



UNIVERSIDAD
MIGUEL DE CERVANTES

**Escuela de Trabajo Social
Malvina Ponce De León**

**Evaluación del Plan de Acompañamiento Social
En el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda
DS.49 (V. Y U.), de 2011 En Condominios de Viviendas Sociales**

**TESIS para optar al TITULO de Trabajador Social y GRADO de Licenciado en
Trabajo Social**

Profesor Guía: Paola López López

Alumnas: María Isabel Etchepare Guzmán

Sandra Amalia Vergara López

Santiago – Chile, Enero 2020

Quiero agradecer a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, por ser una hija suya que nunca me abandona, dándome la fortaleza en los momentos difíciles de la vida, que me ayudaron a crecer como persona, a valorar todo lo que tengo hasta ahora, por compartir momentos alegres de todas las bendiciones que me otorga el día a día con mis seres amados, agradecer el apoyo incondicional de mi amor, de mis padres, de mi madre por sus oraciones constante a mis hermanas, de mi bello sobrino por el ánimo que me daba vamos tía que usted es la mejor...!!! Y como no mencionar a mi abuelita Flor que se hubiera sentido orgullosa de mí por este logro, quien me decía “mi nieta más linda”, no está conmigo físicamente, pero está en el cielo, y en mi corazón a quien recuerdo en todo momento de mi vida. A mis jefaturas de mi trabajo Sra. Érica Pérez, por siempre creer en mí y a Sergio Garrido por brindarme el apoyo, los permisos cuando eran necesarios para estudiar, por permitirme realizar esta investigación de esta tesis que será un aporte para la institución.

A mis compañeros de trabajo quienes aportaron conocimiento y experiencia en esta investigación de esta tesis. A mis compañeras de estudio, Sandra, Paula, Estrella quienes comenzamos esta hermosa carrera que estamos finalizando juntas incorporándose mi compañera de tesis y amiga por su gran corazón, capacidad de reflexión y amistad incondicional. “Puedo decir hasta aquí me ayudado Jehová y seguirá haciéndolo el resto de mi vida”.

María Isabel Etchepare Guzmán

Dedico esta Tesis a mis padres, familia, maestros, docentes, compañeros y amigos que colaboraron con este proyecto personal. Especialmente a todos quienes me otorgaron la necesaria contención en momentos difíciles y complejos. No es un logro personal, sino el logro de nuestra gente amada, de aquellos que nos ayudaron a creer y a crecer como personas, como gestores de cambio, no podemos invisibilizar una realidad cada vez más dinámica y cambiante. Somos parte de esta realidad y debemos aportar desde nuestro saber hacer como dignos Trabajadores Sociales, responsablemente sociales y comprometidos. Dedicaremos nuestros mayores y mejores esfuerzos en ser mejores profesionales y seres humanos cada día; como un tributo a todos y cada uno de ustedes.

Sandra Amalia Vergara López

AGRADECIMIENTOS

Queremos manifestar nuestros profundos y sinceros agradecimientos a nuestros profesores quienes nos brindaron los conocimientos necesarios para la formación profesional, a nuestra recordada Sra. MALVINA PONCE DE LEON quien fue la fundadora de esta carrera en la Universidad Miguel de Cervantes, traspasándonos sus valores y principios éticos que debe tener un trabajador/a social. A todos los docentes quienes nos impartieron las asignaturas desde el inicio hasta final, teniendo cada uno de ellos un dominio en conocimientos académicos. A la Escuela de Trabajo Social y a su Directora Verónica Valenzuela quien tuvo siempre las puertas abiertas a cada una de las inquietudes y preocupaciones que como alumnas hemos tenido. Reconocer también a la Institución a la Universidad Miguel de Cervantes, que brindo apoyo académico y social para soslayar infortunios, dar la oportunidad de estudiar y mantener en alto esta bandera personal.

Debemos agradecer a nuestra Profesora Guía de Tesis, Trabajadora Social, Sra. Paola López López, quien con su orientación y guía nos ayudó a consolidar una tarea que veíamos compleja y difícil. Su constante incentivo, preocupación y apoyo, que serán referentes en nuestro sendero laboral y personal. Agradecer por su experiencia académica, capacidad de interpretar y comunicar sus conocimientos, formulas y aspectos teóricos. Tener la empatía y calidez humana para comprender, analizar y desarrollar aspectos desconocidos de nuestra personalidad. Infundiendo la confianza en el desarrollo de la Tesis, como un proceso amigable y realizable. Nos aportó su experiencia, conocimientos y por sobre todo su capacidad profesional, colaborando desde la metodología la búsqueda orientada de razonamientos y sistematización de nuestra investigación.

A todos infinitas y sinceras gracias.

INDICE

Introducción	7- 8
Capítulo I. Antecedentes Generales	9
1.1 Justificación	9-10
1.2 Planteamiento del Problema	10-12
1.3 Objetivos	13
1.4 Limitaciones de Estudio	14
Capítulo II. Marco de Referencia.	14
2.1 Historia de La Vivienda	14-15
2.2 Política Habitacional En Chile	15
2.2.1 Antecedentes Históricos	15
2.2.2 La Vivienda Social en el Período de la Dictadura	15-19
2.2.3 La Política Habitacional de los Gobiernos de la Concertación	19-20
2.2.4 La Vivienda en el Período de Michelle Bachelet	20-21
2.2.5 La Vivienda en el Período de Sebastian Piñera	22
2.3 La Vivienda como componente de la Política Social	23-24
2.4 Estandarizacion e inflexibilidad: Lo tecnico y lo social como dicotomía	24-25
2.5 Programa Habitacional Fondo Solidario De Elección De Vivienda D.S. N° 49 (V. Y U.),	25-27
2.6 Plan De Acompañamiento Social (PAS)	27-28
2.7 Trabajo Social y Vivienda	29
2.8 El Contexto Social, Económico, Político e Institucional de la Práctica Profesional del Trabajo Social en el Ámbito de Vivienda	29-32
2.9 Significado de La Evaluación:	32-33
2.10 La Satisfacción como Medida de Calidad:	33-34
2.11 Relevancia del Diseño y Estandar Final de la Vivienda	34-35
2.12 El Rol de La Egis	35-36
2.13 La Vivienda y su Rol Simbólico	36-37
2.14 Relaciones Vecinales:	37-38
2.15 Matriz Analítica de La Participación Ciudadana en la Gestión Pública:	38-39
2.15.1 La Participación Decisoria:	39
2.15.2 La Participación Consultiva:	39
2.15.3 Participación Ejecutora y Administradora:	40
2.15.4 Participación Instrumental:	40
Capítulo III. Metodología de la Investigacion	40-41
3.1 Muestra	42-43

3.2 Criterios de Muestras	44-46
3.3 Matriz de Variables	47-51
3.4 Análisis del Instrumento Aplicado de las Encuestas en los condominios Sociales en el Marco del Plan de Acompañamiento Social del Programa Fondo Solidario de Elección De Vivienda Ds.49, De 2011.	52
3.4.1 Condominio Social La Hacienda Comuna del Bosque:	52-53
3.4.2 Analisis Instrumento Aplicado Condiminio Social La Hacienda:	53-58
3.4.3 Análisis Instrumento Aplicado Condominio Social Celestin Freinet	58-65
3.4.4. Análisis del Instrumento Aplicado Condominio Social Rigoberto Jara I	65-72
3.4.5 Analisis del Instrumento Aplicado Condominio Social Parque las Lilas I	72-81
IV. Resultados	82
4.1 Analisis Descriptivo Dirigente Condominio de Viviendas Sociales	82-92
4.2 Analisis Interpretativo Delegado Condominio de Viviendas Sociales	92-94
4.3 Análisis Descriptivo Beneficiarios de los 4 Condominios Viviendas Sociales	94-97
4.4 Análisis Interpretativo de la Encuesta Aplicada a los beneficiarios	97-99
4.5 Analisis Descriptivo Profesionales Trabajo Social Seccion Habilitacion Social Serviu Metropolitano	99-100
4.5.1 Analisis Interpretativo Perfil Trabajador Social PAS	100-101
4.5.2 Analisis Descriptivo	101-102
4.5.3 Analisis Interpretativo Aportes del Plan de Acompañamiento Social en La Política Habitacional	103
4.5.4 Analisis Descriptivo Entidad Patrocinante-Profesionales	104
4.5.5 Analisis Interpretativo del Trabajo realizado por los Profesionales Entidad Patrocinante	104-105
4.5.6 Analisis Descriptivo	106-107
4.5.7 Analisis Interpretativo Participacion de las Familias-Dirigentes	107-108
4.5.8 Analisis Descriptivo	108-109
4.5.9 Analisis Interpretativo de la Satisfaccion de la Vivienda Entregada	109-110
V.CONCLUSIONES	111-113
BIBLIOGRAFIAS	114-116
ANEXOS:	117-132

RESUMEN:

Dentro de la Política de Habitacional, el Ministerio de Vivienda y de Urbanismo, ejecuta los programas habitacionales que van dirigidos a distintos segmentos de la población, nos enfocaremos al que está dirigido a las familias más vulnerables del país. El Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49 DE 2011 en que se enmarca el Plan de Acompañamiento Social, que tiene como objetivo acompañar a las familias durante todo el proceso desde el inicio de la postulación hasta la formalización de la entrega de la vivienda, es importante señalar que este programa está dispuesto para que se reduzca el déficit cuantitativo de viviendas, asignándoles anualmente recursos para la adquisición de viviendas o construcción de proyectos habitacionales como los condominios de viviendas sociales. Es importante indicar que el proceso de este Plan de Acompañamiento Social lo realizan Entidades Patrocinantes (entidad privada), para operar en el presente Programa deberán suscribir previamente un Convenio Marco regional con la SEREMI correspondiente a la región. Además, deben realizar la prestación de servicios que comprende la Asistencia Técnica, Jurídica y Social incluye la organización de la demanda, cuando corresponda, la elaboración del proyecto habitacional, el acompañamiento social relacionado con la Etapa de Diseño y Ejecución del Proyecto, la asesoría jurídica y técnica para la ejecución de las obras, la recepción de las mismas, su entrega a los beneficiarios y la coordinación del servicio de postventa. Tratándose de proyectos para la construcción en Nuevos Terrenos en este programa se deben cumplir ciertos estándares técnicos, procurando que tengan buena localización de servicios básicos, servicios médicos, establecimiento educacional, locomoción colectiva, etc. Facilitando el desarrollo de las condiciones de habitabilidad de cada una de las familias que son beneficiarias o asignatarias. Estos proyectos de condominio de vivienda social, en su mayoría son construcciones en altura ya que permite un mayor número de departamento por torre ejemplo una torre de 5 pisos tiene 4 departamentos por piso, un total de 20 departamentos en Block.

Es imperioso conocer como es evaluado el proceso del Plan De Acompañamiento Social (PAS), que realizan las Entidades Patrocinantes (EP) con sus equipos de profesionales técnicos, sociales, jurídicos. Saber por parte de los beneficiarios la satisfacción de este proceso, que será una herramienta útil para la Sección Habilidadación Social de SERVIU, quienes revisan los informes que entregan las EP mensualmente en el Servicio.

INTRODUCCION

La política habitacional en Chile desde sus inicios a estado enfocada por los distintos gobiernos de turnos a erradicar la pobreza, el déficit habitacional de la población. Unas de las problemáticas habitacionales latente que incomoda a la población es el hacinamiento, vivir de allegados, no tener un espacio propio para vivir.

La vivienda en Chile es una necesidad para muchas familias, no es un derecho propio sino una alternativa que ofrece la política de vivienda, a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y de sus programas habitacionales, es innegable que estas políticas no permiten acceso a todas las personas de cumplir el gran sueño de la casa propia, donde están puestas las ilusiones de muchas familias que ven una esperanza por medio de una postulación individual o colectiva, la que es condicionada por ciertos requisitos como el ahorro, grupo familiar, nivel socioeconómica, y que determina el Registro Social de Hogares, evaluada por un porcentaje de un 40% a las personas del segmento de mayor vulnerabilidad.

La vivienda es uno de los bienes más importantes para el ser humano, ya que en ella tienen lugar aspectos de gran relevancia como el proceso de socialización, desarrollo y desenvolvimiento individual, además de ser un espacio de seguridad y privacidad. Cuando se habla del problema de la vivienda se hace referencia, por una parte, a la incapacidad económica de las mujeres para tener acceso a ella, ya sea en propiedad o arrendamiento; y la gran cantidad que reside en viviendas inadecuadas, deterioradas y con pésimas condiciones de habitabilidad (Benavente y Escobedo, 2006).

El estado ya no es benefactor sino un estado subsidiario, las personas son sometidas a un proceso de selección siendo esta la clave para una solución habitacional. A este segmento de la población pueden optar al programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49, viviendas sociales sin deudas para aquellas familias que postulan.

La Nueva Política Habitacional puesta en marcha el año 2006 por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de su Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, DS.49, con énfasis en acompañar a las familias en todo el proceso que demanda la obtención de un subsidio habitacional, dirigidas al sector más vulnerable de la población, a través de un Plan de Acompañamiento Social.

El estudio de esta tesis tiene como finalidad conocer la satisfacción de los beneficiarios/as referente al Plan de acompañamiento Social (PAS), que se enmarca en el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, D.S.49 (V. y U.), de 2011, y como ellos evalúan a las Entidades Patrocinantes junto a sus equipos técnicos y sociales que dan este servicio y si éste cumple la funcionalidad indicada en el Decreto de la Política Habitacional, si existe un efectivo y eficaz acompañamiento a las familias desde el inicio de este PAS, y si las familias tienen una participación genuina en la validación de esta política de vivienda, y como ellos visualizan este acompañamiento social.

CAPITULO I. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Justificación

EL Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49, es otorgar soluciones habitacionales a las familias pertenecientes al primer quintil de vulnerabilidad, caracterización socioeconómica dentro del 40% del registro social de hogares, que tienen urgente necesidad habitacional y las personas que postulan al Subsidio, se acogen al beneficio y a la normativa que lo reglamenta. El Serviu Metropolitano, es el organismo ejecutor de las políticas, planes y programas que disponga desarrollar el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, debe velar por la correcta utilización de los recursos asignados mediante el subsidio habitacional.

El Plan de acompañamiento Social que se enmarca en el Programa señalado, contempla dos etapas en su Art. 50: a) Etapa de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto y b) Etapa Posterior de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio, pero nos centraremos solo en la letra a).

Este Plan de Acompañamiento debe contemplar además una asistencia técnica que debe hacerla la Entidad Patrocinante que está indicada en la Resolución Exenta N° 1875 (V. y U.) de 2015, que ***“fija procedimiento para la prestación de servicios de asistencia técnica, jurídica y social a programa de vivienda aprobado por el D.S. N° 49, (v. y u.), de 2011, y sus modificaciones”***, contemplando dos etapas, etapa previa y etapa de construcción las que tienen como fin mantener informadas a las familias.

Señalar que desde el inicio el organismo ejecutor, comienza con la demanda, diseño y ejecución del proyecto del PAS con los comités de viviendas, son seleccionados y realizan un trabajo junto con la Entidad Patrocinante (EP) en la búsqueda del terreno, para la ejecución y construcción en nuevos terrenos (CNT) del proyecto, las familias deben ingresar al proceso de postulación, cumpliendo los requisitos establecidos en el decreto. Este trabajo que es realizado por los profesionales de las EP en asesorar, informar a las familias en todo el proceso desde el diseño, desarrollo y avances del proyecto en construcción. Es importante señalar que la supervisión de este trabajo, la realizan los profesionales de trabajo social de la Sección Habilitación Social dependiente de SERVIU Región

Metropolitana, los cuales revisan y certifican el cumplimiento del Plan de Habilitación Social de las entidades patrocinantes que realizan las actividades que están sujetas al PAS. La información que estos contienen son los antecedentes del proyecto y un resumen de las actividades ejecutadas en etapa construcción que tiene como finalidad dar a conocer a las familias el estado de avance de las obras. Esta Sección, no posee información relacionada con la satisfacción de los usuarios frente a la ejecución o la importancia del PAS en el Programa de Fondo Solidario Elección de Vivienda DS.49. Es importante para la jefatura de esta sección conocer la evaluación de las personas respecto a la calidad, eficacia y utilidad que entregan las Entidades Patrocinantes respecto a la realización del PAS, esto con la finalidad de poder mejorar o identificar los elementos que benefician las perspectivas del mismo, y contribuir a la política de vivienda en mejorar la calidad del servicio, de tal sentido de poder rescatar y distinguir la satisfacción usuaria de los beneficiarios del Programa Fondo Solidario Elección de Vivienda DS.49 en los proyectos construcción Nuevos Terrenos (CNT) que contemplan el PAS. Es por ello que se hace necesario realizar una evaluación de la satisfacción a los beneficiarios/as. Esta investigación aportará consigo información que permitirá la toma de decisiones racionales frente al Plan de Acompañamiento Social, lo que dará al quehacer profesional una mayor relevancia con el propósito de mejorar las políticas de vivienda dando una mayor satisfacción a los usuarios.

1.2 Planteamiento del Problema:

El Programa de Acompañamiento Social está inserto dentro del marco del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49, de 2011. Está dirigido a un segmento de la población que es clasificada por un instrumento que mide la caracterización Socio-económica, Registro Social de Hogares (RSH), las familias que califican dentro del 40% de vulnerabilidad nos indica que es una condición de carencia habitacional u otras causas de vulneración socioeconómica. Los grupos que se conforman por más de 10 personas constituyen un comité, que pueden postular en forma colectiva a través de una Entidades Patrocinantes quienes se encargan de buscar el terreno junto a la directiva del comité, en se llevara a cabo la ejecución del proyecto, es un esfuerzo que realizan las familias en la compra del suelo, viene un proceso de postulación, selección de las familias, cada persona recibe un subsidio que es otorgado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, que contempla el plan de

acompañamiento social (PAS). Es importante señalar que hay una alternativa individual donde las personas pueden postular directamente en el SERVIU.

La Política Habitacional, está enfocada a la obtención de un trabajo de equipo con las personas, donde exista una integración social de forma efectiva y es por ello que se implementó un Plan de Acompañamiento Social. El objetivo es la condición propietarios de una vivienda enmarcada en un condominio de vivienda social, y deberán cumplir ciertos derechos y deberes, adquiriendo además un compromiso en el uso, cuidado de la vivienda y su entorno.

Los profesionales de las Entidades Patrocinantes que realizan este Plan de Acompañamiento Social (PAS), tienen como función realizar un diagnóstico social, levantamiento de datos, recolectar, clasificar y validar la información, recabada de las personas que forman cada comité, conocer sus principales características necesidades e intereses. Para luego elaborar un diagnóstico de la caracterización de las familias y de sus integrantes. Esta etapa inicial es crucial en el proceso del diseño y ejecución del proyecto, la relevancia permite que las familias puedan involucrarse e interiorizarse respecto al proceso que conlleva el plan de acompañamiento social. La EP además debe realizar la asistencia técnica comprendida en el proyecto que es un conjunto de actividades tanto administrativo, legal y social en toda la organización de la demanda, diseño y ejecución del mismo. Estas indicaciones están fundamentadas en cada una de las actividades que indica la Resolución Exenta N° 1875, (V. Y U.) 2015, prestación de asistencia técnica aprobado por el D.S 49.

Este Programa Fondo Solidario de Elección de Viviendas, se encuadra en las nuevas políticas de vivienda, específicamente en los llamados Condominios de Viviendas Sociales, en la construcción en los nuevos espacios urbanos (CNT), existiendo 2 tipologías de construcción, Tipo A- B, la primera se refiere a construcción de condominio de casas y la Tipo B a la construcción de condominios de departamentos en altura. La investigación se referirá a la tipología B que es la utilizada en la actualidad, ya que, permite una mayor densidad en altura y brinda respuesta habitacional a las demandas de estos comités de viviendas.

La Política Habitacional busca que los proyectos estén más y mejor emplazados, con una mayor localización asignándoles un subsidio por este punto específico a cada persona que integra el proyecto, factor determinante para la construcción en comunas consolidadas, permitiendo que cuenten con accesos urbanos, centros asistenciales, establecimientos educacionales, servicios de abastecimientos, etc. Es la nueva fórmula de creación de Barrios y desarrollar el concepto de comunidad.

La Sección Habilitación Social perteneciente al SERVIU, está encargada del PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (PAS), y tienen directa relación con las entidades patrocinantes, revisión y evaluación de sus planes de habilitación entregados por informes mensuales a la sección. Se hace necesario para esta sección conocer los aciertos y desaciertos del PAS. Para ello se considerarán los condominios de viviendas sociales TIPOLOGIA B entregados aproximadamente hace un año aproximadamente. Esta investigación tiene como finalidad evaluar el trabajo que realizan las Entidades Patrocinantes junto a sus equipos técnicos y sociales acerca del Plan de Acompañamiento Social, si hay una participación real de los beneficiarios en dicho proceso. ¿Cómo ellos evalúan el proceso del PAS?, existe satisfacción respecto a las actividades que se enmarcan en el programa, ¿las personas consideran su participación como satisfactoria en el proceso del plan de acompañamiento social. La Pregunta de Investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios frente al Plan de Acompañamiento Social en el Programa Fondo Solidario Elección de Vivienda DS. 49 en sus tres dimensiones evaluación, utilidad y eficacia?

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General:

Evaluar la satisfacción de los asignatarios/as del Fondo Solidario Elección de Vivienda (V. y U.) D.S. N°49 de 2011, en proyectos en construcción de nuevos terrenos (CNT) del Plan de Acompañamiento Social.

Objetivos Específicos:

- Analizar la participación de los beneficiarios en la etapa del Diseño del Proyecto del Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto al Plan de Acompañamiento Social
- Analizar la participación de los beneficiarios en la etapa de Ejecución del Proyecto del Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto al Plan de Acompañamiento Social
- Caracterizar la satisfacción de los beneficiarios respecto a la intervención de los profesionales responsables de los Planes de Acompañamiento Social
- Identificar la satisfacción con el Plan de Acompañamiento Social, desde la perspectiva en la aplicabilidad en la etapa actual de organización de la vivienda
- Establecer el perfil disciplinar del trabajador social, acerca de las competencias necesarias para realizar el Plan de Acompañamiento Social.

1.4 Limitaciones de estudio

Las Limitaciones de estudio tiene bastantes generalidades teóricas en el ámbito de las políticas de vivienda entorno a poder aplicar los instrumentos necesarios en las personas que son actores activos de las políticas habitacionales, tanto en el ámbito social, económico y cultural, donde puedan ser integrados socialmente en una comunidad integradora donde puedan recibir la orientación respecto a sus derechos como ciudadanos y tengan el sentido de pertenencia donde reciban igualdad de oportunidades. Las metodologías que se aplicarán como instrumentos de aplicación serán encuestas, entrevistas, observación en terreno en los condominios sociales que fueron proyectos beneficiados a través del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49 de 2011, enfocados a personas vulnerables.

CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA.

2.1 Historia de la Vivienda

Contexto mundial

El desarrollo del capitalismo en occidente como modelo económico y social que tuvo su auge con la Revolución Industrial generó fuertes cambios en las lógicas demográficas, provocando procesos migratorios del campo a la ciudad. Gran parte de la población residente en las áreas urbanas de las principales ciudades europeas y americanas a fines del siglo XIX y principios del XX vivía en precarias condiciones de salubridad. El escenario generalizado daba cuenta de un proceso de urbanización que no respondía a las necesidades de sus habitantes tanto en servicios públicos e infraestructura sanitaria como en acceso a agua potable y alcantarillado público, al mismo tiempo de que otra importante fracción de personas vivía en completa situación de hacinamiento (Hidalgo, 2002).

Los primeros atisbos de preocupación por la problemática de las viviendas obreras nacen en Europa, donde la élite burguesa progresista propuso en la Exposición Universal de París en 1867 “los valores de la casa unifamiliar, del sistema cooperativo y del derecho del obrero a la propiedad de su vivienda como elementos que sustentaban la paz y la armonía social”

(Hidalgo, 2002, pág. 84), fundando las bases de un debate que, en el último quinquenio del siglo XIX, se concentró en el establecimiento de legislaciones, modos de financiamiento, estándares de higiene y normas de edificación habitacional para asalariados (Barreiro, 1991). En tanto, Latinoamérica aglomeraba grandes concentraciones urbanas que complejizaban el problema gatillado por la emergente economía de explotación de recursos naturales, atrayendo a la mano de obra local cuyo escueto salario imposibilitaba el acceso a una mejor calidad de vida. Así, “la desatención de los asentamientos rurales y la segregación económica y espacial a nivel urbano constituyen las principales causas del deterioro de la vivienda y el hábitat, ante la ausencia de políticas integrales de desarrollo” (Núñez, 2006, pág. 12).

2.2 Política Habitacional en Chile

2.2.1 Antecedentes Históricos

A partir de 1906 se aplica un tipo de política habitacional, con el objeto de otorgar soluciones habitacionales para reducir el déficit en Chile de los sectores más vulnerables. En ese periodo se establecen los Consejos de Habitaciones con el propósito de construir viviendas para familias indigentes y pobres sin capacidad de pago. En 1925, se legislaron los contratos de arriendo, consensuando un límite en los precios para las viviendas de los trabajadores. En 1936 se dio paso a la Caja de Habitación Popular, reemplazando a los Consejos de Habitaciones, la cual administraba recursos fiscales para poder construir viviendas sociales. En 1954 surge la Corporación de la Vivienda (CORVI), la que tenía como propósito construir y asignar viviendas sociales; ésta tuvo un gran impacto en cuanto a la construcción a nivel país y se mantuvo hasta 1976. Además, en el año 1965 se crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), y la Corporación Habitacional (CORHABIT), los cuales se encargaron de apoyar las gestiones de la CORVI. CORHABIT asignaba las viviendas sociales, mientras que la CORVI las construía. Hasta ese entonces, en el país se construyeron más de dos millones 300 mil viviendas, equivalentes a 114 millones de metros cuadrados construidos. (MINVU, 2010).

