, y en 1888 dictó un reglamento para la construcción de conventillos, los que se definían como un conjunto de cuartos redondos, alineados a lo largo de una calle interior. Estas disposiciones serían luego en su conjunto incorporadas en la Ley de la Comuna Autónoma de 1892; la que prohibió la construcción de ranchos de paja dentro de ciertos límites urbanos e incluyó entre las acciones municipales la de fomentar la construcción de conventillos higiénicos, confeccionando planos y ofreciendo ventajas tributarias a las empresas que se acogieran a esos beneficios.

Las normativas y acciones desarrolladas en Chile en el período aludido, estuvieron de manera importante influidas por el higienismo. Hacia fines del siglo XIX, la alusión a las llamadas habitaciones malsanas y a las deficientes condiciones de vida de los grupos de la sociedad más desfavorecidos, estuvo presente en la mayoría de los discursos parlamentarios que fundamentaron los proyectos de ley en materia de vivienda.

Lo descrito anteriormente constituye, en términos generales, los antecedentes legales que tuvo la promulgación de la Ley 1838 de Habitaciones Obreras en 1906. Este texto es además el punto de partida de un largo camino que ha desarrollado el Estado chileno para aproximarse a la solución de sus problemas sociales. La mencionada normativa creó los Consejos de Habitaciones para Obreros, entre cuyas atribuciones estaba la de favorecer la construcción de viviendas higiénicas y baratas destinadas a ser arrendadas o vendidas; tomar medidas conducentes al saneamiento de las habitaciones obreras existentes; fijar las condiciones de las nuevas viviendas destinadas a los grupos proletarios y fomentar la creación de sociedades de construcción. Los Consejos tuvieron una función higienizadora importante, que estuvo representada por la rehabilitación de aquellas viviendas que no cumplieran con los mínimos vigentes en materia de higiene, o su demolición en caso de inhabilitabilidad. Al amparo de las franquicias de la Ley 1838, entre

1906 y 1925, los particulares construyeron 3243 casas con 8734 piezas y repararon 614 casas con 9814 piezas. En total se demolieron 15147 piezas y se construyeron 9778. La influencia que tuvo la legislación de Bélgica en esta materia es bastante notable, ese país en su Ley de 1889 estableció los Comités de Patronato, que debían favorecer la construcción de casas para obreros y sobre todo buscar las combinaciones más adecuadas para convertir al obrero en propietario de su habitación; teniendo la inspección de la salubridad y de la higiene, que la fomentarían por medio de premios, debiendo favorecer y estimular el desenvolvimiento del ahorro.

Las acciones por parte del Estado continuaron en la segunda y tercera década del siglo XX. Las condiciones sociales y los vaivenes económicos relacionados con los diferentes momentos de crisis, junto a las propias limitaciones de las normativas anteriores, se manifestaban en las reacciones que tenían los grupos más afectados por la carencia de vivienda. Los altos precios de los alquileres y la formación de las llamadas Ligas de Arrendatarios, que intentaban abrir un campo de negociación con los propietarios y el gobierno, marcaron el destino de las respuestas estatales en la década de 1920.

En este escenario, en 1925 se procedió a la promulgación del Decreto Ley 261, conocido como Ley de la Vivienda, que establecía la reducción del 50 por ciento de la renta de alquiler de las propiedades declaradas insalubres; limitación de los precios de los arriendos de las viviendas salubres; exención del pago de contribuciones; y prohibición de desalojo a los arrendatarios antes de los seis meses, entre las medidas más relevantes. En el mismo año 1925 se produce la creación de la Ley 308, que deja atrás a un período de aciertos y vacilaciones marcado por iniciativas de corte higiénico; en términos de viviendas construidas tuvo un aporte restringido, pero marcó el inicio de una dinámica de realizaciones por parte del Estado que influirían en el conjunto de la política social que comenzaba a gestarse en esos años. La Ley 308, creó el Consejo de Bienestar Social que reemplazó al Consejo de Habitaciones Obreras de 1906, él que mantuvo las atribuciones impuestas por este último. Con esta iniciativa se buscó activar con mayor impulso la construcción de nuevas viviendas e intentó promover la participación de cooperativas en la construcción de alojamientos, incentivando para ello la exención de impuestos municipales en aquellos edificios colectivos.

## 7.3 Un mayor compromiso: el Estado y las instituciones de Vivienda

---

El Estado en cada acción fue adquiriendo más compromiso con el problema habitacional. Intervino fijando normas de construcción, fomentó la intervención del sector privado, reguló los arriendos y buscó proteger a la población de los especuladores, promovió la creación de cooperativas de vivienda y por último también comenzó a

construir directamente nuevos lugares de alojamiento para la población más necesitada. Las limitaciones que se plantearon en la aplicación de estas medidas en las primeras décadas del siglo XX, fueron tenidas en cuenta para crear en 1936 la Caja de Habitación Popular, que sería hasta 1952 el ente encargado de desarrollar los programas relativos a la vivienda social.

Esta agencia del Estado tuvo como objetivo central la edificación de viviendas salubres y baratas, estimulando preferentemente la iniciativa privada. Operativamente dependería del Ministerio del Trabajo y sería administrada por un Consejo Superior compuesto de diez miembros. Entre las funciones principales del organismo en cuestión cabe destacar: la construcción de viviendas, la concesión de préstamos, la urbanización de barrios obreros y la concesión de subsidios, entre las más significativas. En el periodo transcurrido entre 1936 y 1952 la Caja de Habitación Popular estuvo presente en la construcción de 43.410 viviendas.

Posteriormente en la década de 1950 se materializa la creación de la Corporación de Vivienda (CORVI), su génesis está vinculada a la reforma de la administración pública que se produce en Chile hacia ese periodo, época en la cual por primera vez se habla de Planes de Vivienda, fortaleciéndose la construcción de grandes conjuntos habitacionales, que en países como España son llamados polígonos de vivienda y en Francia *grandsensembles*. La CORVI es concebida como una especie de organismo motor del Plan de Vivienda, el cual a su vez debía ser formulado por el Ministerio de Obras Públicas, según lo estipulado en la nueva orgánica del Estado chileno implantada en los años '50. De acuerdo a lo señalado en el decreto de creación de dicha agencia gubernamental, la CORVI estaría encargada de la ejecución, la urbanización, la reconstrucción, la remodelación y la reconstrucción de barrios y sectores comprendidos en Plan de Vivienda y en los Planes Reguladores elaborados por el Ministerio de Obras Públicas; además sería de su responsabilidad el estudio y fomento de la construcción de viviendas económicas.

La influencia urbanística proveniente desde el movimiento moderno y la Carta de Atenas, ya se habían comenzado a manifestar en los primeros asentamientos de habitación popular materializados en los años '30 y '40; sin embargo hacia los '50 su influencia fue notable y prácticamente perduró hasta los '70. Desde el punto de vista del desarrollo urbano de la ciudad de Santiago, los grandes proyectos habitacionales basados en lo que P. Hall (1996) ha llamado como intervenciones corbusianas, han tenido su clásica expresión de abarcar extensas áreas de la ciudad, generalmente con espacios públicos desolados, que provocan la decepción que sus ocupantes tienen en algunos casos de la acción del Estado en materia habitacional. Dentro de los grandes proyectos de vivienda social llevados a cabo bajo los principios de la CIAM, hay que destacar en la ciudad de Santiago la Población Juan Antonio Ríos, la que fue construida en etapas sucesivas desde los años 1940 hasta principios de la década del '50, involucrando 5.271 viviendas. Otro conjunto construido

bajo esta concepción urbanística lo constituye la Villa Portales de finales de los cincuenta y principios de la década del '60, que alcanzó cerca a las 3000 soluciones.

Paralelamente a la construcción de grandes conjuntos habitacionales, otras tipologías de vivienda también han contribuido a la conformación de la ciudad de Santiago. Hacia el período ya señalado de la década del '50, se comienzan a impulsar una de las modalidades de solución habitacional que se ha mantenido hasta nuestros días en Chile. Se trata del Programa de Autoconstrucción y Ayuda Mutua, vinculado en su origen al Convenio Básico de Cooperación Técnica entre los Gobiernos de Chile y Estados Unidos. El programa aludido, se basó en el beneficio recíproco del trabajo de los participantes, siendo auxiliado por el apoyo técnico de una entidad externa, ya sea de origen estatal, municipal o privada. Cabe apuntar que en el espacio de la ciudad de Santiago el mencionado programa involucró cerca de 3000 unidades habitacionales, y constituyó la solución de vivienda para numerosas familias que habitaban algunos de los asentamientos más precarios de la ciudad, ubicados en lugares carentes de todo equipamiento y servicios, cercanos a las riberas de ríos y acueductos que muchas veces conducían la eliminación de los residuos sanitarios de aquella parte de la ciudad ya urbanizada y consolidada.

## 7.4 Los años 1960: nuevas estrategias de subsidio y mayor presión social

---

La década de los '60 en Chile, estuvo marcada en materia habitacional por un hecho que también tendría consecuencias hasta el día de hoy. Se trata de la promulgación del Decreto con Fuerza de Ley N°2 (D.F.L. 2), el cual establece el Programa Nacional de Vivienda que comienza a incentivar el ahorro previo de las postulantes a viviendas sociales antes de acceder a ellas, instaurándose así también lo que se llamó el Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo para la vivienda. Por otra parte, el D.F.L. 2 tiene un componente muy marcada que apunta a buscar la participación del sector privado en la construcción de unidades habitacionales definitivas; para ello se incentiva a las empresas y agentes inmobiliarios con exenciones fiscales, que también beneficiarían a los propietarios individuales, según los metros construidos. No era la primera vez que se tomaba esta iniciativa. De hecho, en la década del '40 ya había existido un intento de este tipo, la llamada Ley Pereira que también estableció parámetros de tamaño para definir las viviendas económicas y otorgó franquicias a las empresas constructoras para fomentar la construcción de viviendas populares.

Las soluciones impulsadas van ahora desde la autoayuda hasta la vivienda terminada llave en mano. Hacia este período también se comienzan a propiciar en aquellas

unidades de autogestión la caseta sanitaria, la cual corresponde a una unidad constructiva que consta de baño o lavabo, cocina y un recinto para lavadero o fregadero, a partir del cual los beneficiarios deben construir o adosar sus viviendas para consolidarla definitivamente; dicha alternativa en la actualidad sirve de base a la mayoría de los programas de vivienda progresiva.

Los finales de la década de 1960 reciben con mayor magnitud la influencia de los movimientos sociales en materia habitacional. Por esos años se observa un aumento de la demanda de viviendas en las ciudades, debido, por una parte, al incremento del crecimiento vegetativo de la población y, por la otra, a la llegada de un mayor número de migrantes desde las áreas rurales. Las respuestas del Estado, continúan tomando en consideración lo desarrollado en los años anteriores. Sin embargo, el contexto político social requiere de soluciones relativamente rápidas ante la coyuntura planteada. Una de las soluciones expuestas en el segundo lustro de los '60 está referida a las llamadas Operaciones Sitio, basada en los principios de la autoconstrucción, por algunos, llamado también Operación Tiza, aludiendo a la precariedad de los elementos involucrados en ella. Esta alternativa privilegió el acceso a la tierra más que a la vivienda, la que sería en definitiva responsabilidad del beneficiado. En el ámbito de la ciudad de Santiago se entregaron en el período 1964-1970 cerca de 65000 Operaciones Sitio. Desde el punto de vista operativo de la acción del Estado cabe destacar la creación del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que tendría como misión fundamental la formación de toda la política habitacional, el control y orientación de la actividad privada, la distribución de recursos para la construcción de viviendas, la planificación del desarrollo urbano y la atención de obras de equipamiento comunitario, pavimentación e instalaciones sanitarias. Esta nueva entidad estableció el Plan de Ahorro Popular, que tiende a perfeccionar lo ya planteado en años anteriores, estableciendo nuevas categorías de vivienda según los ingresos de las familias demandantes.

Los comienzos de los setenta continuaron siendo de gran presión social. Las ciudades chilenas mostraban ya casi tres décadas de ocupaciones ilegales de terrenos; estos asentamientos precarios mostraban la demanda insatisfecha de los esfuerzos realizados por el Estado chileno para paliar el déficit habitacional. En efecto, la evolución mostrada por el déficit habitacional en Chile en el tercer cuarto del siglo XX es de un crecimiento notable y ha pasado por períodos de bajada y aumento relativamente altos. En 1952 el déficit alcanzaba las 156.205 viviendas, en 1960 era de 454.000 y en 1970 se llegaba a las 592.324. Los comités de los sin casa pasaron a convertirse en un movimiento de pobladores coordinados a escala nacional y políticamente dirigido por partidos proletarios y vinculados a las nuevas organizaciones revolucionarias que empezaban a formarse en Chile. Las poblaciones que dieron origen estos movimientos se denominaron Campamentos, término que hace alusión a su fragilidad y al carácter paramilitar combativo que ellos representaban.

El período 1970-1973, se caracterizó por planes anuales, que fueron los motores de la política social de aquella época, y que tuvieron como principio básico la concepción de que la vivienda es un bien al cual tienen derecho todos los habitantes y su reparto no se puede regir por reglas económicas, sino por necesidad y condiciones sociales. El papel del Estado sería ahora más activo, dentro de sus principios se planteó que él debía ser el propietario del suelo, y el encargado de construir y controlar de acuerdo con las exigencias urbanísticas y sociales; las cuales debían primar sobre aquellas de carácter especulativo. Los nuevos fundamentos de la gestión fiscal, provocaron la reacción de aquellos grupos empresariales involucrados en el sector de la construcción, al tiempo que alentó a trabajadores y pobladores ante el inicio del proceso de estatización de dichas empresas. Se suprimió la autoconstrucción, es considerada socialmente injusta porque quitaba al trabajador sus horas de descanso; contribuía a aumentar la cesantía o paro; y era técnicamente ineficiente y antieconómica. En resumen, uno de los objetivos centrales del gobierno de Salvador Allende frente a la política habitacional es construir y reparar las viviendas en mal estado y mejorar las condiciones urbanas del sector más pobre. Se modifica la reglamentación del régimen de postulaciones y asignaciones de vivienda, a través del Plan de Ahorro Popular.

El cambio sufrido en el país a partir de 1973, con el golpe de Estado que dio paso a la Dictadura Militar, se hizo sentir en todos los ámbitos de la vida nacional, teniendo repercusiones tanto en lo social como institucional. La primera expresión significativa de la transformación que tendrían las políticas de vivienda estuvo representada por la creación de los Comités Habitacionales Comunales en 1974, que tuvieron como objetivo elaborar y ejecutar planes y programas encaminados a dar solución habitacional a las poblaciones con insatisfactorias condiciones de salubridad y de vivienda. La vivienda se concibe ahora como un derecho, que se adquiere con el esfuerzo y el ahorro; la familia y el Estado comparten responsabilidad para producir este bien. El Fisco, se reserva para sí las funciones de normar, planificar y controlar el proceso habitacional, pudiendo también subsidiar en forma directa a los grupos de más bajos ingresos. Se decide fomentar y apoyar la creación de un mercado abierto de viviendas, siendo responsabilidad del sector privado la producción de las mismas. A fines de 1973 se reorganiza el Minvu, sus servicios dependientes: Corvi, Corhabit, Cormu, Cou, la Caja Central de Ahorro y Préstamos y las Empresas de Agua Potable de Santiago y El Canelo. Se aprueba la Primera Política de Desarrollo Urbano para Santiago, que elimina los límites de expansión urbana, el desarrollo de la ciudad y su infraestructura, dando paso al libre mercado de los suelos.

Desde 1978 se incorporan algunas correcciones en materia de Vivienda Social en la política del Gobierno Militar, introduciéndose nuevos estándares habitacionales, junto con un cambio substantivo en el sistema de acceso a la vivienda, planteándose hacia la época el sistema de Subsidio Habitacional que actualmente funciona en Chile.

Hacia fines de la primera mitad de la década de los ochenta la construcción de viviendas sociales dirigidas a los sectores más carentes de la población del país comienza a tener importancia creciente en la política habitacional del gobierno de la Dictadura Militar (1973-1989). Además, hacia 1979 cobran importancia las erradicaciones de los antiguos Campamentos que existían en las áreas urbanas del país, cuyos habitantes fueron beneficiados con el Programa aludido.

Las acciones realizadas en esta dimensión pueden ser ejemplificadas con lo que aconteció en la ciudad de Santiago. En 1979, según un catastro elaborado por la Secretaría Ministerial de Vivienda y Urbanismo de la Región Metropolitana de Santiago, existían 340 Campamentos que contenían 51.797 familias (259.000 personas). Para el caso del Gran Santiago, el mencionado catastro llegó a la cifra de 294 Campamentos, habitados por aproximadamente 44.789 familias, es decir por unas 223.957 personas. Entre 1979 y 1986 se erradicaron en la capital de Chile alrededor de 28.500 familias, las cuales accedieron a una nueva vivienda en municipios de la periferia urbana de dicha ciudad. Numerosos han sido los estudios relativos a las consecuencias de las erradicaciones en la población afectada, pero ha existido cierta coincidencia en señalar que la gran mayoría de los ayuntamientos de destino, por su carácter periférico y sus escasos niveles de inversión, no contaban con infraestructura y equipamiento como para recibir adecuadamente a nuevos contingentes de población. A la vez, los mencionados programas tuvieron un impacto negativo al interior de la ciudad. La nueva localización de las poblaciones de erradicación, asociada al bajo costo del suelo, contribuyó a acentuar algunos aspectos críticos que caracterizan a la ciudad de Santiago; los cuales han estado vinculados al excesivo crecimiento del suelo urbano que ha tenido la ciudad en las últimas décadas, el cual se vio incrementado notablemente en el período 1979-1984, llegándose a una cifra aproximada de 1.200 hectáreas anuales. Este hecho ha exacerbado una serie de problemas ambientales en el interior del sistema urbano del Gran Santiago, referidos a la urbanización de suelos naturales e invasión de áreas de riesgo geofísico.

*RESUMEN Y  
OPCION  
CONCEPTUAL*

"Estamos atados a lo material, tenemos una pobreza de espíritu tremenda. La sociedad de hoy está desquiciada."

## IX- RESUMEN Y OPCION CONCEPTUAL

---

El presente estudio busca conocer la percepción de los beneficiarios de los subsidios habitacionales de construcción. En dicha línea, se han seleccionado indicadores que permitan dilucidar el objetivo principal y específicos. Estos indicadores corresponden a: pobreza, vulnerabilidad, urbanismo, infraestructura y calidad de vida.

Las descripciones y explicaciones que se han especificado en el marco teórico respecto a cada uno de los mencionados indicadores, nos será útil para poder comprender y evaluar la población objetivo por medio de las definiciones que se han sostenido.

Una vez que se hayan recolectado los datos correspondientes, se podrá aplicar los conceptos descritos para canalizar la información y entregar respuestas los objetivos establecidos en el presente trabajo. Así mismo, podremos corroborar o desechar los supuestos de investigación que se han formulado.

Por lo tanto, a partir del análisis de los resultados que arrojen las encuestas realizadas a nuestra población objetivo y también la aplicación de un grupo focal que nos otorgará una mirada cualitativa a nuestro estudio, podremos dar paso a la realización de la o las conclusiones de la investigación, la que irá complementada efectivamente por nuestra opción conceptual, el cual se transformará en nuestro concepto madre, ya que engloba y contiene todos los demás ejes los cuales apunta nuestra investigación

Para esto hemos decidido tomar como opción el concepto de Vulnerabilidad , ya que a través de la información recopilada y los factores que requiere indagar nuestra investigación, el concepto de vulnerabilidad engloba todos los ejes teóricos que sustentan nuestro estudio, puesto que los efectos que conlleva el habitar en viviendas sociales precarias, la segregación territorial y simbólica que se genera en los espacios urbanos destinados para la construcción de viviendas sociales, la escases de conectividad y precarias condiciones de infraestructura en base a equipamiento comunitario, conlleva simultáneamente a vivir y no poder salir de condiciones de pobreza, todo esto hace que las personas sientan niveles elevados de vulnerabilidad y que sus vidas se sientan afectadas en todo ámbito y la calidad de vida sea la menos esperada.





## X- MARCO METODOLÓGICO

---

De acuerdo al Problema de Investigación que es Conocer la percepción y nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena 2, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y los objetivos de la Investigación que se plantean fundamentalmente conocer, tanto la percepción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo solidario de elección de vivienda” , como el nivel de satisfacción sobre el mismo subsidio, hemos optado por una investigación de tipo descriptiva/ explicativa y una complementación de enfoques tanto cualitativo como cuantitativo

La investigación está basada en la *metodología cuantitativa* en una primera instancia, y *cualitativa* en una segunda instancia, en donde a través del enfoque cuantitativo y la formulación de encuestas se extrajeron datos duros que son muy importantes tenerlos para la viabilidad de nuestro estudio. La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más amplios, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos.

La parte cualitativa del análisis del tema a investigar requiere una medición de las distintas variables que encontremos en el trayecto de nuestro estudio. Entenderemos la metodología cualitativa desde la perspectiva teórica de la fenomenología, ya que en la práctica “*el fenomenólogo quiere entender los fenómenos sociales desde la perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es la realidad que las personas perciben como importantes*” (S. J Taylor y R. Bodgan, 1990, p16). Esto se logró a través de la observación participante y algunas técnicas que generaron datos descriptivos. Por lo tanto, lo importante, es que los datos de nuestra investigación nos proporcionaron una comprensión en un nivel personal del actor y así “*entender los motivos y creencias que están detrás de las acciones*” (S. J Taylor y R. Bodgan, 1990, p18).

La investigación cualitativa se logra en base al método inductivo, esto significa que no se parte de hipótesis, sino que es a través de la recolección de pautas de datos donde se comienzan a construir conceptos e intelecciones. Otra cosa importante, es que acá las personas no están reducidas a variables, si no considerados como un todo y los investigadores cualitativos tratan de entender a las personas en el marco de referencia de ellos mismos.

Para llevar a cabo el análisis cuantitativo de la investigación se aplicó el Tipo de estudio Descriptivo es un tipo de metodología a aplicar para deducir un bien o circunstancia que se esté

presentando; se aplica describiendo todas sus dimensiones, en este caso se describe el órgano u objeto a estudiar. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que describan la situación tal y como es.

Para el análisis cualitativo de investigación utilizó el Tipo de estudios explicativos, puesto que este estudio busca encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos. *“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas”* (Hernández, Fernández y Baptista, p74).

El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la(s) hipótesis formuladas en un contexto en particular. Tomando la definición de diseño del texto “metodología de la investigación” de Hernández, Fernández y Baptista, es que el diseño se dividirá en experimental y no experimental, tomando la opción que esté más acorde con el tipo de estudio que se esté realizando.

Para la realización de la investigación se adoptó el tipo de diseño *No Experimental*. *“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”* (Hernández, Fernández y Baptista, p75). La investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

La recolección y producción de información se llevó a cabo a través del Análisis de Discurso y Análisis Categorical, para el cual se realizó un Grupo Focal el que nos proveyó de las herramientas necesarias dichos análisis. Bajo el concepto de *Análisis de discurso* de Teun Van Dijk, un estudio empírico de los actos de habla, nos condujo necesariamente a observarlos en la dimensión específica del discurso, puesto que se entiende por discurso, tanto una forma específica del uso del lenguaje, como una forma específica de interacción social. Así, el discurso se interpreta como un evento comunicativo completo en una situación social, *“el significado del discurso es una estructura cognitiva, hace sentido incluir en el concepto de discurso no sólo elementos observables verbales y no verbales, o interacciones sociales y actos de habla, sino también las representaciones cognitivas y estrategias involucradas durante la producción o comprensión del*

*discurso*". Es decir, que nos interesa observar el discurso como un factor dinámico de nuestras interacciones sociales, pero dicho dinamismo no implica una falta de esquematización o normas identificables en él, y que nos permitan encontrar modelos para su interpretación y análisis. **Análisis Categorial y Análisis Crítico de Discurso:** esta técnica fue utilizada para el análisis de los datos que extraídos de la implementación del grupo focal que entregó una mirada cualitativa a nuestra investigación, ya que el **análisis categorial** es una de las técnicas para el análisis de comunicación humana utilizadas tradicionalmente para decodificar los mensajes manifiestos, latentes y ocultos plasmados en diferentes documentos. Como técnica asume como principio, que los documentos reflejan las actitudes y creencias de las personas e instituciones que los producen, así como las actitudes y creencias de los receptores de éstos. Por lo tanto, hace viable el análisis de datos para nuestra investigación. Por otra parte, se incorporó el **análisis crítico de discurso** el cual

tiene como objetivo fundamental evidenciar, a través del análisis del discurso, problemas sociales y políticos.

Un estudio adecuado de las relaciones entre el discurso y la sociedad, presupone que el discurso se localiza en la sociedad como una forma de práctica social o de interacción de un grupo social.

Para poder analizar la investigación, como técnica se utilizó el Análisis Categorial y análisis de discurso. Este tipo de análisis categorial ayuda a que la investigación sea más completa e íntegra, pues permite rescatar lo que se esconde en el discurso del sujeto, siguiendo ciertos parámetros establecidos con anterioridad por parte de los investigadores.

Estos parámetros sirven de guía dentro de la investigación para poder poner atención a ciertos "detalles" del discurso, que ayuden a la investigación a rescatar el sentido del discurso del entrevistado, el cual ayudará al fin de la investigación. *"La formación del sistema categorial es la fase más significativa de la técnica que analizamos, ya que refleja directamente el propósito del investigador y la teoría subyacente que organiza el estudio; además que constituye uno de los escollos más difíciles de salvar y en donde ha de ponerse a prueba toda la creatividad del científico"* (Pérez Serrano, 1984, p83).

Es así como las categorías de este tipo de análisis pueden establecerse, a partir de múltiples y diversos ámbitos, en donde los investigadores han llegado a un consenso para determinar qué aspectos son relevantes para poder rescatar del discurso de los sujetos, y así poder analizarlos.

Hay que tomar en consideración, que las categorías del análisis deben escogerse o seleccionarse bajo ciertos criterios como son la fiabilidad y la validez. Ya que así le aportan constancia y exactitud de la técnica cuando se aplica como a la vez rescata lo que desea investigar.

Las categorías que se identificaron en la presente investigación, se orientaron en base a los objetivos generales y específicos que posee el trabajo. Por correspondencia, en la percepción de los entrevistados en relación a la influencia positiva o negativa, que han generado las políticas

habitacionales de las cuales se han visto beneficiados y poder esclarecer las percepciones que estas personas se han formado sobre el rol que el Estado juega al entregar estos beneficios. Además, las categorías identificadas, profundizan no tan solo en el desarrollo como persona a partir de los cambios experimentados debido a la adquisición del beneficio, sino que además, se intenta indagar en el desarrollo como familia en relación con las nuevas condiciones en su entorno, tales como urbanismo e infraestructura de las viviendas entregadas contrastar las expectativas de los beneficiarios del subsidio habitacional con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado.

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Básicamente categorizamos a las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. Por lo tanto, en esta oportunidad optaremos por extraer una muestra de tipo *no probabilística*. En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas. Nuestra unidad de análisis serán los postulantes al subsidio habitacional “Fondo solidario de elección de vivienda”, regido por el Decreto Supremo N°49 (V. y U.) 2012, que hayan

postulado como modalidad individual y que cumplan con los requisitos establecidos párrafo V, artículo 14 “**requisitos generales para postular**”, que tengan FICHA CAS cuyo puntaje de carencia habitacional sea igual o inferior a 8.500 puntos, que sean mayores de 18 años, y que pertenezcan a un grupo familiar (se excluirán a los postulantes unipersonales).

Para la construcción del presente Marco Metodológico se ha tomado como base la metodología de investigación que propone Sierra Bravo, con el cual podemos acercarnos de manera más certera y eficaz a la descripción de las técnicas y procedimientos que se llevaran a cabo dentro de la investigación. adaptado por E. Lawrence

## A. Finalidad

La finalidad de la investigación será Básica, puesto que va dirigida a generar conocimientos y comprensión de los fenómenos sociales. Por esto, la investigación básica nos ayudara a conocer y explicar la problemática que investigaremos.

## B. Alcance Temporal

El alcance temporal que tendrá la investigación será de tipo *Seccional*, ya que esta será hecha en un periodo de tiempo determinado, en el presente, donde los entrevistados darán su opinión y percepción sobre una situación actual en la cual están involucrados. Según Sierra Bravo “*Si el estudio se refiere a un momento específico del tiempo, como una fotografía estática que describe*

*un objeto, se conoce como un estudio seccional o de corte transversal".* Por lo tanto, esta definición es la que se adecua mejor a la investigación.

### C. Profundidad

Para llevar a cabo la investigación utilizaremos el Tipo de estudio *explicativo*, puesto que este estudio busca encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos. *Los estudios explicativos pretenden analizar las relaciones de las variables para descubrir su influencia y en lo posible la causalidad de los fenómenos indagados, estableciendo la diferencia entre variables independientes (asociadas a los factores causales) y variables dependientes (en las cuales se mide el efecto de las primeras)".*

### D. Amplitud

La presente investigación tendrá una modalidad microsociológica, la cual centra su atención en variables propias de grupos pequeños y medianos, que en este caso, serán los beneficiados con el subsidio habitacional para la vivienda social, de la comuna de Puente alto, específicamente del comité vecinal conformado por 200 familias de Villa el Volcán san José.

### E. Fuentes de Información

Las investigaciones se distinguen entre aquellas basadas en fuentes primarias y fuentes secundarias. Por consiguiente, nuestra investigación se basará en fuente primaria con apoyo de fuentes secundarias, como fuentes bibliográficas y artículos relacionados con el tema según corresponda. Se entiende por fuentes primarias cuando el investigador recoge de primera mano,

en forma directa o por medio de un cuestionario o pauta los datos proporcionados por los informantes bajo estudio. Nuestro estudio recolectará la información a partir de dos etapas, la primera será aplicada a la muestra representativa de nuestra población objetivo, y la segunda será a través de la realización de un grupo focal que represente la opinión en profundidad que nos sirva de información para nuestra investigación.

### F. Carácter

La perspectiva metodológica del presente estudio corresponde, en una primera etapa, a un enfoque cuantitativo, puesto que a través de la formulación de encuestas podemos extraer datos duros que son muy importantes tenerlos para la viabilidad de nuestro estudio. Como se ha insistido con anterioridad, ambos resultan fructíferos. La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos.

En una segunda instancia se ha optado por aplicar un enfoque cualitativo. Esta decisión se fundamenta en la medida en que en esta investigación indaga en aquellas construcciones subjetivas

que levantan hombres y mujeres de contextos de escasos recursos acerca de los factores territoriales de vivienda en torno a su vulnerabilidad, “Una descripción cualitativa quiere captar la estructura interna del objeto, su propia red de determinaciones, su singularidad[...] es un saber que se constituye en la propia experiencia del investigador que se expone al objeto y a sus formas”. (Canales, 1994)

Por ende, el acercamiento al fenómeno de estudio se realiza a partir de los sentidos y significaciones de los propios sujetos, pues desde una perspectiva cualitativa conocer un fenómeno social es conocer lo que éste es para ellos, observar como estos le observan, y conocer como estos le conocen. (Canales, 1994)

## G. Naturaleza

La investigación presenta una naturaleza *Empírica* puesto que trabajan con experiencias directas, no manipuladas ni artificiales.

## H. Objeto Social

La recolección de información que complementa a este estudio fue extraída, en su mayoría del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y las políticas públicas que implementa para la selección de beneficiarios de los subsidios habitacionales para la vivienda social. La otra parte de la información fue recolectada de los beneficiarios de los subsidios habitacionales, que pertenezcan a un segmento social determinado, el cual es D y/o E.

## I. Contexto

La investigación tiene un contexto de *campo*, puesto que la información necesaria se obtuvo en terreno a través de la utilización de recursos propios de la investigación cualitativa y cuantitativa.

## J. Técnicas

- **Encuesta:**

Se realizaron **93** encuestas estructuradas a hombres y mujeres de la comuna de Puente Alto, específicamente, en Villa el Volcán San José pertenecientes al comité vecinal conformado por 200 familias, el cual se seleccionó debido a que agrupa mayoritariamente población de los primeros quintiles, es uno de los sectores más empobrecidos de la comuna, y presenta diversas problemáticas sociales tales como delincuencia, consumo de drogas, etc.

Específicamente los criterios a utilizados para la selección de los participantes serán:

- 1) **Comuna:** se escogió la comuna de Puente Alto por reunir diversas características territoriales relacionadas con los propósitos del estudio: gran proporción de población en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, ubicación periférica, es la comuna más poblada de

la región Metropolitana, cuyo aumento es exponencial durante los últimos quince años debido a la construcción masiva de viviendas sociales en los sectores más alejados de la comuna como es el distrito de Bajos de Mena.

- 2) **Situación de pobreza y/o vulnerabilidad:** se escogieron a sujetos pertenecientes a los quintiles de ingresos I y II para conocer las percepciones de sujetos que estén bajo y sobre la línea de la pobreza.

- **Grupo Focal: "comprender, interpretando, el sentido mentado de la acción"**

En una segunda etapa de nuestra investigación se llevó a cabo la realización de un grupo focal, en donde existió participación directa de las personas que nos brindó la oportunidad de complementar efectivamente nuestro estudio puesto que, según redacta Manuel Canales, el grupo focal *"Refiere a todas las formas del conocimiento común, ya lo que habitualmente se entiende como "percepción", visión o incluso, como perspectiva del actor en una situación dada. "Percepción" y "visión" son sin embargo metáforas, que lo mismo aluden que eluden aquello que refieren; no se trata propiamente ni la percepción ni la visión en su sentido físico, sino de "un saber" de orden distinto al conocimiento natural como el implicado en aquellas sensibilidades. Se trata, en este caso, del conocimiento social o común, esto es del conjunto de presunciones sostenidas intersubjetivamente como "lo real", "lo obvio" o dado por sabido en las acciones y comunicaciones de un grupo o colectivo"*.

- **Universo/muestra**

La selección de los participantes, en base a su representatividad de acuerdo a criterios relevantes para esta investigación. La muestra para llevar a cabo la primera etapa de nuestro estudio, la cuantitativa, se realizó a través del cálculo de una muestra representativa de nuestro universo a estudiar basándonos en el número de familias que viven en las viviendas sociales otorgadas por el Estado, por lo tanto, se extrajo nuestra muestra basándonos en la cantidad de departamentos habitados que existen en nuestro lugar de investigación, ya que consideramos que debe ser encuestado sólo un representante del núcleo familiar. Para esto se utilizó un error muestral del **5%**, lo que nos arrojó la representación final que se tomó en cuenta para la viabilidad de nuestro estudio.

En una segunda etapa, la cualitativa, se realizó un Grupo Focal, el cual constó de 8 personas de nuestro grupo objetivo, las cuales nos ayudaron a la realización de esta etapa de la investigación. *"La muestra debe componerse de modo de representar la estructura del colectivo estudiado"* (Canales, 1994)

- **Técnica de selección e Instrumento**

Se utilizó como técnica para obtener datos será, en una primera etapa, el aplicar una encuesta, la que tendrá un cuestionario de preguntas cerradas, las que nos ayudaran a obtener datos precisos para nuestro estudio. La segunda parte está compuesta por la realización de un grupo focal, el cual se llevó a cabo con la finalidad de obtener percepciones más sinceras, cercanas y captar puntos de vista que no son alcanzables a través de encuestas.