2.2.2. La vivienda Social en el Periodo de la Dictadura

Con la llegada de la dictadura en nuestro país, supuso un cambio de paradigma multisectorial. El quiebre de la democracia trajo consigo profundas huellas en Chile que,

hasta nuestros días, siguen presentes tanto en la dimensión política, económica como sociocultural. En esencia, el Gobierno Militar instauró durante sus años de dictadura un modelo económico de Libre Mercado en donde las atribuciones del Estado se redujeron en pos de políticas privatizadoras y desreguladoras. Así, entre las decisiones políticas de Augusto Pinochet y su gobierno durante los primeros tres años destaca la reducción del gasto público para controlar la inflación de la época, que bordeaba el 500%.

Bajo este enfoque y a diferencia del gobierno previo, el nuevo sentido de la habitación social sugiere que la vivienda es un objeto al cual se adquiere ahorrando, y no lo concibe como un derecho natural e inherente a las necesidades de desarrollo familiar. Siendo el mercado quien asigna los recursos y no el Estado, este último relega su accionar a la subsidiariedad, la gestación de regulaciones y fomento a la iniciativa privada, no así a la producción de viviendas por medio de sus instituciones. Las viviendas ya no serían otorgadas por la condición del beneficiario, sino que este deberá cancelar su valor real una vez que sus ahorros lo permitan, mientras que el Estado, a cambio, reconoce el esfuerzo otorgando créditos con bajas tasas de interés. Esto responde claramente a generar un cambio en la forma bajo la cual el Estado se hace cargo del problema, satisfaciendo con subsidios a la demanda (beneficiarios) y no a la oferta (corporaciones, empresas constructoras) para que estas dos fuerzas converjan en un mercado abierto. Para esto, el MINVU propuso dos soluciones:

1. El Sistema Único de Postulación, promulgado en 1975 bajo el Decreto Supremo 268, que busca la asignación de viviendas para cuya elección existen una serie de parámetros que el postulante debe cumplir, al mismo tiempo que se fundamenta en el incentivo de la capacidad de ahorro familiar.

2. La Vivienda de Interés Social destinada a personas en extrema pobreza y situación de marginalidad quienes, dado a su incapacidad de ahorro y de pago de dividendos, no pueden acceder al Sistema Único de Postulación. Corresponde a una solución transitoria mientras ésta pueda inscribirse en dicho Sistema.

En este nuevo sistema, el tipo de vivienda al que postulaban tenía directa relación con su capacidad económica.

Respecto a la calidad de las nuevas viviendas construidas, el gobierno justificó con el duro momento económico la reducción del estándar mínimo. Se modificaron las normas de

edificación en donde se señaló que las Viviendas de Interés Social no debían superar los 45 metros cuadrados, sin posibilidad de ampliación y con terminaciones e instalaciones que respondan a lo necesario (Rabi y Aguirre, 2001). Lo mismo ocurrió con las obras comunitarias y el equipamiento urbano de las viviendas entregadas, cuyas condiciones también se reducían a lo necesario.

En 1976 se producen cambios en las políticas habitacionales y en las instituciones que las diseñaban, en este último caso, se renovó el MINVU, creándose los Servicios Nacionales de Vivienda y Urbanismo (SERVIU) y las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI); es en este período donde la CORVI y CORHABIT se fusionan, para dar paso a esas dos nuevas instituciones en el Área Metropolitana y a lo largo de todo Chile. Se promulga una nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones.

Dado que las nuevas políticas entraron en vigencia en un período de bajo crecimiento económico, también se buscó con ellas, reactivar la economía a través de la construcción de viviendas nuevas. Desde aquí el tercer componente fue proveer subsidios sólo para la compra de viviendas nuevas, no realizándose ningún esfuerzo para “apoyar la reventa, remodelación y mejoramiento de las viviendas existentes o para asistir al sector de viviendas en arriendo” (Rojas, 1999:3).

En la marcha, “el gobierno debió asumir un papel más activo que el previsto originalmente cuando quedó de manifiesto que las empresas constructoras y los bancos no se interesaban por edificar y financiar viviendas económicas”. ***El MINVU pasó a contratar directamente con empresas privadas la construcción de viviendas de bajo costo, para distribuirlas entre los beneficiarios inscritos en una lista nacional.*** “Más aún, abandonando ostensiblemente el objetivo original de transferir al sector privado la total responsabilidad de financiamiento de hipotecas, el gobierno tuvo que otorgar en forma directa los préstamos suplementarios que necesitaban los beneficiarios de bajos ingresos para pagar las viviendas [producidas por el Estado], puesto que, (...), ningún banco se interesó por financiar estos préstamos” (Rojas, 1999: 3).

Una de las principales reformas del período fue el cambio de subsidios a la oferta por subsidios a la demanda. “En 1978 se crean los subsidios habitacionales a la demanda. El Estado deja de subsidiar a través de la oferta, ya sea vía tasa de interés y/o precio de ventas

de las viviendas. Explicita dichos subsidios por medio de un certificado por una cantidad específica, utilizándolo los beneficiarios para complementar el precio de la vivienda.

Los nuevos programas habitacionales basados en el esquema de subsidio a la demanda fueron madurando durante los '80. Se destaca entre otros, el "Programa de Subsidio Habitacional" (1978), "Subsidio Rural" (1986), "Programa Especial para Trabajadores", PET, (1985), "Subsidio Unificado" (1984). En 1984 se crea el Programa de Vivienda Básica (PVP) a través de la promulgación del D.S. N.62 (V. y U.) de 1984, destinado a atender la marginalidad habitacional.

En la marcha, "el gobierno debió asumir un papel más activo que el previsto originalmente cuando quedó de manifiesto que las empresas constructoras y los bancos no se interesaban por edificar y financiar viviendas económicas".

El MINVU pasó a contratar directamente con empresas privadas la construcción de viviendas de bajo costo, para distribuirlas entre los beneficiarios inscritos en una lista nacional. "Más aún, abandonando ostensiblemente el objetivo original de transferir al sector privado la total responsabilidad de financiamiento de hipotecas, el gobierno tuvo que otorgar en forma directa los préstamos suplementarios que necesitaban los beneficiarios de bajos ingresos para pagar las viviendas [producidas por el Estado], puesto que, (...), ningún banco se interesó por financiar estos préstamos" (Rojas, 1999: 3).

En el plano económico-social, este período tuvo la relevancia de marcar la evolución de la concepción de la vivienda: desde un derecho social función obligatoria del Estado, hasta el concepto ***de un Estado subsidiario inserto en una economía de libre mercado.*** El MINVU de este tiempo señalaba que "la vivienda es un derecho que se adquiere con el esfuerzo y el ahorro, acción en la cual la familia y el Estado comparten su cuota de responsabilidad". Esta política se basa en fomentar la iniciativa privada para que asuma una responsabilidad creciente en el sector. El ingreso de las personas es enfocado como una variable crucial en la segmentación y estructuración de los subsidios habitacionales. La política habitacional del gobierno militar plantea que el Estado "asegurará que todos los sectores dispongan de canales de acceso a la vivienda expeditos y de acuerdo a sus características socioeconómicas". José Pablo Arellano (1985), destacaba que, el subsidio de una vez a la demanda y las viviendas sociales básicas son los mecanismos esenciales de la política habitacional de este gobierno, y que los resultados son distintos en uno y otro

caso: la selectividad ha sido débil en los subsidios, mientras que la Vivienda Básica alcanzó beneficiarios cuyos niveles de ingreso son asimilables a los de los Programas de Viviendas Económicas, Autoconstrucción y Operación Sitio de los años sesenta. Arriagada y Echeverría (1990),

El impacto Urbano de la política habitacional constituye otra área de revisión importante de la efectividad de este período. La política del gobierno militar se orientó a dar prioridad al mercado en la asignación del uso del recurso suelo urbano, determinando éste las áreas de expansión, las densidades, la localización, perdiéndose capacidad de conducción del proceso urbano en un área que el mercado presenta serias imperfecciones (MIDEPLAN, 1994). En este período, se incrementó la segregación a gran escala de la ciudad con la erradicación de campamentos del sector oriente y central; se favoreció el crecimiento de la periferia de la ciudad mediante la localización de programas de vivienda básica en función de los menores costos de suelo (sin considerar la generación de diversas externalidades negativas), fenómeno que fue muy importante en la dinámica de extensión horizontal del área metropolitana, que sucedió a la liberalización del límite urbano y descuidó las funciones tanto de planificación urbana como de regulación de los operadores del transporte público.

2.2.3 La Política Habitacional de los Gobiernos de la Concertación

A comienzos de la década de los noventa, la situación en materia de vivienda se caracterizaba por un déficit cuantitativo y de trayectoria creciente, reflejada en la existencia de más de 900 mil familias sin casa. Por su parte, la oferta de soluciones habitacionales existente cubría sólo de manera parcial las necesidades de los hogares más pobres del país. La propuesta programática del equipo político técnico de la Concertación de Partidos por la Democracia propuso al país tres ideas matrices de gestión del sector de la vivienda que surgían del diagnóstico del déficit habitacional y urbano acumulado: i) más viviendas para los más pobres y allegados; ii) mejores barrios y ciudades; iii) diseño y ejecución participativa de los programas habitacionales (Mac Donald, 1992).

La política habitacional en Chile desde al año 2000, ha ido evolucionado en materia de cambios en lo que respecto a los programas habitacionales. Estos han sido creados, otros modificados, de acuerdo a los lineamientos políticos de cada gobierno. Además, se redujo

el monto del subsidio habitacional y el valor máximo de las viviendas, para que las familias puedan tener acceso a estos subsidios. Unos de los cambios que impulsa el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, fue incluir a las entidades públicas o privadas, las cuales iban a reemplazar a SERVIU en su papel constructor, facilitando la organización de las demandas; estas reúnen a las familias interesadas en postular, desarrollan un proyecto inmobiliario en conjunto, ya sea de construcción o mejoramiento, y así, puedan postular con el proyecto en su totalidad a los subsidios que otorga el Estado. “Las viviendas son construidas por una Entidad de Gestión Inmobiliaria (EGIS), en la que el beneficiario debe estar inscrito. Las EGIS pueden ser instituciones públicas o privadas con o sin fines de lucro. En el caso de las entidades públicas se trata, por ejemplo, de municipalidades o corporaciones municipales y en el caso de las privadas se trata, por ejemplo, de sociedades inmobiliarias, cooperativas de vivienda, fundaciones o corporaciones de vivienda. Los proyectos que son realizados por las EGIS deben contemplar una serie de elementos de equipamiento urbano como son áreas verdes, plazas, etc., y son aprobados en su conjunto. Cada proyecto debe involucrar al menos a 10 hogares. Los subsidios se otorgan según un puntaje que se asigna a cada proyecto y este puntaje considera los niveles de vulnerabilidad y situación de pobreza de las familias beneficiarias.” (Simian, 2010, pág. 301)

2.2.4 La Vivienda Social en el Período de Michelle Bachelet

A partir del año 2006 el gobierno busca disminuir el déficit habitacional focalizado en las familias que viven en pobreza; garantizar la calidad de las viviendas mejorando su estándar en los procesos de diseño y construcción; y promover la integración social procurando que las viviendas se encuentren insertas en barrios y ciudades consolidadas, incentivando a su vez la participación de las familias en la gestión de sus soluciones. En este periodo, junto con introducirse nuevos ajustes a la línea programática, se mejora y fortalece el Fondo Concursable para Proyectos Habitacionales Solidarios, que cambia su nombre a Programa Fondo Solidario de Vivienda.

Asimismo, se incorpora el Programa de Protección del Patrimonio Familiar con el objeto de ayudar en la detención del proceso de obsolescencia de barrios y viviendas y, con ello, aportar a la conservación del parque habitacional existente. En busca de reactivar económicamente al país, se implementó una serie de medidas, tendientes a absorber la

mano de obra existente; entre ellas, el año 2009 se generó el Subsidio Habitacional Extraordinario para la Adquisición de Viviendas Económicas, programa que consideró el otorgamiento de subsidios a la oferta de construcción de viviendas.

Se inicia el Programa de Recuperación de Barrios Quiero Mi Barrio, iniciativa que, mediante el mejoramiento de los espacios públicos y la participación ciudadana, busca recuperar los barrios en términos físicos y sociales, lo cual se lleva a cabo junto a los habitantes del barrio y el municipio, a través de un proceso participativo, que facilita el encuentro y la vida en comunidad.

En busca de reactivar económicamente al país, se implementó una serie de medidas, tendientes a absorber la mano de obra existente; entre ellas, el año 2009 se generó el Subsidio Habitacional Extraordinario para la Adquisición de Viviendas Económicas, programa que consideró el otorgamiento de subsidios a la oferta de construcción de viviendas.

En su segundo periodo de su gobierno entre 2014-2018, continuando con su política de vivienda se enfocará en la recuperación de 200 barrios en donde se concretará la segunda parte del programa Quiero Mi Barrio, integrando también el Fondo Solidario Elección de Vivienda, que busca recuperar espacios públicos en zonas marcadas por el deterioro urbano y la vulnerabilidad social desde un enfoque integral, que articule a los diversos órganos públicos y privados que deben trabajar en conjunto para ello. Incorporando a este trabajo a las organizaciones locales incorporando desde su inicio a las Juntas de Vecinos y estableciendo metas conjuntas con los Centros de Desarrollo Vecinal. Ligado a la iniciativa anterior, se pondrá énfasis en el Programa de Protección al Patrimonio Familiar (PPPF), que financia la reparación y mejoramiento de las viviendas, al menos a los 200 barrios identificados. De esta manera la recuperación de barrios y comunidades se realizará de manera integral, actuando “de la puerta hacia adentro”, como “de la puerta hacia afuera”. Se hizo una revisión y cambios en los programas de subsidios que hoy existen para la clase media, a efectos de extender su uso, ya que una parte importante de la integración de la ciudad tiene que ver con que los sectores medios puedan ser destinatarios de las políticas urbano habitacionales. Se focalizo en la atención a campamentos que hoy aún existen en Chile.

2.2.5 La vivienda en el Periodo Gobierno Sebastián Piñera (2010-2014).

En el año 2010, asume un nuevo gobierno liderado por la coalición de partidos chile vamos, quienes representan ideológicamente a la derecha política, integrado por partidos que apoyaron las reformas económicas y políticas de la dictadura de Augusto Pinochet, cuya agenda en materia de vivienda estuvo marcada por la atención de familias damnificadas por el terremoto que afectó a Chile en febrero de ese año. Cuya agenda en materia de vivienda estuvo marcada por la atención de familias damnificadas por el terremoto que afectó a Chile en febrero de ese año. En paralelo, se realizaron ajustes reglamentarios a las líneas de subsidios existentes, se desarrollaron intervenciones de rehabilitación urbana en comunas periféricas y se creó el Programa de Subsidio de Arriendo de Vivienda, también conocido en esta etapa como “Chao Suegra”.

La actual política habitacional chilena se materializa a través de diversos programas habitacionales, que ofrecen distintos tipos de subsidio según grupos objetivos de la población. El subsidio es entendido como una ayuda estatal directa, que se expresa en Unidades de Fomento (UF) y es entregada por una sola vez, sin cargo de restitución y que constituye un complemento de financiamiento destinado a la obtención o el mejoramiento de una solución habitacional. Respecto al financiamiento de la solución habitacional, este se completa con el ahorro de las familias y en algunos programas, con un crédito hipotecario obtenido a través de entidades bancarias. Es así como el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49, además del monto de subsidio consignado para el financiamiento de la solución habitacional, contemplan un subsidio para financiar servicios de asistencia técnica, que consisten en labores de carácter técnico, jurídico y social realizadas en general por empresas externas a los SERVIU, para apoyar a las familias en la obtención y/o aplicación de su subsidio.

Actualmente, se continua con los siguientes programas habitacionales: para familias de sectores medios (D.S 1), para familias de sectores vulnerables “Fondo Solidario de Elección de Vivienda” (D.S 49), Subsidio de Arriendo, Proyectos de Integración Social, Subsidio Rural, Subsidio Leasing y el Programa de Protección al Patrimonio Familiar D.S 255.

2.3 La Vivienda como componente de la Política Social

A fines de los años ´70 y durante los años ´80, una complejidad de factores colapsaron el tipo de políticas sociales desarrolladas por décadas en Latinoamérica, entre los más recurrentes: “las dificultades para sostener regímenes de prestaciones sociales de carácter universales asentados sobre criterios de solidaridad; ineficiencias en la gestión misma del aparato del Estado; presiones y demandas cada vez más complejas y difíciles de acoger en términos de volumen y especificidad, cambios sociodemográficos y en las expectativas de la población, entre los más importantes”. Todo ello llevó a una búsqueda de distintos modelos, constituyendo un referente el modelo neoliberal chileno. Serrano (2005),

Se entenderá por Política Social, lo que plantea la Guía de orientación de políticas públicas: política social (ONU, 2007), la cual señala que “es un instrumento que utilizan los gobiernos para regular y complementar las instituciones del mercado y las estructuras sociales. La política social es definida a menudo en términos de servicios sociales como la educación, la salud, o la seguridad social. Sin embargo, la política social incluye mucho más: distribución, protección y justicia social. La política social consiste en situar a los ciudadanos en el núcleo de las políticas públicas, ya no mediante el suministro de asistencia social residual, sino incorporando sus necesidades y voz en todos los sectores”.

Ahondando, se requiere precisar el concepto de vivienda. Una aproximación básica de vivienda es aquella que la identifica como un lugar cerrado y cubierto que se construye para que sea habitado por personas, que ofrece refugio a los seres humanos y les protege de las condiciones climáticas, además de proporcionarles intimidad y espacio para desarrollar sus actividades cotidianas, pero también es una “necesidad humana instintiva y prioritaria, siendo la vivienda la primera fuente en que la persona llega a la vida, se nutre y se desarrolla (...), donde además crea redes familiares y sociales, por lo tanto, no es sólo el lugar de residencia (...) Es así como la vivienda y el entorno inciden en el modo de vida de las personas” (Urbina, 2002). Si bien pueden encontrarse distintas tipologías de vivienda asociadas a factores culturales, climáticos o socioeconómicos, hay acuerdos sobre que el acceso a una vivienda es un derecho humano inalienable, en tanto es ese espacio donde se resguarda primariamente la salud física y mental en forma directa, por lo que también es esperable que ella cuente con accesibilidad física, inclusión de servicios básicos y también

el respeto a la diversidad cultural y la seguridad. Para los Estados latinoamericanos asegurar el derecho humano a vivienda es un gran reto, que representa una demanda creciente y asumida con diversas estrategias.

2.4 Estandarización e inflexibilidad: lo técnico y lo social como dicotomía

En 2001 se implementa una nueva política habitacional, traducida en el programa Fondo Solidario de Vivienda, que asume que todos los grupos vulnerables son sujetos de derecho para la obtención de una solución habitacional, con independencia de las características y la especificidad de cada uno de ellos. El Fondo Solidario de Vivienda (2001 a 2012) y su sucesor, el Fondo Solidario de Elección de Vivienda (vigente hasta hoy) operan como un fondo concursable de subsidios habitacionales para la gestión y compra de una vivienda. En este marco, el Estado externaliza el apoyo para que el subsidio se materialice en instituciones denominadas “entidades patrocinantes”, quienes deben preocuparse de gestionar la oferta de viviendas para la ejecución del subsidio, apoyando la organización de las familias para los procesos de postulación colectiva a los programas habitacionales. Cabe destacar que estas entidades patrocinantes deben realizar una asistencia para la gestión del suelo y también una asistencia “social”, plasmada principalmente en el denominado “Plan de Habilitación Social”, que corresponde a una serie de actividades más o menos estandarizadas que buscan apoyar a las familias en el proceso de instalación en la casa nueva, “habilitarlas” para la vida en la vivienda definitiva, promoviendo cierto tipo de prácticas en el uso del espacio y evitando otras. En este marco, la participación de los habitantes en el diseño de su vivienda ha sido concebida como un proceso en el cual los pobladores son “convocados” a intervenir en el contexto de un plan de acciones preconcebidas, que buscan principalmente informar sobre las posibilidades de colaboración enmarcadas en los sustentos técnico-económicos (“científicos”) que amparan el devenir de los proyectos. Esta política entiende al territorio como externo a los sujetos, negando la posibilidad real de habitar y reduciendo su tratamiento a la técnica de la construcción (Salgado, 2014), desconociendo que el hábitat residencial es: el resultado de un proceso en permanente conformación de lugares en distintas escalas referidas al territorio, que se distinguen por una forma particular de apropiación, dada por un vínculo cotidiano con unidades de experiencias singulares, potenciando relaciones de identidad y pertenencia, a partir de lo cual el habitante lo interviene y configura (Caquimbo, 2009, p. 12).

De este modo, la forma actual que adquiere la vivienda social se ampara en un “epistemicidio” que omite las prácticas de habitar y el conocimiento que tienen las personas de sus propias necesidades, realizando diagnósticos basados en las carencias residenciales evaluadas desde estándares universales, separando el objeto “vivienda” de sus reales usos y marginando a sus habitantes bajo el amparo de un saber técnico tributario de un enfoque arraigado en la tradición positivista. (De Sousa, 2009)

2.5 Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. N° 49 (V. y U.), de 2011.

“Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda Capítulo I: Del Programa Habitacional para familias Vulnerables

Artículo 1. Objetivo del Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda

El programa regulado por el presente reglamento, denominado Programa Habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda, en adelante también el Programa, tiene por objeto promover el acceso de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, a una solución habitacional a través de un subsidio otorgado por el Estado.

El programa está destinado a atender preferentemente a las familias que pertenezcan al 40% más vulnerable de la población nacional, en conformidad con la información que se obtenga de la aplicación del Instrumento de Caracterización Socioeconómica a que se refiere el artículo 5° de la ley N° 20.379, en adelante Instrumento de Caracterización Socioeconómica. Tratándose de postulaciones colectivas, el grupo organizado podrá incluir como máximo un 30% de familias calificadas sobre el 40% y hasta el 90% más vulnerable de la población nacional, siempre que se encuentren en las condiciones de carencia habitacional u otras situaciones de vulnerabilidad socioeconómica que se establezcan por resolución fundada del Ministro de Vivienda y Urbanismo, en adelante también el Ministro.

Artículo 2. Del Subsidio Habitacional El MINVU, directamente o a través del SERVIU, otorgará mediante este sistema de atención un subsidio destinado a financiar la adquisición o construcción de una vivienda.

El precio de la vivienda estará conformado por el monto del subsidio habitacional, el ahorro acreditado por el postulante, y los aportes adicionales públicos y/o privados, si los hubiere.

Los beneficiarios del presente programa no podrán optar a un crédito para complementar el financiamiento del precio de la vivienda a adquirir o construir.

Es importante señalar que las personas que postulan a este programa deben ser mayor de 18 años, cumplir con el ahorro, las alternativas de postulación son de tipo: Postulación Individual o Postulación Colectiva.

Postulación colectiva: Postulación que se realiza por un grupo organizado de postulantes, quienes podrán aplicar el subsidio habitacional en la modalidad de construcción de viviendas, a través de alguna de las siguientes tipologías: Construcción de viviendas que formen parte de un proyecto habitacional de las tipologías Construcción en Nuevos Terrenos o Megaproyecto, al que se encuentre asociado el grupo postulante.

La cantidad de postulantes por grupo dependerá del tipo de proyecto que pretenda desarrollar: En los casos de proyectos de Construcción en Nuevos Terrenos y Megaproyectos, el grupo organizado deberá estar integrado a lo menos por 10 postulantes hábiles, con un máximo de 160.

Del Proyecto Habitacional: En la modalidad de construcción de viviendas, podrán ser ingresados al SERVIU para su calificación proyectos habitacionales correspondientes a las siguientes tipologías: a) Construcción en Nuevos Terrenos (CNT), incluidos los Megaproyectos (MP): La construcción de un conjunto habitacional incluyendo su urbanización, que deberá contar con un solo permiso de edificación y/o loteo, y deberán tener un mínimo de 10 viviendas y un máximo de 160, considerando el equipamiento y áreas verdes contemplados en la normativa vigente. El proyecto podrá incorporar infraestructura y/o edificaciones existentes en el terreno en el que se desarrolle, considerando su recuperación o rehabilitación como parte de la intervención.

Del Terreno: La Entidad Patrocinante que presente al SERVIU un proyecto para Construcción en Nuevos Terrenos, deberá especificar la ubicación del proyecto en un plano de emplazamiento, acreditar la disponibilidad de terreno y en el caso que acredite dominio, que el precio del terreno se encuentre totalmente pagado. El SERVIU, conforme a las normas e instrucciones vigentes en la materia, podrá permitir la postulación de proyectos habitacionales en terrenos de su propiedad, para lo cual suscribirá una carta compromiso con el grupo postulante o con la Entidad Patrocinante, mediante la cual se autorice que el proyecto habitacional se desarrolle en dicho terreno, debiendo en este caso destinarse el

total de las viviendas del proyecto a beneficiarios de este Programa, pudiendo obtener un Certificado de Calificación Definitiva. Mediante Resoluciones del Ministro de Vivienda y Urbanismo, se determinará la forma en que los SERVIU podrán comprometer con los grupos postulantes o las Entidades Patrocinantes el desarrollo de proyectos en terrenos de su propiedad, los que se transferirán como mínimo a un precio equivalente al de su avalúo fiscal.