- **Tamaño y Error Muestral**

9

**Sigma** = 2

**Error (e)**= 5%

Esto da un total de 93 encuestas

- **Encuesta**

Se contactaron a las personas que fueron encuestadas a partir de un acercamiento directo, con visitas de las investigadoras en terreno para poder contar con la ayuda y participación de nuestro grupo objetivo, se motivó, a partir de la explicación de nuestra real preocupación por el tema de nuestro estudio. Además, en una segunda instancia, se concretó un día de reunión con personas del mismo grupo objetivo quienes participaron entregando sus opiniones acerca de los principales temas que centran esta investigación.

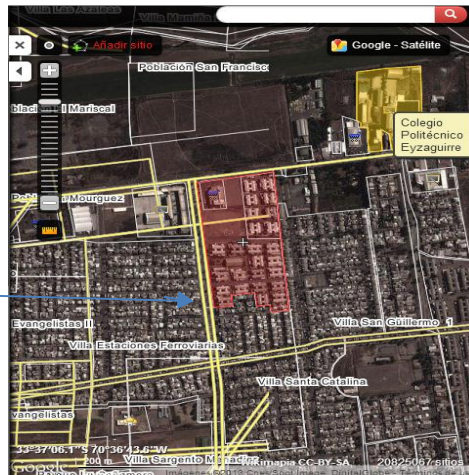
- **Grupo focal**

El tamaño de la Muestra está determinado por la cantidad válida para generar un grupo focal, el cual consta de un mínimo de 7 personas, por lo tanto, nuestro grupo focal tomó en consideración este número para hacer válida la muestra

- **Logística del terreno**

La Villa “Volcán San José” perteneciente a la comuna de Puente Alto, en la región Metropolitana de Chile, se encuentra emplazada al sur de la Camera (predio destinado a vertedero de basura, actualmente en recuperación por la construcción de un parque Serviu), al oriente deslinda con “Volcán San José II” y al poniente con la Villa “El Caleuche”. Volcán San José III está rodeado de poblaciones nuevas, y se ubica en un sector densamente poblado, en el cual se continúa construyendo. Esta población está conformada por edificios de departamentos, con problemas en la administración de los espacios de copropiedad los que son ocupados en forma espontánea y no planificada, por los habitantes del primer piso, cuyos departamentos se encuentran adyacentes a estas áreas comunes.

Villa el Volcán  
San José II



- **Procesamiento:**

- **SPSS:** Este programa de análisis estadístico y de tratamiento de datos es necesario para nuestra investigación, ya que cubre todas las etapas del proceso analítico. Es una parte integral en el proceso de análisis cuantitativo, pues provee las funciones para la entrada, tratamiento, preparación, análisis de datos y presentación de informes de resultados que arrojarán la aplicación de las encuestas.
- **Análisis Categorical y Análisis Crítico de Discurso:** como se mencionó anteriormente, se aplicó esta técnica para analizar la información obtenida por el Grupo Focal que se desarrolló con los pobladores de la Villa El Volcán. Considerando la importancia de esta técnica de análisis para el enfoque cualitativo de investigación y la utilidad que nos entregaba para el cumplimiento de los objetivos específicos y generales que fueron analizados por medio de este enfoque.

- **Plan de análisis.**

La recolección de datos se hará a través, en una primera etapa, de la implementación de un cuestionario o encuesta que será analizada a partir de la introducción de los datos a SPSS, en donde los resultados que sean arrojados de este proceso se complementará con un análisis en base a nuestro marco teórico el cual nos dará sustento a nuestras conclusiones. Además, en una segunda instancia, se llevará a cabo un grupo focal, el cual nos dará una perspectiva cuantitativa a la investigación, este será analizado bajo los parámetros del análisis categorial, en donde podremos

percibir directamente las opiniones de nuestros sujetos objetivo. Otra etapa del análisis cualitativo se hará a través del Análisis de discurso, principalmente a través del Análisis Crítico de discurso.

La investigación crítica del discurso parte del concepto de *análisis crítico*. Un análisis crítico tiene como objetivo fundamental evidenciar, a través del análisis del discurso, problemas sociales y políticos. Teun van Dijk sugiere que en todos los niveles del discurso podemos encontrar "huellas del contexto". Estas huellas o indicios permiten entrever características sociales de los participantes como por ejemplo sexo, clase, origen étnico, edad, origen, posición y otras formas de pertenencia grupal. Además, sostiene que los contextos sociales son cambiantes y como usuarios de una lengua seguimos pasivamente a los dictados de grupo, sociedad o cultura.

No es nuestro interés ocuparnos de aplicar un modelo o una teoría o validar un paradigma, nuestro interés es evidenciar los problemas sociales como el poder y la desigualdad a través del discurso. Ahora bien, el objetivo central del Análisis Crítico del Discurso es saber cómo el discurso contribuye a la reproducción de la desigualdad y la injusticia social.

El análisis crítico del discurso trata sobre todo de la dimensión discursiva del abuso del poder, de la injusticia y la desigualdad que resultan de éste. Para ello se debe tener en cuenta los siguientes ejes centrales dentro del análisis de discurso:

1. Búsqueda de crítica generalizada de actos repetidos inaceptables, no aislados que contribuyen a la desigualdad social, a la discriminación y a la sensación de vulnerabilidad.
2. El Análisis Crítico del Discurso se sitúa en una perspectiva de disenso, de contrapoder; es una ideología de resistencia y al mismo tiempo de solidaridad.

El objetivo fundamental de este tipo de investigación desde el Análisis Crítico del Discurso es contribuir a la resistencia y a la solidaridad.

*“Lo mismo es cierto para las condiciones sociales de las conversaciones cotidianas y profesionales, los textos escolares, los debates parlamentarios, y todos los miles de otros géneros de discurso. Y como acto e interacción social, el discurso también afecta a las estructuras sociales, como el discurso negativo sobre inmigrantes no solamente expresa sino también construye y confirma prejuicios y de esa manera contribuye a la reproducción del racismo”* (Teun Van Dijk: 2002). Por lo tanto, el análisis de discurso juega un rol muy importante para nuestra investigación, puesto que a través de él se analiza cuál es el nivel de vulnerabilidad, de discriminación y exclusión social que perciben nuestros entrevistados y cuáles son los elementos que han provocado esta sensación en ellos, detectando si en realidad existe en ellos la figura del abuso de poder y/o la exclusión social por parte del Estado y que han determinado su actual condición social.

Así, muchas dimensiones de la sociedad se construyen, por lo menos parcialmente, con el discurso, como la política, el derecho, la educación o la burocracia [...] No solamente como acto en la interacción, o como constitutivo de las organizaciones o de las relaciones sociales entre grupos, sino también por el papel crucial del discurso en la expresión y la (re)producción de las cogniciones sociales, como los conocimientos, ideologías, normas y los valores que compartimos como miembros de grupos, y que en su turno regulan y controlan los actos e interacciones. Por lo tanto, la relación entre discurso y sociedad no es directa, sino mediada por la cognición compartida de los miembros sociales.

### ❖ **Análisis de Triangulación**

La combinación de perspectivas metodológicas diferentes para abordar distintas aristas de un mismo fenómeno nos permite combinar diferentes niveles de análisis: lo macro y lo micro, lo sincrónico y lo diacrónico, lo subjetivo y lo estructural, entre otros pares dicotómicos. Mediante el análisis cuantitativo de información estadística, nos es posible encarar un abordaje de la dimensión estructural del objeto de análisis; mientras que la perspectiva cualitativa nos permite entender los significados, los motivos e interpretaciones que los sujetos en estudio dan a su acción y a su situación.

Lo importante es advertir que no se trata sencillamente de combinar técnicas, métodos, instrumentos, fuentes y universos de cualquier índole sino de complementarlos de manera tal que cada nivel fuera pertinente para el logro de diferentes fines que, por un lado, posibilitaran captar dimensiones del problema que no es posible ver mediante una sola perspectiva y, por otro, le incorporasen profundidad y amplitud al análisis.

De hecho, la selección de los diferentes tipos de información y, por ende, de diversas fuentes, instrumentos, y técnicas de análisis, se derivan de manera directa de los objetivos del proyecto de investigación en cuestión, y muy especialmente de la definición del concepto que se intentaba medir y/o analizar.

Se ha asumido la idea de que la información proveniente de estadísticas públicas permite hablar de fenómenos agregados, en nuestro caso, de diferentes aspectos de la calidad de vida y la vulnerabilidad. Desde el punto de vista temporal, dado que se tomaron varias mediciones, es posible hacer un análisis diacrónico, mostrando cómo el fenómeno ha evolucionado en los últimos años.

Mediante el grupo focal, por su parte, es posible abordar el tiempo como un presente vivido dentro del cual los sujetos disponen y ponen en acto un caudal de conocimientos y experiencias pasadas. A diferencia de los hallazgos registrados en el análisis de los datos estadísticos, que nos permiten

establecer cuán difundido está el fenómeno de la vulnerabilidad y calidad de vida, a través de las diversas manifestaciones seleccionadas, entre la población objeto del estudio; el análisis del discurso de las personas nos posibilitará interpretar en qué medida la vulnerabilidad es vivida subjetivamente por ellos, en su relación con diferentes espacios sociales.

## **XI- Análisis cuantitativo**

---

El siguiente análisis se basa en la implementación de una encuesta a 93 personas, cada una representando a una familia perteneciente a Villa el Volcán II de la comuna de Puente Alto, esta muestra fue extraída como muestra representativa de un comité compuesto por 200 familias, con un margen de error de un 5% y un nivel de confianza de un 95%. Esta encuesta estuvo encargada

de medir el nivel de satisfacción que tiene los habitantes de los departamentos otorgados como viviendas sociales por el Gobierno de Chile a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y así determinar los principales factores que afectan a la calidad de vida de las personas, cuáles son sus carencias con respecto a los servicios públicos y el acceso y conectividad que tienen a ellos.

Para medir detalladamente todos los ámbitos de importancia y conseguir resultados óptimos, la encuesta se dividió en 6 Módulos, cada uno de ellos abordando distintos planos sobre la vivienda, su entorno (Urbanismo) y la conformidad que las personas sienten con respecto a todos los servicios entregados por el Estado para cubrir las necesidades básicas de las personas.

Los Módulos se dividieron en los siguientes temas:

- I. Módulo I: satisfacción global sobre las características de la vivienda
- II. Módulo II: satisfacción con el entorno de la vivienda (urbanismo y conectividad)
- III. Módulo III: gestión del Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- IV. Módulo IV: necesidades de equipamiento urbano
- V. Módulo V: características de infraestructura
- VI. Datos sociodemográficos

Cada uno de estos módulos aborda temas que son de real interés para llevar a cabo el siguiente análisis, el cual detalla cada respuesta entregada por las personas encuestadas para poder tener conocimiento de los niveles de satisfacción de cada uno de ellos y determinar las carencias existentes para alcanzar los deseados estándares que garanticen una buena calidad de vida.



Fuente [http://cl.worldmapz.com/photo/62715\\_pt.htm](http://cl.worldmapz.com/photo/62715_pt.htm)

## **MÓDULO I: SATISFACCIÓN GLOBAL SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA**

En el presente módulo, se describirá la satisfacción de los encuestados sobre las características estructurales de la vivienda, en cuanto a la calidad de construcción y los materiales utilizados, como la comodidad que brinda al grupo familiar el inmueble entregado por el Estado.

## Cuán satisfecho/a se siente con la calidad de la construcción de la vivienda

Gráfico N°1

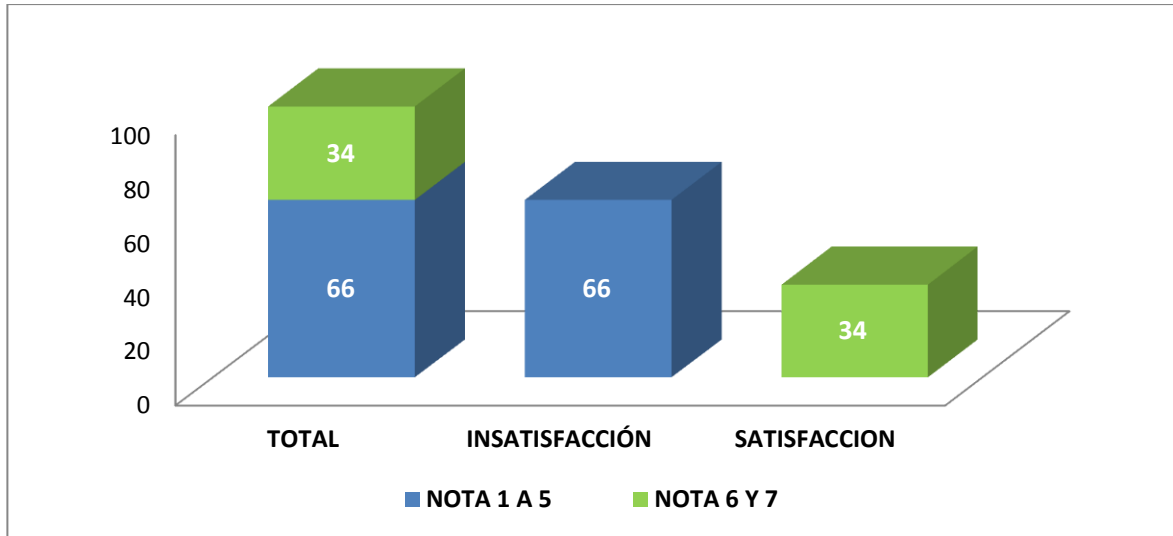
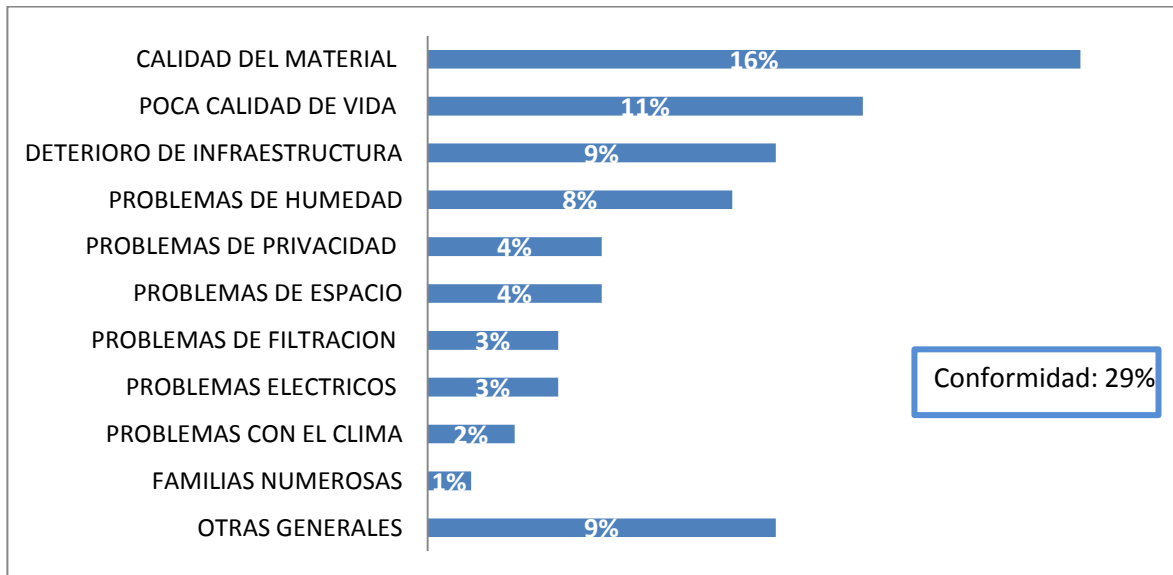


Gráfico N°2



El nivel de Insatisfacción con la calidad de la construcción de la vivienda es de un 66%, mostrándose con un porcentaje muy superior a la satisfacción de la construcción de esta misma siendo esta de un 34%.

Las principales deficiencias que las personas atribuyen a la mala calidad de la construcción son la mala calidad de los materiales (16%), deterioro de la infraestructura de la vivienda (9%), Problemas de Humedad, Espacio y Filtración, con un 8%, 4% y 3% correspondientemente.

Las personas detectan, a raíz de la mala calidad de la construcción, problemas personales que afectan directamente a su vida, tales como Problemas en su calidad de vida con un 11% y Problemas de privacidad con un 4%.

### Cuan satisfecho/a se encuentra usted con la amplitud de la vivienda

Gráfico N°3

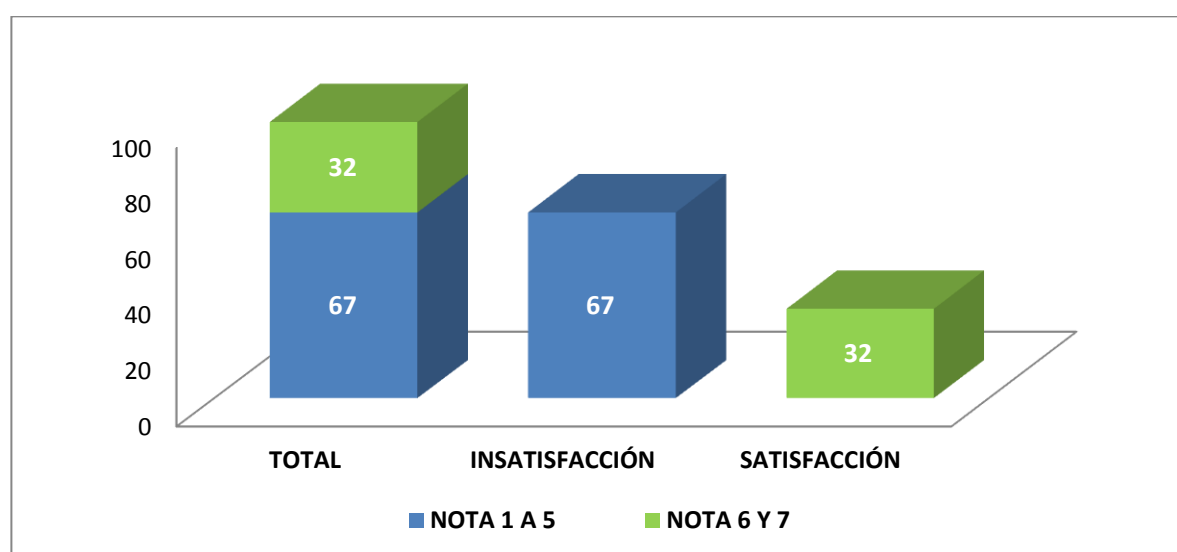
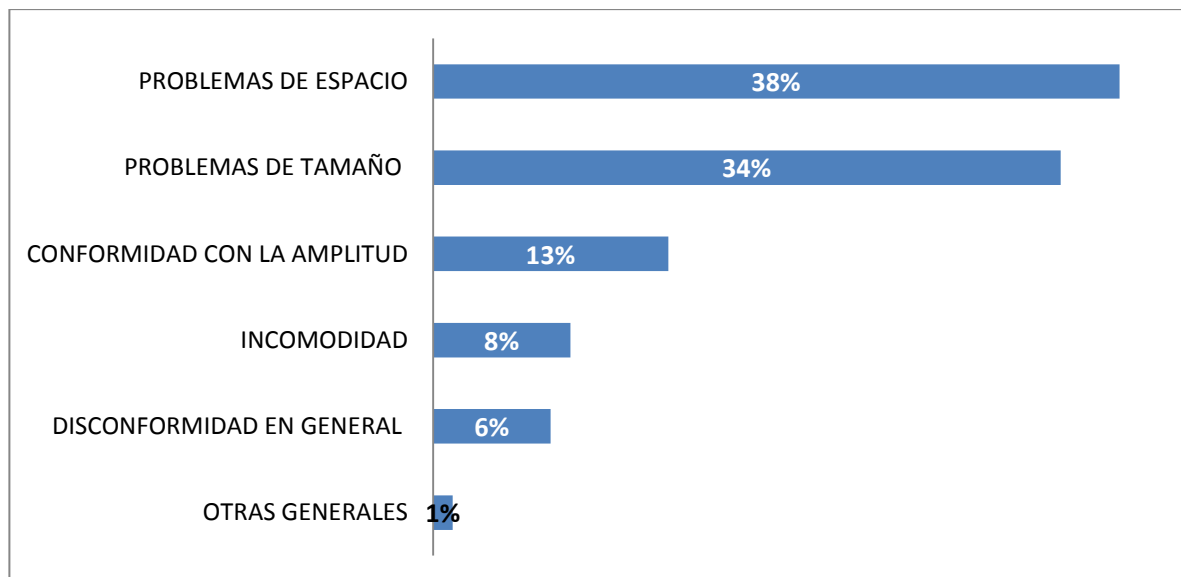


Gráfico N°4



La satisfacción con la amplitud de la vivienda es otro factor que influye la calidad de vida de las personas, y esto se traduce en que un 67% está insatisfecho con la amplitud de la vivienda y un 32% está satisfecho con esta evaluándolas de forma positiva.

Los principales problemas que se pueden dilucidar según las opiniones de las personas son Problemas de espacio con un 38%, problemas de hacinamiento con un 34%, en donde especificaban que las viviendas no están pensadas para familias numerosas, lo que es una constante en las familias que habitan los departamentos.

Otros factores importantes, al igual que en el gráfico anterior, son problemas que afectan a la vida personal de cada individuo, ya que la incomodidad y la poca privacidad con un 8%, afectan a la cotidianidad de cada familia.

### Cuan satisfecho/a se encuentra usted con la comodidad que le brinda la vivienda

Gráfico N°5

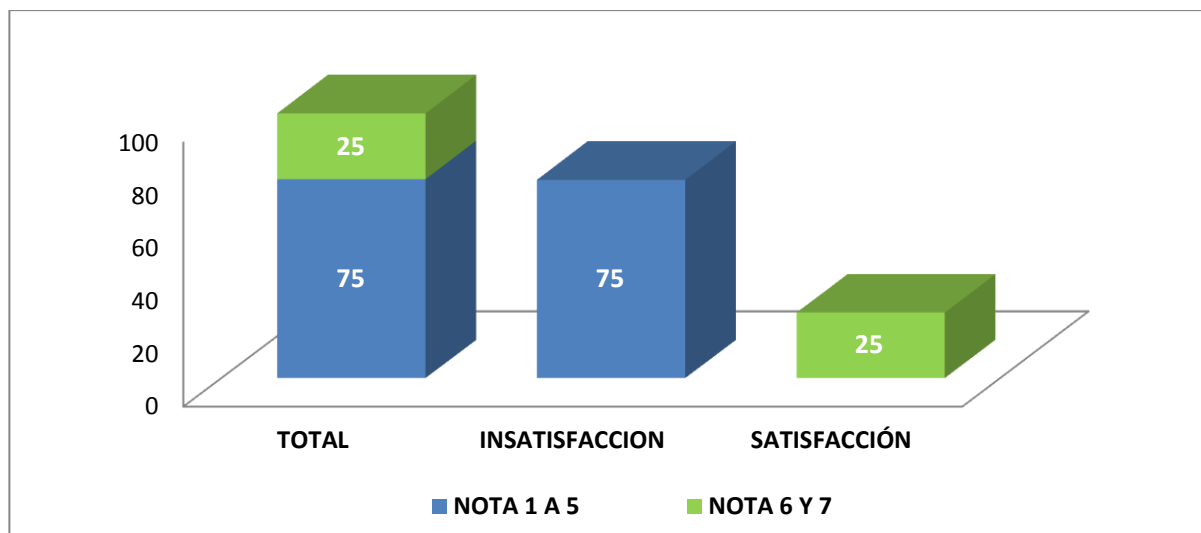
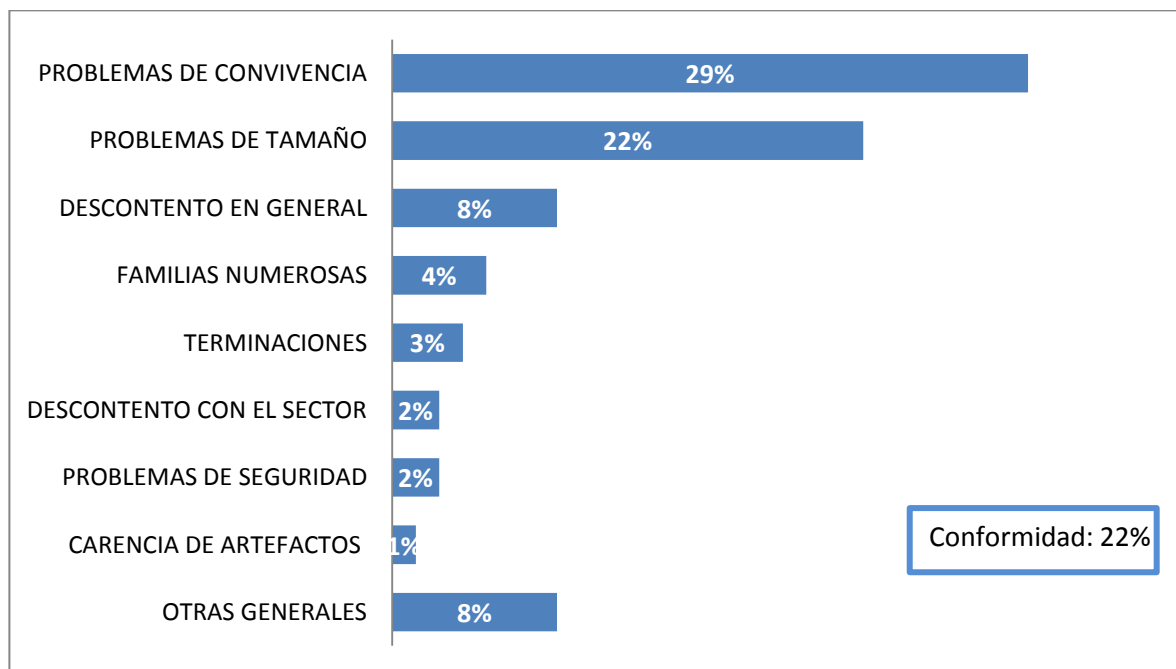


Gráfico N°6



La comodidad que brinda la vivienda es en este módulo el factor que alcanza el mayor porcentaje de insatisfacción, siendo este de un 75% y solo un 25% de satisfacción entre los entrevistados.

Las principales razones que dan para entender esta situación son principalmente Problemas de convivencia con un 29%, aludiendo a la poca solidaridad entre vecinos, el poco respeto entre ellos y la poca privacidad que existe entre departamentos. Otro problema que se registra dentro de este punto es el problema con el tamaño de la vivienda (22%), el cual no cumple con el tamaño ideal, sobre todo cuando existen familias numerosas, lo que crea mayor incomodidad en las personas.

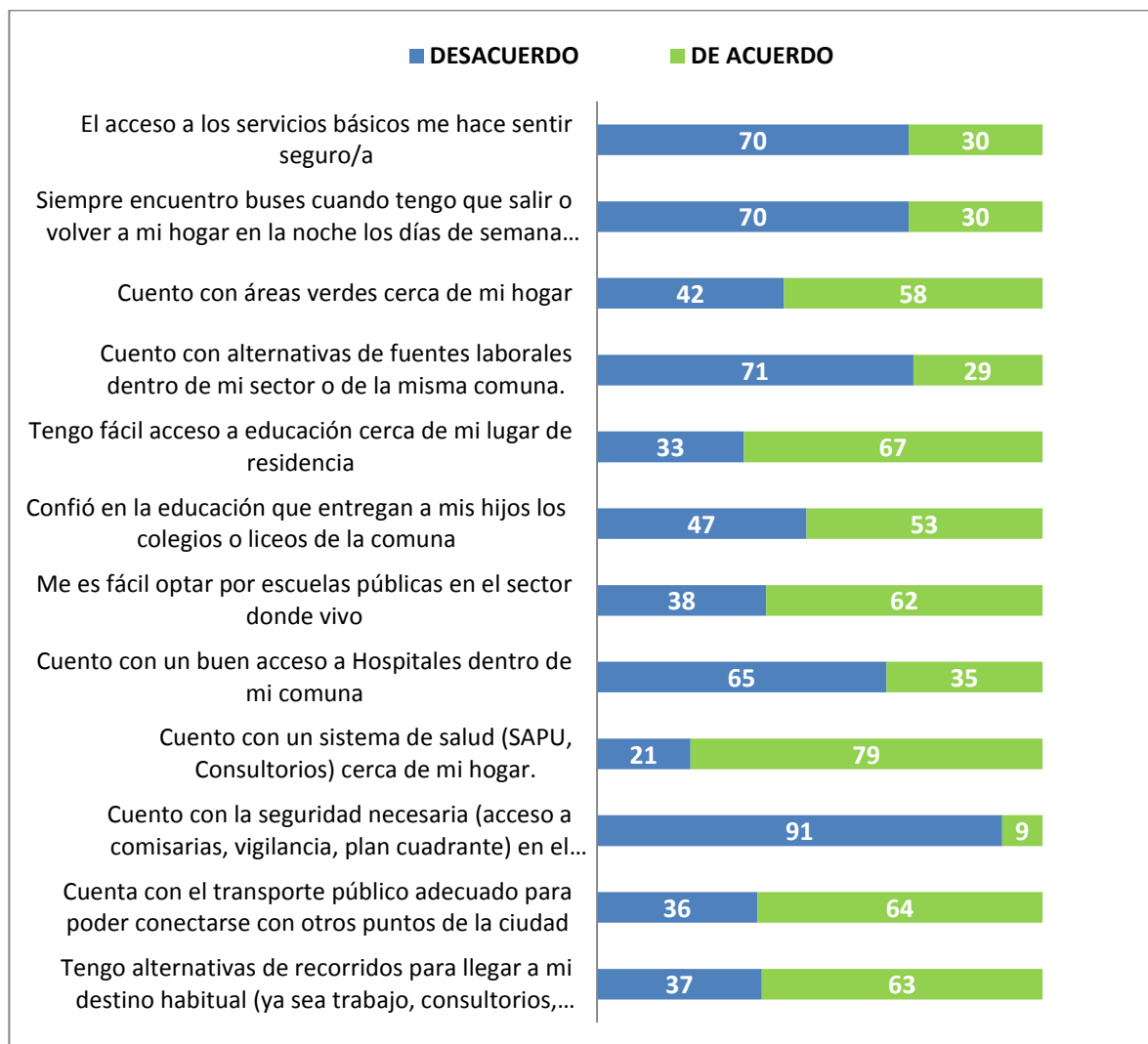
## **MÓDULO II: SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO DE LA VIVIENDA (URBANISMO Y CONECTIVIDAD)**

En el presente módulo se evaluará la satisfacción de los pobladores de la Villa El Volcán respecto el equipamiento urbano existente en el sector. Considerando no tan solo la existencia del servicio de salud, educación, transporte público, fuentes laborales, etc. en la localidad, sino más bien, la calidad en la atención y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Además, se analizará la conectividad o integración social de la población con los principales centros urbanos de Santiago.

**Usted me dirá si está de acuerdo o no con cada una de ellas. Por favor utilice una escala de 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo.**

Gráfico N°7



Al analizar el nivel de acuerdo con las frases que se les entregan a los entrevistados con respecto al entorno de la vivienda, específicamente a los servicios, conectividad y urbanismo, es realmente notorio el nivel de desacuerdo que existe con respecto a estos. Un nivel de desacuerdo determinante es con respecto al servicio de seguridad, en donde se les entrega la frase “*Cuento con la seguridad necesaria (acceso a comisarias, vigilancia, plan cuadrante) en el sector donde vivo*”, a lo cual las personas muestran un nivel de desacuerdo de un 91%.

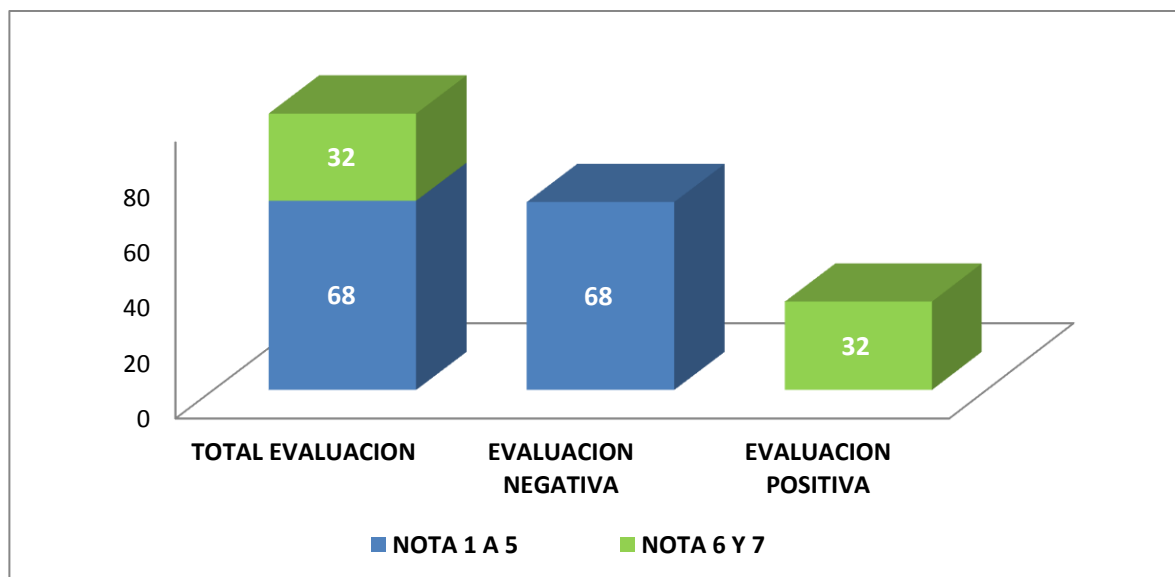
Otras frases que fueron calificadas con un notorio nivel de desacuerdo son las que aluden al acceso a fuentes laborales con un 71% de desacuerdo, demostrando el mal acceso a fuentes laborales dentro del sector de residencia y también dentro de la misma comuna.

El acceso a servicios básicos y calidad del transporte son nuevamente calificados con un nivel de desacuerdo muy alto, siendo este de un 70% para cada caso.

Con un 65% de desacuerdo se encuentra la frase que alude al fácil acceso a Hospitales dentro de la comuna, lo que demuestra la incomodidad y el mal acceso a fuentes y servicios de salud que cuentan los vecinos del Volcán.