2.6 Plan De Acompañamiento Social (PAS)

Art. 50: Los proyectos habitacionales regulados por este Programa, deberán contemplar el diseño e implementación de un Plan de Acompañamiento Social, considerando las características y requerimientos de las familias destinatarias. Este Plan tiene por objetivos acompañar a las familias en el desarrollo de una solución habitacional, promoviendo su involucramiento en el proyecto habitacional, apoyando la instalación en sus viviendas y favoreciendo su integración en el nuevo barrio.

El Plan de Acompañamiento Social deberá contemplar los objetivos, actividades, recursos, productos, metas, indicadores, plazos y medios de verificación para cada una de las áreas de intervención definidas en el artículo siguiente, además de disponer de un cronograma de las actividades programadas. Este Plan de Acompañamiento Social estará conformado por tres etapas:

- a) Etapa de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto: esta etapa comprende el desarrollo de las labores necesarias para la organización de la demanda, el ingreso de la postulación, la ejecución del proyecto habitacional y hasta la entrega de las viviendas a las personas beneficiarias. Esta etapa será desarrollada por la Entidad Patrocinante del Proyecto, la que deberá informar periódicamente al SERVIU del avance de estos planes, quien supervisará su efectivo cumplimiento, así como aprobar todos los ajustes o modificaciones que la Entidad Patrocinante solicite realizar.

Fuente: 1 Texto del presente Decreto fue reemplazado por el artículo primero del DS N° 105, (V. y U.), de 2014. 2 inciso segundo del artículo 1° reemplazado por el número 1 del artículo 2° del DS N° 22, (V. y U.), de 2016.

En esta etapa el plan de acompañamiento se conformará a partir de un Diagnóstico Participativo con las familias pertenecientes al grupo organizado, el que se realizará durante la labor de Organización de la Demanda y deberá ser presentado al momento del ingreso del proyecto al Banco de Postulaciones.

Este diagnóstico también deberá definir el equipamiento adicional al mínimo establecido en el artículo 46 del presente reglamento y su resultado constará en un Acta de la Asamblea, a cuya firma concurra la mayoría de los integrantes del grupo. Formarán parte de esta Acta los planos, fotos, o cualquier antecedente con el que se haya presentado el proyecto final aprobado por las familias integrantes.

Por otra parte, la Entidad Patrocinante deberá procurar la entrega de las respectivas escrituras de compraventa a las familias y coordinar el servicio de post venta con la empresa constructora por el plazo establecido en el penúltimo inciso del artículo 29.

- b) Etapa Posterior de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio: etapa que comenzará desde la entrega material de las viviendas y, como mínimo, hasta los nueve meses siguientes de producida ésta, para proyectos de Construcción en Nuevos Terrenos. Esta etapa será ejecutada por el SERVIU, directamente o a través de personas naturales o jurídicas que seleccione para su desarrollo. En este último caso, las labores a ejecutar podrán ser contratadas por separado o en conjunto, debiendo asegurar el desarrollo integral de todas ellas.

El Plan de Acompañamiento Social (PAS) o Plan de Habilitación Social (PHS), busca fortalecer la participación de las familias, transformándose en una herramienta transversal para el desarrollo del proyecto, que permite la conexión e integración del ámbito constructivo y del ámbito social, ambos son fundamentales en la experiencia del “habitar”.

Los Planes de Acompañamiento Social constituyen una profunda conexión para potenciar mecanismos de participación, integración y profundizar en la identificación de necesidades entre las familias, desde donde se inicie la instalación de espacios habitados por ellos mismos.

Fuente: Ministerio de Vivienda y Urbanismo (<http://www.minvu.cl>)

2.7 Trabajo Social y Vivienda

Hemos visto avances en lo que se refiere a la política de vivienda, en nuestro país, tenemos que ir más allá de la entrega de un subsidio que se aplica en la obtención de una vivienda que es una solución importante para las personas, donde ellos pueden conformar su hogar tan esperado por mucho tiempo, para referirnos al grupo principal al cual está enfocada nuestra investigación que son las personas de acuerdo con su condición socioeconómica llamados vulnerables. La importancia de que ellos puedan ser parte de un proyecto habitacional donde hay que mencionar y destacar la labor que hace el trabajador/a social en poder intervenir en el proceso en apoyar, dirigir y educar a las personas beneficiadas en lo que se refiere como aprender a vivir en comunidad, en donde se comprende otro hábitat, territorio, donde las familias puedan tener un mejor bienestar al que tenían antes donde puedan conectarse a las redes de sociales de apoyo comunitario para que las familias puedan resolver sus problemas cotidianos y fortalecer la convivencia entre los nuevos vecinos en mantener de forma efectiva satisfactoria la rutinas de la vida diaria.

2.8 El Contexto Social, Económico, Político e Institucional de la Práctica Profesional del Trabajo Social en el Ámbito de Vivienda

Nadie duda en estos momentos sobre el papel que el territorio y la vivienda posee en los procesos de exclusión social y la intensidad con la que se ve afectado el derecho a una vivienda cuando la pobreza afecta, uni o multidimensionalmente, a un individuo o familia, condicionando no sólo el acceso a la misma, sino a todas las dimensiones que están relacionadas con el desarrollo de una vida digna. Sin tener como pretensión realizar una profundización en esta materia, resulta fundamental para nuestra investigación introducir y dimensionar las variables vivienda y territorio en el contexto de los derechos humanos, la política y justicia social, y hacerlo en relación a los elementos que están vinculados con el trabajo social como disciplina académica pero, también, como ámbito de investigación que favorece, enriquece y construye el ejercicio profesional en una imprescindible relación teoría - práctica.

Para comprender la necesidad del Trabajo Social en el ámbito de vivienda resulta imprescindible abordar la situación actual de la vivienda social y hacerlo atendiendo a un contexto de derechos, política social, justicia e igualdad social a los que ésta debe ir

vinculada. El desarrollo de recomendaciones, informes o comunicaciones generados por parte de organismos internacionales y nacionales (Relator Especial de la ONU en materia de vivienda, Comisión Europea, Agencia de los Derechos Fundamentales de la UE (FRA), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Plataforma Europea contra la Pobreza y Exclusión Social, Defensor del Pueblo Español o Defensores Autonómicos, citando alguno de los más representativos en referencia a nuestro contexto territorial) pone de manifiesto el interés que la visión social de la vivienda posee en la consecución de la cohesión social, la lucha contra la pobreza o la exclusión social y cómo la cuestión social de la vivienda se ha convertido en un eje fundamental de análisis en los procesos de exclusión, vulnerabilidad social o pobreza de colectivos en situación de riesgo tradicionales pero, también, en colectivos sociales emergentes (jóvenes con sueldos precarios, trabajadores pobres, migrantes, mayores, etc.).

El reconocimiento de la vivienda como un elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado supone el derecho a vivir en seguridad, paz y dignidad pero, además, y siguiendo a lo indicado por parte de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, es un derecho humano vinculado a otros derechos, lo que supone que la vivienda sea analizada atendiendo a otras consideraciones tales como garantizar un acceso ajustado a los ingresos o contemplar la variable “adecuada” como elemento clave para la vida digna a la que hacíamos referencia. En este sentido son significativos los Informes emitidos por el Relator Especial de la ONU para una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado⁽¹⁾ en relación a la situación de España y la invitación a realizar una reflexión necesaria sobre las políticas económicas y sociales con un imprescindible enfoque de la vivienda y suelo basado en los derechos humanos, además de la llamada a adoptar políticas de vivienda con un carácter integral y coordinado basado en la protección de los más vulnerables incorporándose en políticas sociales y planes de urbanismo y vivienda (Kothari, 2008). Recomendaciones que, casi una década después y tras los impactos derivados de la crisis social, económica o laboral, continúan siendo objeto de atención en los mismos términos.

En el contexto europeo, si bien existe una abundante literatura en materia de vivienda social en forma de comunicaciones, directivas o informes emitidos desde distintas instancias oficiales, lo más destacado es la vinculación que se hace de la vivienda social con los servicios sociales de interés general y las consideraciones que en la Carta de los

Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Carta Social Europea revisada (COM (2010) 2020) se realizan, destacando la vivienda social como un derecho fundamental que supone una condición previa para el ejercicio de los demás derechos fundamentales y el acceso a una vida digna (Juan, 2016, p.17; Juan, 2012).

Si bien existen perfiles diferenciados dentro del trabajo social en el ámbito de la vivienda orientados en la actualidad a nuevos fenómenos emergentes relacionados con el derecho a una vivienda, no es menos cierto que la vivienda ha sido un elemento de análisis en los diagnósticos, valoraciones o pronósticos profesionales que se remontan a las pioneras del trabajo social (González, M., Blanco, P. y Martos, C., 2016, p.146) y que han formado parte del trabajo social en vivienda pero, también, de la profesión vinculada a recursos “tradicionales” donde el lugar que habitan individuos, familias y comunidades requieren de un análisis reflexivo e integrador. Un análisis que ha debido de requerir (y requiere) de una formación y la imprescindible transferencia de conocimientos que la investigación en las ciencias sociales aplicadas nos aporta dentro de nuestra disciplina.

La vivienda es uno de los bienes más importantes para el ser humano, ya que en ella tienen lugar aspectos de gran relevancia como el proceso de socialización, desarrollo y desenvolvimiento individual, además de ser un espacio de seguridad y privacidad. Cuando se habla del problema de la vivienda se hace referencia, por una parte, a la incapacidad económica de las mujeres para tener acceso a ella, ya sea en propiedad o arrendamiento; y la gran cantidad que reside en viviendas inadecuadas, deterioradas y con pésimas condiciones de habitabilidad (Benavente y Escobedo, 2006).

La vivienda como elemento de estudio tiene muchas facetas, entre ellas su geografía, que corresponde al tamaño de las unidades, la densidad y tipología; sus condiciones en materia de tenencia, infraestructura, materiales y de antigüedad; el mercado en el que se estudia la demanda a partir de los cambios en la formación de hogares, las edades y los requerimientos familiares, así como el incremento en la población, los escenarios socioeconómicos, las capacidades de pago y la oferta a través del análisis de precios, es decir el financiamiento; su diseño, en el que se observan sus tipologías y la problemática energética y ambiental (Soriano, 1988).

La habitabilidad de una vivienda, está entonces en función no solo de la calidad de los materiales utilizados en su construcción, de la superficie habitable o de la disponibilidad de

los servicios de agua y saneamiento. También está en relación con la proximidad o la lejanía con el empleo (tiempo y costo del traslado vivienda-trabajo), los equipamientos educativos, de salud y recreativos, de la calidad de los espacios abiertos de encuentro y convivencia. De ahí que el derecho a la vivienda aparezca cada vez más como el derecho a la ciudad, y que la política habitacional tenga la tarea de aprender a hacer ciudad, es decir, viviendas en ciudades donde las mujeres vivan, trabajen, estudien y se diviertan en un mismo espacio.

Como se puede apreciar en la primera etapa, se desarrollan procesos claves para el involucramiento de las familias en el proyecto, entre los que se destacan, el Diagnóstico Participativo y la Aprobación del proyecto técnico por parte de las familias. La normativa señala que “la Entidad Patrocinante deberá desarrollar un diagnóstico participativo de las familias, el que deberá ser presentado al momento del ingreso del proyecto habitacional al proceso de postulación. El diagnóstico, además de considerar variables como: composición por género, grupos etarios, características cualitativas y cuantitativas de las familias, procedencia de éstas, existencia de grupos vulnerables, principales necesidades y requerimientos de las familias, deberá, para el caso de proyecto Construcción Nuevos Terrenos(CNT), incluir una propuesta de equipamiento adicional al mínimo establecido en la normativa del programa” (MINVU, 2014). Para realizar el diagnóstico, las EP aplican una ficha diagnóstica familiar, proporcionada por SERVIU RM, generando bases de datos que incluyen, entre otras, los variables sexos, y realizan actividades grupales de validación de la información con las familias y de definición participativa del equipamiento comunitario. Para esto último, SERVIU RM los provee del formato para el acta de reunión en la que se define el equipamiento comunitario. Las EP finalmente entregan un informe diagnóstico a SERVIU RM, incluyendo la base de datos construida. Respecto al diseño técnico del proyecto habitacional, el PAS debe estar orientado a dar a conocer el diseño del proyecto a las familias, obtener la opinión de las familias sobre este y someterlo a la aprobación de ellas, contemplando la posibilidad de efectuar los ajustes al diseño del proyecto habitacional acordados con las familias. (Libro Chile México, pag-72; 129)

2.9 Significado de la Evaluación:

La definición de evaluación de programas y proyectos sociales, y que por extensión también puede ser utilizada para las organizaciones que los llevan adelante, es la que sigue. “La

evaluación es una actividad programada de reflexión sobre la acción. Dicha acción / objeto de la evaluación, puede ser: propuesta para su realización futura, en curso de realización o ya realizada. La evaluación se lleva a cabo mediante procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información y a través de comparaciones respecto de parámetros definidos. Su finalidad es emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables, sobre las actividades y los resultados (presumibles o concretados) de las intervenciones sociales y formular recomendaciones que permitan decisiones orientadas a mejorar la acción.” (Nirenberg et al, 2000).

El proceso de evaluación debería ser continuo y debería estar integrado a la ejecución de los proyectos, en contraposición con la aún no del todo superada costumbre de realizar evaluaciones recién al final del ciclo de los proyectos o después de terminados. Es aconsejable por eso que el diseño evaluativo se realice en forma comprensiva y simultánea a la formulación de las intervenciones o bien en los inicios de la etapa de ejecución. De tal manera, las dimensiones, variables e indicadores que lo integran serían relativamente constantes, independientemente de los momentos de los cortes evaluativos, variando sí los énfasis, grados de detalle o focos considerados en cada oportunidad, pero sin perder de vista la totalidad del modelo diseñado, que brinda el marco conceptual y metodológico común para las distintas tareas evaluativas y para todos los que intervienen en ellas. (Nirenberg et al, 2000).

2.10 La Satisfacción como medida de Calidad:

Algunos autores plantean que la medición de la satisfacción es una manera de revelar la calidad; así lo hace Donabedian: La satisfacción del cliente es de importancia fundamental como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente. Además de aseverar que regularmente la mayoría de los clientes afirman estar satisfechos, independientemente de la calidad real, McCauley y Salter indican que resulta difícil evaluar la satisfacción. Las dificultades en la evaluación surgen, por una parte, de que los métodos y medidas usados para recolectar los datos suelen influir en las respuestas de los usuarios y, por otra, de que tanto el acceso a los servicios como sus repercusiones (por

ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción a tal nivel que esta no refleje el proceso de prestar atención.

Por último, se recuerda que, dada su subjetividad, el punto de vista del usuario sobre la calidad es parcial. A este respecto es útil volver a citar a Sitzia y Wood, quienes al retomar la posición de Redfern y Norman indican que el concepto de calidad debe incorporar la equidad, la accesibilidad, la aceptabilidad, la eficiencia, la efectividad, y la conveniencia” (Salazar V.2007).

Utilidad del Programa: Es relevante poder tener la percepción de las personas referentes a los programas sociales, habitacionales o de otra índole, saber por parte de ellos si se ajustan a la realidad o necesidades desde su mirada personal. “Dichas acciones evaluativas permitirían a su vez conocer la utilidad de un programa.” (Rossi, Freeman ; Lipsey, 1999).

2.11 Relevancia del Diseño y Estándar Final de las Viviendas

Otra innovación que integra la nueva política habitacional es el aumento en el número de espacios de la vivienda de una habitación a dos. También se exige que los proyectos originales incluyan el diseño de ampliación de la vivienda para 55 m² finales (antes la exigencia era de 50 m²). Sin embargo, es importante subrayar estos dos cambios por sí solos no lograrán obtener mejoras sustantivas en la vivienda. Deben considerarse obligadamente las claves de diseño que garanticen el estándar final de éstas; que contribuyan a potenciar el desarrollo sustentable de las viviendas y a encausar procesos de valorización y no de deterioro de la vivienda social, como ha ocurrido hasta ahora. No basta con aumentar el tamaño final de las viviendas de 50 a 55 metros cuadrados, si no se garantiza que éste será viable. Proyectar el crecimiento de una vivienda no asegura que se vaya a mantener o mejorar el estándar. Es precisamente en este punto donde el diseño juega un rol primordial para resguardar que el crecimiento de las viviendas sea armónico, fácil y sustentable en el tiempo. Es un hecho bastante extendido que muchas viviendas sociales -al contrario de lo que ocurre con la mayoría de los bienes inmuebles-, se han ido desvalorizando con los años. Un dato que confirma esta situación se observa en las viviendas sociales transadas en el mercado de segunda mano entre los años 2004 y 2005 en la Región Metropolitana, de las cuales el 22 por ciento presentaba rentabilidades

negativas, que para el caso específico de los departamentos aumentaba a 30 por ciento. En otras palabras, la vivienda social que constituye el mayor capital con que cuentan las familias en situación de pobreza, pierde valor con el tiempo¹³

En este marco, la participación de los habitantes en el diseño de su vivienda ha sido concebida como un proceso en el cual los pobladores son “convocados” a intervenir en el contexto de un plan de acciones preconcebidas, que buscan principalmente informar sobre las posibilidades de colaboración enmarcadas en los sustentos técnico-económicos (“científicos”) que amparan el devenir de los proyectos. Esta política entiende al territorio como externo a los sujetos, negando la posibilidad real de habitar y reduciendo su tratamiento a la técnica de la construcción (Salgado, 2014)

2.12 El Rol de la Egis

Por último, cabe hacer una reflexión acerca del rol de las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) como mediadoras entre las familias, el MINVU y las empresas constructoras. Las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social, EGIS, tuvieron como predecesoras a las Entidades Organizadoras, que nacieron cuando el Estado dejó de ejecutar directamente los programas de vivienda. Su función era asesorar a las familias en la adquisición de su casa. Las apoyaban a organizarse en grupos a través de los cuales pudieran convertirse en un nicho atractivo para las constructoras.

Los oferentes de vivienda social debían competir por ganarse a esta peculiar “demanda”, consistente en grupos de trabajadores organizados. Las Entidades Organizadoras constituían, así, la contraparte de las constructoras o inmobiliarias. Su beneficio era doble: por una parte, estimulaban la competencia entre las constructoras; y, por otra, conseguían mejorar la calidad de los proyectos. Hoy, la figura encargada de la gestión de los proyectos de vivienda social son las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS). Pueden desempeñar el papel de EGIS tanto organizaciones cuya única actividad es esa, como también empresas constructoras o inmobiliarias. Las empresas constructoras realizan integración vertical de la construcción y gestión inmobiliaria operando como EGIS. Según la Cámara Chilena de la Construcción, esta figura les permite generar economías de escala para atender la demanda de vivienda para el segmento más pobre de la población (2006). La pregunta que cabe aquí es cómo evitar el riesgo que las empresas constructoras que operan como EGIS se guíen principalmente por intereses económicos vinculados a la oferta

inmobiliaria, debilitando la calidad de la asesoría que brindan a las familias más vulnerables, cuyas preferencias y necesidades podrían quedar postergadas. ¿Hasta qué punto las EGIS-constructoras pueden ayudar a fortalecer la capacidad de negociación de las familias frente a la oferta? ¿Es este fortalecimiento de la demanda frente a la oferta, por la vía de organizar a hogares de bajos ingresos para conseguir relaciones más equilibradas con las empresas e independencia para buscar las mejores opciones de calidad y localización, una tarea esencial de las EGIS? La Fundación Un Techo para Chile asesora a familias de campamentos en la aplicación del Subsidio Habitacional para la adquisición de su vivienda. La Fundación moviliza sus recursos y capacidades de negociación con constructoras, propietarios del suelo, empresas privadas y municipalidades en la búsqueda de terrenos aptos para la construcción de esas viviendas. Entre otras cualidades, busca sitios bien localizados de tal forma de no romper las redes sociales que poseen las familias.

2.13 La Vivienda y su Rol Simbólico

El intento por entender y transformar el hábitat implica la comprensión del “habitar” desde un enfoque vivencial, asumiendo la concepción del espacio como emergente a partir de las prácticas de los sujetos en sus vidas cotidianas (Imilan, Jirón e Iturra, 2015). Desde esta perspectiva, “la experiencia del habitar se conforma a partir de raíces y rutas, (...), el espacio se experimenta y significa tanto en las relaciones fijas y residenciales, como en los viajes que se realizan” (Imilan et al., 2015, p. 88). Así, en la movilidad cotidiana de los trayectos, en la ruta de ida y también en el retorno a la habitación, a la casa, se desenvuelve el habitar como una práctica que, a decir de Heidegger: es “la manera en que somos en la tierra (...) [pues], ser humano significa habitar” (Heidegger, 1951, p. 2).

En el marco de las rutinas de la vida cotidiana, la vivienda, según Giannini (1987), como lugar al que se regresa siempre, como punto de partida y retorno, es fundamental como espacio de contención de la dispersión de la calle y la enajenación del trabajo, y como uno de los elementos estructurantes de lo cotidiano y de las prácticas del habitar. Entendida como espacio acondicionado para la vida y escenario de la existencia privada, la vivienda, según Bourdieu (2010), es objeto de una serie de actividades y representaciones que podrían calificarse de “mitopoyéticas” (término tomado por Bourdieu de E. Cassire), es decir, que logran transmutar el objeto en una realidad cargada de significaciones,

otorgándole un halo sagrado al identificarse en lo que podríamos denominar como la encarnación de la familia, lo visible de sus particulares relaciones. Al tratarse de un objeto material, observable, perdurable y vinculado a un proyecto de convivencia familiar, adquiere especificidades que la distinguen de otros elementos importantes en la reproducción de la vida, vinculados hoy principalmente a la presentación de servicios individuales. En este sentido, se trata de un objeto particular en la medida en que denota, más que cualquier otro bien, las características sociales de su habitante, su posición en el espacio social, dada por la estructura de capitales y trayectoria de vida (Bourdieu, 2010). Su rol simbólico está dado porque no solo designa al edificio, sino que también a sus habitantes como grupo; por tanto, es indisociable del hogar, de la idea de “proyecto familiar” y del refuerzo de los lazos de familia.

2.14 Relaciones Vecinales:

Las relaciones humanas en un barrio o conjunto de viviendas sociales son fundamentales para una positiva convivencia dentro entorno residencial, permitiendo que la vida cotidiana, de los vecinos pueden ser percibidos como personas con las cuales es socialmente adecuado entablar conversaciones, interaccionar amistosamente, transmitir experiencias, opiniones, recibir ayuda en casos de necesidad ser solidarios entre ellos. Incluso, vecindarios constituidos con estructuras arquitecturales físicas y socioculturales sólidas pueden disminuir o desaparecer cuando la convivencia entre las familias se encuentra caracterizada, o pase a caracterizarse con el transcurso del tiempo por conflictos continuos, como sucede mayoritariamente en los condominios y conjuntos de viviendas sociales.

De esta manera cuando existen problemáticas sociales que se derivan o tienen su causa en los conflictos generados de la convivencia vecinal, como son por ejemplo la violencia social, la delincuencia, la exclusión y estigmatización social, “existe una gran presión social, y no se producen sentimientos de identificación, territorialidad, pertenencia y arraigo con espacios que podrían haberse convertido en lugares vecinales, y si es que lo fueron en algún tiempo, ello perdurará sólo en la mente de los vecinos, quienes recordarán acontecimientos compartidos de identificación social acaecidos en el pasado .” (Ledrut, 1968:2).

De esta manera cuando existen problemáticas sociales que se derivan o tienen su causa en los conflictos generados de la convivencia vecinal, como son por ejemplo la violencia social, la delincuencia, la exclusión y estigmatización social, “existe una gran presión social, y no se producen sentimientos de identificación, territorialidad, pertenencia y arraigo con espacios que podrían haberse convertido en lugares vecinales, y si es que lo fueron en algún tiempo, ello perdurará sólo en la mente de los vecinos, quienes recordarán acontecimientos compartidos de identificación social acaecidos en el pasado .” (Ledrut, 1968:2). Y que permanecerán en la memoria simbólica vecinal como espacios de encuentro recordados con nostalgia, pero desde la cual se puede hacer partir una intervención barrial

En los condominios sociales se pueden dar niveles de participación entre vecinos, esto permitirá realizar actividades que admitan tener lazos de una buena convivencia para así conocerse y enfrentar las distintas problemáticas en su comunidad. Es importante que ellos como individuos puedan reconocer y dar sentido a su espacio haciéndolo propio para que exista un mayor control, sentido de compromiso y cuidado con el entorno que ellos habitan.

“Las familias que lleguen a habitar barrios donde se produce una vasta vida social, un lugar en el cual la vida significativa ocurre, tendrán más posibilidades de encontrar sus necesidades sociales y emocionales satisfechas que aquellas que viven en un vecindario donde la vida social está quebrantada o no existe” (Ledrut, 1968:3).

2.15 Matriz Analítica de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

La participación en la administración o gestión pública puede ser definida como la intervención de la Sociedad Civil en el ejercicio de las funciones de administración de un servicio público. Esta participación puede materializarse como:

- Expresión e integración de las demandas ciudadanas en la consecución de un interés general;
- Incentivo para una gestión pública eficiente y eficaz;
- Instrumento de control ciudadano (Flacso 1997);

- Instrumento para la satisfacción de necesidades básicas.