### Con que nota evalúa el acceso a los diversos servicios entregados (Salud, Educación y Transporte)

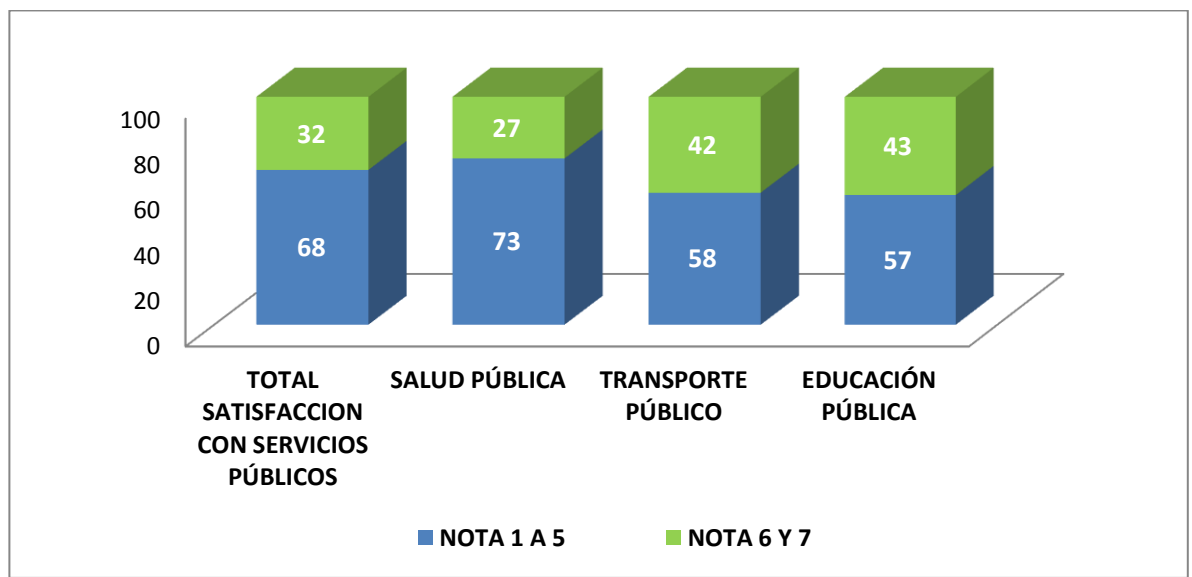
Gráfico N°8



Al evaluar los diversos servicios públicos entregados a la comunidad investigada (salud, Educación y Transporte), los resultados arrojan un 68% de evaluación negativa, siendo estos evaluados con notas inferiores a 5,0, y un 32% evaluó a estos servicios de forma positiva.

## Cuán satisfecho/a se encuentra con el Servicio de Salud, Transporte y educación Pública de su sector

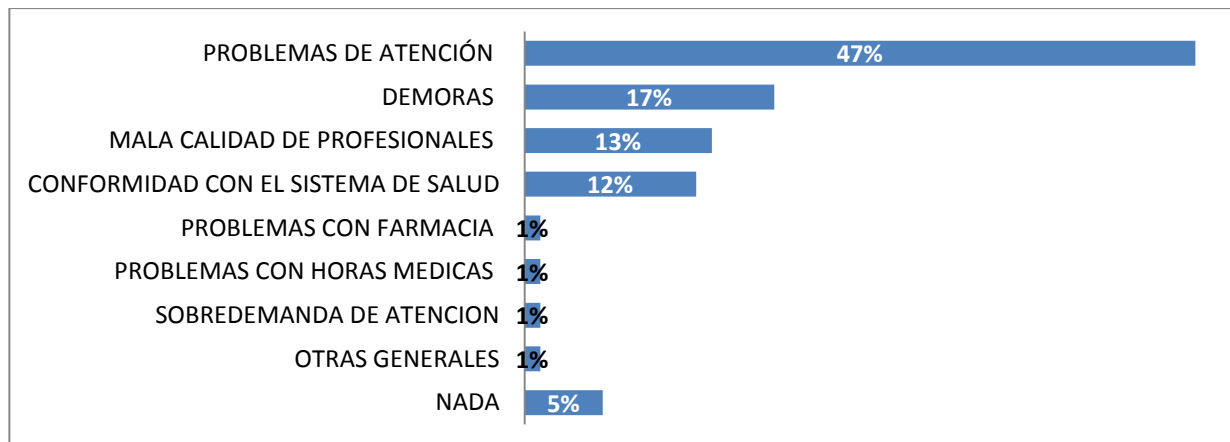
Gráfico N°9



Al evaluar a cada servicio por separado es más fácil determinar cuál es el servicio al que las personas detectan mayor deficiencia, siendo la Salud el peor evaluado por las personas entrevistadas con un 73% de desaprobación, los principales problemas que se detectan en el Sistema de Salud pública son problemas de atención (47%), Demoras y mucho tiempo de espera (17%) y mala calidad de profesionales (13%); Lo sigue el Transporte Público con un 58% siendo la falta de buses, la demora en la frecuencia de buses con un 14% y un 12% respectivamente; y la educación con un 57% de evaluación negativa, siendo un 28% de las personas entrevistadas las que consideran que se entrega un mal servicio de educación pública.

## SALUD

Gráfico N°10



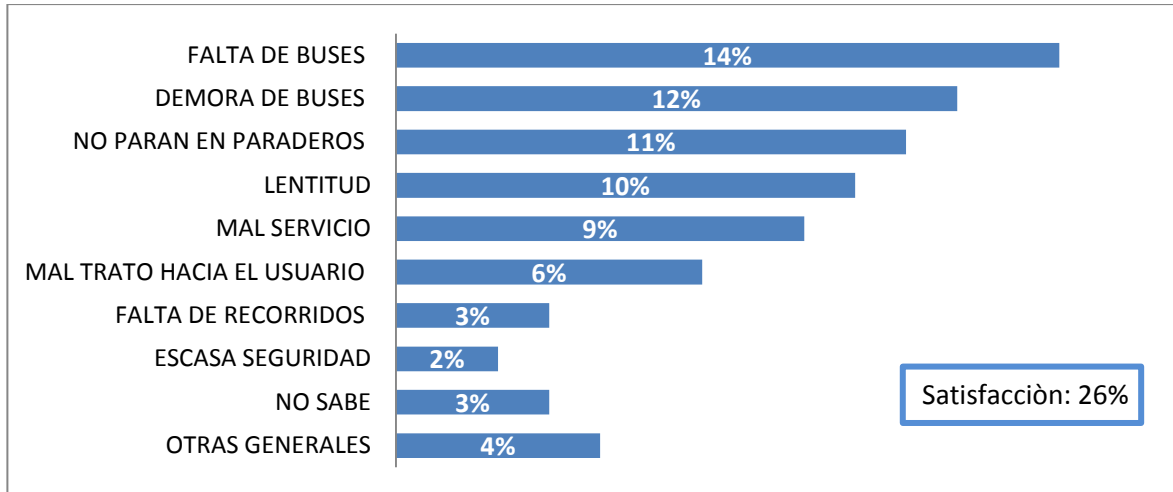
El servicio de Salud, fue uno de los servicios comunitarios con un nivel más bajo de desaprobación. El porcentaje más alto de insatisfacción con dicho servicio, se observó en “problemas con la atención” con un 47%.

Le siguió el problema detectado con las constantes demoras en la atención, que no solo considera la lentitud en la asistencia médica en los centros de atención, sino que abarca además la atención domiciliaria a los pacientes.

Un 13% de los encuestados, indica que la calidad de los profesionales que atienden en los centros asistencia primaria de la población son profesionales de mala calidad. Mientras que un 12% de los vecinos se encuentra desconforme con el servicio en un ámbito general.

## TRANSPORTE

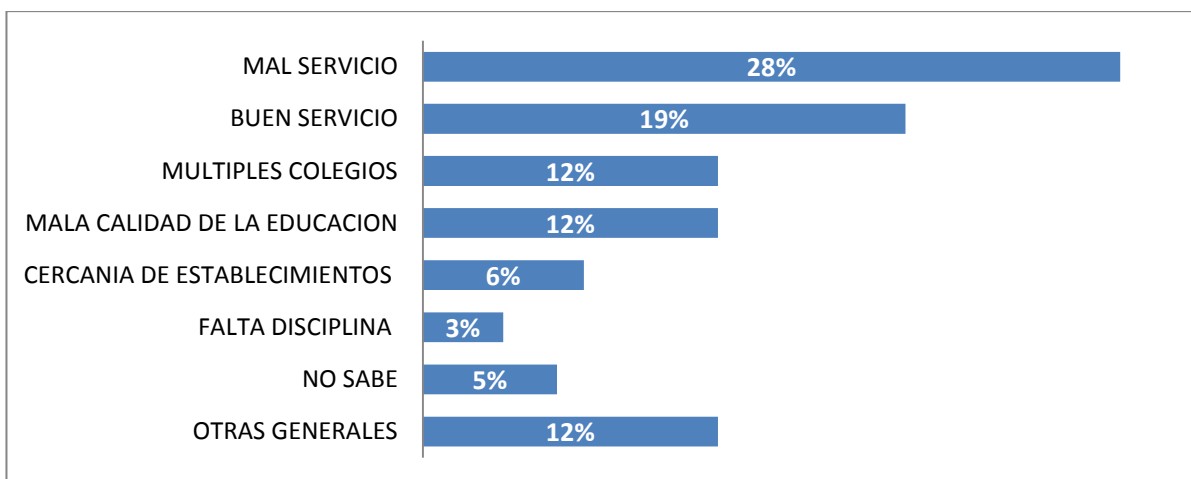
Gráfico N°11



La evaluación del servicio de transporte público del sector, arrojó resultados similares en las distintas categorías identificadas en las respuestas de los pobladores. La dificultad más significativa para los encuestados recae sobre la categoría de “falta de buses” con un 14% de afirmaciones. Mientras que la demora de los buses, la no detención en los paraderos, lentitud y mal servicio en general, obtuvieron un porcentaje de 12%, 11%, 10% y 9% respectivamente.

## EDUCACIÓN

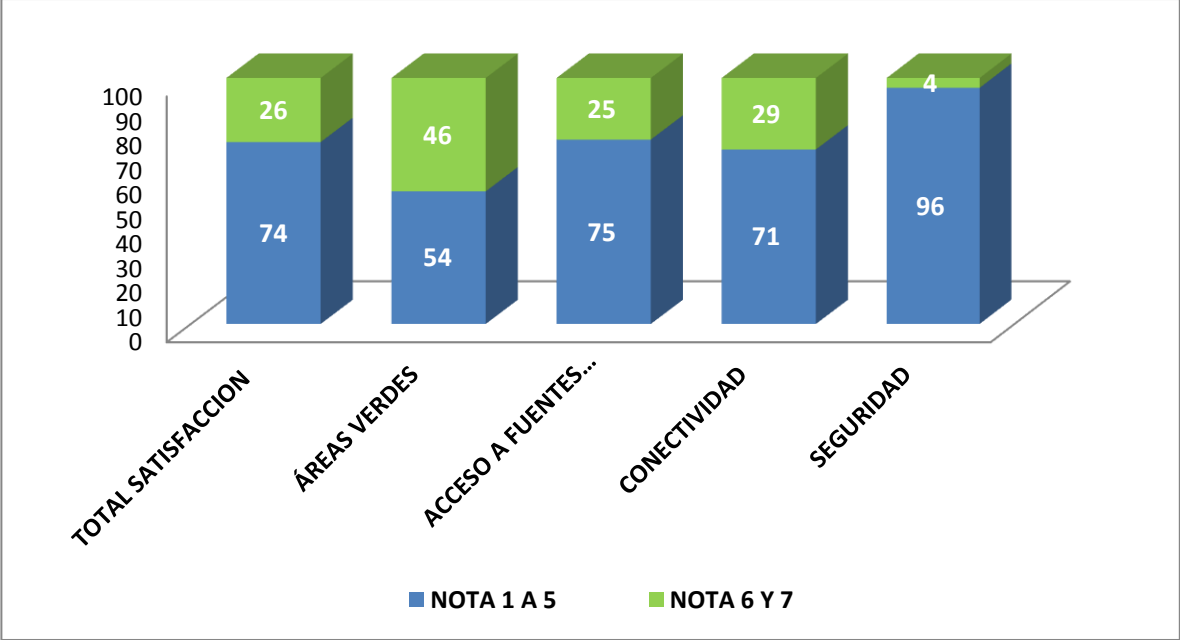
Gráfico N°12



El servicio de Educación pública de La Villa El Volcán, fue calificado como un mal servicio con un 28% de respuestas. Mientras que un 19% de los encuestados considera que el servicio sí cumple con sus expectativas y lo evalúa positivamente.

**Califique los diversos servicios que se le nombraran a continuación, según su nivel de satisfacción con respecto a cada uno de ellos.**

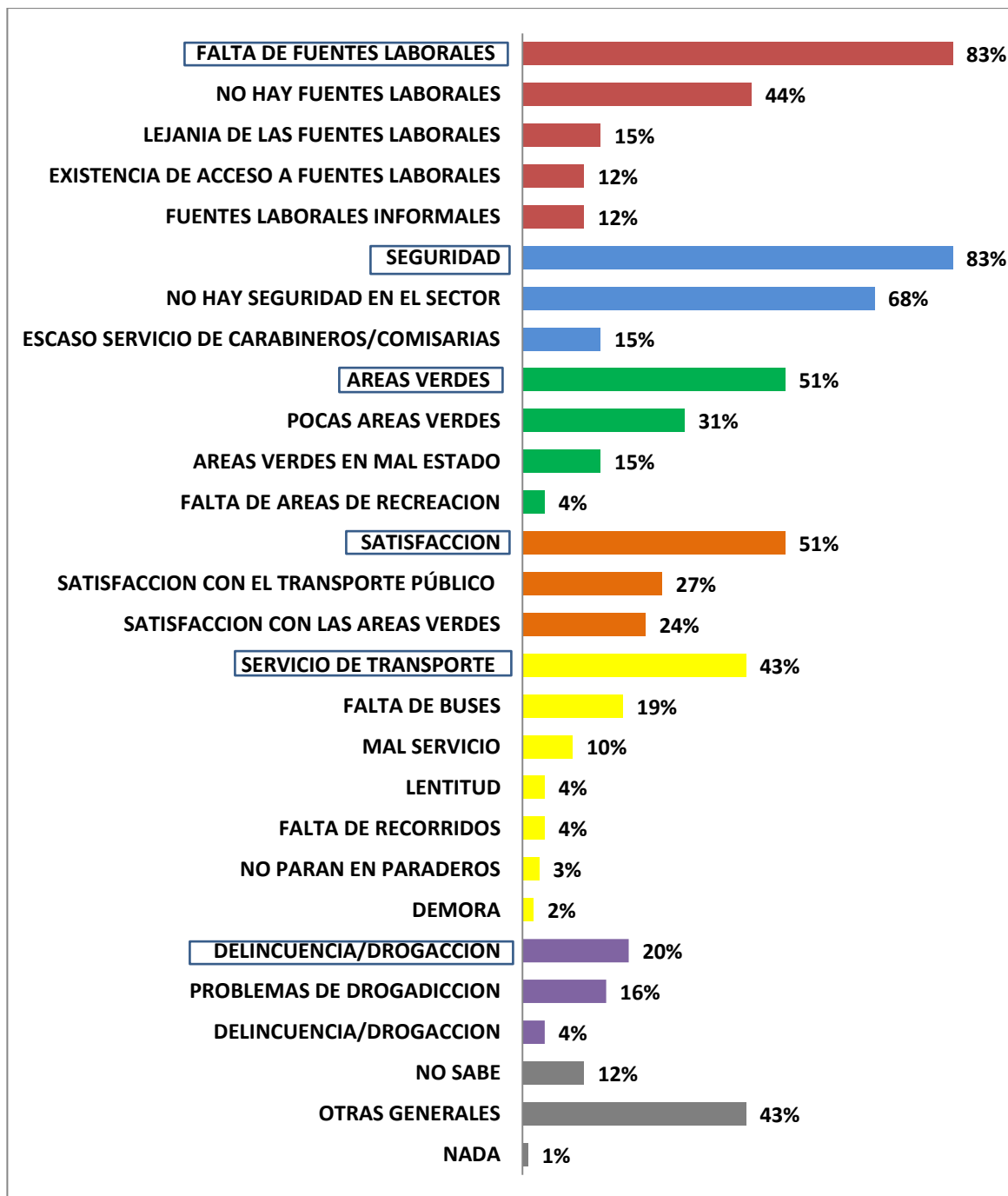
Gráfico N°13



Al preguntar por el nivel de satisfacción con respecto a los distintos servicios relacionados con seguridad, fuentes laborales, conectividad y áreas verdes, las personas siguen teniendo un nivel de insatisfacción superior a la satisfacción esperada, siendo su nivel de satisfacción con estos servicios de un 26% y su nivel de insatisfacción de un 74%.

El 96% de los encuestados sienten un muy alto nivel de insatisfacción con respecto a la seguridad, siendo este servicio el peor evaluado por las personas. En segundo lugar se encuentra la insatisfacción con el acceso a fuentes laborales con un 75% de insatisfacción, lo sigue la conectividad con un 71% de insatisfacción, concluyendo con las insatisfacción con las áreas verdes con un 54%.

Gráfico N°14



Los principales motivos que los encuestados evalúan a los servicios nombrados con anterioridad son el escaso servicio de carabineros y de vigilancia, y la poca seguridad que perciben en el sector, lo que crea una gran sensación de inseguridad en los vecinos del sector. Otro de los factores que crea inseguridad en los habitantes del sector de El Volcán son los problemas de drogadicción y delincuencia.

Además, el problema de acceso a fuentes laborales es un problema latente, puesto que las personas se sienten alejadas de fuentes laborales, sin un acceso adecuado a posibilidades de trabajo lo que

los lleva a acceder a fuentes laborales informales que no garantizan una estabilidad laboral ni un bienestar para ellos y su familia.

El transporte público es un servicio que las personas que habitan en El Volcán detectan como un problema, puesto que indican que el transporte no entrega un buen servicio, los recorridos son malos, se demoran y no respetan paraderos establecidos, creando un nivel de insatisfacción en la comunidad de un 43%.

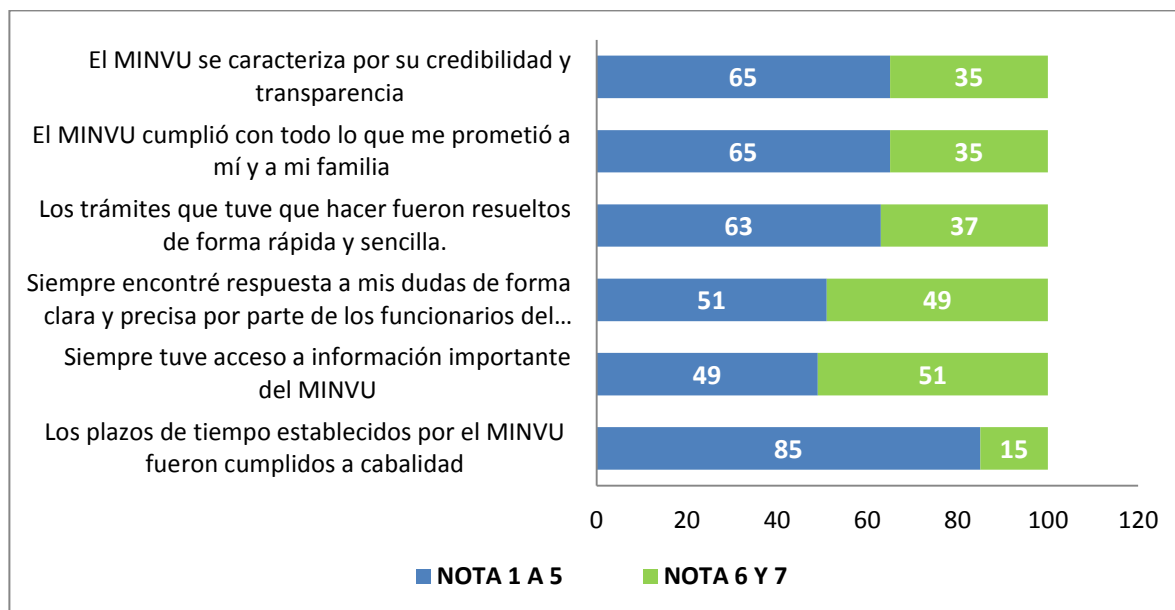
Otro problema que se suma a los anteriores es la falta de áreas verdes o lugares de recreación y lo más molesto para los vecinos de El Volcán, es que las áreas verdes existentes se encuentran en mal estado, lo que las hace inútiles para su cumplir su objetivo de recrear a la comunidad.

### **MODULO III: GESTIÓN DEL MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO/ SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANISMO**

En el presente módulo, se analizarán y describirán los resultados obtenidos sobre la satisfacción con el accionar de las instituciones públicas responsables en gestionar las soluciones habitacionales de los vecinos.

**Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con el funcionamiento y gestión realizada por el MINVU**

Gráfico N°15

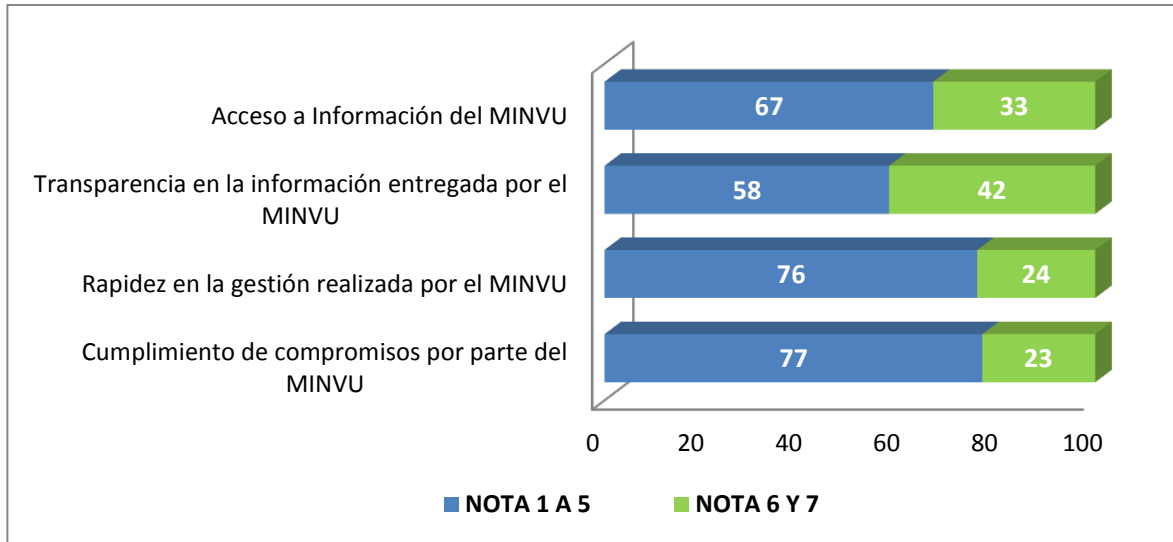


Las afirmaciones con un mayor nivel de desaprobación o en desacuerdo corresponden al cumplimiento de los plazos establecidos con el Minvu, con una desaprobación del 85% de los encuestados. En un segundo lugar, y con porcentajes iguales (65%), las afirmaciones concernientes a la credibilidad y transparencia de las instituciones y el cumplimiento de los acuerdos o promesas de las autoridades, fueron catalogadas deficientemente por la población de estudio.

En cuanto a nivel de acuerdo de la población con las frases expuestas en el gráfico anterior, se observa un 51% de acuerdo con la afirmación respectiva al acceso a información de relevancia del proyecto. En un segundo lugar, con un 49% de acuerdo, sobre la afirmación que indica encontrar siempre respuesta a las dudas de forma clara y precisa por parte de los funcionarios de Minvu/Serviu.

## Califique los diversos servicios que se le nombraran a continuación, según su acceso a ellos

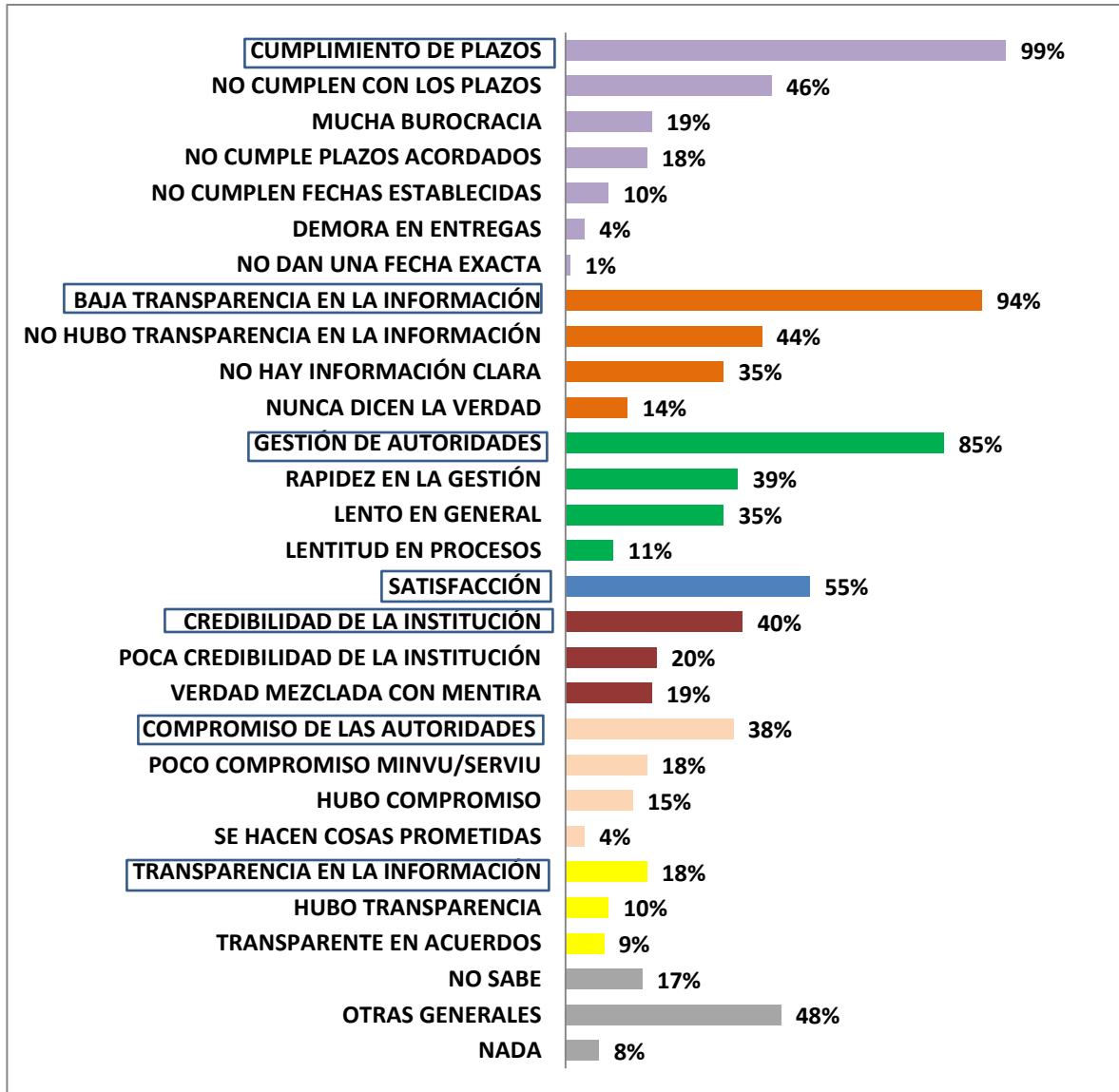
Gráfico N°16



En cuanto a distintas áreas de desempeño de las instituciones públicas, como el acceso a la información; transparencia de la información; rapidez en la gestión y cumplimiento de los compromisos acordados, la población de estudio calificó deficientemente los ámbitos de “rapidez en la gestión” con un 76% y “cumplimiento de compromisos” con un 77%.

Mientras que los servicios que obtuvieron porcentajes favorables en su calificación, fueron la transparencia en la información entregada y el fácil acceso a esta.

Gráfico N°17



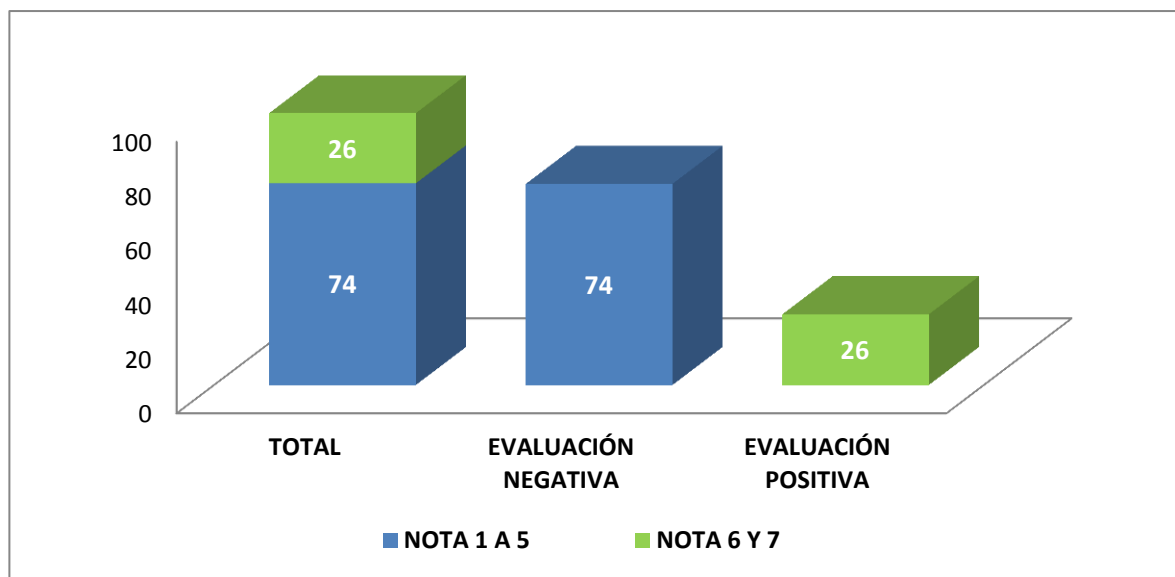
En la misma línea, y evaluando similares áreas de trabajo de los organismos públicos en cuestión, se evidencia que la categoría “cumplimiento de plazos” fue mal evaluada en sus distintas dimensiones, como el no cumplimiento de los plazos establecidos, la excesiva burocracia, demora en entrega de las obras, etc.

En el ámbito de baja transparencia de la información, el 14% menciona que las instituciones “nunca dicen la verdad” mientras que el 44% de dicha categoría, afirma que no hubo transparencia en la información por parte de Minvu/ Serviu.

En cuanto a la “gestión de las autoridades, los vecinos de El Volcán, afirman que su trabajo es en exceso “lento” en cuanto a sus procesos como en general. Respecto a la “credibilidad en la institución” los encuestados comentan que existe poca credibilidad (20%).

### **Con qué nota evalúa el actuar del MINVU en la resolución de problemas que ha presentado la comunidad de Villa el Volcán.**

Gráfico N°18



La evaluación general de la población sobre el accionar de las instituciones involucradas en la gestión y ejecución del proyecto habitacional, arrojó un nivel de satisfacción negativa, con un 74% de desaprobación con el servicio y un 26% correspondiendo a un nivel positivo de satisfacción de los pobladores.

### **MÓDULO IV: NECESIDADES DE EQUIPAMIENTO URBANO**

Al interior de este módulo, se describirá el nivel de satisfacción de los pobladores de La Villa El Volcán hacia el equipamiento urbano existente en la localidad.

**Escala de 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo.**

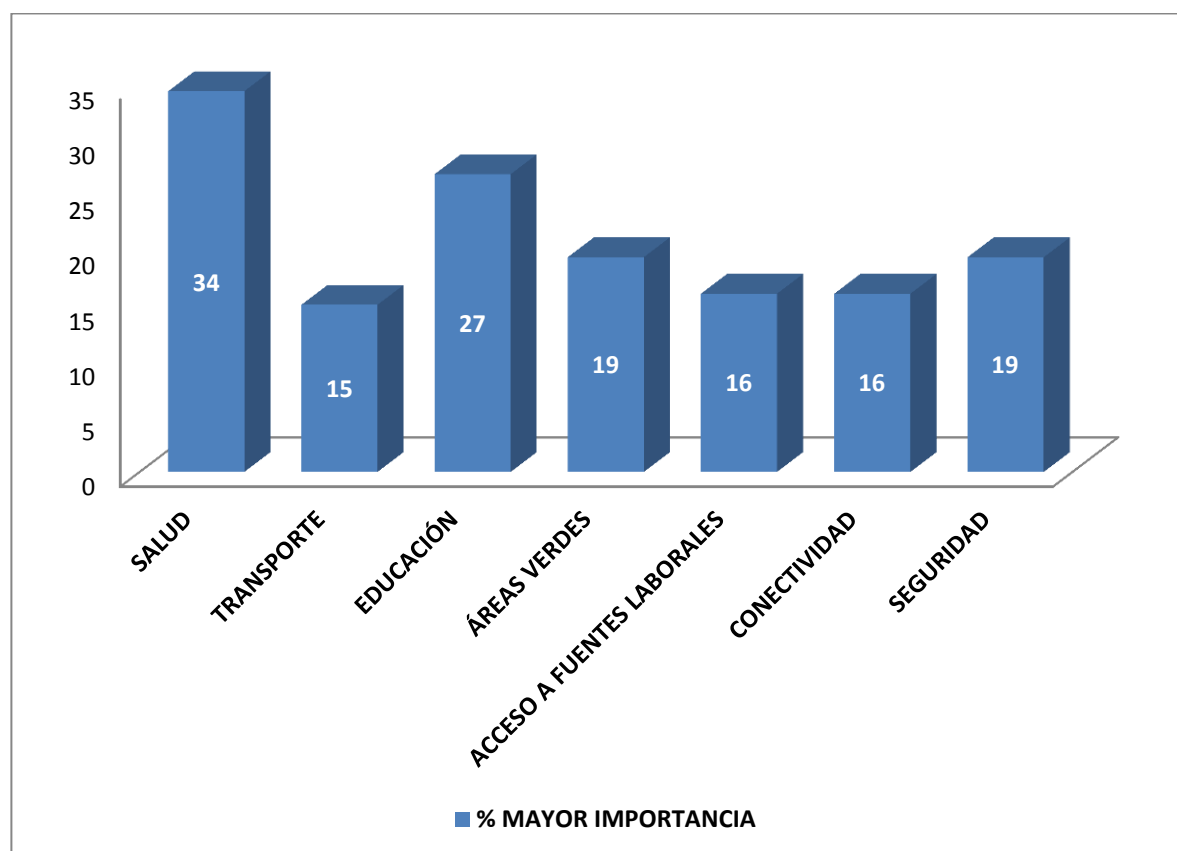
Gráfico N°19



De acuerdo a las respuestas de los encuestados, la afirmación que mantuvo un mayor porcentaje de Desacuerdo, correspondió a “*me siento tranquilo cuando tengo que salir del hogar, ya que hay un muy buen sistema de seguridad en mi sector*” enunciado que obtuvo un 95% de discrepancia. La segunda afirmación que sostuvo un alto porcentaje de respuestas en Desacuerdo con un 91%, correspondió a la frase “*creo que todos los servicios de mi sector funcionan a la perfección*”. En cuanto a las afirmaciones que obtuvieron un mayor porcentaje en De Acuerdo en la población, fueron las frases de: “*considero completamente necesario contar con áreas verdes cercanas a mi casa*” y “*el sistema de transporte público de mi sector me hace sentir conectado con los principales puntos comerciales de la ciudad*” donde se obtuvo un 69% y 51% respectivamente.

**Enumere los siguientes servicios según el nivel de importancia que usted le entrega a cada uno de ellos. Donde el número 7 corresponderá al servicio más importante para usted, y el número 1 al servicio menos importante.**

Gráfico N°20



El nivel de importancia de los sujetos de estudio hacia los servicios mencionados en el gráfico anterior, refleja que el servicio de Salud, con un 34%, es el más importante para los pobladores. Le

sigue el servicio de educación con un 27 % de importancia. Mientras que el servicio de Transporte, con un 15%, fue considerado como la prestación con menos relevancia para los vecinos.

En conclusión, los servicios sociales que los pobladores evalúan como más importantes para su desarrollo y el de su familia, corresponden a los servicios de salud y educación. Mientras que el servicio que más decae en su funcionamiento y calidad es la seguridad del sector, ya que al momento de asistir que los pobladores se sienten seguros al transitar por su localidad, la respuesta negativa asciende a un 95%.

El servicio de transporte, no fue evaluado negativamente, y concuerda con la apreciación en el segundo gráfico del presente módulo, donde el 15% de la muestra considera de relevancia dicho servicio, explicándose este resultado a que existe satisfacción con su funcionamiento y que por tal, no se enlista como una prioridad para la población de estudio.

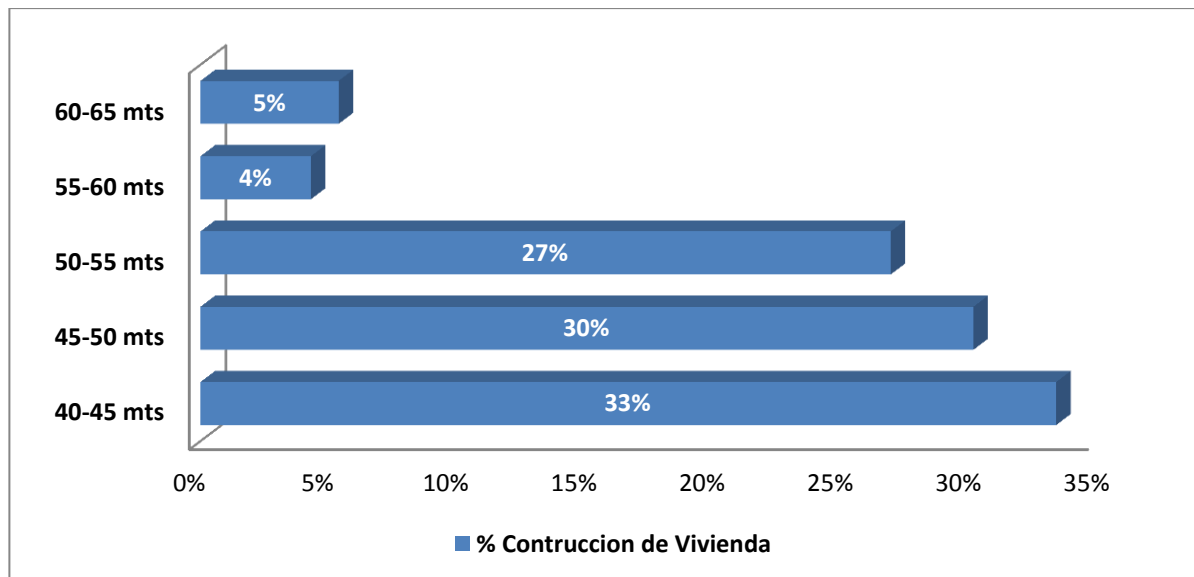
Se destaca además, la relevancia que entregan los pobladores a las existencia de áreas verdes en su entorno. Siendo el porcentaje más alto en nivel de De acuerdo, 69% de respuestas, con la afirmación que asiste a la importancia de contar con zonas de recreación al interior de la población. Además, la población le atribuye un 19% de importancia las áreas verdes, situando el mismo nivel de relevancia que el servicio de seguridad y vigilancia.

## **MÓDULO V: CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA DE LA VIVIENDA**

A continuación se describirán los principales resultados obtenidos respecto a la infraestructura de la vivienda y el grado de conformidad que poseen sus residentes.

**Mencione los metros cuadrados estimados de construcción de la vivienda.**

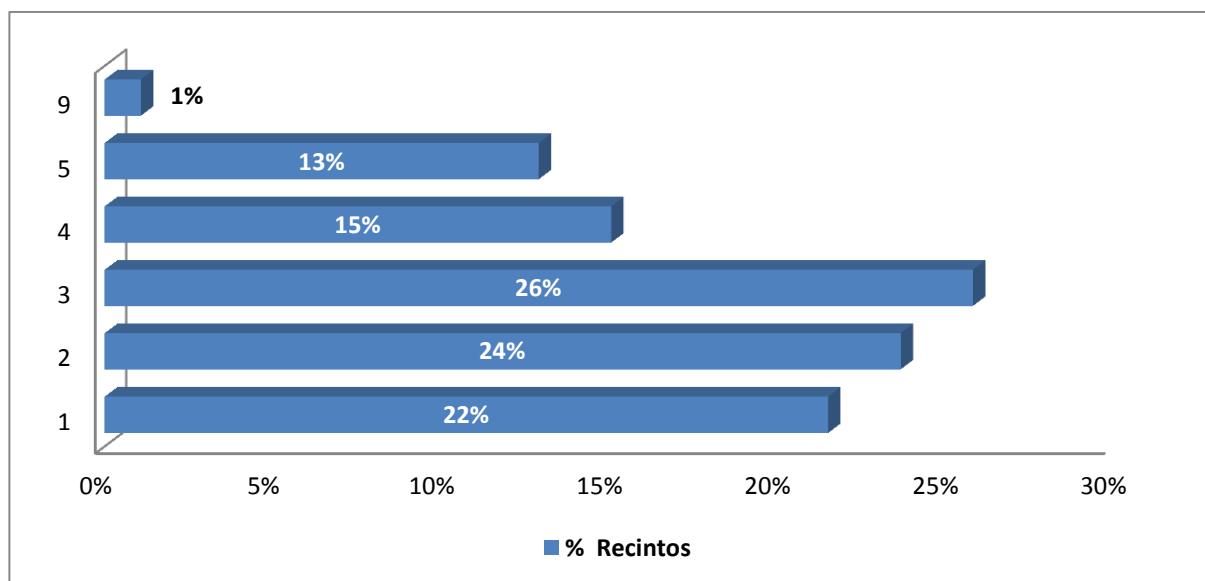
Gráfico N°21



La estimación del metraje aproximado de la propiedad habitacional, en su mayoría correspondió a 40 a 45 metros cuadrados, con un porcentaje de respuesta del 33%. Sólo el 5% de la muestra, responde que los metros cuadrados de la vivienda son de 60 a 65 metros.

**Indique el número de recintos de la vivienda.**

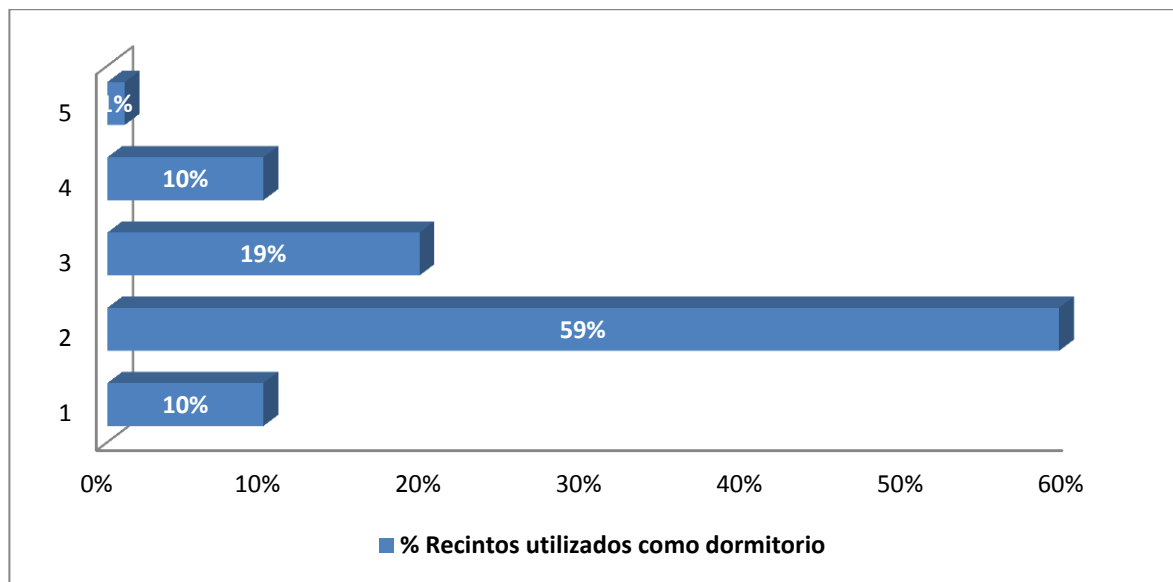
Gráfico N°21



En cuanto al número de recintos de la vivienda, la respuesta más frecuente entre los pobladores, con un 26% fue que existen 3 recintos al interior de la propiedad. Mientras que un 22% y 24% afirman que existen 1 y 2 recintos respectivamente. Un 1% de la muestra, responden que cuentan con 9 recintos al interior del inmueble.

**Indique el número de recintos que son utilizados como dormitorios de la vivienda.**

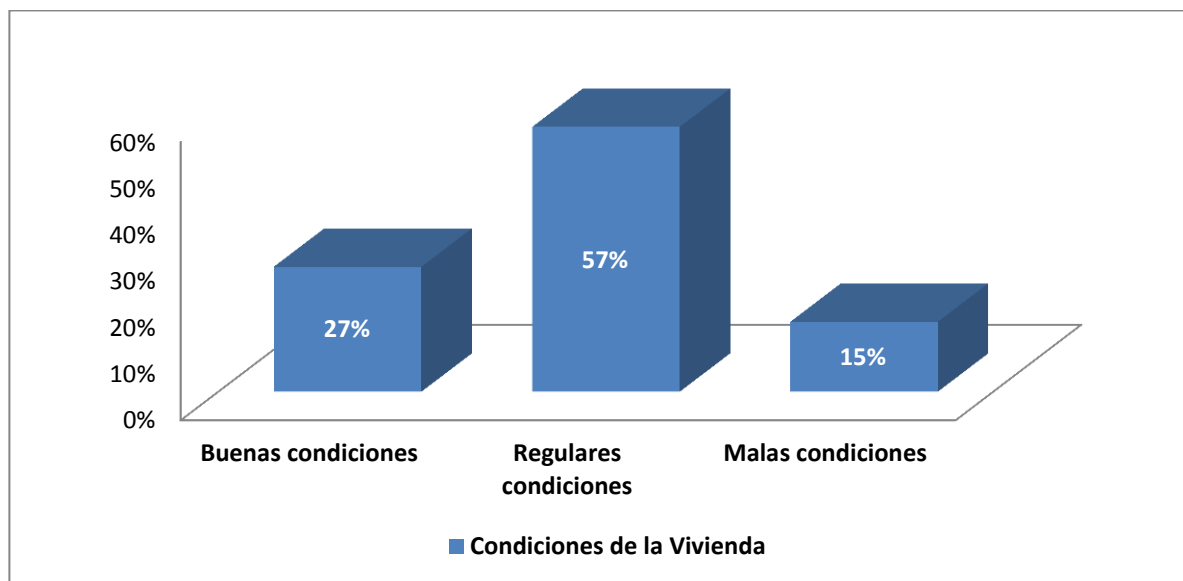
Gráfico N°22



En tanto, los recintos de la vivienda que son utilizados como dormitorios por la familia, el 59% de las respuestas señalan que dos recintos del inmueble son destinados a alcoba. El 19% indica que son 3 recintos son utilizados como dormitorio. Mientras que el 1% de las respuestas, afirman que 5 recintos de la vivienda se reservan como dormitorios.

**¿En qué condiciones considera usted que se encuentra la construcción de la vivienda actualmente?**

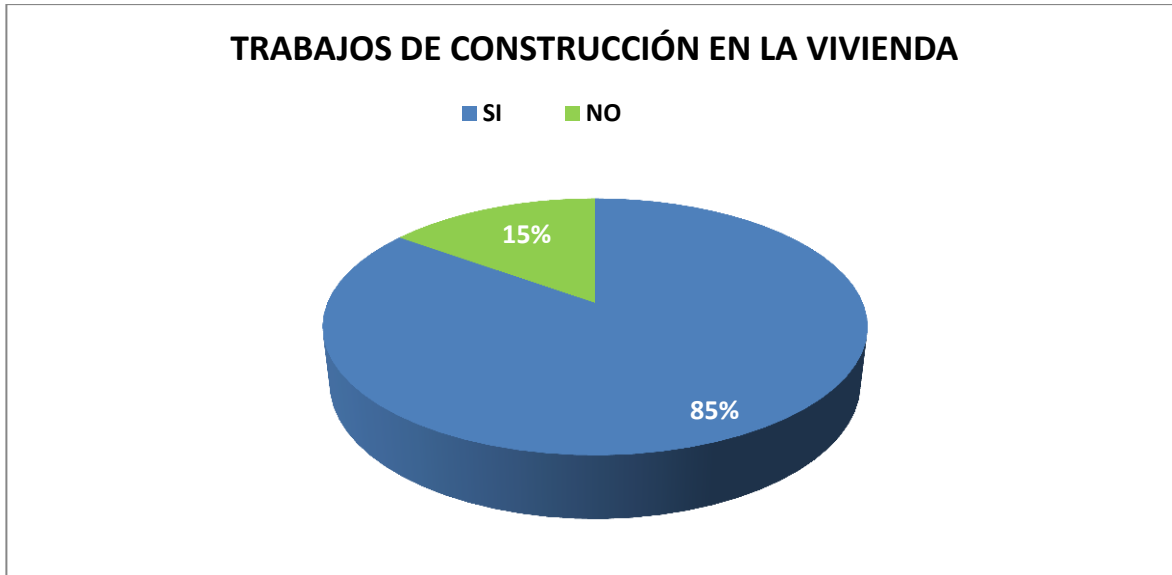
Gráfico N°23



Según los sujetos de estudio, el 57% de los encuestados, señalan que el estado de la construcción de la vivienda se encuentra en regulares condiciones. El 27% de las respuestas, mencionan que la vivienda se encuentra en buenas condiciones. Y por último, el porcentaje de respuesta más bajo, de un 15%, indica que la propiedad consta de malas condiciones habitacionales.

### ¿Usted ha realizado trabajos de construcción a su vivienda?

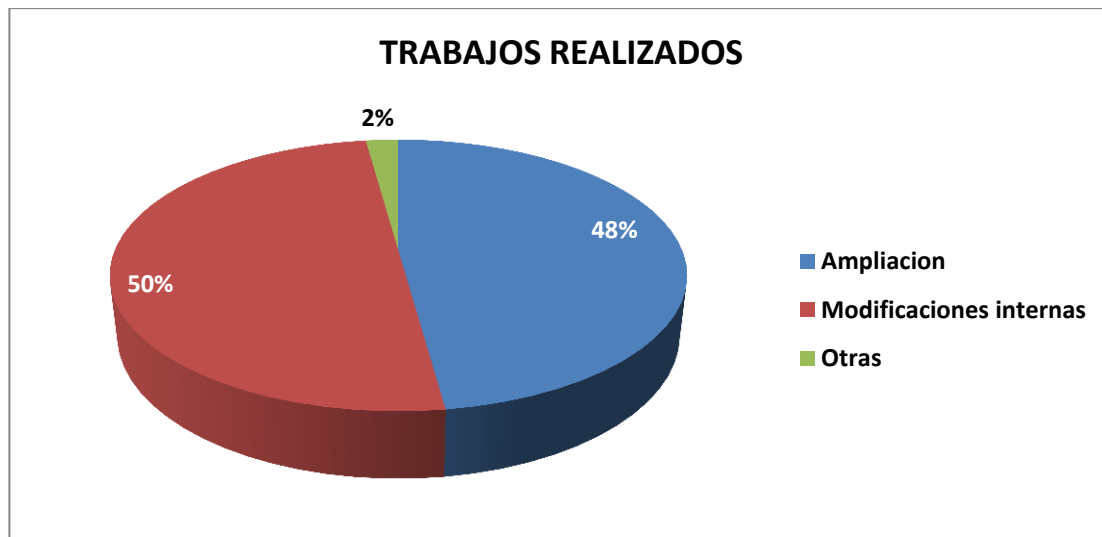
Gráfico N°24



En cuanto a si los residentes de las propiedades han realizado algún tipo de intervención al interior de la vivienda, la respuesta predominante fue afirmativa, con un 85%. Mientras que los encuestados que señalan que no han realizado trabajos de construcción en la propiedad, correspondió a un 15% de respuestas.

### Sí la respuesta es SI, ¿Cuáles fueron los trabajos realizados?

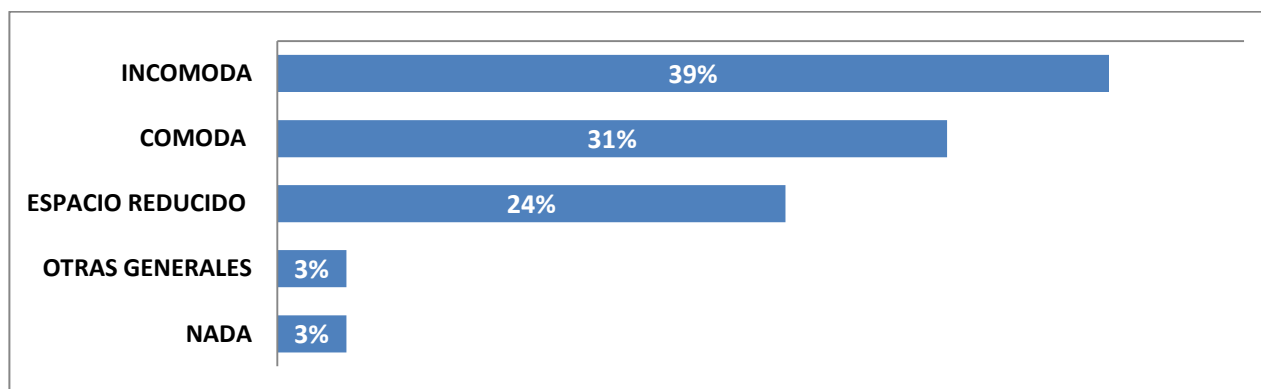
Gráfico N°25



Del 85% de personas que afirmaron que sí habían realizado algún tipo de construcción en su propiedad habitacional, el 50% de las respuestas indican que efectuaron trabajos al interior de la vivienda como "modificaciones internas". Mientras que las ampliaciones al inmueble correspondieron 48% de los trabajos de construcción.

### ¿Cuán cómoda considera usted su vivienda?

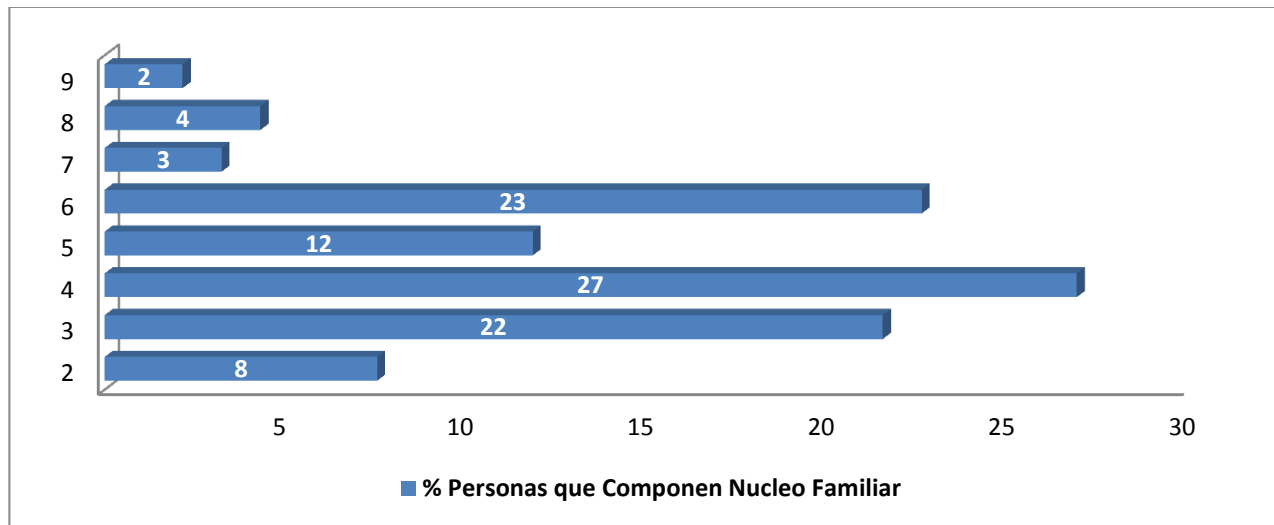
Gráfico N°26



Respecto a la comodidad que brinda el inmueble a sus moradores, el 39% de los encuestados indica que la vivienda es incomoda. El 31% de la respuesta apunta a que el inmueble es considerado como cómodo. Mientras que el 24%, señala que el espacio del inmueble es reducido.

### ¿Cuántas personas componen su núcleo familiar?

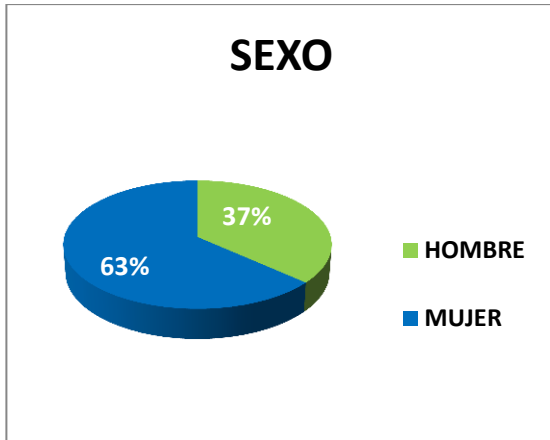
Gráfico N°27



Según las respuestas entregadas por los sujetos de estudio, el 27% afirma que el número de personas que componen los grupos familiares de la localidad corresponden a 4 integrantes. Los porcentajes más altos que le siguen, son de 22% y 23%, donde se indica que el número de integrantes por grupo familiar, es de 3 y 6 miembros respectivamente.

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

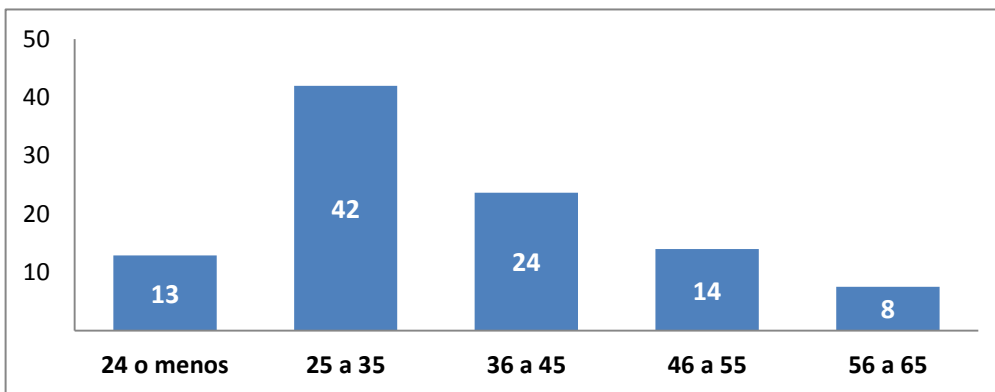
Gráfico N°28



De acuerdo a la muestra representativa de 93 casos de estudio, el 63% de ellos corresponde a mujeres, mientras que el 37% son hombres.

## RANGO DE EDAD

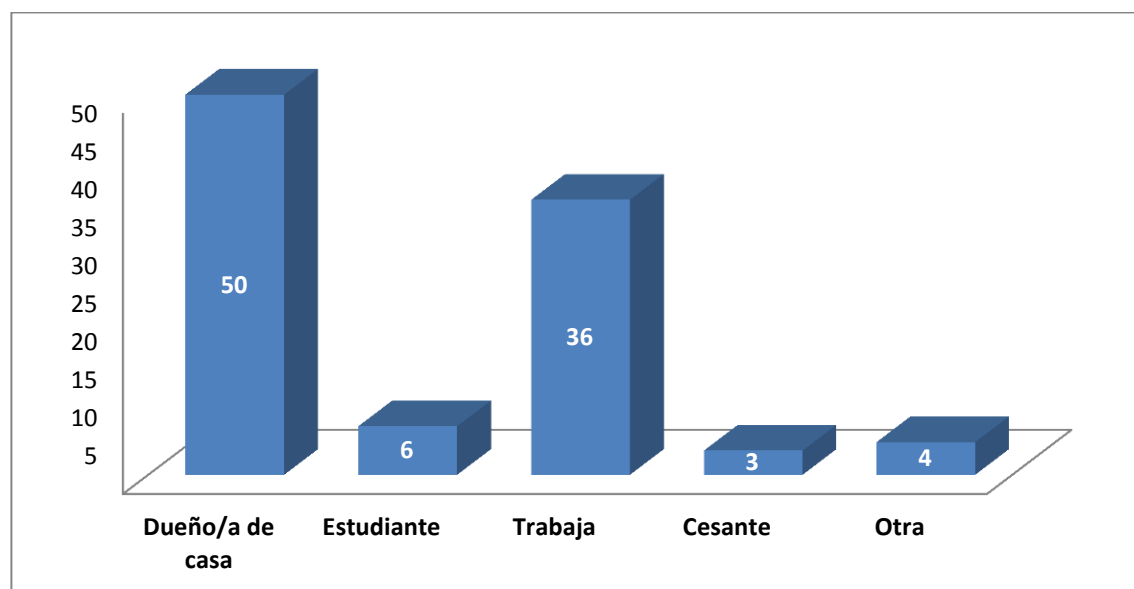
Gráfico N°29



El rango de edad de los encuestados que posee un mayor porcentaje de respuestas fue un 42% correspondiente a integrantes del comité que poseyeran entre 25 a 35 años de edad. El porcentaje más bajo que arrojó el estudio en cuanto a la edad de los sujetos, fue un 8% rango respectivo a personas que tuvieran de 56 años a 65 años de edad.

## ACTIVIDAD PRINCIPAL

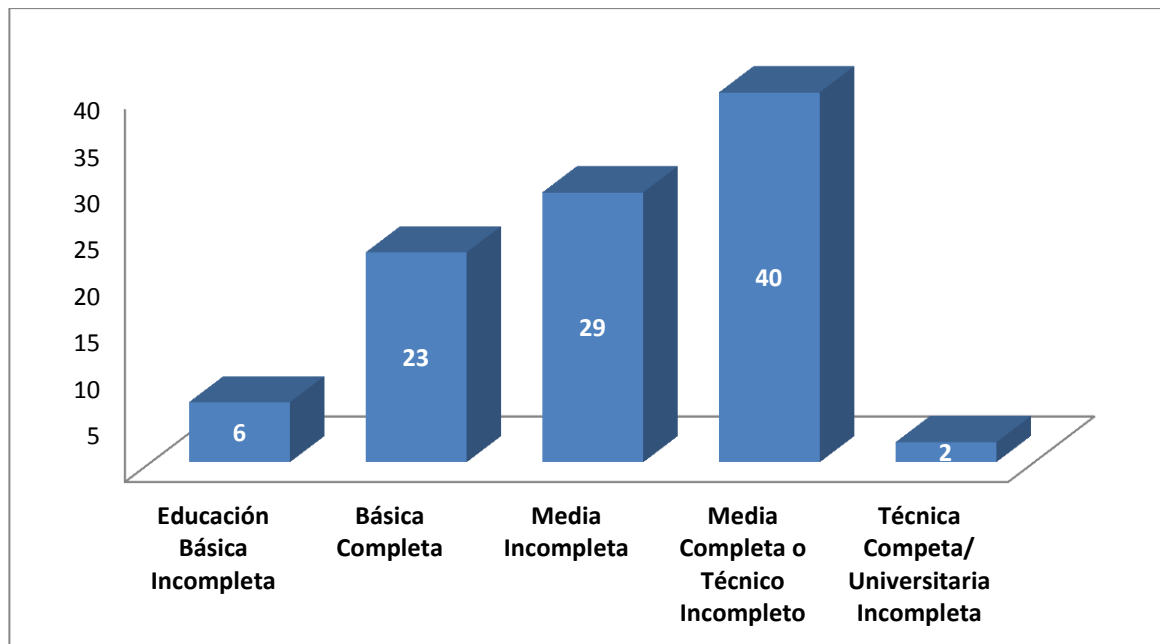
Gráfico N°30



La actividad principal que desarrollan los sujetos de estudio, es ser dueño/a de casa, con un porcentaje de respuesta del 50%. El 36% de la muestra, señala que su actividad principal es trabajar. Mientras que el 3% de los encuestados, indica que en la actualidad se encuentra cesante.

## NIVEL EDUCACIONAL

Gráfico N°31



El nivel educacional de la población, arroja que el 40% posee enseñanza media completa o estudios técnicos incompletos. El segundo porcentaje más alto, muestra que el 29% de los encuestados no ha terminado su enseñanza media. Mientras que el 23%, indica que cuentan con la enseñanza básica rendida. Sólo un 2% de la población ha realizado estudios universitarios o técnicos sin finalizarlos.

En suma, la caracterización de la muestra de estudio, refiere que la mayoría de los sujetos son mujeres consideradas dentro de un rango de edad de 25 a 35 años. El 50% de los encuestados realiza un trabajo de dueño/a de casa y el nivel educacional mayoritario de la población en haber cursado la enseñanza media completa y haber rendido educación técnica incompleta.

## XII-Análisis Cualitativo

---

### Introducción

Tal y como se mencionó en las descripciones metodológicas de esta investigación, se utilizó la herramienta cualitativa del Grupo Focal para la recolección de información de los pobladores de la Villa El Volcán. El Grupo Focal se desarrolló en un recinto cercano al lugar de residencia de los pobladores y participaron de la actividad 8 personas que fueron protagonistas del proceso de postulación y además, de la conformación del comité habitacional que llevo a cabo los trámites. La duración del Grupo Focal fue de 1 hora con 20 minutos y se logró abarcar cada uno de los temas relevantes para el estudio. Se identificaron distintas opiniones y vivencias significativas que dan sentido al objetivo general y a los objetivos específicos que han analizado bajo esta metodología.

Uno de los objetivos generales de la investigación, se dividió en categorías que permiten conocer más exactamente la opinión que posea nuestra población objetivo sobre los temas de interés. En este sentido y para lograr resultados rigurosos, al interior de las categorías generales se detallaron subcategorías, que dejan en manifiesto la opinión y percepción de los pobladores sobre temas particulares que componen las categorías generales de los objetivos de investigación.



Grupo Focal, Comité Villa el Volcán. Junio 2014.

A continuación, se explicará y analizará la información obtenida en a través del Grupo Focal, empleando la herramienta metodológica del análisis crítico de discurso. En este caso, el análisis se enfocará en el discurso expuesto por los pobladores del Volcán, que vivenciaron los inicios de la organización del comité habitacional y estuvieron presentes durante el proceso de postulación al beneficio habitacional otorgado por el Minvu.

El análisis crítico de discurso, *pretende formular teorías sobre las tres dimensiones que lo componen: el uso del lenguaje (estructuras del texto y la conversación), la comunicación de creencias (cognición) y la interacción en situaciones de índole social.* (Amezcuca, 2002, p6) A partir de lo anterior, el análisis se centrará en la cognición e interacción social, entendiendo como la experiencia de las personas va generando un conocimiento de su entorno, definiendo sus reacciones frente a una situación determinada. Este conocimiento se internaliza generando un sentido común dentro de la comunidad, donde la interacción con los demás, se basa y fundamenta en función a las similitudes en la cognición social o forma de percibir la vida que posea la comunidad. Por ello, se evaluará cómo las personas perciben el medio en que se desenvuelven, como lo entienden e internalizan, considerando además, como actúa la comunidad en general según el conocimiento social adquirido por medio de la experiencia y su entorno.

A continuación, y en relación a cada una de las categorías y subcategorías identificadas, se clasificaron extractos de los discursos emitidos por los participantes del Grupo Focal. Estos extractos o párrafos, se definieron a partir de la representatividad y acuerdo del grupo frente a la referida opinión. Además, se determinó que los extractos u opiniones vertidos en la dinámica, ameritan de un análisis crítico de discurso, ya que encierran las principales problemáticas sociales en que se encuentran sumergidos nuestros sujetos de estudio, y que además, son de interés crucial para la presente investigación.

## **Objetivo General**

- 1) Conocer la percepción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena<sup>2</sup>, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

## **Categorías**

- ❖ **Características de la Vivienda**

La categoría Características de la Vivienda, se encuentra referida a las particularidades físicas de los departamentos donde residían los pobladores. Es de relevancia para el estudio conocer el discurso de los usuarios sobre las soluciones habitacionales que entrega el Minvu, en cuanto a la calidad y comodidad que percibían sus residentes.

Al interior de esta categoría, se identificaron dos subcategorías, que indican de un modo más específico qué pensaban o cómo pernoctaba el grupo familiar en sus casas. Las dos subcategorías corresponden a:

- **Calidad de la vivienda**

*"aparte que igual tenían sus buenos defectos, los muros en el invierno se llenaban de eso de los hongos, que les hacen mucho daño a los niños. Llovía en el segundo piso y me caía agua todos los días en el baño, en la cocina, se me mojaba hasta las ampolletas"*

El relato de la individualizada, describe los múltiples defectos del departamento donde residía. La humedad provocada por las filtraciones de agua proveniente de los baños de los vecinos, provocaba enfermedades a menores del hogar. Se destaca, que no solo las lluvias fueron causa de humedad en las paredes de las viviendas, sino que mencionan que *"todos los días"* caía agua en distintas partes del inmueble, lo que además significaba un inminente riesgo para la familia, debido a que se humedecían las instalaciones eléctricas, como las *"ampolletas"* de la propiedad.

*"la electricidad, todo lo que era eléctrico era malo, las ampolletas se reventaban"*

Se menciona además, que las instalaciones eléctricas de las edificaciones no cumplían con los estándares mínimos de calidad, se provocaban constantes cortes de luz y shock eléctricos.

*"cuando me metía a bañarme a mi me daban miedo, bueno soy gordita pero no era para que crujiera tanto la tina, porque la loza ya estaba tan húmeda que yo pensaba que iba a terminar bañándome abajo, te duchabas con miedo"*

Un factor de importancia, es el sentimiento de temor o "miedo" que sentían las personas al estar viviendo en un departamento de un tan bajo nivel de calidad. La precariedad en la construcción fue un elemento presente en la cotidianidad de las personas. La realización de actividades normales o rutinarias como "bañarse" significaba preocupación, malestar y temor a que la infraestructura de la vivienda no cumpliera con los requisitos mínimos de habitabilidad y se produjera un accidente.

Según los relatos de los sujetos de estudio, la mala calidad de las viviendas no solo se reducía a los materiales y modo de construcción, sino que contemplaba además las defectuosas instalaciones eléctricas.

Las características de la vivienda, en cuanto a su calidad, son mal evaluadas objetivamente por sus habitantes. Se alude a la objetividad, debido a que inhabitabilidad de la vivienda era una condición evidente, existente, palpable. No es posible negar que las condiciones en que se encontraban residiendo los pobladores pudieran haber sido causantes de graves accidentes. Los entornos de precariedad conducían a que el grupo familiar desarrollara sentimientos de miedo, frustración y preocupación por los riesgos en que se encuentran expuestos constantemente.