De acuerdo con estos cuatro grandes objetivos de la participación ciudadana en el ámbito de la gestión pública, es posible ordenar sus contenidos en una matriz construida sobre dos ejes centrales: para qué se participa, y cómo se participa.

2.15.1 La Participación Decisoria:

En esta modalidad, el ejercicio de la participación ciudadana se orienta fundamentalmente a garantizar que las decisiones tomadas por la administración pública se realicen no en función de sus propios intereses, sino de intereses generales que están definidos políticamente. Corresponde a un tipo de participación más cercana a la participación política que a una desarrollada con objetivos meramente administrativos. Implica que las personas y grupos son convocados en la perspectiva de influir respecto de un tema específico, en un proceso de negociación entre las partes involucradas en el cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante. La participación decisoria combina la incorporación a la toma de decisiones con la expresión de los derechos y demandas. Es un tipo de participación en la cual la Sociedad Civil actúa con un sentido de identidad e intereses propios. A la vez, logra proponer temas al Estado, influir directamente en la toma de decisiones e incrementar su capacidad de negociación e interlocución con el sector público. El sujeto que participa se piensa a sí mismo como coproductor y también velador en relación con la toma de decisiones de la administración pública.

2.15.2 La Participación Consultiva:

La participación ciudadana de tipo consultivo se plantea como opinión y control de parte de los interesados en el cumplimiento de los objetivos políticamente definidos por la administración pública. En esta modalidad, la participación permite ejercitar los propios derechos y, simultáneamente, utilizar la oferta existente, velando por el adecuado cumplimiento de los objetivos y las reglas del juego preexistentes. Un prerequisite para ello es el acceso a información por parte del usuario.

2.15.3 Participación Ejecutora y Administradora:

En esta modalidad, la participación de los interesados en la gestión pública busca romper el formalismo burocrático por un tipo de solución más directa. Combina la satisfacción de necesidades básicas y la incorporación a la gestión pública, desde el diagnóstico de una situación que se quiere regular o modificar, hasta la puesta en práctica y evaluación de las políticas destinadas a ese fin. En este tipo de intervención ciudadana, los beneficiarios operan como gestores de programas públicos para dar a respuesta a problemas que los afectan, lo que supone la existencia de liderazgo social e información para actuar como interlocutor de las agencias estatales. En la práctica, la participación ejecutora y administradora constituye un incentivo para una gestión pública eficiente y eficaz, pues usualmente surge en relación con problemas derivados del formalismo burocrático, esto es, el predominio estricto de una racionalidad formal que dificulta que la gestión de la administración alcance los objetivos perseguidos.

2.15.4 Participación Instrumental:

Participación instrumental es aquella cuyo solo propósito es la satisfacción de necesidades básicas y, por consecuencia, implica una relación con la administración pública únicamente en cuanto ofrezca acceso a los recursos pertinentes. En esta modalidad el sujeto utiliza la oferta tal cual viene predefinida desde los canales institucionales, actúa fundamentalmente como un usuario-cliente y, en tanto tal, no busca incidir en la gestión pública mientras obtenga los resultados deseados. Márquez F. (2001).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

La metodología que se implementará en este estudio será la investigación de tipo mixta (cuantitativa – cualitativa).

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Roberto Hernández-Sampieri)

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).²

Los métodos mixtos “capitalizan” la naturaleza complementaria de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa. La primera representa los fenómenos mediante el uso de números y transformaciones de números, como variables numéricas y constantes, gráficas, funciones, fórmulas y modelos analíticos; mientras que la segunda a través de textos, narrativas, símbolos y elementos visuales. Lieber y Weisner (2010)

Un estudio mixto comienza con un planteamiento del problema que demanda claramente el uso e integración de los enfoques cuantitativo y cualitativo. En este siglo, diversos artículos y textos han incluido diferentes cuestiones sobre los planteamientos mixtos, pero dada la naturaleza introductoria de este capítulo, nos limitaremos a los aspectos prácticos para desarrollarlos. La formulación del planteamiento tiene tres momentos decisivos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2012).

El paradigma positivista enmarca el planteamiento metodológico de la propuesta de investigación, del mismo modo en su alcance y lineamientos proponen recolectar la información con instrumentos que midan variables y un procesamiento de análisis de información bajo el método mixto. Obteniendo la finalidad de esta investigación que es Evaluar el Plan de Acompañamiento Social en el Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. N°49, (V. y U.), de 2011, desarrollado por Entidades Patrocinantes a través de la asistencia técnica en los proyectos finalizados que tienen aproximadamente un año de entrega en los condominios sociales.

La investigación se realizara mediante el enfoque mixto desde la recolección de los datos e información para el planteamiento del problema hasta el análisis de datos numéricos, que otorgara una representación actual de la satisfacción de los beneficiarios referente al rol que ellos tienen en la participación del proceso en la ejecución del proyecto en el Programa Fondo Solidario Elección de Vivienda, Vivienda D.S. N°49, (V. y U.), de 2011 en el Marco del Plan de Acompañamiento Social mediante cifras y gráficos

Al plantearse la necesidad de evaluar la satisfacción de las personas que son beneficiarios del Programa de Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. N°49, (V. y U.), de 2011 en el marco del Plan de Acompañamiento Social, se hace necesario analizar el enfoque con el que se abordará el fenómeno a observar, el que se encuentra fuertemente relacionado con la causalidad de la evaluación, la cual puede ser interpretada o explicada por la satisfacción de los beneficiarios del Plan de Acompañamiento Social.

Discernir objetivamente que fallas perciben desde la realidad el asignatario, que la instrumentalidad le asigna el usuario, y por último conocer si le aporta beneficios o no este proceso. Es preciso señalar que la investigación tiene como finalidad evaluar la satisfacción de las Entidades Patrocinantes tomando en cuenta la opinión de los beneficiarios o asignatarios sobre la efectividad del plan de acompañamiento social implementado por el programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49, (V. y U.), de 2011, programa habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo

El enfoque mixto se adecua a este proceso investigativo permitiendo la obtención que “recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio” (Hernández-Sampieri 2006, p. 755). Para Hernández-Sampieri este enfoque se logra mayor amplitud, profundidad, diversidad, riqueza interpretativa y sentido de entendimiento.

El propósito del estudio fue definido de acuerdo con el objetivo general, el universo a investigar corresponderá en forma categórica a las personas beneficiarias correspondiente al Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49, (V. y U.), de 2011, referente a los proyectos terminados y entregados durante el año 2018-2019 en la Región Metropolitana.

3.1 MUESTRA:

Las muestras probabilísticas requieren la determinación del tamaño de la muestra y de un proceso de selección aleatoria que asegure que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos. Todo esto lo hemos visto, aunque falta exponer algo esencial que precede a la selección de una muestra: el marco muestral. Éste constituye un marco de referencia que nos permite identificar físicamente los elementos de la población,

la posibilidad de enumerarlos y, por ende, de proceder a la selección de las unidades muestrales (los casos de la muestra) (Morgan, 2008 y Sudman, 1976).

Para determinar la muestra, se realiza en conjunto con la Sección Habilitación Social quienes reciben los informes de las EP o Egis, entre los años 2015-2016 fueron 40 proyectos calificados, como el universo era demasiado amplio, se dejaron 4 proyectos que son una selección de aquellos comités más representativos, según el territorio o comuna.

Consideraciones a destacar es que estos condominios contemplan en su equipamiento bombas hidráulicas, dada la relevancia y novedad que es para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo la implementación de esta nueva estructura y están bajo el régimen de la ley de copropiedad (Ley Nro.19.487).

Para conocer el perfil de los usuarios la muestra de investigación será mediante entrevista semi estructurada a 1 o 2 dirigentes o delegados sociales de cada condominio con el propósito de conocer el nivel de satisfacción, participación referente al plan de acompañamiento social y aplicación de encuestas a las personas de cada condominio de las 4 comunas seleccionadas.

Es importante destacar que los 4 condominios de viviendas sociales lo conforman 746 propietarios, dada la cantidad de personas el tiempo que llevaría el estudio y la ejecución de los instrumentos en la aplicación de la misma, se debe indicar que no existen los recursos humanos, económicos o de logística, necesarios para establecer una muestra más representativa respecto al total del universo.

Proyectos calificados en construcción en nuevos terrenos (CNT) durante el 2015-2016 fueron 40 proyectos de construcción tipología B en altura(departamentos) de los cuales se seleccionaron proyectos regulares beneficiarios provenientes de comités (personas que arrendaban o vivían de allegados), para poder entender mejor la elección los propietarios no son provenientes de campamentos.

El criterio por considerar de estas entidades patrocinantes es que las personas puedan dar a conocer el trabajo realizado o entregado por medio del plan de acompañamiento social. (PAS)

Proyecto	Comuna	Cantidad Departamento	Entidad Patrocinante	Fecha Entrega Viviendas
Celestin Freinet	La Pintana	392	Concrecasa	26.11.2018
La Hacienda	El Bosque	160	Oval	23.05.2018
Las Lilas 1	Renca	130	Crear	28.05.2018
Rigoberto Jara 1	Quilicura	64	Berger-Berger	05.06.2018

3.2 Criterios de la Muestra

- a) Período de entrega de condominio, de un año a un año y medio viviendo en la solución habitacional
- b) Condominio desplazado en comunas de alta demanda de viviendas sociales: Quilicura, El Bosque, La Pintana, Renca
- c) Diferentes Entidades de gestión inmobiliaria que pertenecen a comunas de mayor numero de postulantes.
- d) Entidades Patrocinantes que realizan el Plan de Acompañamiento Social: CREAM, OVAL, BERGER Y BERGER y CONCRECASA, son distintas y además son calificadas como buenas o recomendables en la relación a la documentación que se recibe de los planes de habilitación social que son calificados por los profesionales de SERVIU.

Para el tamaño de la muestra probabilística, teniendo la información de los 4 proyectos seleccionados y el total de viviendas que contiene cada conjunto habitacional emplazados en distintas comunas de la Región Metropolitana, se debe determinar para ello el tamaño de la muestra y la selección aleatoria de los elementos muestrales.

Proyectos Seleccionados:

EP-EGIS	PROYECTO	COMUNA	TOTAL VIVIENDAS	MUESTRA	%
Crear	Parque Las Lilas 1	Renca	130	43	17%
Oval	La Hacienda	El Bosque	160	54	21%
Berger-Berger	Rigoberto Jara 1	Quilicura	64	23	9%
Concrecasa	Celestin Freinet	La Pintana	392	134	53%
			746	254	100%

En la gráfica del cuadro más arriba se puede visualizar que el Proyecto de La Pintana es muy grande respecto de las poblaciones de los proyectos de las otras comunas, por lo cual aquí entran a tallar consideraciones prácticas, más allá de las consideraciones técnicas. Si fuere difícil abordar 134 casos, podría rebajarse ese segmento, pero ello afectaría la calidad inferencial (generalizadora) de la muestra.

Es importante señalar que de cada proyecto seleccionado se obtuvo una minuta con las características generales como familia, vivienda, entorno del lugar, tipología de los departamentos, construcción, etc.

Planificación de Fechas de las Encuestas a realizar:

PROYECTO	COMUNA	FECHA ENCUESTA
LA HACIENDA	EL BOSQUE	31 AGOSTO
CELESTIN FREINET	LA PINTANA	07 SEPTIEMBRE
RIGOBERTO JARA	QUILICURA	28 SEPTIEMBRE
PARQUE LAS LILAS I	RENCA	05 OCTUBRE

Se hizo una carta la que fue enviada de la Escuela de Trabajo Social al Subdirector de Operaciones Habitacionales Sr. Sergio Garrido Orellana, para contar con su consentimiento

para este trabajo el cual accedió gentilmente, donde además se preparó un oficio dirigidos a los dirigentes de los condominios sociales en forma general.

Para poder llegar a cada uno de estos condominios sociales, se tomó contacto con cada uno de los profesionales que están a cargo de estos proyectos del equipo de la Sección Habilitación Social de SERVIU que nos dieron el contacto telefónico de las dirigentes de cada proyecto.

Se tomó contacto con los dirigentes vía telefónica la que tuvo buena recepción por parte de ellos y buena disposición para realizar dicha actividad.

Para levantar la información de los antecedentes de la muestra, se planificó hacerlo los días sábado para que la actividad fuera efectiva para encontrar el mayor número de personas, si bien en una primera instancia se pensó hacerla puerta a puerta en cada uno de los condominios sociales.

3.3 Matriz de Variables

Objetivo General: Evaluar la satisfacción de los beneficiarios/as del Fondo Solidario Elección de Vivienda (V. y U.) D.S. N°49 de 2011, de proyectos entregados a las Familias, respecto de los procesos de participación en los Planes de Acompañamiento Social.

Objetivo Específicos	Variables	Conceptos	Dimensiones	Definición	Entrevista Estructurada	Preguntas Encuestas
Objetivo Especifico 1: Analizar la participación de los beneficiarios en la etapa del Diseño del Proyecto del Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto al Plan de Acompañamiento Social	Participación Diagnostico Social	Participación Diagnostico Social	Participación Instrumental	Participación instrumental es aquella cuyo solo propósito es la satisfacción de necesidades básicas y, por consecuencia, implica una relación con la administración pública únicamente en cuanto ofrezca acceso a los recursos pertinentes. En esta modalidad el sujeto utiliza la oferta tal cual viene predefinida desde los canales institucionales, actúa fundamentalmente como un usuario-cliente y, en tanto tal, no busca incidir en la	1. Con la entrega de los resultados del diagnóstico realizado por la entidades patrocinantes, de acuerdo a los resultados obtenidos .Usted como dirigente que nos puede decir al respecto.	1. Con la entrega de los resultados del diagnóstico realizados por la Entidad Patrocinante; 2. La información entregada sobre el diseño del equipamiento; 3.La propuesta de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto; 4. En el diseño del proyecto se consideraron situaciones de discapacidad;5. La información

				gestión pública mientras obtenga los resultados deseados. (Márquez F. :2001). La realización de un diagnóstico social conceptual es un requisito de eficacia para cualquier intervención social planificada (García, 2008)		que tuvieron las familias sobre el avance de las obras; 6. Con los cumplimientos de los plazos para la ejecución de las obras; 7. Con la participación de las familias en la visita a las obras de ejecución del proyecto; 8. La visita a la vivienda piloto;
Objetivo Especifico 2: Analizar la participación de los beneficiarios en la etapa de Ejecución del Proyecto del Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto al Plan de Acompañamiento Social	Ejecución Proyecto	Evaluación del Proyecto	Plan de Acompañamiento Social	"Los proyectos habitacionales regulados por este Programa, deberán contemplar el diseño e implementación de un Plan de Acompañamiento Social, considerando las características y requerimientos de las familias destinatarias. Este Plan tiene por objetivos acompañar a las familias en el desarrollo de una	¿Se acuerdan de las actividades que realizaron los profesionales?, ¿Qué temas abordaron?, ¿cómo se hicieron las actividades?, como fue la convivencia en los talleres?, ¿Podría indicarnos que actividades les han servido para su vida en copropiedad? ¿Cuáles no la han aplicado? ¿Cómo ha sido la convivencia en	1. Con la información que tuvieron las familias sobre el avances de las obras. 2.- Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras. 3.- Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto.

				<p>solución habitacional, promoviendo su involucramiento en el proyecto habitacional, apoyando la instalación en sus viviendas y favoreciendo su integración en el nuevo barrio. Cómo un espacio básico de convivencia social, en cual convergen un conjunto de grupos y de personas que interactúan entre sí, en el marco de reglas y valores establecidos" (Gómez Eusebis y Millán Lobelia; 2002:108).</p>	<p>la comunidad? ¿Se conocen los deberes y derechos como propietarios? ¿Los beneficiarios entienden que al vivir en condominios se acogen a la ley de copropiedad?</p>	
<p>Objetivo Específico 3: Caracterizar la satisfacción de los beneficiarios respecto a la intervención de los profesionales responsables de los Planes de Acompañamiento Social</p>	Responsabilización	Responsabilización	Profesional Egis	<p>"señala que la responsabilidad profesional comprende también el compromiso que tienen las profesiones de contribuir al bienestar individual y social. Hortal (2002)</p>	<p>La relación establecida por los profesionales con los dirigentes, podría contarnos cómo fue?</p>	<p>1.El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas; 2 La capacidad de los profesionales en responder sus</p>

						dudas; 3.Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes; 4. Con la relación establecida por los profesionales con las familias; 5.Participación del representante legal de la Entidad Latrocinante en las actividades del Proyecto.
Objetivo Especifico 4: Identificar la satisfacción con el Plan de Acompañamiento Social , desde la perspectiva en la aplicabilidad en la etapa actual de organización de la vivienda	Vivienda- Equipamiento comunitario	Vivienda- Equipamiento comunitario	Proyecto Habitacional	El cual consiste en una técnica cuyo fin último es promover el mejoramiento de la vida en comunidad con la participación activa de todos los ciudadanos. El término de desarrollo de la comunidad.Ander Egg (2003) "Lugar cerrado y cubierto construido para ser habitado por	Podrían contarnos como dirigentes, cuales son las problemáticas actuales que se presentan viviendo en comunidad.	1. con el funcionamiento actual de la copropiedad. 2.- la vivienda actual se asemeja a la vivienda piloto. 3.- Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio: como juegos infantiles, áreas

				personas". (RAE, 2019). En Proyectos Habitacionales de 30 o más viviendas, se deberá considerar como mínimo la conformación del equipamiento, área verde y/o espacio público que se señala a continuación y el adicional definido según lo señalado en el inciso anterior.		verdes, espacio comunes, etc.
Objetivo Específico 5: Establecer el perfil disciplinar del trabajador social, acerca de las competencias necesarias para realizar el Plan de Acompañamiento Social.	Trabajador Social	Trabajador Social	Perfil Profesional	El Trabajo social es un proceso de ayuda por el cual el profesional, a través de técnicas y procedimientos propios, promueve los recursos de la comunidad y del individuo para ayudar a este a superar conflictos derivados de su interrelación con el medio y con otros individuos. (Escartín, 1992)	¿Cuál es el perfil que debe tener el trabajador social para trabajar en esta sección de habilitación social?	

3.4 Análisis del Instrumento Aplicado de las Encuestas en los Condominios Sociales en el Marco del Plan de Acompañamiento Social del Programa Fondo Solidario de Elección De Vivienda Ds.49, De 2011.

3.4.1 Condominio Social La Hacienda comuna del Bosque:

El proceso realizado el sábado 31.08.2019, en el Proyecto la Hacienda de la comuna de El Bosque, comenzando a las 12:30hrs, donde se aplicaron 55 encuestas a los asignatarios/as, este estudio tiene como objetivo analizar la participación de los beneficiarios/as, evaluando la satisfacción del Programa Fondo Solidario Elección de Vivienda N° D.S.49 (V. y U.), de 2011 respecto al Plan de Acompañamiento Social.

Se contó con la valiosa colaboración para esta actividad con la dirigente del condominio y su directiva, todas las personas fueron avisadas durante la semana, el medio de aviso usando la tecnología del celular fue por WhatsApp grupo en que están las dirigentes, las que avisaron a las personas para que se dirigieran a la sede social lugar que dispusieron para realizar dicho trabajo, este se llevó de la siguiente manera las personas fueron pasando de a 4 personas, mi compañera Lorena Huiliqueo se preocupó de las personas de la tercera edad quien les costaba leer por el tipo de letra de la encuesta que era muy pequeña, las personas fueron muy respetuosas, todo el proceso fue ordenado.

En la aplicación de dicho instrumento el ítem I, la pregunta 1” **Con la entrega de los resultados del diagnóstico realizados por la Entidad Patrocinante**” no entendían, así que se explicó en qué consistía.

La pregunta 18 del ítem IV etapa actual, que dice “**con la utilidad de las capacitaciones en el uso, cuidado y mantención de la vivienda en la actual etapa de ocupación de la vivienda**” no entendían, así que se explicó en qué consistía.

Aspectos generales observados:

- Usuarios comprenden y conocen el concepto de Plan de Acompañamiento Social.
- Integran aspectos que reconocen como más importantes que otros; tales como uso y mantención de la vivienda, mantenimiento de bombas de agua, áreas verdes, pre y post venta.

- Reconocen a la encargada del PAS de modo coloquial por el nombre de pila de esta.
- En este condominio específicamente la mayor parte de los usuarios respondió no recordar acerca de las actividades que les parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social.
- Mencionaron a los profesionales, destacando a la Asistente Social, arquitecto de la constructora.
- Uso y mantención de la vivienda, mantención del calefón, opción a mejorar el entorno del condominio con proyectos del Serviu.
- Dirigentes tienen iniciativas en trabajo comunitario, amplia relación con el municipio quienes le brindaron charla del Registro Social de Hogares (RGS) además realizaron encuestas en el mismo lugar, charlas con los bomberos para usar mangueras y extintores.
- Directiva organizada en el trabajo comunitario con los vecinos.

3.4.2 Análisis del Instrumento Aplicado Condominio Social La Hacienda de la Comuna de El Bosque

En la aplicación del instrumento se realizaron 24 preguntas en total, 22 preguntas cerradas, separadas en IV ítem, las que fueron realizadas en escala Likert:

Extremadamente satisfecho (5), Muy Satisfecho (4), Moderadamente Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), No Satisfecho (1).

Las otras 2 preguntas que son abiertas las que se indican:

Pregunta 23:

- Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social

Pregunta 24:

- Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron.

Tabla evaluativa respecto al Ítem I, Diagnóstico y Diseño (%)

	EX. SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 1 Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante	14,5	60	21,8	1,8	1,8
Pregunta 2 La información entregada del Diseño de la Vivienda	36,4	43,6	14,5	1,8	3,6
Pregunta 3 Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento	29,1	45,5	23,6	0,0	1,8
Pregunta 4 Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto	23,6	49,1	14,5	12,7	0,0
Pregunta 5 En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad	40,0	47,3	5,5	1,8	5,5

En el cuadro se puede visualizar en la pregunta 1, que dice “ Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante”, se obtiene un 14,5% respondieron Extremadamente Satisfecho, pregunta 2, que dice “La información entregada del Diseño” se obtiene un 43,6%, respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 3, que dice “Con la información entregada sobre el Diseño” se obtiene un 45,5% respondieron Muy Satisfactorio, la pregunta 4 que dice “Las propuestas de las familias fueron consideradas”, se obtiene un 49,1% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 5 que dice “En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad”, se obtiene un 47,3% respondieron Muy Satisfecho.

Señalado que en la Pregunta 1, Ud. se encuentra satisfecho con los resultados del diagnóstico entregado por la Entidad Patrocinante, esta pregunta generó consulta la que fue aclarada y un 60% contestando Muy Satisfecho.

Tabla evaluativa respecto al Ítem II, Ejecución del Proyecto (%)

	EX.SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 06 Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras	25,5	52,7	18,2	1,8	1,8
Pregunta 07 Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras	7,3	49,1	29,1	10,9	3,6
Pregunta 08 Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto	14,5	60,0	18,2	7,3	0,0
Pregunta 09 La visita a la vivienda piloto	25,5	56,4	9,1	7,3	1,8
Pregunta 10 Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada	29,1	47,3	18,2	3,6	1,8
Pregunta 11 Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto	23,6	50,9	16,4	9,1	0,0
Pregunta 12 La capacitación sobre la Ley de Copropiedad	27,3	45,5	21,8	3,6	1,8

Respecto al ítem II, ejecución del proyecto, en el siguiente cuadro se puede visualizar en la pregunta 6 que dice “Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras”, se obtiene un 52,7% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 7 que dice “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras, 49,1% respondieron Muy Satisfecho y un 3,6% respondieron No satisfactorio, la pregunta 8 que dice “Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto”, se obtiene un 14,5% que respondió Extremadamente Satisfecho de un 60,0% que respondió Muy Satisfecho; la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto”, se obtiene un 56,4%, Muy Satisfecho, la pregunta 10 que dice “Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada”, se obtiene un 47,3% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 11 que dice “Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto”, se obtiene un 50,9% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 12 que dice “La capacitación sobre la Ley de Copropiedad” se obtiene un 45,5% respondieron Muy Satisfecho, de un 1,8% de No Satisfecho.

Hay que destacar que las personas en la pregunta 8 del ítem II, que tiene relación con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto hay un 60% de Muy satisfecho, de la ejecución del proyecto realizada por la Entidad Patrocinante Oval.

Tabla evaluativa respecto al Ítem III, de los Profesionales de la Egis (%)

	EX.SAT.	MUY SAT.	MOD. SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 13 El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas	25,5	60,0	12,7	0,0	1,8
Pregunta 14 La capacidad de los profesionales en responder sus dudas	20,0	58,2	16,4	5,5	0,0
Pregunta 15 Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes	20,0	69,1	7,3	1,8	1,8
Pregunta 16 Con la relación establecida por los profesionales con las familias	21,8	61,8	14,5	1,8	0,0
Pregunta 17 Participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto	18,2	56,4	21,8	3,6	0,0

En relación al ítem III, de la encuesta referentes a los Profesionales de la Egis, en el siguiente cuadro se puede visualizar en la pregunta 13 que dice “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas” se obtiene un 60,0% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 14 que dice “La capacidad de los profesionales en responder sus dudas” se obtiene un 20,0% respondieron Extremadamente Satisfecho de un 58,2% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 15 que dice “Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes” se obtiene un 69,1% respondieron de manera Muy Satisfecho, la pregunta 16 que dice “Con la relación establecida por los profesionales con las familias” se obtiene un 61,8% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 17 que dice “Participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto” se obtiene un 56,4% respondieron Muy Satisfecho de un 3,6 % que respondió Poco Satisfecho.

Hay que destacar que las personas en la pregunta 15, que dice respecto a la relación establecida por los profesionales con los dirigentes, los beneficiarios respondieron un 60% Muy satisfecho aspecto que es positivo para ellos.

Tabla evaluativa respecto a Ítem IV, la Etapa Actual de la ocupación de la Vivienda (%)

	EX.SAT.	MUY SAT.	MOD. SAT	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 18 Siente Ud. Que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de la vivienda que habita les son de utilidad	20,0	56,4	20,0	3,6	0,0
Pregunta 19 Con el funcionamiento actual de la propiedad	12,7	56,4	23,6	1,8	5,5
Pregunta 20 La vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto	38,2	49,1	9,1	0,0	3,6
Pregunta 21 Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.	18,2	45,5	23,6	7,3	5,5
Pregunta 22 Con la convivencia actual del condominio	10,9	45,5	21,8	14,5	7,3

En relación al ítem IV que se refiere a la Etapa Actual donde los beneficiarios ya residen en sus departamentos.

De acuerdo a los datos obtenidos en el cuadro se puede visualizar que en la pregunta 18 dice “Siente Ud. que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de las vivienda que habita le son de utilidad” se obtiene un 56,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 19 que dice “Con el funcionamiento actual de la copropiedad” se obtiene un 56,4 % respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 20 que dice “La vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto” se obtiene un 49,1% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 21 que dice “Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc., se obtiene un 45,5% respondieron

Muy Satisfecho, la pregunta 22 que dice “ Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 45,5% respondieron Muy Satisfecho.

En relación a la pregunta 18 y 19 se repiten ambos porcentajes de 56,4% que dice: Siente Ud. Que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de la vivienda que habita le son de utilidad, las personas destacan un 56, 4% de Muy Satisfecho, se repite el mismo porcentaje en la pregunta 19 donde las personas se sienten Muy satisfecho con el funcionamiento de la propiedad.

Referente a la pregunta 23 que dice “Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social”, de las 55 encuestas en total, hubo 2 personas que respondieron extremadamente satisfactoria las 5 actividades realizadas, otros respondieron 1 a 2 actividades, como por ejemplo: mantención de bombas de agua, uso y mantención de la vivienda, normas de convivencia, respetar las normas de la entrega de la vivienda, otros indicaron reuniones mensuales dirigidas con los vecinos, cuidado de las áreas verdes, mantención de calefón, espacios comunes, entorno del condominio, juegos de los niños, disponibilidad de post venta; visita vivienda piloto 16 personas indicaron que no recuerdan las actividades y 6 personas no respondieron la referida pregunta.

Referente a la pregunta 24 que dice “Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron”, 25 personas respondieron no me acuerdo, mientras que 37 personas indicaron nombres de los profesionales y 15 pudieron señalar la profesión de la persona que les hizo el plan de acompañamiento social.

3.4.3 Análisis del Instrumento Aplicado Condominio Social Celestin Freinet de la Comuna La Pintana

El proceso realizado el sábado 07.09.2019, en el Proyecto Celestin Freinet, comenzando a las 11:30hrs, donde se aplicaron 125 encuestas a los asignatarios/as, este estudio tiene como objetivo analizar la participación de los beneficiarios/as, evaluando la satisfacción del Programa Fondo Solidario Elección de Vivienda N° D.S.49 (V. y U.), de 2011 respecto al Plan de Acompañamiento Social. El instrumento de investigación científica cuantitativa, en sus procesos metodológicos del estudio del fenómeno se podrá obtener los resultados donde se medirá el nivel de participación.

Se contó con la valiosa colaboración para esta actividad con la dirigente del condominio Sra. Viviana Huaiquil y su directiva, el medio que ella usó para avisar a las personas fue por medio de Facebook el cual tienen una página el condominio donde ponen todos los avisos importantes para que los vecinos estén al tanto de las actividades que se realizan, todas las personas fueron avisadas durante la semana, y la otra persona que nos colaboró que es parte de la directiva Sra. Grisel Sepúlveda quien abrió la sede poniendo a disposición el lugar para realizar la actividad, otro medio de comunicación usando la tecnología del celular fue por WhatsApp grupo en que están las dirigentes y vecinos, las que avisaron a las personas para que se dirigieran a la sede social lugar que dispusieron para realizar dicho trabajo, este se llevó de la siguiente manera las personas fueron pasando de a 4 a 6 personas que podían sentarse cómodamente alrededor de la mesa, en un momento teníamos 12 personas las que se les paso la encuesta para que la completaran usando las paredes como medio de apoyo, en esta oportunidad nos colaboró Rodrigo Miranda compañero de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Miguel de Cervantes.

Aspectos generales observados:

- Condominio de Vivienda Sociales Tipología B edificación en altura de un nivel y Dúplex.
- Mayoritariamente no recuerdan las actividades realizadas por el Plan de acompañamiento social.
- Se reconoce a la encargada del PAS, igualmente de modo socializador de la persona encargada del Plan, asimismo el nombre de la constructora del proyecto.
- El género femenino es mayoría entre las y los asignatarios. El rango etario es de 28 a 50 años aproximadamente. Un número pequeño lo constituyen los adultos mayores, siendo la mujer la asignataria de la vivienda.
- Existen personas con discapacidad insertas en el proyecto.
- El arriendo y la asignación de viviendas a personas que no han habitado los departamentos genera gran inquietud entre los residentes.
- La reactividad frente a la convivencia entre vecinos, estilos de vida, apropiación de espacios comunes, violencia, seguridad y la percepción de peligro y vulnerabilidad. Específicamente una vecina que amenaza con armas de fuego, se exhibe semidesnuda y amedrenta a los vecinos.

- La inclusión de uno o más comités dentro de un proyecto social, lo que afecta a los organizadores ya que los nuevos integrantes tienen intereses y comportamientos diferentes al grupo de base. Especialmente relacionales y disruptivos con la organización.
- Responsabilidad social y comunitaria manifiesta de sus representantes sociales y la comunidad de vecinos.
- Moderado nivel de comprensión acerca de sus derechos y deberes comunitarios.
- Percepción de habitar un espacio social de alta vulnerabilidad.
- Fortaleza de sus representantes sociales en el reconocimiento y convocatoria.

Análisis De Datos Condominio Social Celestin Freinet

En la aplicación del instrumento se realizaron 22 preguntas cerradas, separadas en IV ítem, las que fueron realizadas en escala Likert:

Extremadamente satisfecho (5), Muy Satisfecho (4), Moderadamente Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), No Satisfecho (1).

Las otras 2 preguntas que son abiertas las que se indican:

Pregunta 23:

- Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social

Pregunta 24:

- Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron

Tabla evaluativa respecto a Ítem I, Diagnóstico y Diseño (%)

	EX. SAT.	MUY SAT.	MOD. SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 1 Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante	10,4	61,6	17,6	6,4	3,2
Pregunta 2 La información entregada del Diseño de la Vivienda	11,2	72	9,6	4,8	0
Pregunta 3 Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento	12,8	68	15,2	3,2	4
Pregunta 4 Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto	8,8	59,2	17,6	12,8	2,4
Pregunta 5 En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad	17,6	64,8	8	6,4	2,4

En el cuadro se puede visualizar en la pregunta 1 que dice “Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante”, se obtiene un 61,6% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 2, que dice “La información entregada del Diseño” se obtiene un 72% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 3 que dice “Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento”, se obtiene un 68% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 4 que dice “Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto”, se obtiene un 59,2 % respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 5 que dice “En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad” se obtiene un 64,8% respondieron Muy Satisfecho.

Indicar que en la pregunta 4, que dice “las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto” se obtiene un 59,2% que respondieron Muy satisfecho, en la pregunta 5 donde dice “En el diseño del proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad” se obtiene un 64,8% que respondieron Muy satisfactorio.

Tabla evaluativa respecto al Ítem II, Ejecución del Proyecto (%)

	EX.SAT	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 06 Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras	12,8	67,2	15,2	3,2	0,8
Pregunta 07 Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras	9,6	49,6	32	6,4	2,4
Pregunta 08 Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto	10,4	63,2	16,8	7,2	0
Pregunta 09 La visita a la vivienda piloto	18,4	53,6	23,2	4,8	0
Pregunta 10 Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada	16,8	60,8	16	6,4	0,8
Pregunta 11 Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto	12	56	21,6	7,2	1,6
Pregunta 12 La capacitación sobre la Ley de Copropiedad	11,2	61,6	18,4	6,4	0,8

Se puede visualizar en el cuadro respecto de la pregunta 6 que dice “Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras”, se obtiene un 67,2 % respondieron Muy Satisfecho mientras que 0,8% respondieron No satisfactorio, la pregunta 7 dice “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 49,6% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 8 que dice “ Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto” se obtiene un 63,2% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto” se obtiene un 53,6% Muy Satisfecho, la pregunta 10 que dice “Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada” se obtiene un 60,8% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 11 que dice “Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto”, se obtiene un 56% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 12 que dice “La capacitación sobre la Ley de Copropiedad” se obtiene un 61,6% respondieron Muy Satisfecho.

Señalar respecto al ítem II, a la Ejecución en la pregunta 6, que hace referencia a la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras un 67,2% se encuentra Muy satisfactorio con la información respecto al proyecto. Es relevante además señalar que

en la pregunta 8, con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto un 63,2%, respondió Muy Satisfactorio.

Tabla evaluativa respecto al Ítem III, de Profesionales de la Egis (%)

	EX.SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 13 El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas	16	52	22,4	8,8	0,8
Pregunta 14 La capacidad de los profesionales en responder sus dudas	18,4	61,6	14,4	4,8	1,6
Pregunta 15 Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes	15,2	62,4	17,6	3,2	1,6
Pregunta 16 Con la relación establecida por los profesionales con las familias	9,6	64	16,8	5,6	2,4
Pregunta 17 Participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto	9,6	61,6	20,8	7,2	1,6

En el siguiente cuadro respecto al ítem III, sobre la evaluación de los Profesionales Egis, en la pregunta 13 que dice “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas” se obtiene un 52% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 14 que dice “la capacidad de los profesionales en responder sus dudas” se obtiene un 61,6%, la pregunta 15 que dice “con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes” se obtiene un 62,4% respondieron Muy satisfecho.”.

La pregunta 16 que dice “Con la relación establecida por los profesionales con las familias” se obtiene un 64% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 17 que dice “la participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto” se obtiene un 61,6% respondieron Muy Satisfecho.

Se puede visualizar en la tabla que en la pregunta 14 y 17 ambas se obtienen un porcentaje de un 61,6% de Muy satisfactorio en lo realizado por los profesionales de la Entidad Concrecasa.

Tabla evaluativa respecto al Ítem IV, la Etapa Actual de la ocupación de la Vivienda (%)

	EX.SAT	MUY SAT	MOD.SAT	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 18 Siente Ud. Que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de la vivienda que habita les son de utilidad	14,4	52	27,2	3,2	2,4
Pregunta 19 Con el funcionamiento actual de la propiedad	6,4	49,6	31,2	9,6	3,2
Pregunta 20 La vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto	16,8	65,6	14,4	2,4	0
Pregunta 21 Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.	14,4	51,2	31,2	8	0,8
Pregunta 22 Con la convivencia actual del condominio	3,2	43,2	23,2	18,4	8

En el siguiente cuadro, respecto al ítem IV que se refiere a la etapa actual donde los beneficiarios ya residen en sus departamentos, la pregunta 18 que dice “Siente Ud. que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de las vivienda que habita le son de utilidad” se obtiene un 52% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 19 que dice “Con el funcionamiento actual de la copropiedad” se obtiene un 49,6% respondieron Muy satisfecho, la pregunta 20 que dice “la vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto” se obtiene un 65,6% respondieron Muy satisfecho, la pregunta 21 que dice “Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.” se obtiene un 51,2% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 22 que dice “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 43,2% respondieron Muy Satisfecho.

Es importante destacar la significación para las personas en ser propietarios de sus viviendas, en la pregunta 20 que dice “la vivienda actual, se asemeja a la vivienda piloto, un 65,6 % está Muy satisfecho con lo recibido.

Referente a la pregunta 23 que dice “Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social” 2 personas indicaron las 5 actividades, 16 personas señalaron uso y mantención de la vivienda, otros indicaron, derechos como propietarios, visitas a las obras, capacitación a las obras, charla con carabinero y personal municipal, 3 personas señalaron solo convivencia, 2 personas indicaron ninguna capacitación, 24 personas respondieron No me acuerdo, 62 personas no respondieron a la pregunta 23.

Referente a la pregunta 24 que dice “Se acuerda del nombre y profesión del profesional de las Egis con él que más se relacionaron”. 20 Personas respondieron NO me acuerdo, mientras que 21 personas No respondieron a la pregunta, hay que destacar que 73 personas respondieron al nombre de los profesionales como Karen Martínez, otros nombraron a Flavio, Carlos Silva e indicando a la Entidad Patrocinante como Concrecasa de las 125 encuestas que se realizaron 1 sola persona indicó el nombre de la psicóloga Karen Martínez y Sandra Coloma como la Trabajadora Social.

3.4.4 Análisis del Instrumento Aplicado Condominio Social Rigoberto Jara I de la Comuna De Quilicura – Egis Berger Berger

El proceso realizado el sábado 28.09.2019, en el Proyecto Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, comenzando aproximadamente a las 11:45hrs, condominio social compuesto por 64 departamentos, torres de 4 pisos.

La aplicación del instrumento comenzó aproximadamente a las 11:45 horas, el lugar dispuesto por la directiva fue el quincho del condominio, donde se dispuso una mesa grande con mantel y un toldo para ubicar a 4 personas cómodamente para responder las encuestas individualmente. Es importante señalar que las encuestas se realizaron los sábados para convocar una mayor participación de los beneficiarios de cada condominio social.

El contacto fue a través de la dirigente Sra. Sandra Valdés que por motivos de trabajo no pudo estar presente, dejando a cargo a otra persona de la directiva Sr. José Polanco.

Es importante destacar el rol de los dirigentes en la organización de los vecinos, dado que al llegar al recinto ya nos estaban esperando, la encuesta también nos permite

relacionarnos con las personas, que están con ímpetu de hacer consultas referentes a la convivencia del condominio, donde también destacaron que no han tenido visita por parte del Serviu y tampoco por parte de la constructora de la Entidad Patrocinantes que ellos conocen como EGIS.

De las 32 encuestas que se aplicaron el 95% fueron respondidas por mujeres mientras que el 5 % son hombres. Nos tocó atender a una 1 persona de la tercera edad de sexo femenino. Todo el proceso fue realizado en forma ordenada y siempre estuvo presente observando el dirigente Sr. Polanco.

Aspectos generales observados:

- La satisfacción de los asignatarios por la vivienda, aspectos estructurales, relatan estar satisfechos con el logro de la vivienda propia, se sienten dignos y orgullosos de su **propiedad**.
- Cuentan con un mayor nivel socio educacional dado las preguntas que realizaron en base a la encuesta, respecto a las actividades del PAS
- Tienen claridad en su mayoría que es la **Egis** o entidad patrocinante. El nombre muchos indicaron de la profesional, otros recordando con facilidad el nombre de la trabajadora social indicándola como Rosa Martínez, quien realizo el Plan de Acompañamiento Social, manifestando una buena relación con ésta.
- Se percibe un respeto hacia los dirigentes sociales
- Se observa un Trabajo comunitario manifiesto de las áreas comunes y mejoras del espacio común.
- No mantienen sede social. Adecuan espacios comunitarios.
- Los asignatarios, la mayoría son adultos jóvenes, aun no reciben sus escrituras.
- Claridad respecto a sus derechos y deberes como copropietarios.
- Asignación y mal uso de las viviendas por parte de algunos copropietarios.
- Solidaridad y organización entre los asignatarios.
- Buena y fluida comunicación entre dirigentes sociales y la comunidad.
- Respeto y buena disposición acerca de la recepción de las encuestadoras.

- Acompañamiento durante el transcurso de la aplicación de la encuesta, por parte de los dirigentes sociales.
- Los beneficiarios, estaban informados acerca de la actividad, hora, lugar e importancia de la participación organizada

Análisis De Datos Condominio Social Rigoberto Jara

En la aplicación del instrumento se realizaron 22 preguntas cerradas, separadas en IV ítem, las que fueron realizadas en escala Likert:

Extremadamente satisfecho (5), Muy Satisfecho (4), Moderadamente Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), No Satisfecho (1).

Las otras 2 preguntas que son abiertas las que se indican:

Pregunta 23:

- Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social

Pregunta 24:

- Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron

Tabla evaluativa respecto al Ítem I, Diagnóstico y Diseño (%)

	EX. SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 1 Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante	6,1	39,4	39,4	12,1	3,0
Pregunta 2 La información entregada del Diseño de la Vivienda	18,2	33,3	33,3	9,1	6,1
Pregunta 3 Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento	15,2	42,4	24,2	12,1	6,1
Pregunta 4 Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto	12,1	39,4	21,2	18,2	9,1
Pregunta 5 En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad	24,2	27,3	9,1	21,2	18,2

En el siguiente cuadro, respecto a ítem I, Diagnóstico y Diseño del proyecto, se puede visualizar en la pregunta 1, dice “Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante”, se obtiene un 39,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 2, que dice “La información entregada del Diseño” se obtiene un 33,3% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 3 que dice “Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento”, se obtiene un 42,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 4 que dice “Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto”, se obtiene un 39,4 % respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 5 que dice “En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad” se obtiene un 27,3% respondieron Muy Satisfecho y un 18,2% respondieron No Satisfecho, de acuerdo a la Entidad Patrocinante Berger y Berger.

Tabla evaluativa respecto al Ítem II, Ejecución del Proyecto (%)

	EX.SAT	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 06 Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras	24,2	27,3	27,3	15,2	6,1
Pregunta 07 Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras	6,1	18,2	27,3	33,3	15,2
Pregunta 08 Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto	15,2	30,3	36,4	15,2	3,0
Pregunta 09 La visita a la vivienda piloto	24,2	33,3	27,3	12,1	3,0
Pregunta 10 Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada	12,1	36,4	18,2	9,1	24,2
Pregunta 11 Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto	6,1	33,3	42,4	9,1	9,1
Pregunta 12 La capacitación sobre la Ley de Copropiedad	9,1	42,4	33,3	12,1	3,0

En el siguiente cuadro , en relación al ítem II, respecto a la Ejecución del Proyecto, se puede visualizar en la pregunta 6 que dice “Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras”, se obtiene un 27,3% respondieron Muy Satisfecho mientras que 6,1% respondieron No satisfactorio, la pregunta 7 dice “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 18,2% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 8 que dice “ Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto” se obtiene un 36,4% respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto” se obtiene un 33,3% Muy Satisfecho, la pregunta 10 que dice “Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada” se obtiene un 36,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 11 que dice “Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto”, se obtiene un 42,4% respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 12 que dice “La capacitación sobre la Ley de Copropiedad” se obtiene un 42,4% respondieron Muy Satisfecho y un 33,3% respondieron Moderadamente Satisfecho a la misma pregunta.

Tabla evaluativa respecto al Ítem III, de los Profesionales de la EGIS (%)

	EX. SAT.	MUY SAT.	MOD. SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 13 El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas	6,1	21,2	33,3	27,3	12,1
Pregunta 14 La capacidad de los profesionales en responder sus dudas	15,2	15,2	42,4	21,2	6,1
Pregunta 15 Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes	12,1	33,3	54,5	0,0	0,0
Pregunta 16 Con la relación establecida por los profesionales con las familias	9,1	36,4	24,2	21,2	9,1
Pregunta 17 Participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto	12,1	9,1	27,3	27,3	24,2

En el siguiente cuadro, respecto al ítem III, a la evaluación de los Profesionales de la Egis, en la pregunta 13 que dice “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas” se obtiene un 33,3% respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 14 que dice “la capacidad de los profesionales en responder sus dudas” se obtiene un 42,4%, respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 15 que dice “con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes” se obtiene un 54,5% respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 16 que dice “ Con la relación establecida por los profesionales con las familias” se obtiene un 36,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 17 que dice “la participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto” se obtiene un 27,3% respondieron Moderadamente Satisfecho y un 27,3% Poco Satisfecho y un 24,2% respondieron No Satisfecho de la participación del representante de la EGIS BERGER BERGER.

Tabla evaluativa respecto al Ítem IV, la Etapa Actual de la ocupación de la Vivienda (%)

	EX.SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 18 Siente Ud. Que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de la vivienda que habita les son de utilidad	12,1	30,3	21,2	24,2	12,1
Pregunta 19 Con el funcionamiento actual de la propiedad	9,1	36,4	33,3	15,2	6,1
Pregunta 20 La vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto	30,3	36,4	24,2	3,0	6,1
Pregunta 21 Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.	12,1	39,4	21,2	21,2	6,1
Pregunta 22 Con la convivencia actual del condominio	12,1	15,2	39,4	15,2	18,2

En el siguiente cuadro, respecto al ítem IV que se refiere a la etapa actual donde los beneficiarios ya residen en sus departamentos, la pregunta 18 que dice “Siente Ud. que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de las vivienda que habita le son de utilidad” se obtiene un 30,3% respondieron Muy Satisfecho ,la pregunta 19 que dice “Con el funcionamiento actual de la copropiedad” se obtiene un 36,4% respondieron Muy satisfecho y un 33,3% respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 20 que dice “la vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto” se obtiene un 36,4% respondieron Muy satisfecho, la pregunta 21 que dice “Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.” se obtiene un 39,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 22 que dice “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 39,4% respondieron Moderadamente Satisfecho.

Es importante destacar la significación para las personas en ser propietarios de sus viviendas, en la pregunta 20 que dice” la vivienda actual, se asemeja a la vivienda piloto, un 36,4 % está Muy satisfecho con lo recibido y un 30,3% respondieron Extremadamente Satisfecho.

Referente a la pregunta 23 que dice “Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social”, no hubo muchas respuestas donde las personas recordaran en forma detalladas las actividades, mencionando

Uso de la propiedad: 1 persona; mantención de bombas: 1 persona; Garantía del departamento y uso de calefón: 1 persona; Mantenimiento de la vivienda: 1 persona; Otros indicando que no recibieron ninguna capacitación: 11 personas; No me acuerdo: 19 personas indicaron esa respuesta.

Referente a la pregunta 24 que dice “Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron”, 11 personas pudieron indicar el nombre de la representante legal Paulina Berber-Berger, 14 personas respondieron No Me Acuerdo, 6 personas mencionaron a la asistente Social que se relacionó con ellos indicándola como Rosa Martínez y 1 persona indicó el nombre Clemente Orrego no refiriéndose a la profesión.

Otros aspectos recogidos por beneficiarios señalados en la encuesta fueron respecto a la vivienda indicando lo siguiente:

No hay ventilación de alcantarillado, no hay sistema de drenaje de aguas lluvias y servida.

Problemas en las escaleras de la Torre B, vibran al subir corriendo, algunos señalaron que las viviendas contemplaban balcón el cual no fue así una vez entregada la vivienda.

No hubo acompañamiento social ni antes ni después del proyecto como en su entrega del departamento

Se hace referencia que debiese haber una partida de utilidad para los condominios es agregar una pizarra en un sector que sea de bajo costo para la comunicación de noticias del condominio.

Falta de educación de las personas en la convivencia en vivir en comunidad, a lo que se refiere en vivir en departamentos.

3.4.5 Análisis del Instrumento Aplicado Condominio Social Parque Las Lilas I de la Comuna de Renca- Egis Crear

Para realizar la visita a este condominio, se contactó a la ex dirigente Sra. Angela contacto que me indicó el profesional de la Sección Habilitación Social de SERVIU, ejecutivo de la comuna de Renca. Cabe señalar que se obtuvo buena recepción por parte de ella indicando que ya no estaba en el cargo, la cual dio el contacto telefónico de la dirigente actual Sra. Génesis, fue imposible contactarla, se accedió a otro número telefónico de otra persona que es dirigente Sra. Emelinda, afortunadamente se ubicó por contacto telefónico la cual accedió para realizar la aplicación de la encuesta, quien nos recibió el día sábado.

El proceso de la encuesta comenzó a las 11:00hrs de la mañana, la aplicación de las encuestas se realizó puerta a puerta, esto permitió dialogar con los beneficiarios quienes tuvieron buena recepción y disposición en recibirnos para realizar nuestro trabajo de investigación en la aplicación del instrumento se estuvo aproximadamente hasta las 13:30hrs realizando el puerta a puerta luego se dispuso de un sector con una mesa y un toldo donde llegaron las personas a contestar la encuesta.

Se aplicaron 44 encuestas en total en el condominio, a las personas que son los beneficiarios en la obtención de sus departamentos, estos llevan viviendo hace 16 meses.

Consideraciones generales, edificación en altura Tipología B, superficie de 55 metros², bloque de departamentos de 5 pisos, con escaleras interiores y exteriores sin ascensor. Este condominio cuenta con balcones lo que no se observó en los condominios estudiados.

Aspecto Generales Observados:

- La directiva no logra funcionar bien, por problemas laborales no tiene el tiempo para ir al municipio y registrarse.
- Autogestión por algunos vecinos respecto de rádieleles en los espacios interiores por acumulación de barro, y agua cuando el camión aljibe riega las áreas verdes.
- Se observa que la mayor participación la tienen las mujeres las que cumple el rol de jefa de hogar, siendo minoría los hombres en la participación de contestar la encuesta.