- **Amplitud de la vivienda**

*“para familia chiquitita si estaban buenos”*

*“es que lo que pasaba era que hay muchos allegados, dos familias, por ejemplo llegaban las hijas de 15 años que quedaban embarazadas y te llevaba al pololo y a la guagua entonces ahí hay otra familia aparte”*

En cuanto a la subcategoría “Amplitud de la Vivienda” los sujetos mencionan que los departamentos cumplían con el metraje necesario para el correcto y satisfactorio desplazamiento de los integrantes del grupo familiar, sin embargo, se condicionaba a que las características de las familias, en cuanto al número de personas que las integraban. Se comenta que en la mayoría de las familias del El Volcán, existían grupos familiares en calidad de allegados, condición que reducía significativamente el espacio con que contaban las familias para su esparcimiento dentro del inmueble.

- ❖ **Entorno de la vivienda**

Además de las condiciones habitacionales internas en que residía el grupo familiar, se evaluó las condiciones externas o entorno del inmueble. En este sentido, las subcategorías que se identificaron son las siguientes:

- **Áreas verdes**

*“es que los espacios que habían, las plazas, estaban tomados por otras personas entonces no podías mandar a tu hijo donde se estaban volando, mucha droga...”*

El discurso de los pobladores en cuanto a las áreas verdes o espacios públicos destinados al esparcimiento de los ciudadanos, indican que las “plazas” eran lugares que no se encontraban disponibles para la familia ni para sus hijos, porque eran lugares donde se localizaban grupos de personas “volándose”, modismo empleado para describir el consumo de drogas.

Señalan además, que dichos lugares estaban “tomados por personas”, palabra que alude a que las plazas fueron arrebatadas, robadas de forma permanente por “estas personas”. En consecuencia, el

no poder disfrutar o hacer uso de los sitios comunes para la recreación de los pobladores, era una condición constante para las familias.

Se observan tres factores de importancia. Primero que las familias están al tanto de que en las cercanías de sus hogares existen grupos de personas que se “vuelan” o que consumen drogas. Segundo, el consumo de drogas se hace en un sitio público, como lo son las plazas de las poblaciones. Y en tercer lugar, el consumo de drogas en los sitios públicos no es un episodio aislado, sino que trata de una situación permanente, constante, considerando que los grupos de personas que consumen drogas se “tomaron” las plazas del sector.

#### ▪ **Delincuencia**

*"por ejemplo tú vives en la florida, en un recinto privado, carabineros todos los días se da vuelta por tu sector, tienes a investigaciones, tienes toda la seguridad, tienes a Paz Ciudadana, así se llaman? Imagínate que ni los conozco pero si he escuchado de ellos, ¿va a haber delincuencia en tu barrio con esas condiciones? No. Pero nosotros no tenemos eso"*

Los pobladores dan razones del por qué existe delincuencia en el sector donde viven. Hacen comparaciones con otras comunas o lugares de Santiago donde aseguran que no existe delincuencia por la alta vigilancia de Carabineros en el sector. Además, mencionan que ellos no cuentan con el servicio de Carabineros o de Paz Ciudadana, señalando además, que siquiera nos conocen, puesto que en su barrio no es habitual verlos por las calles.

En un segundo extracto, un residente de El Volcán menciona que:

*“eso va todo en la pobreza...yo pienso que también en el abandono”*

La delincuencia que existe en el barrio se debe a la pobreza de las familias y al abandono de las autoridades. La ausencia de las instituciones competentes y responsables de resguardar el orden en las poblaciones, es la respuesta que entregan las personas ante la presencia de delincuencia en las calles. Además, mencionan que la “pobreza” es otro factor de importancia al momento de dar una explicación a este fenómeno. Los pobladores relacionan la escases de recursos económicos con el abandono de las autoridades. En tanto, si una comuna o localidad es “pobre” no va a disponer de seguridad en su entorno.

#### ▪ **Higiene en las vías públicas**

*"no solamente había problemas adentro del departamento porque afuera también era otro problema más...con la seguridad, la gente que es sucia, la basura..."*

Los residentes de El Volcán, destacan que no solo había problemas al interior de la vivienda, o problemas con la seguridad del sector, sino que además existía basura en las calles.

*"La basura pasaba a las 7 de la mañana el día martes que había feria, los miércoles, los días viernes y los domingos o sea pasaba casi toda la semana y pasaba el basurero y al rato había basura."*

Relatan que no se trataba de un problema con el servicio de la basura, ya que este mantenía una frecuencia considerable al pasar cuatro días a la semana recogiendo la suciedad del sector, sino que el problema radicaba en *"gente que es sucia"*, al no cuidar ni mantener el aseo en las calles.

### ❖ **Conectividad y Equipamiento Urbano**

La categoría Conectividad y Equipamiento Urbano, se encuentra orientada a conocer la opinión y percepción de los pobladores de El Volcán sobre a su integración social, bajo una *"dimensión funcional"* (Sabatini, 2012, p15) cual apunta a la accesibilidad que posea la localidad a los bienes y servicios urbanos. El Focus Group se orientó a que los pobladores pudiesen relatar y expresar su opinión sobre la calidad de los servicios, accesibilidad y la cercanía de estos. Para ello, se definieron subcategorías que definen los servicios urbanos más imprescindibles para los ciudadanos.

#### ▪ **Transporte**

*"que tomar dos micros para llegar al Sotero"*

El discurso de los pobladores respecto al servicio del transporte en la población, señala que no hay locomoción directa para el Hospital Sotero del Río que es el servicio de salud más cercano e importante de la comuna.

#### ▪ **Salud**

*"la calidad de la atención del consultorio era muy mala, hay consultorio pero yo no voy nunca"*

En cuanto a la satisfacción de los pobladores sobre el servicio de salud, esta se encuentra muy por debajo de lo deseado, se indica que *"la calidad de la atención del consultorio era muy mala"* y que por la misma razón, no concurren al centro de salud.

*"por ejemplo el consultorio no se acercaba a nadie que estaba enfermo, nada, ni la ambulancia ni nada, todo por tus medios."*

En un segundo extracto, se hace referencia a la calidad del servicio en cuanto a la asistencia personalizada a los usuarios. Los medios y herramientas de asistencia y socorro hacia la ciudadanía no se perciben como *"disponibles"* para las personas que precisan del servicio.

Se corrobora lo enunciado en el primer extracto del discurso, cual menciona que las personas no asisten a los consultorios por la baja calidad del servicio, se suma un segundo enunciado, donde se señala que las personas prefieren solucionar sus problemas de salud *"por tus propios medios"*, ya

que la asistencia de los profesionales de ésta área no se hacen presentes frente a una urgencia de salud.

- **Educación**

*"es que no hay colegios malos solamente hay niños que llegan a echar a perder todo"*

*"pero hay niños que son desordenados que perjudican a los que son ordenados entonces perjudican a los colegios pero no hay colegios malos."*

El discurso de los pobladores en cuanto al servicio de educación, afirma que no es “*malo*” y que los niños o alumnos que asisten a los establecimientos se transforman en un mal elemento que genera desorden y perjudica la calidad del servicio.

Califican como “*niños desordenados*” y que “*llegan a echar a perder todo*”, estas afirmaciones responsabilizan a los alumnos del nivel de calidad de los establecimientos educacionales. Sin embargo, y a pesar que señalan que existen malos elementos en los colegios que perjudican a los alumnos que son ordenados y que además, perjudican a los propios colegios, mencionan que no existen colegios malos en el sector. Esta incongruencia, puede explicarse a partir de la baja credibilidad que tienen los pobladores hacia la institución educacional, considerando que la responsabilidad recae en los alumnos y no en la formación entregada por la institución.

Se entiende que las instituciones escolares son las responsables de establecer normas y reglas de comportamiento y responsabilidad hacia los alumnos regulares de la organización, esta relación, entre la norma y el alumno no es simétrica, es decir, el alumno no tiene la facultad de modificar las reglas institucionales del establecimiento al que asiste y, si esta situación ocurre, como lo mencionan los pobladores, se traduce en un débil poder coercitivo por parte del establecimiento educacional.

En tanto, el discurso de los pobladores no apunta a la responsabilidad institucional de permitir o no el mal comportamiento de los alumnos o “*niños desordenados*” conciben y entregan libertad a los menores en poder “*echar a perder*” los colegios, sin considerar la responsabilidad de la institución educacional encargada de resguardar las normas fundadas para el funcionamiento óptimo de la organización y el cumplimiento de los objetivos educacionales instaurados.

- **Seguridad y vigilancia**

*"¿Cuál es la respuesta que te dan carabineros cuando los llamas en este sector? Que están colapsados No, "cuando estén muertos me llaman" Cuando murió la señora Carmen, que la mato el marido estaba la micro de carabineros afuera del parque y no fueron."*

Respecto al discurso emitido por los pobladores sobre la seguridad y vigilancia en el sector de El Volcán, nos encontramos con una descripción deficiente sobre el accionar de Carabineros en cuanto a la protección que deben brindar a los vecinos. Se menciona que la respuesta habitual que

entrega el servicio una vez que son solicitados vía telefónica, es que “*cuando estén muertos me llaman*” dejando de manifiesto el evidente desinterés y escaso compromiso por el cumplimiento de sus funciones básicas, como es asistir ante la denuncia de una situación de peligro.

Se acompaña a este enunciado, una experiencia de femicidio vivido por los vecinos. Comentan que “*cuando murió la señora Carmen, que la mato el marido*” el servicio de Carabineros no se hizo parte en la prevención del delito, sino que se encontraban fuera del sector y no ingresaron a la población durante ocurría el nefasto asesinato.

*"Aquí nosotros nos cuidamos entre nosotros, aquí quien entre nosotros lo echamos para afuera, nos digan lo que nos digan, ¿por qué? Porque nosotros queremos seguridad. Nosotros queremos que nuestros hijos puedan jugar en bicicleta*

La seguridad del sector de El Volcán, es organizada por los propios vecinos, “*Aquí nosotros nos cuidamos entre nosotros*”. Nuevamente se identifica por medio del discurso de los pobladores, que no recurren a los servicios competentes a la satisfacción de las necesidades elementales, como los Centros de Salud Asistencial y en este caso, instituciones responsables de la seguridad social.

Según su relato, ellos optan por resguardar su seguridad por sus propios medios, “*nos digan lo que nos digan*” ya que sienten la necesidad de vivir tranquilos, con la convicción que sus hijos podrán recrearse en las áreas verdes sin temor a ser víctimas de algún delito.

#### ❖ **Gestión Ministerio de Vivienda y Urbanismo/Serviu**

Una cuarta categoría identificada en el presente estudio, trata de la opinión que poseen los beneficiarios del subsidio habitacional sobre la gestión de las autoridades que llevaron el proceso de postulación, construcción y posterior entrega de las viviendas, en este caso, Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio de Vivienda y Urbanismo. El objetivo es conocer la experiencia que vivenciaron los pobladores en el transcurso de la entrega de las soluciones habitacionales, tomando en cuenta la calidad y eficiencia del trabajo de los funcionarios que acompañaron y guiaron el proceder de los trámites. Al interior de la siguiente categoría, se especificaron las siguientes subcategorías.

##### ▪ **Transparencia**

*“De hecho las últimas reuniones que se tuvieron con el SERVIU, llegamos a una reunión y ya tenían el acuerdo y yo preguntaba dónde estaba el formato, o algo porque no se me informo a mí. Y ellos me explicaban que ya se habían tomado decisiones, ellos tenían que entregarme algún documento, un acta de los acuerdos que tomaron entonces era inyectarme información de lo que ellos querían y como ellos las querían no como nosotros las queríamos.”*

El extracto anterior, corresponde al relato de la dirigente responsable de canalizar los acuerdos entablados con las autoridades, a los demás miembros del comité habitacional. En el párrafo expuesto, muestra algunas de las dinámicas de trabajo empleadas en las reuniones con las instituciones respectivas. Donde se discutían puntos que tratan sobre la arbitrariedad en la toma de decisiones por parte de las autoridades, *“ellos me explicaban que ya se habían tomado decisiones”*. Las autoridades no incorporaban las opiniones ni apreciaciones de los beneficiarios directos de los subsidios habitacionales que se estaban ejecutando, condición no aceptada por los dirigentes, quienes solicitaban establecer una relación de comunicación con las autoridades y que considerarían de relevancia sus solicitudes y sugerencias hacia el trabajo que se estaba realizando.

Se destaca en el relato, la informalidad del registro de los acuerdos establecidos, *“ellos tenían que entregarme algún documento, un acta de los acuerdos”* documento que no se formulaba sin la petición de la dirigente. Este tipo de informalidad, genera discontinuidad en el trabajo, debido a que no existen directrices claras sobre los acuerdos establecidos en las reuniones de trabajo. Esta situación no es menor para los integrantes del comité, ya que la información no es transparentada frente a los principales interesados.

*“Nunca han sido transparentes para sus cosas.”*

La dinámica de trabajo no proporciona transparencia en los acuerdos del Minvu ni de Serviu. Al momento de asistir a una reunión, los acuerdos ya se encontraban definidos y los pobladores no conocían los criterios considerados para tomar las decisiones que los competían directamente a ellos.

- **Calidad de gestión**

*“siempre estaban como desinformados, desenchufados con el asunto, siempre. Se conectaban si para atacarnos y pedirte siempre algún papel que faltaba, si el único papel que les falto pedirnos fue el de defunción para entregarnos nuestras viviendas.”*

En el extracto anterior, se observa la apreciación de los dirigentes frente a la preparación de las autoridades sobre al proceso de asignación de las viviendas. *“siempre estaban como desinformados, desenchufados con el asunto, siempre”*, este hecho, hace ver que las personas que participaron del proceso de postulación y posterior organización de la construcción de los conjuntos habitacionales, no confiaban en la preparación de las autoridades responsables de las soluciones habitacionales. Los dirigentes notaban que los funcionarios no manejaban la información competente del proyecto, asegurando que en las instancias de reunión entre ellos y las autoridades no mostraban conocimiento acabado de las etapas en que se encontraba la realización del trabajo.

Los dirigentes no percibían una disposición colaborativa por parte de los funcionarios, sino más bien, existía una suerte de *“agresión”* de las autoridades hacia los dirigentes.

Pedir “*más papeles*” a las familias no significaba que el trabajo de las autoridades fuese riguroso o de alta calidad, siendo necesario la prestación de documentos que avalaran su situación habitacional y social, sino que se traducía en un “*ataque*” de las autoridades hacia los comités, siendo la única instancia donde se podía observar a los funcionarios “*conectados*” con los temas que se trataban en las reuniones. “*Se conectaban si para atacarnos y pedirte siempre algún papel que faltaba.*” El exceso de burocracia, explicaba la escasa información que las autoridades responsables manejaban sobre el trabajo que se ejecutaba.

*“La Cristina Sáez, nos dijo “chicas hagan la movilidad en El Volcán” yo me quede pasmada cuando me dijeron eso, que una autoridad te diga eso cuando yo soy una dirigente nomas Eso fue el día 6 de enero cuando usted llego y me dijo que le habían dicho que hiciera la movilidad y yo le dice que no porque era trabajo del SERVIU.”*

En un segundo relato, se describe cómo una autoridad delegó una tarea de exclusiva responsabilidad del Servicio de Vivienda y Urbanismo. La movilidad habitacional, trata del cambio de residencia de los grupos familiares a sus nuevas viviendas. La organización de esta tarea, debe ser realizada por el organismo competente, cual evalúa y organiza cada etapa a desarrollar para la asignación definitiva de las propiedades habitacionales. Sin embargo, la dirigente narra que ella junto a las demás organizadoras del comité habitacional, fueron las responsables de esta actividad, debido a que esta responsabilidad fue delegada por la autoridad competente.

Cuando los funcionarios propusieron que las dirigentes hicieran la movilidad de las familias, ellas tuvieron una reacción de asombro, puesto que entendían que esa tarea no se encontraba dentro de sus responsabilidades. “*yo me quede pasmada cuando me dijeron eso, que una autoridad te diga eso cuando yo soy una dirigente nomas*”

Se comprende que las dirigentes comprendían el funcionamiento del sistema público, sabían de ante mano qué tareas debían cumplir y cuáles no. Al momento de asignarles responsabilidades que no son parte de su trabajo, se genera un desorden en el funcionamiento del sistema público. Decae la percepción de autoridad, confianza y calidad en gestión de los comités hacia las autoridades, entendiendo que las dirigentes son las personas que están llevando el mayor peso y trabajo en el proceso de entrega de las soluciones habitacionales.

*“Las autoridades entrampan mucho esta situación, la entrampan de una u otra forma políticamente tanto hasta decir basta, pero nosotras somos porfiadas, y yo siempre quise salir de El Volcán como fuera”*

En suma, la opinión de las dirigentes sobre la gestión de las autoridades es que “*entrampan mucho esta situación, la entrampan de una u otra forma políticamente tanto hasta decir basta*”. Dentro

de esta subcategoría, se han identificado tres situaciones en que las dirigentas se encuentran descontentas con la gestión del Minvu/Serviu. Primeramente es la desinformación de las autoridades; la excesiva burocracia y por último, la delegación de tareas que son de completa responsabilidad del servicio del Estado. Estas tres situaciones dificultan y entorpecen el proceso de postulación y ejecución de los proyectos habitacionales, generando, como se mencionó anteriormente, desilusión y falta de credibilidad de los pobladores hacia el funcionamiento del sistema público.

Por último, se destaca la frase en que las dirigentas afirman *“pero nosotras somos porfiadas, y yo siempre quise salir de El Volcán como fuera”*. Se demuestra que a pesar de las múltiples trabas y dificultades en el transcurso del proyecto habitacional, *“ellas eran porfiadas”* y quería salir de la población sea como sea. En razón, ellas comprenden que las principales responsables de éxito del proyecto se debía a ellas mismas, a su trabajo y organización, mientras que la confianza en las autoridades se ve mermada y solo se les atribuyen las dificultades que se presentaron durante el trabajo.

#### ▪ **Cumplimiento de plazos**

En cuanto al análisis sobre cumplimiento de los plazos establecidos por las autoridades a largo del desarrollo del proyecto habitacional, las familias comentan que fue un proceso lento que ameritó mucho tiempo y se caracterizó por la alta burocracia de los trámites.

*“es un proceso inmenso burocráticamente, tres o cuatro meses pegados entonces todos esos tipos de cosas requieren de tiempo y es tiempo que no tengo. A nosotros nos dieron muchas fechas de inicio de construcción y nunca fueron ciertas esas fechas entonces la gente piensa que tu le estas mintiendo, que se están riendo, y mucha gente desconfió.”*

Los plazos y fechas no cumplidas, incidían en la desconfianza del resto de las personas del comité que no mantenían una relación continua con los funcionarios y que por lo tanto, la información sobre los avances y acuerdos del comité la recibían directamente por parte de las dirigentas de la organización *“la gente piensa que tu le estas mintiendo, que se están riendo, y mucha gente desconfió”* las dirigentas debían responsabilizarse de las fechas que no se cumplían y explicar constantemente al resto del comité el porqué de los continuos retrasos. Lo que genera desconfianza hacia las representantes del comité.

Los pobladores mencionan que *“fue una lucha de años para tener nuestra casa”* añadiendo que *“Hay gente que se ha muerto en El Volcán esperando una solución.”* Se entrevistó que la obtención de la solución habitacional significó *“una lucha”* una situación que les requería perseverancia, constancia y tiempo. Se destaca el factor del tiempo en la espera a que se entrega la vivienda definitiva. Los grupos familiares asisten que *“todos esos tipos de cosas requieren de tiempo y es tiempo que no tengo”*. Amerita recordar los antecedentes de inhabilitación del inmueble,

condiciones habitacionales riesgosas para sus moradores, que conducían al aceleramiento del desarrollo del proyecto habitacional a causa de la preocupación constante de las familias.

▪ **Relación entre funcionarios y comités**

Esta subcategoría, se refiere a la relación que se forjó entre los funcionarios o autoridades de Serviu y Minvu con las personas integrantes del comité habitacional, durante el desarrollo del proyecto habitacional. Una de las primeras opiniones vertidas por los pobladores indica que “ella” (por la dirigente principal del comité) fue la persona que realizó la “pega” o trabajo del proyecto habitacional, trabajo, que según el relato, le correspondía realizar a Serviu Metropolitano.

*“Yo creo ella le hizo la pega al SERVIU por que el SERVIU no se atreve a meterse de lleno a la población, ellos prefieren buscar una dirigente y mandarla a los leones.”*

Además, comentan que las autoridades no se atreven a trabajar directamente con los pobladores y optan por delegar su responsabilidad a una dirigente que pueda relacionarse directamente con el comité. Este extracto se relaciona con lo descrito en la subcategoría anterior, cumplimiento de plazos, donde se menciona que la movilidad habitacional fue una tarea entregada a las dirigentes de los comités, siendo un compromiso de Serviu y no de las pobladoras llevar a cabo el cambio de domicilio de los beneficiarios.

La frase que alude “y mandarla a los leones” refiere a que las tareas encomendadas a las dirigentes corresponden a una labor difícil, ardua y hasta peligrosa, y que por tanto, prefieren ausentarse y delegar esta responsabilidad a personas que conozcan y convivan con los pobladores.

*“la rabia que tengo yo con las autoridades, tienen miedo a bajar con la gente, porque no están y no las conocen independientemente de que si hay funcionarios que han trabajado mucho con nosotros y que hacen su pega pero a ellos los mandan de arriba entonces esas partes neutras no son el problema, son los de arriba.”*

Por último, los pobladores señalan que sienten “rabia” hacia los funcionarios debido a que demuestran temor al momento de trabajar con la gente, ya que existe desconocimiento de los pobladores, “no los conocen independientemente” por tanto, se infiere que existen inminentes prejuicios hacia los beneficiarios del subsidio habitacional. Los mismos pobladores explican que las autoridades tienen miedo de trabajar directamente con los comités ya que no conocen a las personas que los componen. Se hace la distinción que existen funcionarios que si tratan con las personas del sector sin ningún tipo de inconveniente, sin embargo, los cargos “de arriba” “partes neutras” los funcionarios responsables de dirigir el proyecto habitacional, son las personas que no

poseen un conocimiento acabado de las personas y se limitan al trabajo cara a cara con los dirigentes y pobladores, en razón a prejuicios hacia los habitantes de La Villa.

- **Credibilidad**

*"yo me sentí estafada porque cumplí con los reglamentos de la postulación, de la plata, de los dividendos y ellos no respondieron."*

Respecto a la credibilidad de los pobladores hacia el trabajo y compromisos adquiridos por las autoridades, las personas comentan que se han sentido “*estafados*” por las instituciones gubernamentales, puesto que en el caso particular del relator, cumplió con los requisitos exigidos por la normativa habitacional vigente, y aun así, no se cumplían con los compromisos propuestos.

*"Uno igual se pone incrédulo porque el SERVIU te da tantas vueltas..."*

Añaden, que existe incredulidad entre los pobladores, porque “*SERVIU te da vueltas*” es decir, no existen palabras claras y transparentes en las afirmaciones de las autoridades, sino más bien, se señala que hay variaciones constantes en el proceder de los trámites propios del desarrollo del proyecto.

- **Propuestas de mejora**

*"más comunicación nada más que eso. Una conectividad que tengan para efectos de, efectos de vivienda es esto."*

Se identificó una subcategoría denominada Propuestas de Mejora, donde los pobladores opinan sobre cómo mejorar el trabajo entre las autoridades y el comité. En este apartado, se menciona que uno de los elementos a potenciar es la “comunicación” entre los dirigentes y los funcionarios. Existiendo una comunicación fluida entre ambos actores, la puesta en marcha del proyecto habitacional no poseería las trabas y dificultades que se han identificado durante la ejecución del programa de trabajo.

## **Objetivos Específicos**

### **Objetivo Especifico N°3**

- 3) Describir las dificultades significativas que se les presentaron a los beneficiarios del subsidio sobre el proceso de postulación hasta la entrega de las viviendas sociales.

Al interior del objetivo específico número 3 de esta investigación, que trata de indagar en la descripción de nuestra población objetivo de las dificultades más relevantes que identificaron durante el proceso de postulación, ejecución del proyecto habitacional y posterior entrega de las viviendas sociales. Las categorías y subcategorías identificadas en el discurso de los pobladores se analizan en los siguientes apartados.

## Categorías

### ❖ **Dificultades en el proceso de postulación**

En la categoría identificada como “dificultades en el proceso de postulación” se seleccionó la siguiente subcategoría que facilita el análisis del objetivo específico por medio de los discursos emitidos por los sujetos de estudio.

#### ▪ **Organización del comité**

*"La gente deja de creer y le cuesta entender que no es culpa de la municipalidad, al final es un conjunto de situaciones que se van formando que hacen que se atrase el proyecto en sí. Hubo días en que uno ni pasaba en su casa haciendo tramites, sacando papeles y todo eso hacía que avanzara más lento y la gente te pregunta a ti como vecino"*

Una de las dirigentes del comité, menciona que los demás participantes de la organización vecinal se mostraban incrédulas ante la demora en el avance del proyecto. Al desconocer que el proyecto, es un proceso que involucra a varios actores, cuales pueden obstaculizar o acelerar el avance de las obras, “conjunto de situaciones que se van formando que hacen que se atrase el proyecto en sí”. En consecuencia, consultan a los dirigentes sobre la lentitud de las gestiones.

A partir de la incredulidad e incertidumbre de los vecinos, se genera un desorden en la organización, *"Habían dirigentes que tiraban para este lado, otros para otro y así nadie hacia nada"* por ello, la organización interna del comité se ve afectada por el desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema público, *"La gente deja de creer y le cuesta entender que no es culpa de la municipalidad"* existe una falencia en el conocimiento del resto de las personas que componen el comité, ya que responsabilizan a instituciones que no son competentes con las tareas que se están ejecutando. Al no tener una respuesta satisfactoria, se genera descontento e incredulidad provocando caos y desorientación entre los vecinos.

## **Objetivo Específico N° 4**

- 4) Analizar calidad de vida de los beneficiarios del subsidio habitacional.

En cuanto al objetivo específico número 4 de esta investigación, que apunta al análisis del nivel de calidad de vida que percibe tener la población de estudio, se obtuvieron las siguientes categorías y subcategorías respectivas:

### **Categorías**

#### **❖ Calidad de vida**

La categoría “calidad de vida” apunta a conocer si los integrantes del comité habitacional, se sienten a gusto, conformes o felices con el desenvolvimiento de su vida social, enmarcada en la afectación que provoca el nivel de habitabilidad de su vivienda y la calidad del equipamiento urbano que posee en sector.

##### **▪ Miedo**

*"No poh, si vivíamos con miedo, el temor de que te robaran, vivíamos con los niños encerrados, inseguridad y las ganas de querer seguir ahí eran nulas. Mi hija me decía que yo la estaba preparando para monja, porque no la dejaba salir, no puedo sentarme en la escalera, que parecía un convento porque parezco monja"*

Los vecinos mencionan que existe temor de salir de sus hogares por la alta probabilidad de ser víctimas de algún delito. *"No poh, si vivíamos con miedo, el temor de que te robaran, vivíamos con los niños encerrados, inseguridad"* este sentimiento se engendra por la baja calidad del servicio de seguridad. Los vecinos relatan que viven encerrados en sus casas para la inseguridad que existe, siendo los niños o hijos de los vecinos víctimas también de esta situación ya que se les permite jugar en los lugares habilitados para el esparcimiento y recreación de la población, por el miedo a sufrir algún acto delictual.

##### **▪ Estigmatización social**

La subcategoría anterior, deja al descubierto la escasa seguridad existente en el sector, contexto delictual que se ha hecho conocido por las reiteradas noticias televisivas que evidencian en el ambiente de peligro que se vive en El Volcán. Se ha generado un estigma social hacia los residentes de la localidad, estigma que provoca efectos sociales negativos hacia los vecinos.

*"si, de hecho tu ibas a buscar trabajo y nombrabas que eras de El Volcán, no!, tenías que dar otra dirección"*

Los pobladores comentan que uno de los hechos más significativos donde se evidencia el estigma social que hay sobre residentes de la Villa El Volcán, es cuando se busca empleo en lugares

externos al sector. Para contar con más probabilidades de ser considerados en proceso de selección, los residentes mienten sobre la ubicación de su domicilio, para evitar que se les excluyera por el simple hecho de vivir en El Volcán.

*"Ahí se nota por ejemplo cuando la gente habla mal, nosotros somos de El Volcán y nosotros sabemos vivir, toda la gente dice que no sabemos vivir que somos gente mala, que somos gente pobre que no tenemos educación ni nada, en cambio gente de El Volcán al llegar acá se dio cuenta que acá hay gente buena, gente educada, gente que sabe vivir, yo tengo un negocio y los clientes que han venido me han dicho que acá hay pura gente buena, que es súper tranquilo, y les digo "¿se da cuenta?" que El Volcán no es malo como dicen todos, hay gente muy buena aquí en El Volcán, y aquí en la villa se dieron cuenta de que hay gente que sabe vivir, gente que está pendiente de la limpieza por que pasan pendiente de barrer afuera, con eso te das cuenta que no todo es malo tampoco, nosotros tenemos como para salir de lo que estábamos, de tener una mejor vida, poder conocer la cultura."*

Los sujetos de estudio, describen como ellos perciben la opinión de las personas hacia ellos, comentando que *"la gente dice que no sabemos vivir que somos gente mala, que somos gente pobre que no tenemos educación ni nada"*, indicando que son personas *"pobres"* y que no tienen nada, relacionando la pobreza económica con la escases y calidad de servicios, como la educación.

En un segundo comentario, argumentan que las personas que ingresan a la Villa o interactúan con los residentes del Volcán, derriban sus prejuicios y reconocen que al interior del sector *"hay gente buena, gente educada, gente que sabe vivir"*. Los vecinos argumentan que hay personas que se preocupan por la limpieza de las calles y su entorno, *"que saben vivir"* que *"no todo es malo"*.

Las personas que *"saben vivir"* son vecinos que conocen, *"saben"* como compartir en armonía. Se les ha proporcionado un *"saber"* un conocimiento de vida en sociedad y son un aporte positivo para el sector.

En tanto *"el mal vivir"* se relaciona con un desconociendo, un *"no saber"* *"no educado"* por parte de las personas consideradas por los vecinos como elementos nocivos para su convivencia. En consecuencia, lo *"malo"* de la Villa, corresponden a personas no educadas socialmente.

## **Objetivo específico N° 5**

- 5) Contrastar las expectativas de los beneficiarios del subsidio habitacional con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado.

Al interior del objetivo específico N° 5 que buscan contrastar las expectativas de los beneficiarios del subsidio con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado, se identificó la siguiente categoría, con su respectiva subcategoría.

### **Categorías**

#### **❖ Expectativas hacia el subsidio habitacional**

La categoría “expectativas hacia un subsidio habitacional” trata de indagar en el discurso de los miembros del comité sobre su satisfacción con las viviendas que el Estado les proporcionó para subsanar su déficit habitacional y aumentar su calidad de vida. Es de interés conocer si el inmueble que se les asignó cumplió con sus expectativas y si era lo que ellos estaban esperando como medida de solución.

#### **▪ Satisfacción de necesidades**

*"Noo, obviamente que no, vivíamos porque necesitábamos un techo fue lo que nos tocó y ahí nos quedamos."*

Al momento en que se consultó si existe satisfacción hacia la solución habitacional que se les entregó y si cumplió con lo que ellos estaban esperando, la respuesta fue unánime al decir que la vivienda otorgada no cumplió con sus requerimientos y que aceptaron la solución motivadas por la “necesidad” de tener un hogar donde vivir con su grupo familiar.

## XIII- Conclusiones

---

Las conclusiones que se desprenden de la investigación “Calidad de Vida y Urbanismo en la Vivienda Social: El caso de Villa el Volcán de Puente Alto” tuvo como finalidad el conocer de forma cercana y directa las percepciones y niveles de satisfacción que tienen las personas sobre las viviendas que han sido entregadas a través del subsidio habitacional Fondo Solidario de Vivienda para la construcción de conjuntos habitacionales por el MINVU, sobretodo en la calidad de vida que han podido desarrollar dentro de estas viviendas y a través de su entorno, apuntando a observar si estas viviendas, la conectividad y las condiciones de vida favorecen o son desfavorables al desarrollo de una buena calidad de vida, que les permita salir de estados de vulnerabilidad social. Por lo tanto, este trabajo indagó en aquellos referentes subjetivos a través de los cuales los sujetos significan y se relacionan con el territorio que habitan, con el propósito de identificar elementos territoriales que actúan como factores de vulnerabilidad/bienestar.

Para esto se ha tomado como objeto de estudio a una muestra representativa de familias que viven en la Villa el Volcán San José de la comuna de Puente Alto, debido a que las condiciones en las que viven y conviven a diario generaron una gran viabilidad a nuestra investigación. Además, al conocer de cerca el entorno que rodea a estas viviendas sociales y en las condiciones en las cuales se desarrollan la vida de estas personas, se genera una mayor empatía y rapport, lo cual se verá reflejado en la calidad de las respuestas que se pudieron extraer a través de la encuesta realizada a una gran cantidad de familias y, seguidamente de la implementación del Grupo Focal, el cual contó con una gran participación y apoyo que nos brindaron los pobladores de Villa el Volcán.

Por lo tanto, es fundamental tener en consideración la gran importancia que ha tenido la comunidad en el desarrollo de esta investigación, ya que se decidió Metodológicamente contar con la opinión y participación real y cercana de las personas, conocer sus vivencias, carencias, necesidades y anhelos con respecto a los diversos servicios que entrega el Estado de Chile como servicios de carácter básicos y público para garantizar un estándar mínimo de calidad de vida a las personas que conforman este país.

A continuación se presentará la conclusión final de esta investigación, considerando todos los factores teóricos y metodológicos plantados desde un principio para dar viabilidad y credibilidad a nuestro estudio.

El objetivo general pretende conocer la percepción de los beneficiarios del subsidio en cuanto a: las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional.

El análisis de la primera categoría Características de la Vivienda, subdividida en dos subcategorías: Calidad de la Vivienda y Amplitud de la Vivienda, arrojó que la calidad de la

vivienda era muy baja y que las condiciones en que vivían, producto de los desperfectos de la construcción, eran de miedo, peligro y preocupación. Estas percepciones se generan producto de las deficientes condiciones de calidad de la vivienda, los constantes shock eléctricos, filtraciones de agua, inestabilidad en el equipamiento de la sala de baño (tina), etc. dichas condiciones los hacía sentir inseguridad y preocupación frente a la posibilidad de sufrir algún tipo de accidente debido a los peligros que poseía la vivienda. Además, la humedad producto de las filtraciones de agua y las lluvias en invierno, era un foco de enfermedades respiratorias para los menores. Debido a lo anterior, el concepto de vivienda entendido como un hogar confortable, que provee de protección, comodidad y calidez a la familia, se tergiversa aproximándose más a un lugar que representa un peligro para sus moradores, que genera miedo y preocupación, ya que en cualquier momento pueden ser víctimas de un accidente, o enfermedad producto de las malas condiciones en que se encuentran viviendo por mala calidad de su “hogar”.