- Grupo etario aproximadamente entre 28 y 60 Años de género femenino, siendo adultos mayores de los que se encuestaron 2 dentro de la Torres A-B.
- Cada edificio tiene cierre perimetral por conflictos entre vecinos por mascotas, juegos de niños, altercados, etc.
- Existe comercio de pequeños almacenes en el interior de pasillos. No refieren problemas de tráfico de sustancias, y solo dos personas indican que existen departamentos desocupados.
- Se observa mala relación con la presidenta y algunos vecinos de la comunidad
- Al aplicar el instrumento, las personas refieren gran complejidad con circuito eléctrico, presión de agua y funcionamiento de calefones, filtraciones entre departamentos, falta de vigilancia policial, falta de juegos infantiles, mobiliario para guardar bicicletas, falta de una plaza dentro del condominio y máquinas de ejercicios. Ya que al perimetral los edificios quedaron algunos excluidos de acceso directo a ellos.

Información recogida por parte de los beneficiarios en la encuesta realizada

- Se recoge información por el abandono por parte de la Egis CREAR y de personal Serviu ya que no les han visitado en este tiempo que llevan más de un año, las problemáticas que manifestaron, que no les funciona el agua caliente, por poca presión del agua y esto hace que el calefón no encienda, además los problemas que han tenido porque se tapan las cañerías con arenilla, sifón tapados con mezcla de cemento, los ductos donde entra el agua tapados, vidrios son muy delgados se mojan entra el agua y se llenan de hongos paredes de los dormitorios, donde nuevamente se ve el descontento por parte de ellos que la constructora no hizo bien su trabajo y la mala calidad de los vidrios, filtración de agua y humedad de algunos departamentos esto se suscita más en época de invierno.
- Cada Torre tiene su dirigente para que se puedan organizar, la directiva actual aún no está registrada en la municipalidad dado que por tiempo no lo han podido hacer, la encargada es una persona joven que trabaja todo el día, la cual los vecinos

manifiestan que lamentablemente no hay avances de mejorar el condominio, que en las reuniones se producen conflictos, discusiones para ponerse de acuerdo.

- Una de los reclamos que se recibieron de algunos vecinos en la aplicación de la encuesta, fue respecto a la función de la profesionales de la Egis, algunos contestaron es una persona que tiene un excelente trato, pero no responde ante los reclamos y garantía de post venta, falta de información, asesoría y carencia de soluciones para responder ante los reclamos de los asignatarios, indicándonos que se han dirigido personalmente a las oficinas ubicadas en serrano, pero que no tienen solución a la fecha.
- Las personas solicitaron la posibilidad de cambio de Egis, dado que no responde a las demandas de sus reclamos.
- El municipio no acoge inquietud acerca de plaga de palomas y garrapatas, los vecinos acuden individualmente, esto dado que no se formalizan aun como directiva que represente al condominio. Lo que mantiene un alto nivel de insatisfacción entre la comunidad.
- La constructora ha respondido que expiró el plazo de garantía y que además estaría en quiebra.

Dentro de todos los reclamos y desahogos de las personas en sentirse escuchadas, es notable que están orgullosos de la obtención de la vivienda propia. Independiente de las dificultades de la construcción y materiales utilizados. Señalando nuevamente las filtraciones, departamentos anegados, humedad, problemas de electricidad y baja potencia en niveles del agua potable, asimismo la bomba de agua potable presenta problemas desde la entrega del condominio.

Los asignatarios refieren poca o escasa información acerca de lo que es el Plan de Acompañamiento Social (PAS), si pueden identificar las reuniones donde hablaba una señorita Lorena, algunos acordándose solo el nombre y otros indicando el nombre y apellido. De acuerdo a las deficientes respuestas de la egis y sus representantes, el consenso indica que prefieren que se pueda cambiar a la encargada del proyecto, por una persona con mayor poder de ejecución ante las problemáticas presentadas en la post venta de los departamentos.

Aquellas personas que recordaban la Egis y el nombre de la profesional eran quienes que en su oportunidad fueron dirigentes y tuvieron relación con estos, podían identificar sin problema. Se terminó la actividad de la encuesta a las 15hrs.

Análisis de Datos Condominio Social Parque Las Lilas I

En la aplicación del instrumento se realizaron 22 preguntas cerradas, separadas en IV ítem, las que fueron realizadas en escala Likert:

Extremadamente satisfecho (5), Muy Satisfecho (4), Moderadamente Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), No Satisfecho (1).

Las otras 2 preguntas que son abiertas las que se indican:

Pregunta 23:

- Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social

Pregunta 24:

- Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron

Tabla evaluativa respecto a Ítem I, Diagnóstico y Diseño (%)

	EX. SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 1 Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante	4,5	47,7	27,2	6,8	13,6
Pregunta 2 La información entregada del Diseño de la Vivienda	11,3	54,5	15,9	11,3	6,8
Pregunta 3 Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento	2,2	50,0	27,2	6,8	13,6
Pregunta 4 Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto	4,5	40,9	15,9	13,6	25,0
Pregunta 5 En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad	9,0	36,4	15,9	6,8	31,8

En el cuadro, respecto al ítem I que dice “Diagnostico y Diseño” en relación al proyecto, la pregunta 1 que dice “Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante”, se obtiene un 47,7% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 2, que dice “La información entregada del Diseño” se obtiene un 54,5% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 3 que dice “Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento”, se obtiene un 50,% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 4 que dice “Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto”, se obtiene un 40,9 % respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 5 que dice “En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad” se obtiene un 36,4% respondieron Muy Satisfecho y un 31,8% respondieron No Satisfecho, de acuerdo a la Entidad Patrocinante CREAR.

Tabla evaluativa respecto a Ítem II, Ejecución del Proyecto (%)

	EX. SAT	MUY SAT.	MOD. SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 06 Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras	13,6	45,4	25,0	4,5	11,3
Pregunta 07 Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras	9,0	22,7	27,2	18,1	22,7
Pregunta 08 Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto	13,6	56,8	22,7	2,2	4,5
Pregunta 09 La visita a la vivienda piloto	20,4	56,8	13,6	2,2	6,8
Pregunta 10 Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantenimiento de la vivienda entregada	11,3	47,7	15,9	9,0	15,9
Pregunta 11 Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto	9,0	54,5	13,6	6,8	15,9
Pregunta 12 La capacitación sobre la Ley de Copropiedad	9,0	52,2	9,0	2,2	27,2

En el siguiente cuadro, en relación al Ítem II, respecto a la Ejecución del Proyecto, se puede visualizar en la pregunta 6 que dice “Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras”, se obtiene un 45,4% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 7 dice “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 27,2% respondieron Moderadamente Satisfecho, la pregunta 8 que dice “ Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto” se obtiene un 56,8% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto” se obtiene un 56,8% Muy Satisfecho, la pregunta 10 que dice “Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantenimiento de la vivienda entregada” se obtiene un 47,7% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 11 que dice “Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto”, se obtiene un 54,5% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 12 que dice “La capacitación sobre la Ley de Copropiedad” se obtiene un 52,2% respondieron Muy Satisfecho y un 27,2% respondieron No Satisfecho a la misma pregunta.

Tabla evaluativa respecto a Ítem III, los Profesionales de la EGIS (%)

	EX.SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 13 El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas	13,6	68,1	2,2	4,5	11,3
Pregunta 14 La capacidad de los profesionales en responder sus dudas	6,8	72,7	6,8	6,8	6,8
Pregunta 15 Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes	6,8	72,7	11,3	2,2	6,8
Pregunta 16 Con la relación establecida por los profesionales con las familias	4,5	72,7	4,5	4,5	13,6
Pregunta 17 Participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto	11,3	54,5	13,6	0,0	20,4

En el siguiente cuadro, respecto a la evaluación de los Profesionales de la Egis, se puede visualizar en la pregunta 13 que dice “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas” se obtiene un 68,1% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 14 que dice “la capacidad de los profesionales en responder sus dudas” se obtiene un 72,7%, respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 15 que dice “con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes” se obtiene un 72,7% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 16 que dice “ Con la relación establecida por los profesionales con las familias” se obtiene un 72,7% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 17 que dice “la participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto” se obtiene un 54,5% respondieron Muy Satisfecho y un 20,4% respondieron No Satisfecho de la participación del representante de la EGIS CREAR.

Tabla evaluativa respecto a Ítem IV, la Etapa Actual de la ocupación de la Vivienda (%)

	EX. SAT.	MUY SAT.	MOD.SAT.	POCO SAT.	NO SAT.
Pregunta 18 Siente Ud. Que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de la vivienda que habita les son de utilidad	4,5	56,8	20,4	2,2	15,9
Pregunta 19 Con el funcionamiento actual de la propiedad	0,0	36,3	20,4	15,9	27,2
Pregunta 20 La vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto	6,8	77,2	4,5	2,2	9,1
Pregunta 21 Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.	4,5	22,7	25,0	20,4	27,2
Pregunta 22 Con la convivencia actual del condominio	4,5	29,5	27,2	11,3	27,2

En el siguiente cuadro, respecto al ítem IV que se refiere a la etapa actual donde los beneficiarios ya residen en sus departamentos, la pregunta 18 que dice “Siente Ud. que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantención de las vivienda que habita le son de utilidad” se obtiene un 56,8% respondieron Muy Satisfecho, la pregunta 19 que dice “Con el funcionamiento actual de la copropiedad” se obtiene un 36,3% respondieron Muy satisfecho y un 27,2% respondieron No Satisfecho, la pregunta 20 que dice “la vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto” se obtiene un 77,2% respondieron Muy satisfecho, la pregunta 21 que dice “Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.” se obtiene un 22,7% respondieron Muy Satisfecho y un 27,2% respondieron No Satisfecho, la pregunta 22 que dice “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 29,5% respondieron Muy Satisfecho y un 27,2% respondieron Moderadamente Satisfecho al igual que el mismo porcentaje respondieron No Satisfecho.

Referente a la pregunta 23 “Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social”, 19 personas respondieron No me acuerdo, algunos señalaron gastos comunes, uso de la vivienda, mantenimiento y cuidado de cañerías,

responsabilidad de las mascotas los dueños, estatuto condominio, otros indicaron no hubo capacitación.

Referente a la pregunta 24” Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron”, 24 personas indicaron a la profesional con su nombre Lorena, 2 personas indicaron el nombre de Cristian Serey, 3 personas a Rigoberto como el arquitecto, mientras que 9 personas respondieron No se relaciona con profesionales y 7 personas respondieron No me acuerdo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo Dirigente Condominio de Viviendas Sociales

La génesis del estudio y las condiciones de la temática, se consideró aplicar la técnica cualitativa, la más adecuada para realizar el levantamiento de datos referidas a la entrevista semiestructurada, ya que facilita el acceso a fuentes de información, así mismo permite la flexibilidad de poder profundizar en temas relevantes en cada caso específico. Permitiendo trabajar de mejor manera el proceso de análisis de la información. La entrevista se efectuó bajo una pauta que considero los objetivos de la investigación.

Esquema Entrevista Estructurada Dirigentes Condominios de Viviendas Sociales

Preguntas Encuestas Plan de Acompañamiento Social:



Concepto: DIAGNOSTICO

Pregunta 1: Con la entrega de los resultados del diagnóstico realizado por las entidades patrocinantes y de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, nos da un promedio de 52,1% que respondieron muy satisfecho a esta pregunta, ¿ustedes como dirigentes nos pueden decir respecto a estos resultados?

Las Entrevistada 1 del Condominio La Hacienda de la comuna de El Bosque, responde a esta pregunta: *“En algunos casos sí estoy totalmente de acuerdo que hay cosas que se hacen muy bien y están conformes, pero a lo mejor hay cosas que hay que mejorar y que*

no están conforme todos igual. Entre mitad y mitad yo creo que está bien lo que la gente opina”.

Las Entrevistada 2 del Condominio Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, responde a esta pregunta: *“si, al principio como que rechazaban a la egis pero después cuando entregaron las casas, los departamentos estaban conformes”.*

Las Entrevistada 3 del Condominio Celestin Freinet de la comuna de La Pintana, responde a esta pregunta: *“toda la información respecto de los datos, antecedentes los recogimos nosotros como dirigentes, yo estoy en esta cosa desde 9 años, fui aprendiendo en el camino, ha sido difícil, pero he sido persistente, insistiendo cuando no me citaban o echaban para atrás el proyecto, hay que insistir, catetear; siempre le he contado todo a los vecinos, saben lo que ha costado, es muy importante la casa propia aunque sea una caja de fósforos con ventana y puerta, sienten la misma felicidad que yo de vivir en lo propio y que nadie los puede echar, que pudieron tener el sueño de la casa propia como sea. la gente está contenta con su casita propia.*

Las Entrevistada 4 del Condominio Parque las lilas 1 de la comuna de Renca, responde a esta pregunta: *“si, con respecto a la egis crear, la gente estuvo bien informada, está satisfecho con lo que hizo la EGIS”.*

Concepto: PARTICIPACION FAMILIAS:

Pregunta 2: Cuales fueron las propuestas de las familias consideradas en el Proyecto.

Pregunta 3: Con la participación de las Familias en la visita a las obras en ejecución del proyecto, fue bien calificada en los 4 proyectos visitados, que experiencias podrían contarnos Uds. como dirigentes a cerca de esta actividad.

Las Entrevistada 1 del Condominio La Hacienda de la comuna de El Bosque, responde a esta pregunta 2: *“eh Sí. Para el tema de la discapacidad Sí, nosotros lo que solicitó hartó la gente fue alta iluminación áreas verdes. Entonces todo eso se pidió se pidió en reuniones generales que se hacían se pidió mucho. Si bien es cierto tenemos hartó niño y yo creo que ahí fallamos un poquito porque hay una prioridad que no se le pudo dar por el espacio que también es entendible y comprensible que necesitábamos una canchita pequeña, aunque hubiera sido algo bien cerradita algo como para que los niños se entretengan con la famosa*

pelota. Porque por ahí tenemos a lo mejor ahora unos pequeños diferencia y por qué hay harto niño, pero lo demás sí, la gente se escuchó toda la gente porque se pedían opiniones.”

Responde pregunta 3: *“Nos faltó. Sí nos faltó porque si bien es cierto la dirigente la directiva en este caso eran ellas las que iban a ir a terreno con lo OVAL ellos se presentaban. Nosotros como persona fuimos antes de ingresar a nuestro condominio no podíamos entrar al terreno. Por un problema de seguridad. Entonces ahí yo creo que nos faltó un poquito en ese sentido que debíamos haber llevado no sé dos familias por torre para que ellos también fueran viendo el avance de la construcción y todo ese tipo de cosas.”*

Las Entrevistada 2 del Condominio Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, responde a esta pregunta 2: *“No, ninguna propuesta porque era súper complicado, porque este terreno tenía una garantía muy alta entonces no se sabía si se podía construir, y por el fracaso de varios proyectos que se hicieron, nosotros, era lo que a nosotros nos podían construir, no que nosotros pudiéramos pedir”.*

Responde pregunta 3: *“sí, la gente lo que más espera es visitar el lugar donde va a vivir, vinieron todos nos dieron un lapso de tiempo, algunas trabajaban y todos vinieron, todas quedaron contentas”*

Las Entrevistada 3 del Condominio Celestin Freinet de la comuna de La Pintana, responde a esta pregunta 2: *“Desde un principio sabíamos cuáles eran las condiciones, del proyecto, se les dio preferencia a las personas discapacitadas, gente mayor, o con necesidades especiales. Cuando la egis nos informo acerca de la construcción nos dio a elegir si queríamos motobombas y que dificultades se podían tener, los vecinos quedaron de acuerdo con conectarse a la red de agua potable. Esto se decidió en asamblea general. Sabíamos de los recorridos de micros, consultorios, escuelas, la gente estaba contenta.”*

Responde pregunta 3: *“en la visitas se podía venir siempre, porque había una oficina con gente de la constructora en terreno y después de la entrega seguían aquí para ayudar a los vecinos a solucionar, cosas que tenían que ver con los departamentos, eso fue muy bueno para todos nosotros, nos ayudó mucho.....la cosa que no nos gusta es que la encargada la srta karen, no me acuerdo del apellido es psicóloga, no entiende lo que le queremos decir, cuando tenemos problemas no nos entiende, necesitamos igual que los otros*

condominios una srta. asistente social, que sepa de estas cosas mejor que ella. queremos otra encargada para nosotros. pero no lo hemos pedido, no sé si se puede hacer”.

Las Entrevistada 4 del Condominio Parque las lilas 1 de la comuna de Renca, responde a esta pregunta 2: *“No, no hubieron propuestas de las familias para este proyecto, las propuestas solo las dieron la egis y el serviu pero las familias no dieron propuestas”.*

Responde pregunta 3: *“no, me pareció bien ordenado, porque igual en ese tiempo estaban trabajando, entonces igual nos dejaron venir al propietario más un acompañante, yo encontré que estuvo bien... No, nosotros que visitamos la casa piloto todas las personas, la obra solo la visitaban solo los dirigentes por el motivo que estaban trabajando y no querían retrasar más el proyecto y para evitar accidentes”.*

Concepto: DISEÑO VIVIENDA-DISCAPACIDAD

Pregunta 4: De la pregunta 5 de la encuesta que decía “En el diseño del proyecto se consideraron situaciones de discapacidad?”

Las Entrevistada 1 del Condominio La Hacienda de la comuna de El Bosque, responde a esta pregunta: *“Se le pidió carné de incapacidad. De hecho, la persona que todas las personas mayores de edad de la tercera edad o incapacitados tiene tuvieron prioridad siempre, en el sentido de que los primeros pisos eran para ello y tenemos harto gracias a Dios todas las personas de tercera edad están todos en los primeros pisos y tenemos problemas con discapacidad una en especial de mi torre que ella es discapacidad también. Una de mis chicas que es más joven, pero tiene discapacidad. Demostrado con documentos con papeles Médicos todo ordenaditos. Se les dio prioridad a todas las personas... están designado un departamento para los discapacitados que tenemos dos con sillas de rueda tenemos uno dependiente de máquina tenemos como dos”.*

Las Entrevistada 2 del Condominio Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, responde a esta pregunta: *“hasta ahí íbamos súper bien porque se suponía que los departamentos que nos iban a construir eran todos iguales y no había ninguna diferencia y si hubieron diferencias...Nunca me lo explicaron y Yo nunca me di cuenta porque al ver los planos, Yo no soy entendida en los planos y como Yo soy una de las personas que está afectada lo encuentro súper injusto, muy injusto... No, es el mismo metraje pero o sea casi igual porque este departamento es más chico que todos, no sé cuánto, la verdad que en*

*este momento no me acuerdo, pero se la diferencia que tienen, el baño queda a 10 cm de la casa, porque es súper incomodo si alguien entra a mi casa me pilla desnuda en la calle, a 10cm me ve todo el mundo y lo hemos vivido , lo pasamos, y lo otro que todos los que estamos para este lado, la escalera vibra toda la noche y todo el día y la vibración retumba acá adentro entonces Yo el primer mes como todos estaban construyendo no se notaba, porque habían taladros por acá, por todos lados y ya cuando nos instalamos Yo me quería morir, y hasta el día de hoy me quiero morir... lo atribuyo a que ellos igual emitieron información para quedar en el comité porque cuando hubo una falta de personas que se querían retirar y personas que no podían seguir postulando, se recibió nuevos integrantes, y estos nuevos integrantes venían con discapacidad pero como yo le había dicho que este era un comité donde no teníamos discapacitados y no podíamos cambiar a última hora porque habíamos cambiado 5 proyectos que me dijeron "que nunca lo diga", porque iba contra la ley porque nosotros llevábamos 12 años esperando , **si le dijimos a las personas que no podían venir con discapacitados porque nos iba a dificultar el proyecto y nosotros ya lo habíamos tratado de arreglar, entonces esas personas que quisieron ingresar, después tenían gente discapacitadas, los departamentos no venían , no estaban hechos para eso**".*

Las Entrevistada 3 del Condominio Celestin Freinet de la comuna de La Pintana, responde a esta pregunta: *"Nosotros estuvimos encima de la constructora, tuvimos buena relación y estábamos pendientes de todas esas cosas, no tuvimos problemas por eso. Era mucho trabajo, pero había que hacerlo. Fue mucho sacrificio para mí andar arriba y abajo, lo peor es la burocracia, entre el Serviu y la municipalidad, eso es muy malo para la gente"*.

Las Entrevistada 4 del Condominio Parque las lilas 1 de la comuna de Renca, responde a esta pregunta: *"No, no fueron consideradas las personas con discapacidad, porque decían que las personas con discapacidad no entraban en este proyecto, porque este proyecto era para casa todas iguales, no era para personas con discapacidad y si entraban personas con discapacidad, y si habían tenían que entrar a otro proyecto, no podían estar en este proyecto... Sí, creo que si, en otras torres hay personas con discapacidad que ocupan silla de ruedas, hay una señora postrada, hay una señora enferma de las piernas, acá lo que más se dijo las personas adulto mayor quedaban en el primer piso"*.

Concepto: PROFESIONALES ENTIDAD PATROCINANTE

Pregunta 5. La relación establecida por los profesionales de la EP con los dirigentes; en tres proyectos respondieron muy satisfactorio a esta pregunta. En cambio, hay un 54,5% del proyecto Rigoberto Jara que respondieron moderadamente satisfechos, que aspectos consideran ustedes ¿cómo dirigentes influyeron en esta respuesta, nos puede contar sus experiencias?

Las Entrevistada 1 del Condominio La Hacienda de la comuna de El Bosque, responde a esta pregunta: *“los de Oval en este caso muy bien. De hecho, siempre nos dieron una...una tranquilidad en las reuniones porque la gente igual se explayaba o sea la gente preguntaba cómo va esto, porque esto porque, siempre hay una pregunta y siempre respondieron yo no tengo nada que ver en este caso por la persona que no hacía las reuniones generalmente era la señorita Maribel y ella siempre tuvo respuesta para darle a la gente que eso nosotros lo dejamos tranquilo porque ellos son los especialistas”*.

Las Entrevistada 2 del Condominio Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, responde a esta pregunta: *“con todos, con la gente del SERVIU y de la egis... Yo creo que fue la más negatividad cuando nos presentaban proyectos y los rechazaban, no había otra opción, si estuvimos a punto muchas veces que se aprobara el proyecto y juntaban cosas de un día y las personas se molestaban porque decían no va el proyecto porque salió una nueva normativa justo ayer entonces siempre hubo un tira y afloja en ese sentido, yo pienso que es por eso”*.

Las Entrevistada 3 del Condominio Celestin Freinet de la comuna de La Pintana, responde a esta pregunta: *“creo que es difícil trabajar con tanta gente, todos quieren soluciones ahora sin mucho esfuerzo, pero nosotros arreglábamos los problemas porque la oficina de la egis estuvo hasta 6 meses aquí en el condominio, con horario de atención para responder las preguntas y además había un equipo de maestros para ayudar a los vecinos con sus problemas, eso fue muy bueno. Siempre todo era con peras y manzanas, para que todos pudieran entender”*.

Las Entrevistada 4 del Condominio Parque las lilas 1 de la comuna de Renca, responde a esta pregunta: *“Nosotros estuvimos bien satisfecho con la egis Crear, porque igual nos llamaban harto a reuniones nos informaban de los avances, si la gente se*

desesperó al último cuando no lo entregaban ya había puros, pero para entregar, no salía la obra, pero en si con los profesionales tuvimos satisfecho”.

Concepto: ACTIVIDADES PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

Pregunta 6: Como dirigentes consideran ustedes que las capacitaciones realizadas por las Entidades Patrocinantes que están establecidas en el PAS son de utilidad para los beneficiarios?

Pregunta 7: Respecto a la pregunta 23 de la encuesta en la que dice “indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el PAS, un 95% no respondieron, que opinan ustedes como dirigentes a que las personas no se acuerden de las actividades.

Las Entrevistada 1 del Condominio La Hacienda de la comuna de El Bosque, responde a esta pregunta 6: *No yo creo que más que nada de comunicación yo creo que... si está, así están las áreas donde van los grifos de urgencia en los talleres los mismos pisos y eso.*

Responde Pregunta 7: *“Yo creo que fue que entre tanto tanta reunión porque teníamos reuniones mensuales yo creo que más de alguien se nos ha olvidado algo. Porque la mente no nos para tanto uno se olvida un poquito pero generalmente yo creo que eso no es por otro motivo...”*

Las Entrevistada 2 del Condominio Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, responde a esta pregunta 6: *encuentro que la Egis tiene harta experiencia porque ha hecho varios proyectos básicos y no explica bien lo que es realmente como va funcionar esto acá adentro, porque ahora todo el mundo desconoce y no se acuerdan de lo que dijeron en las reuniones, de no acodarse fue porque la gente le tomo muy poco en serio lo que estaban en las capacitaciones”.*

Responde Pregunta 7: *No tenían ningún interés, su único interés era la propiedad porque honestamente yo me acuerdo de muchas cosas de las reuniones, habiendo participado de miles de reuniones en el serviu si me acuerdo de las reuniones que la egis hizo y a la gente no le importa, la gente lo único que le importa es que los dirigentes se muevan y ellos puedan obtener lo que quieren, sacar provecho de la situación, es solamente sacar provecho”.*

Las Entrevistada 3 del Condominio Celestin Freinet de la comuna de La Pintana, responde a esta pregunta 6: *“A nosotros nos gustan las cosas fáciles de entender y que nos hablen con palabras sencillas, fáciles. Nos explicaron las complicaciones de la moto-bombas, y decidido en asamblea se logró que fueran departamentos de 3 pisos, para tener más espacio las escalas iban a ir por fuera y el tercer piso es dúplex, todo eso nos explicaba el arquitecto y fue bueno para nosotros entender que cosas había que aprender para mantener los departamentos, cuidarlos bien”.*

Responde Pregunta 7: *“La mayoría de las personas a lo mejor no se acuerda mucho, ya que eran reuniones largas y con muchos vecinos, eso paso hace 9 años y hasta yo no me acuerdo mucho. Pero no había reunión donde no se explicará en peras y manzanas todos teníamos que entender lo que nos explicaban.”*

Las Entrevistada 4 del Condominio Parque las lilas 1 de la comuna de Renca, responde a esta pregunta 6: *“Si, cuando venimos a esas actividades, nos enseñaron como cuidar los departamentos por el tema de los hongos, el tema de la ventilación, todo eso si satisfecha con eso”.*

Responde Pregunta 7: *“No se acordaban de las actividades... yo creo que iba gente a reuniones solo porque, por no quedar fuera del proyecto, yo creo que iban a reuniones para enterarse más que nada cuando se entregaban los departamentos y esas cosas, si”.*

Concepto: COMUNIDAD-LEY DE COPROPIEDAD

Pregunta 8: ¿Que opina Uds. como dirigentes a cerca de la capacitación sobre la ley de copropiedad?