La subcategoría “Amplitud de la Vivienda”, fue evaluada satisfactoriamente, sin embargo, se especificó que el tamaño de la vivienda era “para familias pequeñas”. La mayoría de las familias de La Villa, acogen grupos familiares en condición de allegamiento, situación que genera hacinamiento al interior de las propiedades.

En cuanto a la categoría “Entorno de la Vivienda”, se indagó en la percepción de los vecinos en los ámbitos de: áreas verdes, delincuencia e higiene en las vías públicas.

En términos generales, las subcategorías áreas verdes y delincuencia, se encuentran relacionadas entre sí, ya que por el discurso de los pobladores las zonas destinadas para el esparcimiento de la ciudadanía no se encontraban disponibles para la comunidad, debido al asentamiento de grupos humanos que perturbaban el orden del lugar. Además, no existía la vigilancia necesaria para prevenir y dispersar la presencia de delincuencia en dichos sectores.

Se establece una relación entre la pobreza de la población, con el nivel de delincuencia. Los pobladores explican y justifican la delincuencia por la escasa inversión de las autoridades en seguridad. En tanto, la seguridad se entiende como un bien al cual se accede o disfruta sólo si tienes los recursos suficientes para invertir en su aplicación, de no tener los recursos, no se brinda protección a la población del sector empobrecido. Poseer un efectivo sistema de seguridad, es un privilegio que gozan otras comunas que sí tienen los recursos necesarios para proporcionar tranquilidad a sus locatarios. (Ver el ejemplo que da un poblador sobre la comuna de La Florida). La ausencia de seguridad en el lugar, es tan “desconocido” que los mismos pobladores mencionan que nunca han visto personal de seguridad en las calles, como por ejemplo: Paz Ciudadana.

En suma, los sujetos de estudio conciben la idea de seguridad como un servicio de difícil acceso, que solo los recursos económicos brindan la oportunidad de vivir tranquilos con el resguardo de las instituciones públicas responsables de brindar protección a la ciudadanía.

La subcategoría de Higiene de las Vías Públicas, el discurso de los pobladores no apunta a que la presencia de suciedad en las calles sea consecuencia de la ineficiencia del Municipio, esta situación se explica por el comportamiento de los propios residentes de La Villa, al no cuidar la limpieza en los espacios públicos.

Realizaremos un paréntesis para desarrollar y tratar de encontrar una explicación a este fenómeno. Para comprender lo que ocurre en este caso, es necesario tomar el concepto de cohesión social, cual será entendido como “... *la cohesión social se refiere tanto a la eficacia de los mecanismos instituidos de la inclusión social, como a los comportamientos y valoraciones de los sujetos que forman parte de la sociedad. Los mecanismos influyen, entre otros, el empleo, los sistemas educacionales, la titularidad de derechos y las políticas de fomento de la equidad, el bienestar y la protección social. Los comportamientos y valoraciones de los sujetos abarcan ámbitos tan diversos como la confianza en las instituciones, el capital social, el sentido de pertenencia y solidaridad, la aceptación de normas de convivencia y la disposición a participar en espacios de deliberación y en proyectos colectivos.*” (Ottone, E., 2007, p47) En este marco y según lo analizado en las categorías anteriores, que dan cuenta de la percepción de los pobladores ante los servicios públicos, podemos inferir que la cohesión social en La Villa no se manifiesta del todo.

El sentido de pertenencia de un individuo, se ve atendido por diversos factores, como lo es la credibilidad y confianza en la institucionalidad, el acceso y uso de servicios fundamentales como educación, salud y vivienda. La presencia de estos servicios en el sector, no significa que los vecinos gocen de sus beneficios y exista accesibilidad a éstos, los servicios deben cumplir con estándares mínimos de calidad y eficiencia al cubrir las necesidades básicas para una sociedad moderna.

El tener acceso y al mismo tiempo disfrutar de un servicio de calidad, conducen a un alto nivel de cohesión social que se traduce también un sentido de pertenencia del poblador hacia el lugar físico que le brinda bienestar. Así mismo, el espacio o lugar de residencia se resignifica como un lugar grato que le proporciona satisfacción y cuidado.

El ciudadano, al sentirse como tal, retribuye y protege este estado de bienestar. Además, se crea un sentido común de protección y ética social, que rige el comportamiento de los ciudadanos que integran la comunidad. “*Ética social alude a otra dimensión imprescindible de la cohesión social. En ella se destacan de la comunidad de valores, el consenso en torno a mínimo normativos y mínimos sociales, la solidaridad como valor ético y valor práctico y un principio asumido de reciprocidad en el trato.*” (Ottone, E., 2007, p16). La solidaridad y códigos en común, se genera al interior del comité habitacional, ya que al encontrarse trabajando en conjunto por un bien en común, que son las futuras viviendas sociales que se les entregará por el déficit habitacional que padecen, producen normativas sociales que los direccionan al cuidado entre sí y a su entorno.

En contraposición, un poblador que se sienta agredido por el lugar en que reside, que no obtenga bienestar de los servicios sociales y que por lo contrario, éstos provoquen sentimientos de inequidad, frustración e injusticia, la reacción natural del ciudadano tenderá a ser agresiva ante su entorno. Si el cuidado del bienestar se genera como una forma de retribución al servicio de calidad y a su accesibilidad, no recibir estos beneficios y ser atentados en sus derechos mínimos (como no recibir una atención pertinente y respetuosa del sistema de salud del sector, o no gozar de una educación de calidad) se estima que el comportamiento del poblador será de ataque hacia el sistema en que se encuentra inserto.

La basura en las calles y el escaso cuidado hacia los espacios públicos de El Volcán, por parte de sus propios residentes, puede explicarse aplicando esta teoría, donde la insatisfacción de sus residentes hacia los servicios y equipamiento comunitarios, son un causante del descuido y maltrato a su entorno.

En cuanto a la categoría Conectividad y Equipamiento Urbano, donde se evaluaron los servicios de salud, transporte, educación y seguridad y vigilancia, el discurso de los vecinos apuntó a una mala gestión y calidad de los mencionados servicios. El servicio peor evaluado fue la subcategoría de seguridad y vigilancia, el cual dejó en manifiesto la nula gestión de parte de las instituciones responsables hacia la protección de la ciudadanía. A raíz de la incompetencia e ineficacia en la cobertura de las necesidades de salud, educación y seguridad, los vecinos satisfacen estas falencias por medio de sus propios medios. Por ejemplo han implementado un sistema de seguridad que proporciona protección entre ellos. Las medidas no dejan de ser precarias y en su mayoría pueden significar un peligro para la integridad física de las personas que “defienden” a los residentes de El Volcán de posibles amenazas externas, sin embargo, se destaca la cohesión que se ha generado entre los vecinos ante la carencia de servicios que cubran estas importantes falencias. También se corrobora esta situación en el servicio de la Salud, donde los vecinos simplemente no recurren a los centros de atención primaria, ya que por la experiencia que ellos relatan, no proporcionan la asistencia necesaria ni para los controles de rutina o para situaciones de emergencia, por ello, mencionan que solucionan sus problemas autónomamente en cuanto a la movilización de los enfermos a los hospitales o derivación de los mismos.

Además, se observa una evidente desconfianza y baja credibilidad en las instituciones respectivas. Esto se evidencia en el servicio de educación, por medio del discurso de los pobladores la mala calidad de la educación se debe al mal comportamiento de los alumnos y no a la débil e ineficiente gestión de los complejos educacionales.

La cuarta categoría identificada en el objetivo general llamada Gestión Minvu/Serviu, que refiere a la experiencia de los pobladores en el proceso de postulación y ejecución del proyecto habitacional, considerando además la relación establecida con los funcionarios y autoridades del Minvu y Serviu, se desacatan las siguientes apreciaciones sobre las subcategorías de: transparencia

en la información, calidad de la gestión, credibilidad en la institución, cumplimiento de plazos, relación entre funcionarios y propuestas de mejora.

Los principales resultados en el análisis indican que los pobladores consideran que las autoridades llegan a acuerdos sin su consentimiento y que además, no les proporcionan algún documento explicativo o informativo sobre los acuerdos consensuados. Lo que se traduce en una baja confiabilidad, seriedad y transparencia por parte de las autoridades, en no mantener un registro acabado de los avances, decisiones y acuerdos que se establezcan.

Además, las dirigentes del comité mencionan que las autoridades a cargo del proyecto habitacional no se encontraban del todo informados de las etapas en que se encontraban, evidenciando desinterés y desinformación de los avances de las obras y trámites correspondientes. Por lo demás, la excesiva burocracia en la gestión, fue catalogada como un ataque por parte de las autoridades. La exigencia de papeles y requisitos, no se razonó como un aporte de la institución, sino que los pobladores sintieron que la solicitud de distintos documentos de acreditación, correspondió a una traba, más que a una acción colaborativa.

La relación entre las dirigentes y las autoridades presentó varias dificultades. Una de las causas fue la delegación de responsabilidades de exclusiva competencia de Serviu, hacia los dirigentes del comité, como lo fue la realización de la movilidad habitacional de las familias hacia sus nuevas viviendas. El discurso emitido por los pobladores, mencionan que existían un miedo por parte de los funcionarios a trabajar directamente con los vecinos del sector y que a raíz de su desconocimiento, tendían a delegar tareas a los dirigentes del comité.

En razón a las múltiples dificultades que se evidenciaron durante el proceso de ejecución del proyecto y en la relación establecida entre los funcionarios y pobladores, es que estos últimos levantan propuestas de mejora que colaborarían a que el trabajo fuese más fluido, concreto y responsable. Uno de los factores a potenciar, fue la comunicación. Los pobladores sugieren que de establecerse mecanismos claros de comunicación entre funcionarios y dirigentes, mejoraría sustancialmente la puesta en marcha de los proyectos habitacionales y su tramitación respectiva.

El análisis de los objetivos específicos, respectivos a: describir las dificultades significativas que identificaron los pobladores durante el proceso de postulación y ejecución del proyecto habitacional; conocer la percepción sobre el nivel de calidad de vida de los vecinos y por último, contrastar las expectativas que poseían los beneficiarios con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado. Se distinguieron diversos discursos relevantes sobre estas temáticas, que dan cuenta de la percepción de los sujetos de estudio frente a estas distintas circunstancias y como han afectado en la vida de ellos y a su grupo familiar.

Las dificultades más relevantes que identificaron los pobladores en el proceso de postulación y desarrollo del proyecto habitacional, fue la desorganización interna del comité. Este desorden de

originó debido a la incredulidad y desconfianza de sus adherentes. El constante cambio en la información, modificaciones en las fechas, retraso en la construcción de las obras, los engorrosos trámites y múltiples documentos que las autoridades solicitaban constantemente, provocaban desconcierto en los vecinos, quienes dudaban de la eficacia del trabajo de las dirigentes y si realmente sus esfuerzos llegaría a buen puerto.

Por representar autoridad y accesibilidad frente a los vecinos y ser las principales figuras de responsables de la gestión del proyecto, los miembros del comité consultaban a las dirigentes por los avances de las obras y los acuerdos establecidos con las instituciones. Sin embargo, desconocían el funcionamiento del sistema público, donde la responsabilidad de las funciones es compartida por distintos actores (Municipios, Serviu, Minvu, SII, etc.) Razón que retrasaba el avance del proyecto, no siendo un error de las dirigentes o responsabilidad de ellas los constantes cambios de fechas y burocracia existente.

En cuanto al nivel de calidad de vida de los pobladores, se distinguen dos factores que inciden directamente en la sensación de bienestar de la población en estudio. En un primer lugar, se observa una sensación de miedo por parte de los vecinos. Sentimiento provocado por diversos factores, alguno de ellos es el miedo de la población al estar en una situación de riesgo constante al residir en una vivienda en malas condiciones de habitabilidad. Condición amenazante para el grupo familiar, ya que pueden ocurrir accidentes y enfermedades por la humedad, filtraciones de agua, shocks eléctricos, posibles derrumbes, etc. Además, el miedo que se percibe en las calles, ya que el servicio de seguridad del sector no brindaba la protección requerida por los vecinos, y no pueden disfrutar de los espacios públicos con tranquilidad, por la existencia de peligros inminentes que podrían ocasionar alguna situación de violencia o desmedro hacia ellos. Un segundo factor de análisis, fue la negativa estigmatización social que percibían los pobladores de La Villa hacia ellos. En sus relatos se manifiestan los prejuicios sociales hacia los residentes del sector y como personas que no son delincuentes se veían afectados por esta estigmatización. Los dirigentes señalan que los mismos funcionarios estatales mantenían una relación distante con ellos y los miembros del comité por sentir “miedo” al trabajar de una forma más cercana con las personas de La Villa.

El contraste entre las expectativas de los beneficiarios/pobladores y las soluciones habitacionales que entregó el Estado, arrojó un resultado negativo sobre lo que ellos esperaban y lo que se les entregó. Los beneficiarios comentan que la necesidad de tener un techo donde poder vivir junto a su familia, los obligó a continuar viviendo en un inmueble que era un evidente peligro para sus moradores. Por tanto, la insatisfacción hacia la vivienda produce un alto grado de frustración debido a que el trabajo que se realizó durante años no obtuvo el fruto que ellos esperaban con ansias.

En cuanto al análisis de los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción realizada a los habitantes de la villa El Volcán que representan nuestra muestra, se pueden determinar ciertos problemas que afectan directamente a su calidad de vida. Estos problemas fueron cuantificados

para poder jerarquizar los que son de mayor importancia y que afectan aún más a la comunidad, basándonos absolutamente en las opiniones que estos tiene sobre los distintos servicios públicos entregados por el Estado y que deberían, constitucionalmente, garantizar estándares mínimos de calidad de vida.

Las evaluaciones y opiniones que las personas tienen sobre estos servicios son realmente valiosas, puesto que ayudan a esclarecer las verdaderas carencias que perciben en su cotidianidad y que generan altos niveles de vulnerabilidad e insatisfacción con sus vidas debido, principalmente, a factores externos que no cubren sus expectativas y que no les garantizan un buen vivir, los que los sumerge en sensaciones de abandono y desprotección.

La principal razón de la disconformidad de las personas es la inseguridad que sienten en su entorno, la falta de apoyo policial, vigilancia y la lejanía a una comisaría. La falta de apoyo policial al momento de necesitar o solicitar ayuda los hace sentirse aún más vulnerables y tomar medidas drásticas como el tener que protegerse por sus propios medios. Los vecinos de El Volcán sienten una constante inseguridad y desprotección por parte de los organismos de seguridad, los que, según la comunidad, no los provee de la protección, vigilancia y apoyo necesarios que el entorno requiere, debido a los constantes episodios de delincuencia y el alto índice de drogadicción que existen en el sector.

En general la disconformidad con la calidad de vida surge por medios externos, por falta de servicios que garanticen la buena calidad de vida que las personas merecen. El difícil acceso a salud, a fuentes laborales y la mala calidad del transporte son detonantes de esta sensación de disconformidad permanente con el entorno.

La Salud es el servicio peor evaluado por las personas entrevistadas los cuales afirman que los principales problemas que se detectan en el Sistema de Salud pública son problemas de atención, demoras en entrega de horas médicas, poco acceso a especialidades médicas, mucho tiempo de espera y mala calidad de profesionales que les genera inseguridad en diagnósticos. Estos problemas apuntan principalmente a los centros médicos o consultorios pertenecientes al sistema público a los cuales tiene acceso los vecinos de El Volcán, los cuales generan desconfianza en las personas por la mala calidad de la atención en general, y porque se sienten obligados a asistir a estos establecimientos ya que es el acceso más inmediato de salud y de urgencia con que cuentan estas personas, por lo tanto, se sienten sin opción a un sistema de salud de mejor calidad y de acceso inmediato.

El mal estado y la mala utilización de las áreas verdes es otro factor que disminuye la calidad de vida de los vecinos de El Volcán, puesto que vivir constantemente bajo presión, estigmatización social, carentes de servicios básicos y una constante inseguridad, se le suma el no tener un buen acceso a recintos recreacionales, sobre todo esto disminuye la calidad de vida y desarrollo psicosocial de sus hijos, quienes, como lo indican las mismas personas, sus hijos viven encerrados

para evitar peligros como accidentes y riegos propios del sector, ya que las pocas áreas verdes existentes en el sector no son aptas para que los niños puedan jugar o recrearse en ellas. Esto aumenta en la comunidad la sensación de vulnerabilidad y poca calidad de vida.

En el caso de la vivienda social, las personas muestran su descontento más que nada por la mala calidad de los materiales con que fueron construidos los departamentos (Blocks), ya que la mayoría hace notar que la mala construcción, la humedad en las paredes porque el agua traspasa los muros y los techos, el desnivel que existe en la edificación, lo que provoca un sinnúmero de desperfectos dentro de la vivienda. Por lo tanto, las personas se sienten incómodas viviendo en esas condiciones, y perciben que no han recibido ninguna solución a esto, puesto que los departamentos fueron entregados con una mala construcción, y nadie se ha hecho cargo de solucionar este problema.

Relacionado directamente con lo dicho en el párrafo anterior, se desprende una opinión constante al momento de evaluar de manera negativa los aspectos relacionados con la calidad de la vivienda, esto es el problema de la privacidad. Es interesante abordar este tema por separado, puesto que ha salido a la luz en diversas ocasiones, aun cuando la pregunta no apunte a este tema. La privacidad es un factor sumamente importante al momento de conformar un núcleo familiar. La intimidad, las relaciones personales entre parientes que conviven en un mismo espacio, las discusiones, son instancias que merecen privacidad, y las personas que habitan en Villa El Volcán no lo tienen. Es muy importante entender y ver a las personas más allá de un individuo que necesita un techo para vivir, y que por ese motivo habita en una vivienda social en post de la erradicación cuantitativa de la pobreza. Realmente es necesario tomar conciencia de la integridad de esa persona, de su cualidad de ser humano, que efectivamente necesita de una vivienda, un lugar físico en dónde residir, pero además, requiere de factores fundamentales que garanticen su calidad de vida y desarrollo como persona, su derecho a una propiedad digna, un hogar, en donde se pueda desarrollar plenamente, sin miedos, sin temor a que “el del al lado lo escuche” o que él/la o algún integrante de su grupo familiar sea víctima de un derrumbe o shock eléctrico por la mala calidad de su “hogar”. Amerita urgentemente considerar aspectos integrales del desarrollo de un ser humano en el diseño de los proyectos habitacionales que se están ejecutando en la actualidad. Aprender de los nefastos errores de planificación urbana, que han ocasionado extensos sectores desintegrados social y económicamente. Poblaciones, como la seleccionada en el presente estudio, que han sido claras víctimas de políticas habitacionales que no han sido diseñadas como medidas integradoras a los más desposeídos, y que han sido soluciones parches que intentaron invisibilizar al gran porcentaje de pobladores que carecían de una vivienda y ubicándolos en sectores no habitados, sin preocuparse de equiparlos adecuadamente de servicios sociales y urbanos.

No es necesario esperar que una villa o población se transforme en uno de los principales focos de delincuencia, abandono, problemas de construcción, drogadicción, violencia intrafamiliar, deserción escolar, etc. para comenzar a implementar medidas paliativas y focalizadas que intentan

solventar el problema central, que es la desintegración social y espacial de estos lugares emblemáticos.

Entender la ciudad como un conjunto de progreso, desarrollo y producción, en su totalidad, y añadir esta visión en una oportuna y eficaz planificación urbana, contribuiría a disminuir las posibilidades de la conformación de guetos urbanos, que ocasionan estigmatización social a sus pobladores siendo un gran impedimento de progreso y deterioro en la calidad de vida de las familias.

## XIV- Apreciaciones y conclusiones personales y profesionales sobre el trabajo de investigación

---

Debemos reconocer, que el conocimiento público o común hacia la población El Volcán, fue uno de los principales motores que nos impulsó a llevar a cabo esta investigación. Fuimos honestas en reconocer que como el común de las personas, poseíamos una opinión negativa sobre la Villa, y quisimos saber si el imaginario construido en nosotras hacia este sector, era realmente cierto, y si existía alguna otra mirada o enfoque de estudio al respecto.

Por un lado, se ha construido una imagen publicitaria sobre El Volcán, una imagen o “estigma social” que se encuentra repleta de conceptos como, delincuencia, drogadicción, violencia, deserción escolar y peligro. Sumando además, las falencias en la construcción de los conjuntos habitacionales, que han encabezado uno de los problemas más emblemáticos y de larga data que ha tenido que resolver el Ministerio de Vivienda en conjunto con Serviu. Nadie se encuentra ajeno a las recordadas casas forradas en plástico y las tristes escenas de sus pobladores llorando en cámara por una respuesta del Gobierno. Sin mencionar, las constantes y numerosas noticias de asaltos, asesinatos, incendios productos de las malas condiciones habitacionales y hacinamiento en las casas.



Fuente [http://www.liberacion.cl/ddhh\\_El\\_Volcan.htm](http://www.liberacion.cl/ddhh_El_Volcan.htm)

Por otro lado, está el conocimiento académico sobre esta población, siendo catalogado por los estudiosos en urbanismo y riesgo social, como el gueto más extenso y poblado del país. El Volcán, ha sido blanco de distintos estudios, investigaciones intervenciones académicas y populares, que han corroborado el bajo nivel de integración social, la pobreza y vulnerabilidad de sus pobladores, características homogéneas en el sector.

Sin embargo, existe escaso material sobre las repercusiones de estas situaciones sobre las personas que residen en lugar. ¿Cómo es vivir en El Volcán? ¿Cómo ha sido la experiencia de trabajar tantos años en la consolidación de un nuevo proyecto habitacional para sus familias? ¿Realmente las personas sienten riesgo o temor por vivir en el gueto más grande de Chile? y así, fueron surgiendo muchas preguntas sobre este tema, pero por sobre todo, nos invadió la curiosidad de conocer la realidad de la gente residente de estas viviendas que aparecen una y otra vez en los medios de comunicación. Quisimos llegar más allá de lo que informan los noticieros, nos propusimos conocer cara a cara las personas involucradas en este tan conocido y emblemático proceso.

El primer paso, fue lograr contactarnos con las dirigentes del comité habitacional. Destacamos la gran recepción de ellas, que sin pedir absolutamente nada a cambio, nos apoyaron y entregaron toda la información que necesitábamos para desarrollar nuestro trabajo. Debemos mencionar, lo interesadas que estaban en dar a conocer “la otra cara” de El Volcán, nos mencionaron en reiteradas ocasiones que si este trabajo contribuía en mejorar las condiciones sociales y urbanas de la Villa, estaban dispuestas a colaborar en todo lo que necesitáramos.

No hubo inconvenientes en compartir con las y los protagonistas de esta historia. Fuimos privilegiadas en escuchar relatos personales de ellas y sus familias, sobre el largo, arduo y desgastante trabajo que ha sido creer perseverantemente en que llegará una solución habitacional definitiva para sus familias.

Sin lugar a dudas, nos enorgullece en sobre manera, poder entregar una mirada distinta a esta localidad tan famosa en términos negativos, y contribuir al conocimiento sociológico con información subjetiva y objetiva de las condiciones en que viven los habitantes de esta población. Haber cambiado el foco de estudio, no en las cifras ya establecidas o en la imagen negativa que existe de éste lugar, sino que dirigirnos hacia las personas y su percepción de la realidad, es información de utilidad, que puede ser utilizada para la puesta en marcha de medidas e iniciativas que colaboren en el aumento de la calidad de vida de los pobladores, que se ha visto cruelmente afectada, no tan solo por la pésimas condiciones habitacionales en que residen, sino también por la desintegración y la estigmatización social que se ha provocado por el mal dirigido estudio e intervención de esta localidad. Los constantes reportajes sensacionalistas que se empeñan en mostrar una cara negativa y violenta de este sector, sólo ha incrementado el malestar de sus residentes, provocando consecuencias desfavorables, que los perjudican para lograr posicionarse en la sociedad como cualquier otra persona que posea otro lugar de residencia.

El desarrollo de esta Tesis, ha sido un aporte a nuestra formación como sociólogas más de lo que nosotras pretendíamos. Logramos incorporar en nuestro estudio una mirada subjetiva, que nos llevó a conocer a las personas, compartir con ellas, visitar sus casas, conocer en terreno la Villa y observar las deficiencias de las viviendas y su entorno. Además, la aplicación de un instrumento cuantitativo, nos proporcionó argumentar empíricamente lo que nosotras estábamos observando y lo que los pobladores exponían en su discurso. Así, pudimos fortalecer los conocimientos adquiridos durante nuestros años de estudio, aplicarlos y además, sumar distintas técnicas de análisis que nos permitió innovar en los resultados que se ha arrojado nuestra investigación.


## XV- BIBLIOGRAFÍA

---

- Amezcua M., “Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta” Revista Española Salud Pública, Vol. 76, N.º 5. Octubre 2002.
- ATISBA. Reporte “*Estudio Guetos en Chile*”, < <http://www.atisba.cl>> noviembre 2010
- “*Tipos de Estudios en Ciencias Sociales*” (según Sierra Bravo, adaptado por E. Lawrence)
- Canales, M. “*Las técnicas Cualitativas de Investigación Social*”. Universidad de Chile. (1994)
- Cardona, A. Agudero, H. “*Construcción Cultural del Concepto de Calidad de Vida*”, Universidad de Antioquía, Medellín, Colombia 2005.
- Darío Cardona, Omar, “*La necesidad de repensar de manera holística los conceptos de vulnerabilidad y riesgo*” Centro de estudios sobre desastres y riesgos. 2010
- Dieterlen, Paulette, “*Derechos, necesidades básicas y obligación institucional*” Revista Pobreza, desigualdad social y ciudadanía, 2001.
- Hidalgo Dattwyler, Rodrigo, “*La Vivienda Social en Chile: La Acción del Estado en un Siglo de Planes y Programas*”, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. 1999. Barcelona.
- Jiménez de la Jara, Marcela, Pizarro Briones, Marcela “*Ciclo vital de la Familia, Vulnerabilidad y Pobreza*”, Ministerio de Planificación, Gobierno de Chile, 2008, Chile.
- Leva, Germán: “*Indicadores de calidad de vida Urbana*” Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, Argentina, 2005.
- Lourau, Réne, “*El análisis institucional*” Capítulo V, Crisis del concepto de institución. Amorrortu Editores. 1975, Argentina.
- Ministerio de Planificación Social “*Informe final del Comité de expertos de la Ficha de Protección Social*” octubre 2010.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo, link documento Ficha de Protección Social: <http://www.fichaproteccionsocial.gob.cl/upfile/documentos/10122010094256informefinal.pdf>
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Secretaria de Desarrollo de Barrios “*Vivienda Social en Copropiedad, Catastro de Condominios Sociales*”, marzo 2014.

- Osvaldo Larrañaga, *Focalización De Programas En Chile: El Sistema CAS*, Junio 2005
- Peña, Florencia, "¿A quiénes Considerar Mujeres jefa de Hogar en la Investigación Antropológica?", Revista Nueva Antropología N° 041, 1992, México.
- Pérez Serrano, G. "El análisis de contenido de la prensa", Madrid, UNED. 1984.
- Ramos, Joseph, *Los Vulnerables*, artículo que forma parte del libro "Cómo ha cambiado la vida de los chilenos", publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas, 2005, Chile.
- Robles, Claudia. "El sistema de protección de Chile: Una mirada desde la Igualdad" Capítulo II Institucionalidad y enfoque. Cepal, Santiago, junio 2009.
- Rodríguez, A y Sugranyes "El problema de vivienda de los con techo", en EURE, Volumen XXX, N° 91. 2004.
- Rueda, Salvador "Habitabilidad y calidad de vida" Cuadernos de investigación Urbanística, Madrid, España. 1996.
- Sandoval, Alejandra, "Villa El Volcán San José", Boletín SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación, Temas Sociales 54, Año 2005.
- Spicker, Paul, "Definiciones de pobreza: doce grupos de significados" 1999.
- Tironi, M, "Nueva pobreza Urbana. Vivienda y capital social en Santiago de Chile, 1985-2001", Editorial PREDES y RIL, Santiago, Chile, 2003.
- Ziccardi, Alicia, "Procesos de urbanización de la pobreza y nuevas formas de exclusión social", Consejo Latinoamericano de Ciencias sociales (CLACSO-Crop), 2008
- Ziccardi, Alicia: "Pobreza, desigualdad social y ciudadanía. Los límites de las políticas sociales en América Latina" CLACSO, Buenos Aires, 2001.
- Teun Van Dijk . "El análisis crítico del discurso y el pensamiento social"
- S. J Taylor y R. Bodgan. "Introducción a los métodos cualitativos de investigación", Barcelona, Editorial Paidós. 1990
- Pérez Serrano, G. "El análisis de contenido de la prensa, Madrid", UNED. 1984.
- Ottone Ernesto, "Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe." CEPAL, enero 2007.
- Sabatini F., Mora P., Polanco M.I., "Presentación Comisión Asesora Presidencial para la formulación de la Política Nacional de Desarrollo Urbano" ProUrbana Universidad Católica, Agosto 2012
- OCDE, "Estudios Territoriales de la OCDE: CHILE" traducción Ministerio del Interior Chile, 2009

## ANEXOS

 <p><b>UNIVERSIDAD ACADEMIA</b> DE HUMANISMO CRISTIANO</p>	<p><b>ESTUDIO: CALIDAD DE VIDA Y URBANISMO: EL CASO DE VILLA EL VOLCÁN, COMUNA DE PUENTE ALTO</b></p>	<p><b>Nº FOLIO</b></p>
---	---	------------------------

→ Buenos días / tardes, mi nombre es..... Estamos buscando sus opiniones acerca de la calidad de vida, conectividad y espacios urbanos con los cuales usted consta alrededor de su vivienda. Esto no le tomará más de 10 minutos y le aseguro que todas sus respuestas serán confidenciales.

FILTRO				
F.1	¿Es usted propietario del departamento?		SI	1
			NO	2
Cerrar				
F.2	¿Cuántos años lleva viviendo en Villa el Volcán? AÑOS→	SI MENCIONA 1 O MENOS DE 1		
Cerrar				

### MÓDULO I: SATISFACCIÓN GLOBAL SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

P.1	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, cuan satisfecho/a se siente con la calidad de la construcción de la vivienda?										
REGISTRE NOTA →		[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6	7

P.2	¿Por qué calificó con esa nota?, Alguna Otra cosa (SONDEAR)										

P.3	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, cuan satisfecho/a se encuentra usted con la amplitud de la vivienda?										
REGISTRE NOTA →		[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6	7

P.4	¿Por qué calificó con esa nota?, Alguna Otra cosa (SONDEAR)										
-----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


P.5	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, <b>¿en general, cuan satisfecho/a se encuentra usted con la comodidad que le brinda la vivienda?</b>											
	REGISTRE NOTA →	[ <input type="text"/> ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6	7	

P.6	¿Por qué calificó con esa nota?, Alguna Otra cosa (SONDEAR)

**MÓDULO II: SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO DE LA VIVIENDA (URBANISMO Y CONECTIVIDAD)**

P.7	Le leeré algunas frases y usted me dirá si está de acuerdo o no con cada una de ellas. Por favor utilice una escala de 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo. Usted puede decir cualquier número de 1 a 7, según esté menos o más de acuerdo. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con:...LEER FRASES									
		TOTAL DESACUERDO					TOTAL ACUERDO			NS/NC
A	Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual (ya sea trabajo, consultorios, escuelas, etc.) con facilidad	1	2	3	4	5	6	7	99	
B	Cuenta con el transporte público adecuado para poder conectarse con otros puntos de la ciudad	1	2	3	4	5	6	7	99	
C	Cuento con la seguridad necesaria (acceso a comisarias, vigilancia, plan cuadrante) en el sector donde vivo.	1	2	3	4	5	6	7	99	
D	Cuento con un sistema de salud (SAPU, Consultorios) cerca de mi hogar.	1	2	3	4	5	6	7	99	
E	Cuento con un buen acceso a Hospitales dentro de mi comuna	1	2	3	4	5	6	7	99	

F	Me es fácil optar por escuelas públicas en el sector donde vivo	1	2	3	4	5	6	7	99
G	Confió en la educación que entregan a mis hijos los colegios o liceos de la comuna	1	2	3	4	5	6	7	99
H	Tengo fácil acceso a educación cerca de mi lugar de residencia	1	2	3	4	5	6	7	99
I	Cuento con alternativas de fuentes laborales dentro de mi sector o de la misma comuna.	1	2	3	4	5	6	7	99
J	Cuento con áreas verdes cerca de mi hogar	1	2	3	4	5	6	7	99
K	Siempre encuentro buses cuando tengo que salir o volver a mi hogar en la noche los días de semana y fines de semana	1	2	3	4	5	6	7	99
L	El acceso a los servicios básicos me hace sentir seguro/a	1	2	3	4	5	6	7	99

P.8	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, <b>¿en general, con que nota evalúa el acceso a los diversos servicios entregados (Salud, Educación y Transporte?)</b>									
	REGISTRE NOTA →	[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6

P.9	<b>¿Por qué razón usted evalúa con una nota? SONDEE: ¿por algo más?</b>									

P.10	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, <b>¿en general, cuán satisfecho/a se encuentra con el Servicio de Salud de su sector?</b>									
	REGISTRE NOTA →	[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6

P.11	<b>¿Por qué razón usted evalúa con una nota? SONDEE: ¿por algo más?</b>									

P.12	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, <b>¿en general, cuán satisfecho/a se siente con usted con el servicio de Transporte Público de su sector?</b>									
	REGISTRE NOTA →	[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6

<b>¿Por qué razón usted evalúa con una nota? SONDEE: ¿por algo más?</b>										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

P.13	
------	--

P.14	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, cuán satisfecho/a se siente con usted con el acceso a la Educación Pública de su sector?										
	REGISTRE NOTA →	[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →		1	2	3	4	5	6	7

P.15	¿Por qué razón usted evalúa con una nota? SONDEE: ¿por algo más?										