Pregunta 9: Podrían contarnos como dirigentes cuales son las problemáticas que se presentan viviendo en comunidad.

Las Entrevistada 1 del Condominio La Hacienda de la comuna de El Bosque, responde a esta pregunta 8: *“Se, se tocó en varias oportunidades el tema, pero sí falta más claridad. La gente le cuesta como entender. Le cuesta como asumir vivir en comunidad. Yo creo que por ahí va el tema. Eso sí hay que reforzar más la aplicar más la capacitación no solamente para nosotros como dirigente sino como para ellos también que vaya una persona que se*

dedique hay gente que de verdad que le importa mucho y hay gente que también no le importa porque entonces le gusta vivir con pajaritos. Yo creo que por ambos lados la cosa...La torre 1 no tiene problema porque tiene vereda y sale hacia la calle entonces tiene el ingreso el espacio es más chico, la torre 8, perdón la torre 1 tiene más espacio más jardín y justo coincide con dos vecinos míos en esa esquina nosotros lo conversamos todo el tema, quisimos cerrar un espacio por la privacidad de mi vecino porque los niños le abren la ventana le sacan las cosas de su ventana el shampoo, toda lo que venga ponen piedra se ponen a mirar quien está en el baño no hay privacidad en el primer piso entonces que hicimos nosotros como torre 1 nosotros cerramos un pedazo que es contorno de la parte de sus ventanas que es la parte matrimonial y el baño, entiende.”

Responde Pregunta 9: normalmente el tema de los niños yo creo que por ahí va, si bien es cierto hay mama que llegan a la casa otras que trabajan otras que no que están en su casa viendo teleserie y los niños salen a la munda y las delegadas de la torre 1 de la 8 de la que sea tienen que estar pendiente de sus niños y no lo encuentro injusto... tema de los gastos comunes porque la gente cree porque es una vivienda social tiene que vivir gratis, no se trata tampoco de hacer un gran pago si bien es cierto yo pagaba 200 lucas de arriendo y ahora pago 20”.

Las Entrevistada 2 del Condominio Rigoberto Jara de la comuna de Quilicura, responde a esta pregunta 8: *“Una mayor, peroteníamos muy poca información sobre la copropiedad, yo creo que en este año he tratado de aprenderme lo más que he podido ,pro es muy difícil que los demás entiendan , la gente no quiere entender, no quiere educarse, no quiere leer y ver que oiga esto no se puede hacer acá ... eso es lo otro, siento que el estado nos dejó amarrado a un sistema para la gente responsable que no nos funciona y no nos va a funcionar... todo lo contrario empeora la calidad de vida enormemente de muchas personas porque yo tengo que estar pendiente si mi vecina pago el gasto común para ver si no nos van a cortar el agua, porque aquí las bombas funcionan con la luz y el agua del gasto común , si la gente no paga el gasto común nos van a cortar el agua , entonces tengo que vivir pendiente de que por favor mi vecina pague o sea yo no saco nada con ser responsable y estar al día si mi vecina no está y la otra persona no le interesa participar y que no están ni ahí , pucha corro el riesgo de que en cualquier momento me voy a quedar sin agua y sin luz”.*

Responde Pregunta 9: *“está conformado un comité de administración que es para la risa, una la presidenta de la administración no vive, viene de vez en cuando , viene cuando cobra el gasto común , se tenía un fondo común y ese fondo común se ocupó, rindieron cuentas con vales por , la gente mal utilizo los pocos fondo que teníamos y las personas como no quieren más problemas no quisieron decir nada... agua y no puedo dejar que la gente deba mucho, en todo caso ya no debiese tener esa responsabilidad , pero igual la tengo que tener porque si no estoy pendiente de que la gente pague en cualquier momento me cortan el agua, que saco YO de estar al día , no saco nada , entonces es una forma de vivir que no la considero justa . Yo pague arriendo toda mi vida para vivir y se lo juro que, si tuviese que pasar lo mismo, lo vuelvo hacer porque yo pagaba mi agua y mi luz y Yo vivía tranquila... el pago del gasto común, el capricho de las personas de tener una administradora que no vive y que se lo han dicho, pero a ella no le importa, total no le van a quitar su departamento, las personas que no viven generan otro conflicto más que cuando vienen ellas se molestan porque hicieron esto y porque no le consultaron a ella”.*

Las Entrevistada 3 del Condominio Celestin Freinet de la comuna de La Pintana, responde a esta pregunta 8: *“Nosotros no sabíamos mucho, ahora en la municipalidad nos están ayudando a aprender de la copropiedad, los gastos comunes, y todo eso ahora uno entiende mejor, además nos falta la personalidad jurídica y como condominio nos falta hacer hartas cosas aquí, teníamos miedo por el barro en invierno o que se nos hundieran los departamentos como en Puente Alto, pero no nos pasó eso, menos mal. Y como había que hacer para vivir mejor. Tenemos buenos portones que nos puso la constructora, pueden entrar los camiones y carros de bomberos y ambulancias. Somos un condominio bien grande, pero hay torres que no pagan los gastos comunes y eso no ayuda a la comunidad”.*

Responde Pregunta 9: *“A nosotros se nos fue agrandando el número de familias y agregaron familias de Puente Alto, San Bernardo y los Campamentos de las Condes, eso hace que muchas torres tengan peleas entre vecinos, conflictos, hay una vecina que anda con pistola, es medio loca, pero le sacaron la mugre...y ahora se porta un poco mejor. Al final hay unas torres que pelean por los espacios, los vecinos se creen dueños de los espacios de las escaleras...pelean por las mascotas, menos mal que el plan cuadrante funciona bien. Si no fuera por la personalidad jurídica y la burocracia entre el serviu y La Pintana, tendríamos alarmas comunitarias. Hay que tener cuero de chancho. Eso es lo más*

difícil hay que andar en todo, a toda hora, por eso tenemos un wasap de vecinos, aquí es medio peligroso y hay que tener cuidado. La municipalidad ayuda, pero falta más gente. Esta alcaldesa es un poco mejor que el anterior. Ahora vienen del COSAM a hacer reuniones de drogas para los niños y jóvenes, aquí no hay mucha droga, pero hay, y yo tengo muchos niños entre 8 y 16 años y hay que cuidarlos que no caigan en la droga, son más de 80 en total. Por eso he querido renunciar muchas veces. Pero estoy más acostumbrada. Más que la gente es la burocracia”.

4.2 Análisis Interpretativo Delegado Condominio de Viviendas Sociales

Los resultados de la información y su análisis corresponden a una fase del proceso que demanda más dedicación e inversión de tiempo, ya que es una tarea compleja. Pero brinda datos relevantes sobre realidades, dinámicas, problemáticas de un determinado espacio social. “Situando al analista frente al reto de encontrar significado a todo un cúmulo de materiales informativos” (Rodríguez Gómez, Gregorio, 1997. pp.197-198). Es necesario indagar profunda y de modo empático en las intervenciones con los dirigentes y sus discursos, más que la palabra textual.

Es relevante señalar la labor que cumple el dirigente encargado del condominio o delegado encargado de un block, es importante en la coordinación de la comunidad, algunos llevan tiempo desempeñando su cargo desde el inicio de la conformación del comité hasta ahora viviendo en comunidad.

Los dirigentes son personas que han sido elegidas o nombradas por un grupo, una asociación o un organismo para representar y/o dirigir los mismos. Pueden ser dirigentes políticos, sindicales, de una asociación de vecinos o de cualquier club deportivo y asociaciones de padres y madres de alumnos. Son dirigentes y son responsables de algo o de alguien. En el trabajo tenemos siempre que tener presente este dato y nunca saltarlos; por ejemplo, por qué personalmente no nos gustan o pensamos que no son buenos dirigentes. Pero esto, al fin y al cabo, es un problema que sólo atañe a la organización que los ha elegido. (Marchioni 1999:56)

En la entrevista semiestructura realizadas a las 4 delegadas de los condominios, tienen una claridad absoluta referente al trabajo que realizan los profesionales de la Entidad Patrocinante (EP) o Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (Egis), respecto al Plan de

Acompañamiento Social en la etapa de organización de la demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto: comprende el desarrollo de las labores necesarias para la organización de la demanda, el ingreso de la postulación, la ejecución del proyecto habitacional y hasta la entrega de las viviendas a las personas beneficiarias.

Es un ejercicio participativo de las familias donde las directivas de cada comité cumplen un rol importante en el ejercicio de su quehacer como actores sociales, donde ejercen su derecho como ciudadanos en ser partícipes en esta política de vivienda en los proyectos habitacionales. *Los derechos ciudadanos nacen a la par que el capitalismo, junto con el desmoronamiento del antiguo régimen feudal. Contribuye a este proceso la constante liberalización de la mano de obra desde el dominio del señor feudal para intercambiarse libremente en el mercado de trabajo (Castel, 1997).*

En las preguntas establecidas a los dirigentes se puede constatar que no existe una verdadera participación de partes de los beneficiarios respecto al Plan de Acompañamiento Social actividades que están establecida el DS.49 (Art.50). Hay una participación de tipo consultiva pero donde los dirigentes ejercen:

La participación en la toma de decisiones y control social de los compromisos públicos. *Se refiere a la ingerencia de las personas, grupos y comunidades en los procesos de toma de decisiones sobre asuntos de interés público. Participación en instancias de toma de decisiones en la formulación de política social, en los diseños de políticas y programas y en la fiscalización o control de los programas por parte de la comunidad.*

Se asocia también con el involucramiento de los ciudadanos en asuntos de interés públicos que implican el ejercicio de los derechos ciudadanos: derecho a ser informado, derecho a opinar o reclamar, derecho a apelar e impugnar decisiones de la autoridad, derecho a confrontar ideas y llegar a consensos, derecho a decidir.

En la política de Vivienda cada gobierno pone su sello propio a los programas habitacionales, enfocándose principalmente a disminuir el déficit y poder brindar una calidad de vida a las personas en la obtención de su propia vivienda. El Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda DS.49 de 2011, en su marco del PAS que, ejecutados por empresas privadas por profesionales de asistencia técnica, jurídica social deben aumentar

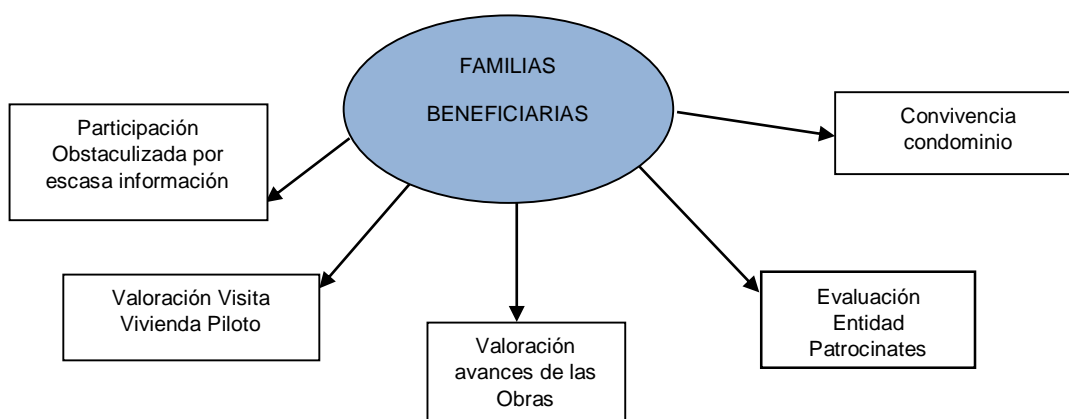
sus esfuerzos en brindar un mejor servicio para las personas beneficiarias de una política pública donde los recursos son del estado.

"Débiles son, todavía, las modalidades de participación en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas e inversiones sociales, lo que refuerza una percepción dominante que termina por identificar, de manera restrictiva, la participación en políticas sociales con el cofinanciamiento, asimilando de este modo el comportamiento del usuario de los servicios públicos al de un cliente en el mercado privado de bienes y servicios y, por lo mismo, identificando como intercambiables el rol de un ciudadano con el del consumidor" (Hardy, 1997).

4.3 Análisis Descriptivo Beneficiarios de los 4 Condominio de Viviendas Sociales: La Hacienda, Rigoberto Jara I, Celestin Freinet y Parque Las Lilas I de la Región Metropolitana.

En el marco metodológico se estableció el universo, unidad de análisis y el tamaño muestral el cual fue calculado de forma estadística, lo que arrojó una muestra de 254 personas, los grupos encuestados la mayoría de género femenino y un rango etario de 25 a 90 años aprox.

Instrumento Encuesta de Aplicación para la evaluación de la satisfacción a los beneficiarios respecto al Plan de Acompañamiento Social, contenido de preguntas 25 clasificadas en 4 ítem: Diagnóstico y Diseño; Ejecución; Profesionales Egis, Etapa Actual y 2 preguntas abiertas sobre las actividades del PAS y nombre de los profesionales con los que se relacionaron en el proceso de la organización del proyecto.



Concepto: PARTICIPACIÓN OBSTACULIZADA POR LA ESCASA INFORMACIÓN:

Condominio la Hacienda: Encuestas aplicadas a 54 personas, referente a la Pregunta 2 que dice “La información entregada del Diseño de la Vivienda”, se obtiene un 43,6 % como respuesta Muy Satisfecho correspondiente al Item I, de Diagnóstico y Diseño.

Condominio Celestin Freinet: Encuestas aplicadas a 134 personas, referente a la Pregunta 2 que dice “La información entregada del Diseño de la Vivienda”, se obtiene un 72 % como respuesta Muy Satisfecho correspondiente al Item I, de Diagnóstico y Diseño.

Condominio Rigoberto Jara I: Encuestas aplicadas a 23 personas, referente a la Pregunta 2 que dice “La información entregada del Diseño de la Vivienda”, se obtiene un 33 % como respuesta Muy Satisfecho y un 33,3 Moderadamente Satisfecho correspondiente al Item I, de Diagnóstico y Diseño.

Condominio Parque Las Lilas I: Encuestas aplicadas a 43 personas, referente a la Pregunta 2 que dice “La información entregada del Diseño de la Vivienda”, se obtiene un 54,5 % como respuesta Muy Satisfecho correspondiente al Item I, de Diagnóstico y Diseño.

Concepto: Valoración Visita Vivienda Piloto y Valoración avances de las Obras

Condominio la Hacienda: Referente a la Pregunta 7 “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 49,1 como respuesta Muy Satisfecho, en relación a la valoración avances de las obras, la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto”, se obtiene un 56,4 % como respuesta Muy Satisfecho correspondiente al Item II, de Ejecución del Proyecto.

Condominio Celestin Freinet: Referente a la Pregunta 7 “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 49,6 como respuesta Muy Satisfecho, en relación a la valoración avances de las obras la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto”, se obtiene un 53,6 % como respuesta Muy Satisfecho correspondiente al Item II, de Ejecución del Proyecto.

Condominio Rigoberto Jara I: Referente a la Pregunta 7 “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 18,2% Muy Satisfecho y un 27,3 Moderadamente Satisfecho, en relación a la valoración avances de las obras la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto”, se obtiene un 33,3 % como respuesta Muy Satisfecho y un 27,3 Moderadamente satisfecho, correspondiente al Item II, de Ejecución del Proyecto.

Condominio Parque Las Lilas I: Referente a la Pregunta 7 “Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras” se obtiene un 22,7% Muy Satisfecho y un 27,2 Moderadamente Satisfecho, en relación a la valoración avances de las obras la pregunta 9 que dice “La visita a la vivienda piloto”, se obtiene un 56,8 % como respuesta Muy Satisfecho correspondiente al Item II, de Ejecución del Proyecto.

Concepto: ENTIDAD PATROCINANTES

Condominio la Hacienda: Referente a la Pregunta 13 “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas”, pregunta 14 “La capacidad de los profesionales en responder sus dudas” y la pregunta16 “Con la relación establecida por los profesionales con las familias”. Se obtiene un 60 % como respuesta Muy Satisfecho, correspondiente al Ítem III Profesionales en el ejercicio de sus labores.

Condominio Celestin Freinet: Referente a la Pregunta 13 “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas”, pregunta 14 “La capacidad de los profesionales en responder sus dudas” y la pregunta16 “Con la relación establecida por los profesionales con las familias”. Se obtiene un 59,2% como respuesta Muy Satisfecho, correspondiente al Ítem III Profesionales en el ejercicio de sus labores.

Condominio Rigoberto Jara I: Referente a la Pregunta 13 “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas”, pregunta 14 “La capacidad de los profesionales en responder sus dudas” y la pregunta16 “Con la relación establecida por los profesionales con las familias”. Se obtiene un 24,2% como respuesta Muy Satisfecho y un 33,3 Moderadamente Satisfecho, correspondiente al Ítem III Profesionales en el ejercicio de sus labores.

Condominio Parque Las Lilas I: Referente a la Pregunta 13 “El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas”, pregunta 14 “La capacidad

de los profesionales en responder sus dudas” y la pregunta 16 “Con la relación establecida por los profesionales con las familias”. Se obtiene un 71,2% como respuesta Muy Satisfecho, correspondiente al Ítem III Profesionales en el ejercicio de sus labores.

Concepto: CONVIVENCIA CONDOMINIO

Condominio la Hacienda: Referente a la pregunta 22 “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 45,5% como respuesta Muy Satisfecho y un 21,8 % Moderadamente Satisfecho, correspondiente al Ítem IV Etapa Actual de cohabitar en comunidad.

Condominio Celestin Freinet: Referente a la pregunta 22 “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 43,2% como respuesta Muy Satisfecho y un 23,2% Moderadamente Satisfecho, correspondiente al Ítem IV Etapa Actual de cohabitar en comunidad.

Condominio Rigoberto Jara I: Referente a la pregunta 22 “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 15,2% como respuesta Muy Satisfecho, un 39,4% Moderadamente Satisfecho y un 18,2 No Satisfecho, correspondiente al Ítem IV Etapa Actual de cohabitar en comunidad.

Condominio Parque Las Lilas I: Referente a la pregunta 22 “Con la convivencia actual del condominio” se obtiene un 29,5% como respuesta Muy Satisfecho y un 27,2% Moderadamente Satisfecho, correspondiente al Ítem IV Etapa Actual de cohabitar en comunidad.

4.4 Análisis Interpretativo de la Encuesta Aplicadas a los Beneficiarios/as de Condominios de Viviendas Sociales: La Hacienda de la comuna del El Bosque, Celestin Freinet de La Pintana, Rigoberto Jara I de Quilicura y Parque Las Lilas de la Comuna De Renca

En la encuesta aplicada en la intervención en los condominios, se solicitó el consentimiento a la representante de la directiva o delegada para la realización de contar con la información necesaria para obtención de los datos para el estudio de la tesis.

En el proceso realizado se contó con la participación de las beneficiarias del programa FSEV DS.49, señalar que la disposición de cada una de las personas fue notable en el proceso de participación ciudadana.

Los datos reflejados en la encuesta respecto a la satisfacción del usuario referente a la calidad del producto recibido en la evaluación del plan de acompañamiento social realizados por las Entidades Patrocinantes y sus equipos de profesionales en la metodología aplicada de acuerdo al Decreto DS.49.

“La evaluación mira generalmente hacia el pasado y utiliza los relatos, sean orales o escritos, con datos cuantitativos o cualitativos. Es a través de la interacción del evaluador con los otros (cara a cara o intermediada por la escritura) que esos relatos se retroalimentan, se corrigen y se enriquecen, acercándose cada vez más al conocimiento y comprensión de lo que sucedió, es decir a la interpretación de qué y cómo fue que ocurrió.”
(Nirenberg.2008:7)

La respuesta de los beneficiarios es bien calificada, dando respuestas como **“muy satisfecho”** en los 4 ítem descritos en el anunciado anterior. *Los usuarios, por su parte, también tienen sus propias representaciones— ni uniformes ni homogéneas— y con frecuencia discuten y negocian las categorías y criterios que se les imponen, adaptando los servicios y recursos de las instituciones a sus particulares estrategias económicas, políticas y de movilidad social (Martinic 1994).*

Las Entidades Patrocinantes que son empresas privadas tienden a ver a las personas como usuarios, tienden a tener una mirada mercantil. *“En una situación de mercado, cuando el usuario no está satisfecho, tiene siempre la alternativa de la defección (exit), porque puede renunciar al producto que está o ha estado consumiendo y preferir otro (Hirschman 1992)”*.

La Política de Vivienda les ha dado la participación mercantil a las EP y que tienen la responsabilidad en la etapa de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto en el trabajo con las familias en todo el desarrollo de las labores que realizan sus colaboradores desde la organización de la demanda, el ingreso de la postulación, la ejecución del proyecto hasta la entrega de las viviendas a las personas beneficiarias.

En relación a las preguntas 23 “Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social” y la pregunta 24 “Se acuerda del nombre y

profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron”, los resultados que se obtuvieron un 95% respondió no me acuerdo, si bien los seres humanos tenemos una memoria de corto y largo plazo puede que esto haya incidido en los resultados ya que las capacitaciones fueron hace un poco más de un año. No podemos calificar esto como poco satisfecho dado que los propios beneficiarios evaluaron el trabajo de los profesionales como Muy Satisfecho.

4.5 Análisis Descriptivo Profesionales Trabajo Social Sección Habilitación Social Serviu Metropolitano



Concepto: EXPERIENCIA EN TRABAJO COMUNITARIO, TRABAJO CON FAMILIAS

En relación a la pregunta 1 que dice *¿Cuál es el perfil que debe tener el Trabajador Social para trabajar en esta Sección?*

Entrevistado 1 y 4 dice *“Yo creo que acá el perfil es principalmente Comunitario”*

Entrevistada 2: *“con experiencia en trabajo comunitario, trabajo con grupo, con comunidades”*

Entrevista 3: *“También vamos a terreno por lo tanto se necesita un perfil también que le guste trabajar con las familias”*

Concepto: TRABAJADOR SOCIAL CON HABILIDADES BLANDAS- EMPATÍA – COMPROMISO Y LIDERAZGO

En relación a las entrevistas de la pregunta 1 que dice *¿Cuál es el perfil que debe tener el Trabajador Social para trabajar en esta Sección?*

Entrevista 4: *“cierto tener harta empatía con la necesidad de las familias...también harto liderazgo para poder asesorar a las entidades patrocinantes”.*

Entrevistada 5: *Mucho compromiso. Mucho compromiso tiene que tener empatía, tener disposición, buen trato*

4.5.1 Análisis Interpretativo Perfil Trabajador Social Plan de Acompañamiento Social (PAS)

El trabajador social en su profesión se ve expuesto a diferentes escenarios con realidades diversas, fenómenos sociales que suscitan en el Siglo XXI, debe tener una mirada autocrítica en lo social, debe relacionarse en distintos lugares en su quehacer ser capaz de transformar y construir a soluciones de las necesidades y problemáticas en ayuda de las personas en el ejercicio de su desempeño profesional en las intervenciones con familias, grupos, comunidades en el ámbito público o privado.

Es importante destacar que los profesionales de trabajo social de la sección de habilitación social tienen una amplia experiencia en lo que respecta al trabajo comunitario, en el trabajo con las familias en terreno se debe tener condiciones de empatía con las personas, ser comprometido, responsable en su labor, conocimientos en el diseño de proyectos sociales y evaluación de proyectos.

El/la trabajador/a social en la intervención colectiva adopta múltiples roles para adaptarse a los ritmos y rostros: defensor, mediador, coordinador, planificador, motivador etc. Todo ello representa la versatilidad necesaria para el profesional social interactuar con una comunidad compleja, donde el trabajo social debe “equiparse” de un discurso integrado e integrador de las características y dinámicas de la población, grupos y momentos. A la vez, con técnicas y habilidades innovadoras, y con la lógica participativa, este profesional puede contribuir a la construcción de caminos que se encuentran sin prescribir retos infalibles,

*pero requieren de sus actores ser competentes en el caos del complejo universo relacional.
(Pastor 20013:156)*

La intervención comunitaria que realiza el Trabajador Social debe estar fundamentada en conocimientos teóricos que le permitan orientar a los actores sociales en sus necesidades que le permitan transformar su realidad social. Un trabajo social con comunidades centrado en los procesos y en las tareas de los grupos y las organizaciones comunitarias se orienta en dos direcciones:

a) consecución de una adecuada cohesión interna (proceso), contribuyendo a que los grupos y las organizaciones encuentren cauces de conciliación entre objetivos y necesidades individuales y grupales, mediante estrategias de dinámica de grupos intragrupal, por tanto, orientado a la construcción de contextos competentes, a recuperar confianzas, desarrollar la innovación, crear solidaridades, generar capacidades y liderazgos endógenos una red de desarrollo local;

b) realización de acciones dentro de un marco temporal determinado, orientado a la consecución de objetivos (tareas), apoyando a los grupos y organizaciones para conseguir una productiva proyección externa, mediante estrategias intergrupales y de influencia en procesos políticos tangibles (PASTOR, 2010a, 2010b).