P.17	Califique con una nota de 1 a 7 los diversos servicios que se le nombraran a continuación, según su nivel de satisfacción con respecto a cada uno de ellos, y explique brevemente porque los evalúo con esa nota.	<b>P.16 NOTA</b>
A-Areas Verdes		
B-Acceso a Fuentes Laborales		
C-Conectividad		
D-Seguridad		

### MODULO III: GESTIÓN DEL MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

P.18	¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con el funcionamiento y gestión realizada por el MINVU: LEER FRASES									
		TOTAL DESACUERDO				TOTAL ACUERDO				NS/NC
A	Los plazos de tiempo establecidos por el MINVU fueron cumplidos a cabalidad	1	2	3	4	5	6	7	99	
B	Siempre tuve acceso a información importante del MINVU	1	2	3	4	5	6	7	99	
C	Siempre encontré respuesta a mis dudas de forma clara y precisa por parte de los funcionarios del Ministerio	1	2	3	4	5	6	7	99	
D	Los trámites que tuve que hacer fueron resueltos de forma rápida y sencilla.	1	2	3	4	5	6	7	99	

E	El MINVU cumplió con todo lo que me prometió a mí y a mi familia	1	2	3	4	5	6	7	99
F	El MINVU se caracteriza por su credibilidad y transparencia	1	2	3	4	5	6	7	99

P.20	Califique con una nota de 1 a 7 los diversos servicios que se le nombraran a continuación, según su acceso a ellos, si cumplen con sus expectativas, etc. y explique brevemente porque los evalúo con esa nota.									<b>P.19 NOTA</b>
A-	Cumplimiento de compromisos por parte del MINVU									
B-	Rapidez en la gestión realizada por el MINVU									
C-	Transparencia en la información entregada por el MINVU									
D-	Acceso a Información del MINVU									

P.21	Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el actuar del MINVU en la resolución de problemas que ha presentado la comunidad de Villa el Volcán?									
	REGISTRE NOTA →	[ ]	LUEGO CIRCULE NOTA →	1	2	3	4	5	6	7

## MÓDULO IV: NECESIDADES DE EQUIPAMIENTO URBANO

*En este módulo se identificarán las necesidades de los beneficiarios del subsidio habitacional FSV sobre equipamiento Urbano ubicado en las cercanías de las viviendas sociales*

P.22	Le leeré algunas frases y usted me dirá si está de acuerdo o no con cada una de ellas. Por favor utilice una escala de 1 a 7 donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo. Usted puede decir cualquier número de 1 a 7, según esté menos o más de acuerdo. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con:...LEER FRASES									
		TOTAL DESACUERDO					TOTAL ACUERDO			NS/NC
A	El sistema de salud de mi sector cubre todas mis necesidades	1	2	3	4	5	6	7	99	
B	Confío que mi familia y yo recibiremos una buena atención por el sistema de salud de mi sector	1	2	3	4	5	6	7	99	
C	No he tenido la necesidad de salir de mi sector o comuna para recibir una mejor atención en salud.	1	2	3	4	5	6	7	99	
D	Los colegios de mi sector son buenos y seguros para mis hijos.	1	2	3	4	5	6	7	99	
E	No he tenido la necesidad de salir de mi sector o comuna para buscar mejores colegios para mis hijos	1	2	3	4	5	6	7	99	

F	El sistema de transporte público de mi sector, me hace sentir conectado/a con los principales puntos comerciales de la ciudad	1	2	3	4	5	6	7	99
G	El servicio de transporte de mi sector es de alta calidad y cumple con mis necesidades.	1	2	3	4	5	6	7	99
H	Hay buenas ofertas laborales cerca de mi domicilio.	1	2	3	4	5	6	7	99
I	Me siento plenamente conectado/a con mi ciudad.	1	2	3	4	5	6	7	99
J	Considero completamente necesario contar con áreas verdes cercanas a mi casa	1	2	3	4	5	6	7	99
K	Me siento tranquilo/a cuando tengo que salir de mi hogar, ya que hay un muy buen sistema de seguridad en mi sector	1	2	3	4	5	6	7	99
L	Creo que todos los servicios de mi sector funcionan a la perfección.	1	2	3	4	5	6	7	99

P.23	Enumere los siguientes servicios según el nivel de importancia que usted le entrega a cada uno de ellos. Donde el número 7 corresponderá al servicio más importante para usted, y el número 1 al servicio menos importante.	
A-Salud		
B-Transporte		
C-Educación		
D-Áreas Verdes		
E-Acceso a Fuentes Laborales		
F-Conectividad		
G-Seguridad		

## MÓDULO V: CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA

P.24	Mencione los metros cuadrados estimados de construcción de la vivienda					
	<table border="1"> <tr> <td>40-45 mts.</td> <td>45-50 mts.</td> <td>50-55 mts.</td> <td>55-60 mts.</td> <td>60-65 mts.</td> </tr> </table>	40-45 mts.	45-50 mts.	50-55 mts.	55-60 mts.	60-65 mts.
40-45 mts.	45-50 mts.	50-55 mts.	55-60 mts.	60-65 mts.		

P.25	Indique el número de recintos de la vivienda					
	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

P.26	Indique el número de recintos que son utilizados como dormitorios de la vivienda				
	1	2	3	4	5

P.27	¿En qué condiciones considera usted que se encuentra la construcción de la vivienda actualmente?				
a.	<b>Buenas Condiciones</b>				
b.	<b>Regulares Condiciones</b>				
c.	<b>Malas Condiciones</b>				

P.28	¿Usted ha realizado trabajos de construcción a su vivienda?	SI	NO
------	---	----	----

P.29	Sí la respuesta es SI, ¿Cuáles fueron los trabajos realizados?		
a.	<b>Ampliaciones</b>		
b.	<b>Modificaciones internas</b>		
c.	<b>Otras, ¿Cuál?</b>		

P.30	¿Cuán cómoda considera usted su vivienda?		

P.31	¿Cuántas personas componen su núcleo familiar?	
------	--	--

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Clasifique Género	
Hombre	Mujer

Por Favor dígame qué edad tiene  ( _____ )	<b>24 años o menos</b>
	<b>25 - 35</b>
	<b>36 - 45</b>
	<b>46 - 55</b>
	<b>56 - 65</b>
	<b>No Responde</b>

<b>¿Cuál es su actividad principal?</b>		
1	Dueño/a de casa	
2	Estudiante	
3	Trabaja	
4	Cesante	
5	Jubilado/a	
6	Otra	

<b>¿Cuál es el último nivel educacional que usted aprobó?</b>		
1		Sin educación
2		Básica incompleta
3		Básica completa
4		Media incompleta
5		Media completa
6		Técnica superior incompleta
7		Técnica superior completa
8		Universitaria incompleta
9		Universitaria completa
10		Postgrado, magister, doctorado
11		No sabe/No Responde

<b>¿Cuáles son los siguientes bienes poseen en su hogar?</b>		
1		Computador
2		Conexión a internet
3		Servicio doméstico
4		TV cable o satelital
5		Teléfono celular
6		Cámara de videos
7		Automóvil
8		Casa de veraneo
9		Cuenta corriente
10		Lavadora
11		Lsd o plasma

## MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACIÓN Y TIEMPO

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

#### Objetivo general 2

“Conocer nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena2, sobre las **características de la vivienda** y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.”

VARIABLE	DEFINICION NOMINAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	PROCEDIMIENTO
Nivel de satisfacción sobre características de la vivienda	Satisfacción de las características de la vivienda	Nivel de satisfacción de los beneficiarios del subsidio habitacional FSV sobre las características estructurales de la vivienda.	Calidad de la construcción	Indique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con la calidad de construcción de la vivienda <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
			Amplitud del inmueble	Indique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra usted con la amplitud de la vivienda <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

			Comodidad que brinda el inmueble	<p>Indique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con la comodidad que brinda la vivienda</p> <table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>							

“Conocer nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena2, sobre las características de la vivienda y **su entorno**, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo”

VARIABLE	DEFINICION NOMINAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	PROCEDIMIENTO							
Nivel de satisfacción del entorno de la vivienda	Entorno de la vivienda	Nivel de satisfacción de los beneficiarios del subsidio habitacional FSV sobre el equipamiento urbano ubicado en el entorno de la vivienda.	Salud	<p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Salud de su sector</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	2	3	4	5	6	7
			1	2	3	4	5	6	7		
Transporte	<p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7</p>										

				<p>a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra usted con el servicio de transporte de su sector</p> <table border="1" data-bbox="1068 411 1458 449"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con el servicio de educación de su sector</p> <table border="1" data-bbox="1068 867 1458 905"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con las áreas verdes de su sector</p> <table border="1" data-bbox="1068 1266 1458 1304"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Fuentes Laborales</p> <p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con las fuentes laborales ubicadas en su sector.</p> <table border="1" data-bbox="1068 1749 1458 1787"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7																										
1	2	3	4	5	6	7																										
1	2	3	4	5	6	7																										
1	2	3	4	5	6	7																										

			Conectividad	<p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con la conectividad de su sector</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7					
			Seguridad Ciudadana	<p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con el servicio de seguridad ciudadana de su sector</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7					

“Conocer nivel de satisfacción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena2, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y **gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.**”

VARIABLE	DEFINICION NOMINAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	PROCEDIMIENTO
				Preguntas del cuestionario

<p>Nivel de satisfacción sobre la gestión del Minvu.</p>	<p>Satisfacción de la gestión del Minvu.</p>	<p>Nivel de satisfacción de los beneficiarios del subsidio habitacional FSV sobre la gestión Minvu en relación al beneficio habitacional que se les asignó.</p>	<p>Cumplimiento de compromisos por parte del Minvu</p>	<p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con el cumplimiento de compromisos por parte del Minvu.</p> <table border="1" data-bbox="1065 520 1451 558"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Rapidez en la gestión</p> <p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con la rapidez de la gestiones realizadas por Minvu</p> <table border="1" data-bbox="1065 989 1451 1026"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Transparencia en la información</p> <p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con la transparencia en la información entregada por el Minvu.</p> <table border="1" data-bbox="1065 1486 1451 1524"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table> <p>Por qué calificó así:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Acceso información</p> <p>Califique de 1 a 7 (donde 1 corresponde a insatisfecho y 7 a muy satisfecho) cuán satisfecho se encuentra con el</p>	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7																			
1	2	3	4	5	6	7																			
1	2	3	4	5	6	7																			

				acceso a información del Minvu.							
				<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7					
				Por qué calificó así: <hr/> <hr/>							

**Identificar las necesidades principales que requieren los beneficiarios del subsidio habitacional sobre la infraestructura de las viviendas que financia el Estado.**

VARIABLE	DEFINICION NOMINAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	PROCEDIMIENTO Preguntas del cuestionario
Infraestructura	Infraestructura de la vivienda	Características de infraestructura (construcción) de la vivienda social	-Metros cuadrados construidos  - Número de recintos  - Número de dormitorios  - Estado actual de la construcción de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mencione los metros cuadrados estimados de construcción de la vivienda. 40-45 45-50 50-55 55-60 60-65</li> <li>Indique el número de recintos de la vivienda 1 2 3 4 5</li> <li>Indique el número de recintos que son utilizados como dormitorios 1 2 3 4 5</li> <li>¿En qué condiciones considera usted que se encuentra la construcción de la</li> </ul>

		la vivienda	vivienda actualmente?
		-Modificaciones particulares a la vivienda	<p><b>Buenas condiciones</b>  <b>Regulares condiciones</b>  <b>Mala condición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted ha realizado trabajos de construcción a su vivienda?  Si No</li> </ul> <p>Si la respuesta es SI, ¿Cuáles fueron los trabajos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ampliaciones</b></li> <li>- <b>Modificaciones internas</b></li> </ul>
		Comodidad del inmueble	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuán cómoda considera su vivienda?</li> </ul>

## OBJETIVO GENERAL

1- Conocer la percepción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena2, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

- Características de la vivienda (CV)
  - Calidad de la vivienda (CV1)
  - Amplitud de la vivienda (CV2)
- Entorno de la vivienda (EV)
  - Áreas verdes (EV1)
  - Delincuencia (EV2)
  - Higiene vías públicas (EV3)
- Conectividad y Servicios básicos (CYSB)
  - Transporte (CYSB1)
  - Salud (CYSB2)
  - Educación (CYSB3)
  - Seguridad y vigilancia (CYSB4)
- Gestión Ministerio de Vivienda/Serviu (GMV)
  - Transparencia (GMV1)
  - Rapidez en la gestión (GMV2)
  - Cumplimiento de plazos (GMV3)
  - Relación entre funcionarios y comités (GMV4)
  - Credibilidad (GMV5)
  - Propuestas de mejora (GMV6)

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

3- Describir las dificultades significativas que se le presentaron a los beneficiarios del subsidio sobre el proceso de postulación hasta la entrega de las viviendas sociales.

- Dificultades en el proceso de postulación (DPP)

4- Analizar calidad de vida de los beneficiarios del subsidio habitacional.

- Calidad de vida (CDV)
  - Estigmatización social (CDV1)
  - Miedo (CDV2)

5- Contrastar las expectativas de los beneficiarios del subsidio habitacional con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado.

- Expectativas hacia subsidio habitacional (ESH)
  - Satisfacción de necesidades (ESH1)

OBJETIVO	CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	EXTRACTOS DEL DISCURSO
<p>Conocer la percepción que tienen los beneficiarios del subsidio habitacional “Fondo Solidario de Vivienda” de la comuna de Puente Alto, específicamente en “Villa el Volcán San José II” perteneciente del sector de Bajos de Mena2, sobre las características de la vivienda y su entorno, cobertura de necesidades y gestión del beneficio habitacional otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.</p>	<p><b>Características de la vivienda (CV)</b></p>	<p><b>Calidad de la vivienda (CV1)</b></p>	<p><i>"aparte que igual tenían sus buenos defectos, los muros en el invierno se llenaban de eso de los hongos, que les hacen mucho daño a los niños. Llovía en el segundo piso y me caía agua todos los días en el baño, en la cocina, se me mojaba hasta las ampolletas" (Pág.,1)</i></p> <p><i>"la electricidad, todo lo que era eléctrico era malo, las ampolletas se reventaban"(Pág.,3)</i></p> <p><i>"cuando me metía a bañarme a mi me daban miedo, bueno soy gordita pero no era para que crujiera tanto la tina, porque la loza ya estaba tan húmeda que yo pensaba que iba a terminar bañándome abajo, te duchabas con miedo"(Pág.,3)</i></p> <p><i>"sipo, habían muchos sobrecargos de energía, donde vivía yo pasaba sola y me salían 300 mil pesos de luz, y aparte tu tocabas la amopella se reventaba el vidrio, lo tocabas y te daba la corriente, era mucha energía que había y eso era algo que no solucionaron nunca"(Pág.,3)</i></p>
		<p><b>Amplitud de la vivienda (CV2)</b></p>	<p><i>"no eran tan grandes pero igual caías bien" (Pág., 2)</i></p> <p><i>"para familia chiquitita si estaban buenos"(Pág.,3)</i></p> <p><i>"es que lo que pasaba era que hay muchos allegados, dos familias, por ejemplo llegaban las hijas de 15 años que quedaban embarazadas y te llevaba al pololo y a la guagua entonces ahí hay otra familia aparte"(Pág., 3)</i></p>
	<p><b>Entorno de la vivienda (EV)</b></p>	<p><b>Áreas verdes (EV1)</b></p>	<p><i>"es que los espacios que habían, las plazas, estaban tomados por otras personas entonces no podías mandar a tu hijo donde se estaban volando, mucha droga..." (Pág.,3)</i></p>
		<p><b>Delincuencia (EV2)</b></p>	<p><i>(la delincuencia) "...eso va todo en la pobreza...yo pienso que también en el abandono" (Pág., 7)</i></p> <p><i>"por ejemplo tu vives en la florida, en un recinto privado, carabineros todos los días se da vuelta por tu sector, tienes a investigaciones, tienes toda la seguridad, tienes a paz ciudadana, así se llaman? Imagínate que ni los conozco pero si he escuchado</i></p>

			<i>de ellos, ¿va a haber delincuencia en tu barrio con esas condiciones? No. Pero nosotros no tenemos eso" (Pág.,7)</i>
		<b>Higiene vías públicas (EV3)</b>	<i>"no solamente había problemas adentro del departamento porque afuera también era otro problema más...con la seguridad, la gente que es sucia, la basura..."(Pág., 2) "La basura pasaba a las 7 de la mañana el día martes que había feria, los miércoles, los días viernes y los domingos o sea pasaba casi toda la semana y pasaba el basurero y al rato había basura." (Pág., 2) "Lo otro también que pasaba en los block era eso que se reventaban los alcantarillados y salía ese olor fuerte. Pasaba mucho" (Pág.,9)</i>
	<b>Conectividad y Servicios básicos (CYSB)</b>	<b>Transporte (CYSB1)</b>	<i>"que tomar dos micros para llegar al Sotero" (Pág.,6)</i>
		<b>Salud (CYSB2)</b>	<i>"el personal metido en el computador jugando a las cartas y afuera lleno de gente" (Pág.,4) "la calidad de la atención del consultorio era muy mala, hay consultorio pero yo no voy nunca" (Pág., 4) "por ejemplo el consultorio no se acercaba a nadie que estaba enfermo, nada, ni la ambulancia ni nada, todo por tus medios."(Pág., 4) "si eso pasa, y tienes un puro doctor en la noche" (Pág., 5)</i>
		<b>Educación (CYSB3)</b>	<i>"es que no hay colegios malos solamente hay niños que llegan a echar a perder todo" (Pág., 4) "pero hay niños que son desordenados que perjudican a los que son ordenados entonces perjudican a los colegios pero no hay colegios malos." (Pág., 4)</i>

		<b>Seguridad y vigilancia (CYSB4)</b>	<p><i>"seguridad no había, espacios para recrearse menos. Yo tenía a mi hijo las 24 horas del día encerrado en la casa, del colegio a la casa, mi hijo no salía a la calle" (Pág.,3)</i></p> <p><i>"Aquí nosotros nos cuidamos entre nosotros, aquí quien entre nosotros lo echamos para afuera, nos digan lo que nos digan, ¿por qué? Porque nosotros queremos seguridad. Nosotros queremos que nuestros hijos puedan jugar en bicicleta" (Pág.,7)</i></p> <p><i>"Es que carabineros no obedece, tienes que llamarlos como 10 mil veces y para que te llamen por qué no se bajaban a veces" (Pág., 7)</i></p> <p><i>"¿Cuál es la respuesta que te dan carabineros cuando los llamas en este sector? Que están colapsados No, "cuando estén muertos me llaman" Cuando murió la señora Carmen, que el mato el marido estaba la micro de carabineros afuera del parque y no fueron." (Pág.,8)</i></p>
	<b>Gestión Ministerio de Vivienda/Servi u (GMV)</b>	<b>Transparencia (GMV1)</b>	<p><i>"De hecho las últimas reuniones que se tuvieron con el SERVIU, llegamos a una reunión y ya tenían el acuerdo y yo preguntaba dónde estaba el formato, o algo porque no se me informo a mí. Y ellos me explicaban que ya se habían tomado decisiones, ellos tenían que entregarme algún documento, un acta de los acuerdos que tomaron entonces era inyectarme información de lo que ellos querían y como ellos las querían no como nosotros las queríamos." (Pág., 14)</i></p> <p><i>"Nunca han sido transparentes para sus cosas." (Pág., 14)</i></p>
		<b>Calidad de gestión (GMV2)</b>	<p><i>"Porque no tienen gestión (Pág., 14)</i></p> <p><i>"Yo en verdad 0, por una razón muy lógica, lo viví, no digo que todo es malo pero hay mucho entrampamiento, mucha burocracia." (Pág., 15)</i></p> <p><i>"siempre estaban como desinformados, desenchufados con el asunto, siempre. Se conectaban si para atacarnos y pedirte siempre algún papel que faltaba, si el único papel que les falto pedirnos fue el de defunción para entregarnos nuestras viviendas." (Pág., 15)</i></p> <p><i>"Las autoridades entrampan mucho esta situación, la entrampan de una u otra forma políticamente</i></p>

			<p><i>tanto hasta decir basta, pero nosotras somos porfiadas, y yo siempre quise salir de El Volcán como fuera” (Pág., 13)</i></p> <p><i>“La Cristina Sáez, nos dijo “chicas hagan la movilidad en El Volcán” yo me quede pasmada cuando me dijeron eso, que una autoridad te diga eso cuando yo soy una dirigente nomas Eso fue el día 6 de enero cuando usted llego y me dijo que le habían dicho que hiciera la movilidad y yo le dice que no porque era trabajo del SERVIU.”</i></p> <p><i>(Pág., 16)</i></p>
		<p><b>Cumplimiento de plazos (GMV3)</b></p>	<p><i>“Hay gente que se ha muerto en El Volcán esperando una solución.” (Pág., 15)</i></p> <p><i>“es un proceso inmenso burocráticamente, tres o cuatro meses pegados entonces todos esos tipos de cosas requieren de tiempo y es tiempo que no tengo. A nosotros nos dieron muchas fechas de inicio de construcción y nunca fueron ciertas esas fechas entonces la gente piensa que tu le estas mintiendo, que se están riendo, y mucha gente desconfió.” (Pág., 15)</i></p> <p><i>“nos entrampo hasta diciembre y en mayo recién nos entregaron las casas, entonces eso sí que fue complejo.” (Pág., 13)</i></p> <p><i>“fue una lucha de años para tener nuestra casa” (Pág., 17)</i></p>
		<p><b>Relación entre funcionarios y comités (GMV4)</b></p>	<p><i>“Yo creo ella le hizo la pega al SERVIU por que el SERVIU no se atreve a meterse de lleno a la población, ellos prefieren buscar una dirigente y mandarla a los leones.” (Pág., 14)</i></p> <p><i>“tienes que ir contra la corriente y te hablaban peyorativamente.”(Pág., 15)</i></p> <p><i>“la rabia que tengo yo con las autoridades, tienen miedo a bajar con la gente, porque no están y no las conocen independientemente de que si hay funcionarios que han trabajado mucho con nosotros y que hacen su pega pero a ellos los mandan de arriba entonces esas partes neutras no son el problema, son los de arriba.” (Pág., 16)</i></p> <p><i>“pero sería bueno hablar desde el punto de vista de las autoridades, como ven ellos hacia acá, como vemos nosotros como dirigentes hacia acá, cuáles</i></p>

			<i>son nuestros derechos." (Pág., 12)</i>
		<b>Credibilidad (GMV5)</b>	<p><i>"yo me sentí estafada porque cumplí con los reglamentos de la postulación, de la plata, de los dividendos y ellos no respondieron."</i></p> <p><i>"ayer anduve en una reunión con el SEREMI y no tiene respuestas para esto, porque él siempre se basa en que, están recién empezando, que el protocolo y en definitiva no tiene respuesta." (Pág., 12)</i></p> <p><i>"Uno igual se pone incrédulo porque el SERVIU te da tantas vueltas..."(Pág., 15)</i></p>
		<b>Propuestas de mejora (GMV6)</b>	<p><i>"más comunicación nada más que eso. Una conectividad que tengan para efectos de, efectos de vivienda es esto."</i></p> <p><i>"chiquillas esto es lo que hay, esto es lo que está pasando, esto es lo que viene porque lo determinaron las autoridades, entonces uno tenía que avanzar dentro de lo que uno tenía, ¿y qué es lo que uno tenía? Puros preciosos" (Pág., 16)</i></p>
3- Describir las dificultades significativas que se le presentaron a los beneficiarios del subsidio sobre el proceso de postulación hasta la entrega de las viviendas sociales.	<b>Dificultades en el proceso de postulación (DPP)</b>	<b>Organización del comité (DPP1)</b>	<p><i>"Habían dirigentes que tiraban para este lado, otros para otro y así nadie hacia nada" (Pág., 13)</i></p> <p><i>"que desde el principio nadie creyó, nadie" (Pág., 13)</i></p> <p><i>"La gente deja de creer y le cuesta entender que no es culpa de la municipalidad, al final es un conjunto de situaciones que se van formando que hacen que se atrase el proyecto en sí. Hubo días en que uno ni pasaba en su casa haciendo tramites, sacando papeles y todo eso hacía que avanzara más lento y la gente te pregunta a ti como vecino" (Pág., 15)</i></p>

<p>4- Analizar calidad de vida de los beneficiarios del subsidio habitacional.</p>	<p><b>Calidad de vida (CDV)</b></p>	<p><b>Estigmatización social (CDV1)</b></p>	<p><i>"si, de hecho tu ibas a buscar trabajo y nombrabas que eras de El Volcán, noo!, tenias que dar otra dirección"(Pág.,6)</i></p> <p><i>"si, le han dado mucho tiempo muy duro con lo de bajo de mena, esta tan trillado, para mi nombrar bajos de mena ya es como nefasto, o sea cambiemos el chip"(Pág.,6)</i></p> <p><i>"El otro día dieron una entrevista del mega no sé si la vieron, donde hablaron súper mal de El Volcán. Súper mal porque nosotros estábamos con nuestra alegría, estábamos recién recibiendo nuestras casas y lo primero que hablan es de la delincuencia y los balazos y nunca se escuchó nada aquí." (Pág.,6)</i></p> <p><i>"Ahí se nota por ejemplo cuando la gente habla mal, nosotros somos de El Volcán y nosotros sabemos vivir, toda la gente dice que no sabemos vivir que somos gente mala, que somos gente pobre que no tenemos educación ni nada, en cambio gente de El Volcán al llegar acá se dio cuenta que acá hay gente buena, gente educada, gente que sabe vivir, yo tengo un negocio y los clientes que han venido me han dicho que acá hay pura gente buena, que es súper tranquilo, y les digo "¿se da cuenta?" que El Volcán no es malo como dicen todos, hay gente muy buena aquí en El Volcán, y aquí en la villa se dieron cuenta de que hay gente que sabe vivir, gente que está pendiente de la limpieza por que pasan pendiente de barrer afuera, con eso te das cuenta que no todo es malo tampoco, nosotros tenemos como para salir de lo que estábamos, de tener una mejor vida, poder conocer la cultura." (Pág., 10)</i></p> <p><i>"Después ibas a hacer algún trámite y decías que eras de El Volcán y te daba vergüenza. Y no si daba risa, ¿eres de El Volcán?¿ Ahh entonces andas con paraguas adentro de la casa?" (Pág., 11)</i></p>
		<p><b>Miedo (CDV2)</b></p>	<p><i>"No poh, si vivíamos con miedo, el temor de que te robaran, vivíamos con los niños encerrados, inseguridad y las ganas de querer seguir ahí eran nulas. Mi hija me decía que yo la estaba preparando para monja, porque no la dejaba salir,</i></p>

			<i>no puedo sentarme en la escalera, que parecía un convento porque parezco monja, por ultimo ahora la dejo salir un ratito porque antes no la dejaba salir, del colegio a la casa"</i>
5- Contrastar las expectativas de los beneficiarios del subsidio habitacional con las soluciones habitacionales entregadas por el Estado.	<b>Expectativas hacia subsidio habitacional (ESH)</b>	<b>Satisfacción de necesidades (ESH1)</b>	<i>(satisfacción de las necesidades) "Noo, obviamente que no, vivíamos porque necesitábamos un techo fue lo que nos tocó y ahí nos quedamos." (Pág., 18)</i>

### **TRANSCRIPCIÓN GRUPO FOCAL**

María José: hola, bueno mi nombre es María José y mi compañera es Jeni. Somos casi sociólogas y estamos en proceso de titulación. Bueno nuestro proyecto de tesis trata sobre la villa el volcán y sus experiencias y el objetivo de este focus es que ustedes nos puedan ayudar aportándonos con sus experiencias, con sus vivencias, vamos a ir preguntando algunas cosas, pero la idea más que nada es que ustedes se desenvuelvan y nos hablen sobre lo que ustedes estimen conveniente.

Jeni: claro la idea es que nosotros conversemos libremente, que lo que ustedes quieran decirnos sobre este tema nos lo digan. La idea de esto si es que ustedes nos puedan hablar no de estas viviendas sino de donde ustedes estaban viviendo antes. Voy a presentarles a nuestro profesor jefe, él ha sido quien nos ha ayudado a elaborar nuestro proyecto de investigación. A nosotros nos ha interesado mucho conocer las experiencias de ustedes, conocer tanto el proceso de postulación que ustedes tuvieron, como también lo habitacional, donde se encuentran viviendo los entornos y la vivienda en sí. Así que vamos a ir dirigiendo un poco esta conversación, les voy a pedir que sean lo más sinceras posibles. Ahora voy a preguntar sus nombres. ¿Cuál es tu nombre?

Jeni: ya, vamos a partir por el objetivo general que es la pregunta más global. Vamos a ir dándole la palabra a cada una para que no sea algo desordenado y para que podamos comenzar con esto.

María José: nuestra finalidad es conocer la percepción que ustedes tienen respecto a lo que tuvieron que pasar, sobre sus viviendas y la infraestructura que tenía, si es que esta cumplía con sus necesidades, partiendo por las características de la vivienda, si cumplía con lo que ustedes querían o tenían pensado para una vivienda.

Jeni: si es que estaban conformes por ejemplo con la amplitud de la casa, la materialidad, si los materiales con los que la construyeron eran de calidad, que piensan ustedes, se sentían cómodas, la encontraban bonita, fea, fría, no se...

Sujeto 2: es que los departamentos en sí no eran malos, lo que tenían si es que eran bien amplios, porque con los del volcán 3...eran bien grandes, lo que pasa es que después...

Sujeto 1: se hace chica con la familia

Sujeto 2: noo, y se poblaciono mucho la villa

Sujeto 1: aparte que igual tenían sus buenos defectos, los muros en el invierno se llenaban de eso de los hongos, que les hacen mucho daño a los niños. Llovía en el segundo piso y me caía agua todos los días en el baño, en la cocina, se me mojaba hasta las ampollas. Si vemos el antes y el después ahora nosotras estamos como reinas a como vivíamos antes...

Sujeto 2: no solamente había problemas adentro del departamento porque afuera también era otro problema más...

Sujeto 1: claro, salías de la puerta para afuera y...

Sujeto 1: eran dos cosas distintas

María José: ¿problemas con la seguridad?

Sujeto 2: con la seguridad, la gente que es sucia, la basura...

Sujeto 3: confunden la pobreza con la limpieza

María José: ¿y eso no lo veía la municipalidad?

Sujeto 2: si, pero es que la gente era el problema, no la municipalidad

Sujeto 1: pasaba la basura y dejaban basura de nuevo y así

Sujeto 2: La basura pasaba a las 7 de la mañana el día martes que había feria, los miércoles, los días viernes y los domingos o sea pasaba casi toda la semana y pasaba el basurero y al rato había basura. No era la gente que había ahí, era la gente que llego después, o sea la gente que no respeto los códigos de lo que es vivir en un block. Porque antes nosotros en cada block había una dirigente, que nos decía que hiciéramos eso por ejemplo adornar los block para la navidad ya después eso no estaba por qué no respetaban eso.

Organizarse para limpiar el patio de abajo...

Sujeto 3: sipo todo era pelea.

Jeni: ¿llegó mucha gente nueva? Ustedes dicen que a raíz de las personas nuevas que llegaron se poblacionó como ustedes dicen...

Sujeto 3: no es que no se puede meter todo dentro de un saco por que así como llego gente, llegaron otras personas igual

Sujeto 2: llego de todo... así como hay gente que se tomo los departamentos que era más decente que los propietarios.

María José: y en los departamentos en sí, ¿ustedes estaban cómodos? ¿Eran amplios?

Sujeto 2: no eran tan grandes pero igual caías bien

Sujeto 3: para familia chiquitita si estaban buenos.

Sujeto 2: como todo departamento por que todos los departamentos son para familias chicas no para familias grandes

Sujeto 3: pero comparemos con ahora, que tienes tres dormitorios porque si tienes un hijo que tiene 17 años y una hija de 12 no los vas a hacer dormir en la misma pieza. Entonces para eso era chico.

Sujeto 2: los departamentos chicos son para familias chicas, las casas son para familias grandes.

Jeni: ¿pero las familias grandes para ustedes de cuantas personas seria?

Sujeto 2: es que lo que pasaba era que hay muchos allegados, dos familias, por ejemplo llegaban las hijas de 15 años que quedaban embarazadas y te llevaba al pololo y a la guagua entonces ahí hay otra familia aparte

Jeni: claro, ahí se les reducía el espacio... ahora cuéntenme sobre las filtraciones de agua aparte de las filtraciones de humedad, ¿contaron con otros problemas sobre calidad en las construcciones de la vivienda?

Sujeto 5: la electricidad, todo lo que era eléctrico era malo, las ampolletas se reventaban

María José: ¿y eso porque sucedía?

Sujeto 3: por ser a mí en mi casa, caminaban los vecinos arriba y se reventaban

Sujeto 6: si mas no recuerdo chicas ustedes están olvidando algo muy importante que es que El Volcán se esta demoliendo por mala calidad de la viviendas entonces por tanto es importante tomar en antecedente tomar en consideración eso que es un proceso bien largo...

Sujeto 4: de hecho yo cuando me metía a bañarme a mi me daban miedo, bueno soy gordita pero no era para que crujiera tanto la tina, porque la loza ya estaba tan húmeda que yo pensaba que iba a terminar bañándome abajo, te duchabas con miedo.

Jeni: ¿cuánto tiempo estuvieron así?

Sujeto 2: años, yo llegue cuando recién empezaron El Volcán, 15 o 18 años...

Jeni: ¿y ustedes sufrieron algún tipo de accidente debido a estas condiciones? Cortes de luz...

Sujeto 2: sipo, habían muchos sobrecargos de energía, donde vivía yo pasaba sola y me salían 300 mil pesos de luz, y aparte tu tocabas la amopella se reventaba el vidrio, lo tocabas y te daba la corriente, era mucha energía que había y eso era algo que no solucionaron nunca.

Sujeto 1: es que estaban todos los medidores intervenidos

Sujeto 3: estaban todos colgados.

Jeni: ya y en cuanto a lo que estaba fuera de la casa, el entorno y lo que rodeaba los departamentos, ¿Qué nos pueden decir de eso? ¿Temas de seguridad, espacios para recrearse, para salir con la familia?

Sujeto 4: seguridad no había, espacios para recrearse menos. Yo tenía a mi hijo las 24 horas del día encerrado en la casa, del colegio a la casa, mi hijo no salía a la calle

Sujeto 2: es que los espacios que habían, las plazas, estaban tomados por otras personas entonces no podías mandar a tu hijo donde se estaban volando, mucha droga...

Jeni: entonces los espacios que había no eran seguros, ¿en cuanto al tema de educación, salud, transporte...?

Sujeto 2: estaba cerca los consultorios, colegios buenos cerca...

Jeni: ¿Y los encontraban de calidad?, ¿mas allá de que estuvieran cerca?

Sujeto 7: es que no hay colegios malos solamente hay niños que llegan a echar a perder todo

Sujeto 2: no yo no creo que haya que echarles la culpa a los niños, yo pienso que va en la crianza, no hay niños malos

Sujeto 7: pero hay niños que son desordenados que perjudican a los que son ordenados entonces perjudican a los colegios pero no hay colegios malos.

Sujeto 2: si, hay buenos colegios

Maria jose: pero entonces ustedes podían acceder fácilmente a lo que es salud?, tenían consultorios cerca, no se sentían aislados?

Sujeto 2: lo que nosotros teníamos era educación para los niños, consultorios cerca, pero lo que es carabineros, bomberos, eso no lo teníamos a la mano, de hecho todavía no lo tenemos a la mano

Sujeto 6: la calidad de la atención del consultorio era muy mala, hay consultorio pero yo no voy nunca

María José: ¿sentían carencias de algún servicio?

Sujeto 6: por ejemplo el consultorio no se acercaba a nadie que estaba enfermo, nada, ni la ambulancia ni nada, todo por tus medios.

Sujeto 2: cuando a mi hijo lo operaron de las caderas yo de hecho tenía que ir al Sotero y no tenía para pagar un auto, y a mi hijo tenía que acostarlo en una camilla y no me prestaron la ambulancia y del consultorio tampoco me lo prestaron.

María José: ¿entonces consultorio cerca tenían pero no les prestaban los servicios que necesitaban?

Sujeto2: si, tu ibas con tu hijo una guagua con 40 de fiebre mal, una guagua chica y llegaba un tipo que se agarro a combo a fuera y se apuñalaron, la atención era primordial para ellos o sea los niños, los abuelos, todos afuera esperando horas y horas hasta que terminaban con la persona, y ambulancia altiro para ellos, pero si tu hijo está mal transpórtate como puedas porque aquí no hay ambulancia. Y era así. No era, es así.

Sujeto 4: el personal metido en el computador jugando a las cartas y afuera lleno de gente

Sujeto1: o están durmiendo, o se están recién levantando.

Sujeto 2: si eso pasa, y tienes un puro doctor en la noche

Sujeto 6: a parte al otro día en la mañana tú te levantas a buscar un numero de atención y te dice un papel ahí que te pega la media pata en el pecho que te dice hay 50 personas que están gravísimo y tenemos 22 numero hoy de atención. No sé si me captas hacia dónde va el tema.

Sujeto 4: la prioridad se la dan a la tercera edad y a los niños menores de 5 años y para alcanzar número tienes que estar a las 5 de la mañana y lo que pasa es que llegas a esa hora y te dan hora para las 10m, a las 11 de la mañana y de las 9 que estas esperando para que te den hora a las 10:30.

Sujeto 2: y pasa que a veces llegas a las 6 y te dicen que no hay numero

Sujeto 4: y ahí se forma la pelea y un sinfin...

Sujeto 2: no y es lo primero que te dicen “insultos aquí no porque te hecho a los carabineros, te demando y te vas”, o sea no tienes derecho a decir nada “a ver, vengara para acá, no tiene nada”, jajajaj

Sujeto 6: llegas a su escritorio o a su oficina a mi me paso, hace muchos años que sufro de depresión y me mandaron a la nutricionista y ella me dijo que si no tenia voluntad de hacerlo y no cerraba la boca mejor que no fuera mas y lo que hice yo fue buscar el libro de reclamos y puse un reclamo. A los dos días me manda a buscar el director del consultorio y me pide mil disculpas dado la falta, porque yo fui a la corporación y después más arriba, y en definitiva todo lo que yo accedí a pedir, todo gratis pero si uno no reclama no pasa nada, ¿porque uno tiene que reclamar para que te atiendan de buena forma?

María José: el servicio debería ser así, no porque uno reclama, es un derecho...

Sujeto 2: cuando tú llevas a tu hijo al consultorio le dan paracetamol asi como para que uno opte por no llevarlo.

Sujeto 6: Un problema grave hay ahí. Mi primera guagüita nació cuando yo tenía 18 años, mi hijo mayor, mi hijo nació y los días que estuvo en el hospital tosía y me dijeron que era por la ropa, por el algodón, lo lleve para mi casa y empezó a hacer cianosis, cuando comienzan a ponerse morados, él tosía y se ponía morado. Yo vivía a dos block del consultorio, me fui corriendo con mi hijo al consultorio “mi hijo se me pone morado” hay! si es normal me decían. Al tercer día me llaman y me dicen que no es muy normal, yo pedí el libro de reclamos y puse uno. Mi hijo tenía (no se entiende enfermedad) y no se le descubrió a tiempo y falleció. Y eso es un tema que no debería pasar, yo creo que la atención debería ser mejor para todos. Yo le echó la culpa totalmente al consultorio porque si yo estoy llevando a mi hijo es por algo, ellos piensan que porque tienes 18 años y eres mama primeriza piensan que eres exagerada y no es eso uno siente que le está pasando algo a tu hijo si ¿a quién le gusta ir al consultorio? Hay olor a todo a anestesia, a todo, yo si voy es porque necesito que a mi hijo lo atiendan, pero para ellos yo era una exagerada y tenía todos los problemas del mundo ahí, y al final mi hijo murió. Y por eso yo le hecho toda la culpa al consultorio, porque la atención es malisima. Mi hijo que siguió después nació de 29 semanas en el Sotero del Rio, sabes que la mejor atención que he recibido en mi vida ha sido ahí, mi hijo no tenía nada de posibilidades de vivir, siempre me decían que iba a tener retraso, que iba a ser mas delgadito y chico que los demás y hoy mi hijo es totalmente distinto, ahí me lo atendieron súper bien y yo pedí que cuando mi hijo tuviera un problema me lo atendieran ahí y no en el consultorio, porque yo ya no tenía confianza.

Sujeto:3 A mí también me atendieron a mi hijo por las caderas bien pero en el Sotero.

María José: eso es lo que nosotros queremos saber, si ustedes tienen un consultorio al lado pero no les presta los servicios que ustedes necesitan porque hay desconfianza e inseguridad entonces tienen el Sotero del Río que a mí también me han llegado antecedentes de que es bueno pero no está a un paso como para una emergencia...

Sujeto 6: no y ahí entra el tema de la conectividad que tenemos nosotros acá, es una ciudad Bajos de Mena.

Sujeto 2 que tomar dos micros para llegar al Sotero

María José: eso es lo que también queremos saber, ¿ustedes se sienten aislados como del centro de Puente Alto, siendo parte de la misma comuna?

Sujeto 6: si, le han dado mucho tiempo muy duro con lo de bajo de mena, esta tan trillado, para mi nombrar bajos de mena ya es como nefasto, o sea cambiemos el chip.

Sujeto 1: nos han mirado muy mal

Sujeto 2: si, de hecho tu ibas a buscar trabajo y nombrabas que eras de El Volcán, noo!, tenias que dar otra dirección.

Sujeto 6 El otro día dieron una entrevista del mega no sé si la vieron, donde hablaron súper mal de El Volcán. Súper mal porque nosotros estábamos con nuestra alegría, estábamos recién recibiendo nuestras casas y lo primero que hablan es de la delincuencia y los balazos y nunca se escucho nada aquí.

Jeni: ¿y ese reportaje de que mas menos era? ¿enfaticaba las características que decían ustedes?

Sujeto 6 Hay personas que les gusta ver esos reportajes, por ejemplo esa misma señora que hablaba de su hijo que estaba súper mal, ese niño vive en la calle, hicieron un drama de eso, y la señora lo agarraba y que estaba mal, que lo llevaba al hospital y ese niño vive en la calle, nosotros mismos tenemos que hablar bien de nuestra población, nosotros estamos aburridos de que todos hablen mal de nosotros.

María José: los medios de comunicación más que nada han generado un estigma en la población...

Jeni: consideran ustedes que la delincuencia o los problemas que podrían haberse dado en la población es consecuencia de las mismas condiciones en las que se encuentran ustedes, por ejemplo que no tienen mucha seguridad, que la conectividad es muy escasa...

Sujeto 3: eso va todo en la pobreza

Sujeto 2: yo pienso que también en el abandono

Sujeto 3: claro, los cabros chicos se crían solos...

Sujeto 2: por ejemplo tu vives en la florida, en un recinto privado, carabineros todos los días se da vuelta por tu sector, tienes a investigaciones, tienes toda la seguridad, tienes a paz ciudadana, así se llaman? Imagínate que ni los conozco pero si he escuchado de ellos, ¿va a haber delincuencia en tu barrio con esas condiciones? No. Pero nosotros no tenemos eso.

Pero nosotros nos hacemos nuestra propia...

Sujeto 2: Aquí nosotros nos cuidamos entre nosotros, aquí quien entre nosotros lo echamos para afuera, nos digan lo que nos digan, ¿por qué? Porque nosotros queremos seguridad. Nosotros queremos que nuestros hijos puedan jugar en bicicleta. Yo a mi hijo sabes que yo llore cuando lo vi en patineta por la plaza, “mama puedo ir a la plaza, si hijo” y me da como esa sensación de que dije que si, sales a mirar y sabes que ya es distinto y te da esa sensación de ponerte a llorar. Puta que rico.

Sujeto1: Allá salían nuestros niños en los departamentos, pasaban a llevar la reja con la pelota y era un conflicto con los vecinos. Las bicicletas y las pelotas se guardaban.

Sujeto4: Si muchos niños no tenían bicicleta

Mi hijo tres años que tenía guardada la bicicleta

Sujeto 2: Y ahora recién la pueden usar, y los mismos niños te piden un pañito con cloro para poder sacar la pintura, ellos igual quieren seguridad.

María José: pero dicen que ustedes mismos ponen límites o seguridad para ustedes, pero ¿no consideran que debería ser un derecho un servicio que les debería prestar?

Sujeto1: Si pero mientras tanto que hacemos? ¿Esperamos que se forme otro Volcán? Tenemos que saber cuidarnos nosotros...

María José: ¿y han acudido a carabineros?

Sujeto2: Es que carabineros no obedece, tienes que llamarlos como 10 mil veces y para que te llamen por qué no se bajaban a veces.

María José: ¿cuáles son los problemas que tuvieron con el servicio que debería prestar carabineros?

Sujeto 1¿Allá? Allá no entraban.

Sujeto 2:A cierta hora ya no entran

Sujeto De repente había una balacera y por ejemplo los mismos carabineros podían estar parados ahí pero no entraban. Tu vas ahí a la lechería con juanita y veías un carro de carabineros pero el día del joven combatiente o el 11 de septiembre, no nada olvídase, no ves a nadie.

¿Cuál es la respuesta que te dan carabineros cuando los llamas en este sector?

Que están colapsados

No, “cuando estén muertos me llaman”

Cuando murió la señora Carmen, que el mato el marido estaba la micro de carabineros afuera del parque y no fueron.

Es que ahí hay una carabinera que esta todo el día en la computadora y un carabinero que está en la puerta

El año pasado yo vivía justo en la esquina de la lechería con juanita, viernes en la noche y estábamos durmiendo con mi pareja, sentimos que una mujer se quejaba, era un hombre que le estaba pegando, estaban los

carabineros un poco mas allá y no hicieron nada, tuvo que mi pareja levantarse, vestirse y con un palo echarlo, después tuve que ir yo a parar a la cabra, estaba llena de sangre y decirle que saliera de ahí porque si no iba a llegar el cabro a pegarle y los carabineros no hicieron nada. Estaban cagaos de la risa.

Mi vecina tenía orden de alejamiento y ese día gritaba que por favor llamaran a los pacos, yo llame como tres veces y me decían que yo ya había llamado, la cosa es que ya era mucho lo que el tipo le estaba pegando y salí con un palo que estaba sola, mi hijo gritaba por que estaban preocupados, les dije que se encerraran en la pieza, esos tipos que son maricones son como los perritos si tu les demuestras miedo ellos te muerden. Yo Salí con un palo a pegarle y al verme mis vecinos salieron todos a pegarle al tipo, alcance a pegarle un palo en la espalda. Cuando llegaron carabineros mi vecina les dijo que si no fuera por la vecina que le pego un palo, y me retaron porque me dijeron que no podía pegarle, les dije que si ellos no aparecían... ahí mis vecinos se enojaron y se fueron en picada. Después al otro día, en la noche estaban todos los niños jugando en el patio y se agarraron a balazos a fuera y llegaron los carabineros pero con así unas cuestiones corriendo por el block, gritaban los niños y dieron la orden “todos fuera” porque había un cumpleaños, les gritaban “para eso están” pero para algo que nosotros necesitemos como ciudadanos comunes y corrientes, sin que tenga que ver con pistolas, ni ese tipo de cosas... no tenemos seguridad.

Lo otro que pasaba en El Volcán es que se inundaba mucho... Cuando había que cruzar una calle a otra había que pasar en carrito, porque se llovía mucho en El Volcán, se anegaban las calles

Eso era un rio siempre

Todavía en la lechería

Jeni: ¿hubo intervención municipal?

Hicieron algo pero paso lo mismo.

Es que falta ese alcantarillado, esas rejitas que tienen abajo en la vereda, de esas no hay entonces el agua no tiene por donde...se corre nomas.

Porque la lechería está hecha de nuevo esa calle y se inunda igual

Lo otro también que pasaba en los block era eso que se reventaban los alcantarillados y salía ese olor fuerte. Pasaba mucho

Sujeto 3: como se dice vulgarmente andaban los mojones por todos lados. Había que caminar arriba de los mojones, pero por eso ellos no van (a reparar).

María José: eso trae infecciones...

Uno mismo tenía que destapar.

La misma basura por que las moscas como andaban en los departamentos. Por último que alguien le pusiera una multa a las personas que botaban basura.

Jeny: ¿alguna otra cosa que quisieran decir dentro de ese marco, sobre las viviendas que quisieran agregar?

Bueno yo voy a agregar justamente el último tema que dijeron las chiquillas que hoy en día hay colectores de agua lluvias que por consecuencia de esta villa se tuvieron que hacer, se han hecho cuatro pero no hemos tenido lluvias como para que se aneguen las calles, para probar esos colectores de aguas lluvias. Pero al menos se está avanzando, la villa de acá al lado también ha avanzado sobre temas de las calles, de viabilidad, pero aun no ha estado el tiempo como para probar esas cosas que se nos han dado. Porque a través del centro de desarrollo vecinal se están haciendo cosas que no todos lo saben porque ha sido poco difundido el tema yo lo sé porque estoy inmersa en eso, pero estamos exigiendo cambios.

Yo creo que a pesar de todo lo que hemos pasado estamos todos cansados pero yo creo que después vamos a quedar con una sonrisa de guasón por que todo lo que habíamos sufrido hasta ahora, se ha visto compensando, nuestros hijos están tranquilos, no hay bulla, tenemos nuestro espacio para colgar ropa.

Antes no po teníamos que sacar la ropa, hacer cordeles afuera del departamento, que te la roban, que las platas...

María José: ¿no tenían una privacidad como núcleo familiar?

(Varias) No!, nada escuchabas todo, lo del tercero, lo del segundo.

Ahora si metes bulla...

Ahora estamos todos aquí tranquilos.

Lo bueno es que igual con poco se pueden hacer hartos cambios, no sé si han ido para allá, entonces es harta la diferencia pero es poca la distancia

Es otro mundo...

Claro, entonces es algo que se puede hacer hartos cambios, no es algo que digan que nos den un hotel como solución.

Igual entre todos nos cuidamos, si alguien sale con auto siempre dejan cerrado...

Si, la gente no es mala lo que pasa es que vives en un pueblo sin reglas.

Y ahora por ejemplo tu pones un sistemas de reglas de rejas aquí en la villa hay gente que no le gusta, como que no quiere acatar y al final los que vivimos acá afuera, a lo mejor no vamos a peligrar, bueno igual peligramos de las cosas que nos pueden robar por que aun no tenemos puestas las protecciones. Pero suponte si tu vas para allá hay más gente pero acá nosotras somos nos podemos apañar, pero acá nosotras somos contadas con los dedos quienes tenemos marido y salir igual vamos a salir a pelear pero tú sabes que no somos hombres

Uno está encargado de cerrar. Pero si están los cabros que vienen a volarse igual los echamos

Por eso nosotras nos quedamos acá en la esquina, nos quedamos las más calladitas

Tenemos que cuidar po, imagínate ayer veía a la hija de la Jessica que esta súper linda, imagínate tu hija que ya esta grande, el otro día andaban los cabros El Volcán II y tuvimos que echarlos por que las cabras andan libremente corriendo, como para que vengan otros cabros de otros lados a hacer maldades...

Hay que cuidar nomas

Ahí se nota por ejemplo cuando la gente habla mal, nosotros somos de El Volcán y nosotros sabemos vivir, toda la gente dice que no sabemos vivir que somos gente mala, que somos gente pobre que no tenemos educación ni nada, en cambio gente de El Volcán al llegar acá se dio cuenta que acá hay gente buena, gente educada, gente que sabe vivir, yo tengo un negocio y los clientes que han venido me han dicho que acá hay pura gente buena, que es súper tranquilo, y les digo “¿se da cuenta?” que El Volcán no es malo como dicen todos, hay gente muy buena aquí en El Volcán, y aquí en la villa se dieron cuenta de que hay gente que sabe vivir, gente que está pendiente de la limpieza por que pasan pendiente de barrer afuera, con eso te das cuenta que no todo es malo tampoco, nosotros tenemos como para salir de lo que estábamos, de tener una mejor vida, poder conocer la cultura.

Jeni: nosotros todo lo que nos comentaron anteriormente, lo que es salud, la educación, la conectividad, la vivienda, todos esos factores nosotros los denominamos “calidad de vida”, entonces queremos saber ¿cuál era la calidad de vida de ustedes reuniendo todos estos aspectos, mala calidad de vida, buena?

No poh, si vivíamos con miedo, el temor de que te robaran, vivíamos con los niños encerrados, inseguridad y las ganas de querer seguir ahí eran nulas.

Mi hija me decía que yo la estaba preparando para monja, porque no la dejaba salir, no puedo sentarme en la escalera, que parecía un convento porque parezco monja, por ultimo ahora la dejo salir un ratito porque antes no la dejaba salir, del colegio a la casa.

De que llegamos acá a la villa como que las niñitas como que ya dijeron que es una maravilla, yo tampoco dejaba salir a la mía, porque no era la gracia que anduvieran afuera, en cambio aquí salen y andan como Pedro por su casa, pueden recorrer toda la villa.

La palabra que pienso con eso es como “muy oprimido”, la opresión

Y psicológicamente había mucho. Todo lo que nos paso a nosotros como propietarios antiguos, nosotros tuvimos que pasar por la vergüenza de poder obtener nuestras cosas. Pasamos cosas muy mal psicológicamente imagínate que de acá de un departamento nos hicieron ir a otros departamento para que nos arrendaran el de nosotros y nos fuimos a un hotel, después de eso volvimos a nuestra casa, después de eso salimos de nuestras casas para que las demolieran, entonces andábamos de acá para allá

Andábamos de pelota en pelota

Después ibas a hacer algún trámite y decías que eras de El Volcán y te daba vergüenza.

Y no si daba risa, ¿eres de El Volcán? ¿ Ahh entonces andas con paraguas adentro de la casa??. Eso filo

Yo creo que psicológicamente uno estuvo mal, uno criaba a los hijos adentro de la casa, no tenían la libertad. Ahora lo que están alegando aquí, cuando yo llegué a El Volcán era así como esta villa, una población súper tranquila, y después con el tiempo se fue echando a perder, como decía ella la gente trae allegados, la gente pierde ese cariño que uno tiene cuando recibe su casa. Hacer una pobla a su barrio.

Profe: yo solo quería hacer una pregunta, siempre se hace como fácil o difícil esta comparación entre los que vivimos y lo que estamos viviendo ahora, porque siempre hay factores que de todas maneras les van a cargar la

balanza para un lado, entonces si yo les pregunto a ustedes donde estaban mejor, o allá o acá indudablemente ustedes van a decir acá, eso como primera consideración y lo segundo tiene que ver con como perciben ustedes a las personas que siguen viviendo allá y que de una u otra manera siguen teniendo una relación con ustedes, ellas que piensan hoy de los que ustedes están viviendo...

Cosas buenas y malas.

Yo tengo una noción de eso, son muchas las posiciones de las familias allá, tenemos los propietarios, los arrendatarios, los comodatarios, los arrendatarios y los tomadores entonces frente a esa situación todos tienen un qué decir, pero los que ya tienen una solución ya tomada como nosotros que salimos de allá están a la espera, pero hay otros que están en situación de abandono, como que no saben para donde van, de hecho ha llegado gente buscándome y no es menor la cantidad de gente que ha llegado, por que como nosotros ya tenemos esto listo que es la primera etapa solamente, la segunda y la tercera etapa todavía queda gente allá con la esperanza de llegar, entonces por eso le digo que hay varios escenarios y en ese contexto nosotros podemos decir que se ha formado un tema de guerra, de posicionarse de algo, por ejemplo esta es la chimenea que está dando la solución por lo tanto yo traigo al tío, al abuelo, al papa al hermano, al gato, al perro, y le chanto un departamento, porque así es la temática, entonces basado en eso no hay una ordenanza ni del SERVIU, ni del MINVU, ni del ministerio, ni de nada, de hecho me parece que ayer anduve en una reunión con el SEREMI y no tiene respuestas para esto, porque él siempre se basa en que, están recién empezando, que el protocolo y en definitiva no tiene respuesta. No obstante ante eso nosotros como dirigentes sabemos para donde va, sabemos lo que hay, lo que se dejó, que bueno, no se dice amarrado porque no hay un documento, pero lo conversado sabemos para donde va, en el aspecto de los subsidios, como va a ser la solución de El Volcán y en cuanto tiempo probablemente se pueda salir, pero son varios los temas que se conjugan, porque acá al lado de El Volcán II tenemos el parque la Callamera que es Juan Pablo II ahora, entonces ya hay otras cosas que conjugan a eso, entonces ellos van a tratar de sacar eso para poner la comisaria, que venga bomberos. Yo tengo la información de las autoridades mismas pero al final la plata la tienen ellos y en ese proceso está El Volcán y saltémonos al cerro Morado y Francisco Coloane, y bueno saltémonos eso si porque no tiene nada que ver con El Volcán porque en este caso fue por la calidad de vivienda que se demolió, pero allá fue por hacinamiento, entonces son muchas las cosas que están sucediendo en Bajos de Mena y de que no muchos tienen la noción y la información y sería bueno que si se diera un vuelco acá en esta zona, la gente tuviera información, por ejemplo para estas reuniones uno puede hablar desde el punto de vista de la vivencia pero sería bueno hablar desde el punto de vista de las autoridades, como ven ellos hacia acá, como vemos nosotros como dirigentes hacia acá, cuáles son nuestros derechos y es eso lo que he tratado que todos quienes están en este proyecto aprenda, que sean líderes y que se alze la voz, porque hoy en día en este país se puede y se puede porque hay recursos, si los tapan los de arriba, esa es la dinámica. Entonces yo veo que EL Volcán estuvo mucho tiempo dormido pero ahora está en erupción porque al interior de El Volcán vino la movilidad pero también vino el anexo de los que salimos de El Volcán y ahí quedo más gente y esa gente esta ávida. A mí me ven y yo no voy a El Volcán porque la gente me pregunta que si yo hice esto y esto otro pero yo no soy la que tiene que dar respuestas, es la autoridad y en este caso el SERVIU, pero ellos nos obligan a hacer esto, ellos están en la foto, la parafernalia y caminaron.

Jeni: bueno, ahora vamos a pasar a otro tema que quiero que nos cuenten mas menos que fue lo que vivieron ustedes con el proceso de postulación con el MINVU, si es que hubieron dificultades

Esto fue muy complejo, desde partida fue bizarro, fue loco...

(Interrupción)

Las autoridades entrampan mucho esta situación, la entrampan de una u otra forma políticamente tanto hasta decir basta, pero nosotras somos porfiadas, y yo siempre quise salir de El Volcán como fuera, esto fue un proceso bastante largo y las chiquillas saben como es este tema, bueno acá tenemos a la vicepresidenta de la villa, me refiero del comité porque no tenemos personalidad jurídica y no fue mucho el apoyo en el sentido de decir “ya saben que, le vamos a poner límite a esta situación y vamos a sacar adelante todo, porque esto es emblemático e importante para todos”, no, si nosotros no exigíamos no teníamos nada. Habían dirigentes que tiraban para este lado, otros para otro y así nadie hacia nada. Nos toco discutir mucho con una dirigente que quería el proyecto y no lo quería, quería las casas pero no las quería, manipulaba a la gente y por Dios que tenía el don de la palabra esa mujer, si ella hubiese utilizado ese don para cosas buenas por Dios que tendría una maravilla de villa. Yo creo que mas que esta no eso si jajaja. Y eso fue el proceso inicial de parte mía yo siempre le dije a Dios que si yo era idónea para esto que me diera la fuerza y la tolerancia para avanzar y si no que me hiciera a un lado y que fluyera otro pero yo quería mi casa nueva y la quería en Puente Alto y nueva por eso te digo que todo fue un proceso bizarro en el sentido de que desde el principio nadie creyó, nadie ¿y quienes si creían? eran los 48 que están desde el inicio en el barrio Mi Familia y después teníamos que llegar a 100, después a 100 mas, después a 100 mas y hoy en día son 248 porque se achicaron las familias y se les dio mas amplitud a los terrenos, entonces fue un proceso largo que fue de dulce y agras por que hoy tenía una discusión y mañana tenía que ir a otro lado, yo nunca fui a rogar siempre fui a exigir un derecho, el derecho que tenemos como ciudadanos del país, nosotros no queríamos tomar el subsidio, y nosotros planteamos la modalidad que queríamos seguir, pasamos por dos políticas habitacionales, entonces dime si no es bizarro, porque si nosotros pasamos por el 174 y ahora terminamos con el 49 y eso nos entrampo hasta diciembre y en mayor recién nos entregaron las casas, entonces eso si que fue complejo.

Si no tuviéramos una dirigente como la que tenemos créanme que no estaríamos aquí o quizás si pero con una media agua.

La vez que ella fue a la reunión ella fue muy explícita, estaban hablando de las viviendas piloto y ella golpeo la mesa y dijo NO! Las cosas no pueden ser así, “mi gente necesita una vivienda de calidad” y dijo todo con detalle.

Jeni: están conformes con el apoyo del MINVU o el SERVIU en este proceso?

(varias) NO

Los años que llevamos, 15 años, no podemos estar conformes

María José: ¿pero porque?

Porque no tienen gestión. Si hoy tengo que entregar este queque tiene que pasar por la Carola, la yesi, el profesor, la Casandra y de todas nosotras y recién va a llegar a ti y si tu dices que ella se equivoco por ultimo rechazas el tema y ahí vuelve a 0 eso fue lo que nos paso y se hace lento.

Era lentísimo

Nunca me impuse por lo que yo quería sino por lo que me informaba y siempre hice que respetaran a las familias

Una persona que dejó los pies en la calle por nosotros porque sin ella, y no lo digo porque este acá, pero sin la gestión de ella creo que no estaríamos acá contentos como estamos

Yo creo ella le hizo la pega al SERVIU por que el SERVIU no se atreve a meterse de lleno a la población, ellos prefieren buscar una dirigente y mandarla a los leones.

Jeni: había transparencia en la gestión?

De hecho las últimas reuniones que se tuvieron con el SERVIU, llegamos a una reunión y ya tenían el acuerdo y yo preguntaba dónde estaba el formato, o algo porque no se me informo a mí. Y ellos me explicaban que ya se habían tomado decisiones, ellos tenían que entregarme algún documento, un acta de los acuerdos que tomaron entonces era inyectarme información de lo que ellos querían y como ellos las querían no como nosotros las queríamos.

No y también como informarnos a nosotros, porque teníamos incredulidad, nosotros la presionábamos a ella, que era lo que había pasado y si nos íbamos en diciembre y no nos íbamos nunca por que el SERVIU te da vueltas y vueltas

Nunca han sido transparentes para sus cosas, aparte para tratar con una masa de gente...

Imagínate todo lo que dicen las chicas. Independiente de todos los baches que tuvimos nunca hicimos protestas y de todos los entrampamientos que nos hicieron nunca hicimos protestas, siempre esperamos. Esta la tormenta y no voy a avanzar pero cuando no cambia la tormenta voy a avanzar pero con el buque, no con el bote, eso me sirvió para poder llegar tengo una frase súper fea que es a mi no me interesa la garrapata yo voy directo al perro al tiro sino no me sirve, entonces yo iba a las autoridades, yo iba a todos los departamentos del MINVU, del ministerio entonces basado en eso uno que está inmersa en eso sabe que es nefasto que estés en dos o tres reuniones y que no sepan para donde va la micro porque tienen que asesorarse dos o tres días antes para poder darme respuesta lo encuentro ilógico porque se le hace un seguimiento a todos estos proyectos desde el 96 o sea cuantos años lleva este Volcán como para que ellos te digan que tal cosa no la tenían en cuenta, o esto mismo que estamos haciendo hablar desde el génesis, hoy te puedo estar contando todo lo que paso y va a venir otra persona y te va a preguntar que es lo que paso y eso es lo que siempre pasa, porque pasa un gobierno, pasa un ministro y el que viene tiene otra perspectiva y no hacen nada.

Jeni: ¿ustedes a partir de todo lo que vivieron tienen credibilidad a lo que ellos se comprometieron?

Yo en verdad 0, por una razón muy lógica, lo viví, no digo que todo es malo pero hay mucho entrampamiento, mucha burocracia.

Hay gente que se a muerto en El Volcán esperando una solución.

Ella no ha descansado ningún día y ella sabe que si descansa una semana... yo le digo "ya poh, para un poquito" pero yo la entiendo si ella para va a perder todo el hilo de lo que ha pasado.

Hay tres familias de las cuales no quieren las viviendas por lo mismo que han vivido en El Volcan, porque hay familias que enemigas entonces no quieren venirse para acá, y ese es un proceso que hay que hacer, que tienen que firmar y esas cosas, si firman están fritos, es un proceso inmenso burocráticamente, tres o cuatro

meses pegados entonces todos esos tipos de cosas requieren de tiempo y es tiempo que no tengo, entonces hay que delegar también, yo he delegado muchas cosas y les digo a las chiquillas que sin ellos tampoco habría salido esto, ni ellos que no creían que esto era viable no hubiese salido.

Yo era una de las incrédulas al principio. Cuando el alcalde Osandón salió yo no acepte estar en un comité, yo había estado 5 años en un comité y no quería nada con ellos. Y a mi Osandón me hizo firmar un libro de asistencia de reunión y quede automáticamente inscrita en el comité y bueno le di para adelante y ahora estamos aquí. Uno igual se pone incrédulo porque el SERVIU te da tantas vueltas...

Tenías 48 familias que si creían en ti y no es menor

Jeni: como fue el trato y el recibimiento hacia ustedes de las autoridades? Como fue la interacción con los funcionarios y autoridades?

Yo puedo decir desde el punto de vista de todo lo que participe porque yo era la cabeza del asunto siempre estaban como desinformados, desenchufados con el asunto, siempre. Se conectaban si para atacarnos y pedirte siempre algún papel que faltaba, si el único papel que les faltó pedirnos fue el de defunción para entregarnos nuestras viviendas. Con esto te digo que 48 familias que creían que si era viable, al principio eran tres y tienes que ir contra la corriente y te hablaban peyorativamente.

Yo nunca fui de insultar ni nada, pero si era de “yapo”.

La gente deja de creer y le cuesta entender que no es culpa de la municipalidad, al final es un conjunto de situaciones que se van formando que hacen que se atrase el proyecto en si. Hubo días en que uno ni pasaba en su casa haciendo tramites, sacando papeles y todo eso hacía que avanzara mas lento y la gente te pregunta a ti como vecino, a nosotros nos dieron muchas fechas de inicio de construcción y nunca fueron ciertas esas fechas entonces la gente piensa que tu le estas mintiendo, que se están riendo, y mucha gente desconfió.

Era un sueño y al final se hizo realidad

Estaba lleno de cajas afuera y yo lo único que quería era que llegara el camión porque pensaba que me iba a quedar ahí. Yo juraba que me iba a quedar ahí

Por ahí parte el tema porque el SERVIU mismo y la gente del estado es un tema que se viene arrastrando por la movilidad habitacional porque si bien nosotros sacamos a 96 familias de El Volcán ellos tenían que seguir con la movilidad y eso tenía que darse de tal forma que no se tomaran mas los departamentos, tenía que generarse la lógica y basado en eso nosotros no podíamos avanzar y ellos tampoco. La Cristina Sáez, nos dijo “chicas hagan la movilidad en El Volcán” yo me quede pasmada cuando me dijeron eso, que una autoridad te diga eso cuando yo soy una dirigente nomas

Eso fue el día 6 de enero cuando usted llevo y me dijo que le habían dicho que hiciera la movilidad y yo le dice que no porque era trabajo del SERVIU.

Ese peso tan grande no sabía cómo lo iba a hacer yo y tuve que hacer yo y tuve que hacerlo por la fuerza y ahí estamos, pudimos salir, para allá voy entonces es esa la rabia que tengo yo con las autoridades, tienen miedo

a bajar con la gente, porque no están y no las conocen independientemente de que si hay funcionarios que han trabajado mucho con nosotros y que hacen su pega pero a ellos los mandan de arriba entonces esas partes neutras no son el problema, son los de arriba.

Jeni: que cambios y sugerencias tienen respecto a eso?

Yo pienso que debería ser como en matrimonio cuando tiene pelea, mas comunicación nada mas que eso. Una conectividad que tengan para efectos de, efectos de vivienda es esto. Independientemente de cómo se manejen porque no voy a ser yo quien va a manejar las cosas pero de acuerdo a lo que yo viví con ellos se que era como ellos hacen su queque y yo mi empanada, es esa la comunicación que ellos siguen.

Jeni: no hay comunicación entre ellos ni con ustedes

Claro. No obstante te digo que hay quienes trabajan en terreno están “chiquillas esto es lo que hay, esto es lo que está pasando, esto es lo que viene porque lo determinaron las autoridades” entonces uno tenía que avanzar dentro de lo que uno tenía, ¿y qué es lo que uno tenía? Puros precipicios

Jeni: por último, ¿están conformes con las soluciones que el estado les entrego?

¿Con esta casa?

Jeni: no. Con la de allá

Noo, obviamente que no

Vivíamos porque necesitábamos un techo

Fue lo que nos toco y ahí nos quedamos.

Jeni: no cumplió con las expectativas?

No

Yo alla vivía en un block súper tranquilo aunque igual no dejaba que mi hija saliera por los cabros de la plaza.

Fue mucha la necesidad, yo siempre lo he dicho, siempre lo he dicho, yo pasaba arrendando y botaba la plata, una vez una sobrina me dijo que unas amigas le habían dicho que habían unos departamentos y quería tomarse uno en El Volcán la acompañe y asi fue, yo llegue al Volcán por la necesidad, una señora me dijo que porque no me tomaba un departamento en vez de seguir arrendando y así fue yo llegue al Volcán por la necesidad, qué culpa tiene uno de que la gente deje las puertas y ventanas abiertas y por esa vía tu pudiste tener esta vivienda.

Yo llegue vísperas de pascua, a la casa donde estaba mi cuñada y al otro día de la pascua me dijeron que había un departamento desocupado que no tenia ventanas ni nada, yo vivía con mi hija chiquitita, me vine con lo puesto, cerré con nylon, no tenia baño, tina, lavamanos ni nada y después cuando estuve como tres años cuando ella (indicando a una de las invitadas) me entrega las llaves de mi casa. Yo no se lo debo al SERVIU ni a nadie, se lo debo todo a ella.

Porque ella es la única que se comprometió

Si, ella es como una amiga. Tú con esta señora consigues hasta el cielo, y yo en lo personal me siento en la gloria. Yo no tengo pareja a mi marido lo mataron y quede con mis tres hijos solita, gracias a Dios son profesionales y todo ha sido con sacrificio pero mi casa a mi no me costo, yo le atribuyo todo a esta señora que está sentada acá y no es ser chupamedias y da lo mismo es ser consciente.

(Cuentan una anécdota)

Tienen que venir para acá para hacer una reunión

Ya pero en tu casa porque no tengo ni sillas jajajajaj

Yo postule 14 años, vivi de allegada y pase muchas cosas, llegue a tener mi departamento cuando mi hijo tenía 14 años y en ese tiempo había un llamado en los diarios y para que te saliera el llamado en los diarios había que tener una suerte y cuando llegue acá a El Volcán y las casas se llovieron por primera vez fue todo llanto, llorar y llorar, y pensaba que para eso me había sacrificado tantos años de mi vida para pagar mi casa y además teníamos que seguir pagando el dividendo y o era pagara el dividendo o la comida, pasamos muchas cosas acá, fue una lucha de años para tener nuestra casa y yo me sentí estafada porque cumplí con los reglamentos de la postulación, de la plata, de los dividendos y ellos no respondieron. Claro que con todo lo que paso yo digo que la gente que se tomo los departamentos ellos tuvieron la culpa porque al final...

Además si no los tomábamos nosotros como familia eso se iba a transformar en nidos de delincuencia

Por lo menos llegaron ellas que son gente buena, se presto para muchas cosas, pero llego gente de todos lados...

Despedida.