4.5.2 Análisis Descriptivo

Concepto: APORTES PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL(PAS) A LA POLÍTICA HABITACIONAL

En relación a la pregunta 2 que dice “Que aporta el Plan de Acompañamiento Social a la Política Habitacional” y la pregunta 5 que dice “como de Ud. la vivienda social que se entregaba por los años 90 a la vivienda actual que se entregaba en el día de hoy”.

Entrevistado 1: 2. *“es vital porque siempre hay un juicio constructivo...desde el principio de vuelta a la democracia como ver la política que avanzado en ese aspecto es o constructivo...El plan tiene un espíritu más profundo que es de crear cohesión social”.*

Pregunta 5: *“haciendo un versus de la vivienda de los años 90 cumplía con la lógica de la emergencia. En cuanto al déficit de vivienda social había mucha necesidad de viviendas”*

...El Plan de Habilitación Social no existía en esa época versus ahora los estándares han mejorado muchísimo a través del 49.

Entrevistado 2: 2. Lo que aporta el plan de acompañamiento social es la dimensión de la participación...entonces no queda solamente como un producto de política pública de construcción...sino que es la existencia humana, que es el futuro habitante que está ahí. Se va construyendo desde el punto de vista físico, pero también desde el punto de vista social.

Pregunta 5: Ha mejorado notablemente...hoy día la brecha más bien tiene que ver con aspectos de convivencia social... cuando se construye en copropiedad hay deberes y derechos.

Entrevistada 3: 2. Indudablemente que la participación de las familias en el proyecto habitacional...si recordamos el año 2000 por ejemplo las familias escogían ciertas ofertas, el Ministerio daba ciertas opciones por ejemplo váyase a Paine, tiene Lampa tiene ésta y las familias postulas a esas comunas y resulta que no conocían a nadie. Hoy día el proceso es distinto es que las familias se conocen desde que son un comité.

Pregunta 5: O sea yo hoy día me siento orgullosa de ser parte de este ministerio, ser funcionaria del área de vivienda...entregas una vivienda que es un producto.

Entrevistada 4: 2. Yo encuentro harto sentido al plan en el sentido de que se entrega a las familias conocimientos para que puedan llegar a habitar sus viviendas.

Pregunta 5: tenían una carencia demasiado notoria en el sentido de la calidad de los espacios comunes que se les daba a la gente y del metraje de la vivienda y como estaban diseñadas así eran muy feo todo... he tenido la suerte de ver como considerablemente han ido mejorando las viviendas y los proyectos con muchas más áreas verdes.

Entrevistada 5: 2. El plan de acompañamiento es un beneficio para los nuevos propietarios... el plan de acompañamiento les ayuda a visualizar su nueva vivienda.

Pregunta 5: las viviendas del año 90 eran muchos más pequeñas, no estaban pensando en el grupo familiar... eso se amplió el metraje de la vivienda, la calidad de la vivienda, es una calidad estándar.

4.5.3 Análisis Interpretativo Aportes del Plan de Acompañamiento Social en la Política Habitacional

Los profesionales de esta sección son los encargados de revisar los planes de habilitaciones que presentan periódicamente las entidades patrocinantes, informes que vienen con las actividades realizadas a las familias de cada proyecto, el profesional tiene la facultad de aprobar o rechazar los informes. La Entidad Patrocinante puede realizar la subsanación de la observación entregada por dicha sección.

De acuerdo a lo recabado por los profesionales ven que el PAS es de vital importancia ya que permite la participación de las familias, cohesión social, es un beneficio que aporta conocimiento a los beneficiarios en la obtención de sus viviendas, estas tienen un mejor estándar constructivo, si se compara la política de viviendas de antes de la llegada de la Democracia eran viviendas que no se ajustaban al grupo familiar enviando a las familias a la periferia sin acercamiento a servicios públicos, educacionales, servicios médicos, seguridad policial.

La política de vivienda social del gobierno Militar “destacaba que, el subsidio de una vez a la demanda y las viviendas sociales básicas son los mecanismos esenciales de la política habitacional de este gobierno, y que los resultados son distintos en uno y otro caso: la selectividad ha sido débil en los subsidios, mientras que la Vivienda Básica alcanzó beneficiarios cuyo niveles de ingreso son asimilables a los de los Programas de Viviendas Económicas, Autoconstrucción y Operación Sitio de los años sesenta.” citado por Arriagada y Echeverría (1990).

EL Plan Acompañamiento Social tiene por objetivos acompañar a las familias en el desarrollo de una solución habitacional, promoviendo su involucramiento en el proyecto habitacional, apoyando la instalación en sus viviendas y favoreciendo su integración en el nuevo barrio”.

El Plan de Acompañamiento Social deberá contemplar los objetivos, actividades, recursos, productos, metas, indicadores, plazos y medios de verificación para cada una de las áreas de intervención definidas en el artículo siguiente, además de disponer de un cronograma de las actividades programadas. Este Plan de Acompañamiento Social estará conformado

por tres etapas: Etapa de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto, en el DS.49 Art.50

4.5.4 Análisis Descriptivo Entidad Patrocinante-Profesionales

Concepto: ENTIDADES PATROCINANTES – PROFESIONALES

En relación a la pregunta 4: ¿Cuál es su percepción como profesionales respecto a las actividades que se realizan las Entidades Patrocinantes en el Plan de Acompañamiento Social?

Entrevistado 1: *Yo tengo la mirada crítica y porque cumplen con lo que establece el plan de manera bastante cuantitativa” ...no hay una medición que nosotros podemos tener una mirada de que esa actividad que se realizó, la gente logro o no logro entender.*

Entrevistada 2: *“se hacen muy en lo justo por cumplir y en otras donde hay más innovación o donde se va ahondando en esto”.*

Entrevistada 3: *Creo que hay de todo...creo que a nosotros nos falta trabajo y el Ministerio para potencias estas entidades porque si nosotros exigimos a las entidades patrocinantes un cierto trabajo que está de acuerdo al decreto 405,49 y la resolución 1875. Sin embargos estas actividades vienen estipuladas, pero ellos han ido mejorando metodología.*

Entrevistada 4: *Mira yo creo que las entidades patrocinantes algunas veces quedan al debe. En qué sentido quedan al debe que hacen como lo justo y lo necesario. Hay algunas que tratan de mejora continua y de irse mejorando las metodologías.*

Entrevistada 5: *Mas bien son dirigidas, son dirigidas por este departamento por esta sección son dirigidas...están establecidas, están establecidas en el decreto y en la resolución, entonces las entidades están obligadas a hacer la participación a tener quorum en las reuniones, a informarle a la gente.*

4.5.5 Análisis Interpretativo del Trabajo Realizado por los Profesionales de la Entidad Patrocinante

Lo señalado por los profesionales de la sección de habilitación social en lo observado de acuerdo a sus revisiones y en el trabajo en terreno donde participan cuando son invitados

por la entidad a asambleas con las familias en el proceso se han ido dando cuenta que se hace lo que está regulado en el decreto DS.49 y en la Resolución 1875 (V. Y. U.) DE 2015 sobre la prestación de asistencia técnica. El trabajo de los profesionales de las entidades patrocinantes en el ejercicio de su quehacer solo lo que contempla el reglamento, donde las metodologías no tienen variación en la intervención con las personas.

Es importante que las EP puedan realizar un trabajo bien dirigido a las familias que puedan cumplir lo que establece la normativa que sus profesionales de acuerdo a la observación de los trabajadores sociales de Serviu, puedan ir más allá de lo estipulado que puedan buscar nuevas fórmulas para el aprendizaje de las personas que requieren una solución habitacional y que también son responsables en las asistencias a dichas actividades que debe realizad la entidad patrocinante. *Esa característica de aprendizaje compartido que tiene la evaluación resulta crucial en relación con el empoderamiento y la formación ciudadana de los destinatarios de las acciones y de los demás actores involucrados en los respectivos escenarios. Eso es así ya que les provee de herramientas para reflexionar sobre lo actuado y para proponer y consensuar acerca de los cambios necesarios, posibilitando mayor protagonismo de los agentes en los cursos de acción donde están inmersos. (Nirenberg, 2006).*

Es importante que Serviu como organismo evaluador, pueda hacer las observaciones al Ministerio para que el Plan de Acompañamiento social junto a los profesionales del servicio busquen mecanismo o metodologías que puedan logran el aprendizaje y la participación de los actores sociales y las organizaciones privadas en este caso las EP o Egis que tienen una responsabilidad enorme en el trabajo con las familias que son beneficiarias o seleccionadas.

La evaluación, tal como acá se la entiende, se realiza en situaciones de aprendizaje compartido entre los que evalúan y los que son responsables y protagonistas de la acción; ambos comparten los objetivos de mejorar la gestión para obtener los resultados deseados y poder transformar así las situaciones de los grupos destinatarios de sus acciones. En esa visión, la evaluación se aleja de las tradicionales modalidades que significaban control y sanción o que la acercaban a la supervisión y adquiere utilidad como función de la gerencia social, brindando mejores fundamentos para la toma de decisiones. (Nirenberg, 2006).

4.5.6 Análisis Descriptivo

Concepto: PARTICIPACIÓN FAMILIAS- DIRIGENTES

En relación a la pregunta 3: Respecto al PAS en el diseño de la vivienda considera Ud., que las personas beneficiarias tienen una verdadera Participación en el Proyecto.

Pregunta 7: Como ve Ud., la participación que tienen los dirigentes de los condominios sociales.

Entrevistado1: *Si el plan tiene espacio para la participación de los beneficiarios en por ejemplo la definición del equipamiento comunitario, pero no en el plan. El plan ya viene dado y se presenta y la gente lo tiene que aprobar.*

Pregunta 7: *Están muy pero muy empoderados y ahí hay también una crítica visión que Yo tengo porque se valida al presentante del comité histórico como un semidios social.*

Entrevistada 2: *son consideradas, sin embargo, hay unas ciertas limitaciones que se relacionan con el presupuesto. Van a tener también una participación desde el punto de vista que ese presupuesto tiene que alcanzar para construir la obra.*

Pregunta 7: *ese rol lo que nosotros vemos y que funciona muy bien es que, teniendo una directiva, pero también teniendo delegados por block y que finalmente el que organiza su block... pero ese rol, ese personaje es muy importante, muy importante se cansan bastante porque es una pega difícil.*

Entrevistada 3: *Mira tienen participación, pero es menor hoy día igual se agradece*

Pregunta 7: *Bueno tenemos de todo hay dirigentes que ayuda a muchos dirigentes que son que estudian, que se aprenden la política que contribuyen a lo que señala Egis...Ellos son muy participes ya, pero hay otros que trabajan más desde el ego y es complicado.*

Entrevistada 4: *Lo ideal sería que la participación fuera mucho más cierto y relevante en el PAS.*

Pregunta 7: *O sea yo creo que los dirigentes desde el principio cumplen un rol súper primordial y participativo de pronto ya después hay de todo tipo de dirigente o del dirigente que es más dictatorial*

Entrevistada 5: *No, no participan porque se les entregan proyecto que ya están aprobado.*

Pregunta 7: *A mí me han tocado muy buenos dirigentes, debo decirlo comprometido y quieren continuar su labor dentro del condominio.*

4.5.7 Análisis Interpretativo Participación de las Familias-Dirigentes

Lo referenciado por los profesionales indicando que en el proceso del plan de acompañamiento social referente a la pregunta 3 si las personas beneficiarias tienen una verdadera participación en el proyecto, las respuestas están divididas ya que algunos indicaron que hay participación en lo respecta en la elección del equipamiento comunitario y otras indicaron que la participación no es de un nivel bajo, esta se ve restringida o condicionada por el presupuesto, considerando que podría ser más relevante dicha participación.

Es importante la incorporación de las familias en el trabajo del PAS en todo el desarrollo de la organización de la demanda y diseño del proyecto, incentivándoles a que puedan fortalecer el ejercicio como derecho propio de la participación activa, en el aprendizaje en conocer las políticas de vivienda respecto al programa de vivienda que están asociados de acuerdo su condición socioeconómica que corresponde el 50% de vulnerabilidad medición que hace el Ministerio de Desarrollo Social para los proyectos de postulación colectiva.

Los recursos del financiamiento para la vivienda que vienen provisionados con el subsidio habitacional por medio del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda donde se estipula en el reglamento. *“lo cierto es que la participación ciudadana debe permear todos los ámbitos de la vida social. Sin embargo, si la participación ciudadana no se abre al ámbito de las decisiones económicas y laborales, ella quedará irremediabilmente relegada a una baja capacidad de injerencia en relación con las dinámicas propias al mercado.”* (Márquez F.2001)

La participación de las personas se califica como participación instrumental *“es aquella cuyo solo propósito es la satisfacción de necesidades básicas y, por consecuencia, implica una relación con la administración pública únicamente en cuanto ofrezca acceso a los recursos pertinentes. En esta modalidad el sujeto utiliza la oferta tal cual viene predefinida desde los*

canales institucionales, actúa fundamentalmente como un usuario-cliente y, en tanto tal, no busca incidir en la gestión pública mientras obtenga los resultados deseados". (Márquez F.2001)

El rol que cumple el dirigente en toda su dimensión es importante ya que es que representa en ejercicio al grupo y es el que toma las decisiones tiene poder de liderazgo, es empoderado y se destacan en el aprendizaje de las políticas públicas sociales, políticas, culturales en beneficio y desarrollo de los objetivos que quieren tener como grupo u organización. Referente en materia de las políticas de viviendas es un apoyo fundamental para los profesionales de trabajo social dado que son conocedores de sus familias y del espacio que les rodean. *Los dirigentes son personas que han sido elegidas o nombradas por un grupo, una asociación o un organismo para representar y/o dirigir los mismos. Pueden ser dirigentes políticos, sindicales, de una asociación de vecinos o de cualquier club deportivo y asociaciones de padres y madres de alumnos. Son dirigentes y son responsables de algo o de alguien. En el trabajo tenemos siempre que tener presente este dato y nunca saltarlos; por ejemplo, por qué personalmente no nos gustan o pensamos que no son buenos dirigentes. Pero esto, al fin y al cabo, es un problema que sólo atañe a la organización que los ha elegido. (Marchioni 1999:55)*

4.5.8 Análisis Descriptivo

Concepto: SATISFACCIÓN VIVIENDA

En relación a la pregunta 6: Como ve Ud. la satisfacción que tiene las personas a recibir su vivienda en los nuevos condominios sociales.

Entrevistado 1: *la gente está feliz cuando se recibe su vivienda, pero siempre tiene el temor de que también es un juicio de que como voy a vivir ahora bajo la ley de copropiedad... y cuando ya le entregan la vivienda obviamente la satisfacción es total.*

Entrevista 2: *Cuando reciben están muy contentos. Están muy contentos porque este conjunto nuevo que se entrega...que representan lo que ellos estaban esperando.*

Entrevistada 3: *Ellos son muy felices, pero si tenemos un rol que nos preocupa y que lo hemos hablado como equipo... es que ellos tienen que seguir organizados y formar comités de administración y a veces no todas las familias pagan el gasto común.*

Entrevistada 4: *Sí, la satisfacción de la gente es algo que como se llama es impagable de verlo que donde tú ves que todo tu trabajo y el de la entidad patrocinante...ver cómo les cambia la vida.*

Entrevistada 5: *en general la gente está muy contenta de la vivienda porque además ellos realizan visitas a la vivienda piloto, visitas al condominio.*

4.5.9 Análisis Interpretativo de la Satisfacción de la Vivienda Entregada

Las opiniones de los profesionales destacan la satisfacción mediante la percepción de la familias en el proceso de la obtención de recibir sus viviendas es un acto que han esperado por un largo tiempo donde se les puede ver a las personas su felicidad, lo contentos que están al ser dueños y cumplir el sueño de la “casa propia”, eso si hay un aspecto que les preocupa en la convivencia de la comunidad ya que se deben regir bajo la ley de copropiedad N°19.537, que están sujetos todos los condominios ya sean sociales o condominios privados donde las personas deben cumplir ciertas obligaciones y deberes estipulados en el DS.49.

Esta visión implica desvincular la vivienda de la noción de “mercancía”, sacarla del circuito de los valores de cambio y centrarse en su valor de uso. Ello significa dotar de un nuevo significado a la vivienda social financiada por el Estado, manteniendo su condición de estar destinada para la población vulnerable y, a la vez, reconocer su función social de espacio para la vida. De este modo, se requiere considerar modelos alternativos al predominante hoy en la política habitacional, buscando esquemas que permitan incorporar esta visión del alojamiento humano como proceso y su énfasis en el “carácter dinámico y evolutivo, incluyendo etapas de prospección y planificación, diseño, construcción, transferencia, alojamiento, administración (mantención y mejoramiento)” (Haramoto, 2013, p. 243).

La participación de las familias en el proyecto es primordial dado que ellos eligen el espacio territorial donde cohabitaran manteniendo las redes que le permitan tener un desarrollo social, económico y de bienestar en la vida familiar.

En este sentido la política habitacional estará siempre llamada aunque sea dentro del contexto capitalista actual a velar por la participación ciudadana de los habitantes en la adquisición de sus viviendas y por poner en el “mercado” viviendas de calidad residencial que incluye una dimensión objetiva como una dimensión subjetiva desde la perspectiva de los residentes y de otros actores especialistas en el tema, lo cual debe implicar el logro de una adecuada calidad de satisfacción residencial por parte de los habitantes, como “una evaluación subjetiva que un sujeto realiza respecto a la adecuación entre sus expectativas, sus posibilidades y un objeto o situación. En el caso de la satisfacción residencial”, esta adecuación se referirá a tres dimensiones relevantes en el habitar: vivienda, barrio y comunidad.”(MINVU, 2000:35)

Una de las preocupaciones del equipo que las personas asociadas al comité tendrán que seguir organizados mediante una administración que permita la vida en comunidad ordenada, preparada en los problemas que suscitaran en el futuro, como ciudadanos deberán cumplir deberes y derechos de acuerdo a lo que la ley de copropiedad indica en su reglamento, el problema principal que se genera es el pago de los gastos comunes que permiten el financiamiento de administración, reparación, de uso común como electricidad, agua, mantención de jardines, etc...Una ley interpuesta bajo el ejercicio de vivir en condominios sean estos sociales o privados los rige el Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

La convivencia se aborda así, como un espacio formativo desde la vida escolar y que puede aportar en distintos sentidos: aprender a reconocer la diversidad de identidades y capacidades de otras personas; valorar la pluralidad de ideas; participar en espacios de deliberación, argumentación, elaboración y seguimiento de normas, así como desarrollar herramientas dialógicas para enfrentar los conflictos interpersonales, entre otros. Fierro-Evans, C.; Carbajal. Padilla, P. (2019).

V.CONCLUSIONES

Este proceso investigativo de acuerdo a nuestro objetivo general era evaluar la satisfacción de los asignatarios/as del Fondo Solidario Elección de Vivienda (V. y U.) D.S. N°49 de 2011, en proyectos en construcción de nuevos terrenos (CNT) del Plan de Acompañamiento Social respecto a las Entidades Patrocinantes las que fueron objeto de estudio.

1. Analizar la participación de los beneficiarios en la etapa del Diseño del Proyecto del Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto al Plan de Acompañamiento Social, se pudo recabar la información mediante el instrumento aplicado de la encuesta obteniendo como resultado de las personas una participación de tipo instrumental *“En esta modalidad el sujeto utiliza la oferta tal cual viene predefinida desde los canales institucionales, actúa fundamentalmente como un usuario-cliente y, en tanto tal, no busca incidir en la gestión pública mientras obtenga los resultados deseados”*, está condicionada no es una participación decisoria donde las personas puedan tener un nivel de decisión en la expresión de sus deberes y derechos se ve condicionada por el gasto público de la Política Habitacional.

2. Analizar la participación de los beneficiarios en la etapa de Ejecución del Proyecto del Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto al Plan de Acompañamiento Social, que fue otro de los objetivos, los resultados fueron positivos dado que las personas acá tuvieron un nivel de participación Muy Satisfactorio en las visitas a la vivienda piloto y las obras en ejecución del proyecto en ejecución donde estaban puesta sus esperanza en el producto a recibir señalando la vivienda como el sueño a cumplir.

3. Caracterizar la satisfacción de los beneficiarios respecto a la intervención de los profesionales responsables de los Planes de Acompañamiento Social esta fue bien evaluada, satisfactoria por las familias y por los dirigentes en la relación con ellos en el acompañamiento social, pero también dentro de las entrevistas realizadas a las delegadas de los condominios solicitan más presencia de los profesionales del Serviu.

4. Identificar la satisfacción con el Plan de Acompañamiento Social, desde la perspectiva en la aplicabilidad en la etapa actual de organización de la vivienda, en las respuesta de los beneficiarios y de los dirigentes coincidieron que unas de las problemáticas que representa vivir en comunidad es el pago de las gastos comunes, condición de vivir en condominios son acogidos a la Ley 19.537, obligatoriamente deben cumplir con derechos y deberes

como ciudadanos, es importante señalar que acá las delegadas de los block de cada condominio hacen un trabajo de organización doméstico en el cobro de los gastos comunes para no perjudicar los bienes de servicio de agua y electricidad de cada uno de los propietarios, es importante para ellos el equipamiento comunitario ya que les permite tener mejoras de acondicionamiento para hermostear su entorno que les rodea, la vivienda dado el nivel de satisfacción de las personas recabado es algo impagable. Como dijo una delegada aunque sea una cajita de fosforo ya es algo nuestro, se valida enormemente la obtención de la vivienda como algo propio.

5. Establecer el perfil disciplinar del trabajador social, acerca de las competencias necesarias para realizar el Plan de Acompañamiento Social. Debe contar con experiencia en el trabajo en terreno, trabajo con familia, grupos, trabajo comunitario, debe ser comprometido con su trabajo conocedor de las políticas de vivienda esto se obtiene a través de la experiencia en el trabajo diario que tienen los profesionales de SERVIU, es importante señalar que las personas entrevistadas de las Sección Habilitación Social indican que no hay una verdadera participación de las personas porque el proyecto viene dado las familias solamente deben aceptarlo, solo hay un nivel de participación en la elección del equipamiento comunitario de cada proyecto, la visión que tienen ellos de los profesionales de las entidades patrocinantes es que realizan un trabajo solo por cumplir, hacen nada mas lo que está estipulado en el Decreto DS.49. Respecto a la información que se recogió de las Entidades Patrocinantes que fueron: OVAL, CREAR, CONCRECASA y BERGER-BERGER, hay una buena percepción de ellas en el trabajo que realizan del PAS, si deben mejorar ciertos aspectos: En la entrega de la información de las capacitaciones debe ser más en profundidad, cabe destacar que la labor que cumple el trabajador/a Social es de gran relevancia para las personas en lo que se refiere a la contención, debe haber un mayor asesoría en la post venta donde son los mayores problemas que se presentan una vez recibida la vivienda.

La vivienda sigue siendo un proceso de mercantilización y el tránsito del nivel material de la economía al nivel del capitalismo en un estado neoliberal, la vivienda debe ir construyéndose en un estado de derechos, donde las personas tengan participación de las políticas públicas, si bien el estado sigue dando soluciones habitacionales con el objetivo de disminuir el déficit habitacional, donde se caracteriza a las personas por su nivel socioeconómico, que muchas veces se ve dificultoso para las personas con los requisitos

que hay que cumplir. El trabajador Social debe ser un aporte en orientar, ser agente de cambio para que los procesos o programas habitacionales apunten a la resolución de los problemas de las personas para que puedan tener un desarrollo en todo el aprendizaje desde la obtención de su vivienda y en la vida comunitaria.

BIBLIOGRAFÍAS

Barreiro, P. (1992). Casas Baratas. La vivienda social en Madrid 1900-1939. Madrid: Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid.

Biblioteca Del Congreso Nacional de Chile/BCN Ley de Copropiedad N° 19537.

Bourdieu, p. (2010). Las estructuras sociales de la economía. Buenos Aires: Manantial.

Castro, A. (2013). Hacia una intervención sistémica deliberativa a partir de relaciones vecinales en barrios de conjuntos de viviendas sociales en Santiago de Chile. *Revista Rumbos TS. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En Ciencias Sociales*, (7), 134–143. Recuperado a partir de <http://revistafacso.ucevalpo.cl/index.php/rumbos/article/view/144>

Colomer, M. (1979). Método de Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social*, 7, 20-30

Fierro-Evans, Cecilia, & Carbajal-Padilla, Patricia. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 9-27. Recuperado 11 de Enero de 2020. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>

Flacso. 1997. *Seminario Conceptual. Participación Ciudadana y Políticas Públicas.* Santiago, julio.

Giannini, H. (1987). La reflexión cotidiana. Hacia una arqueología de la experiencia. Santiago: Editorial Universitaria.

Heidegger, M. (1951). *Construir, habitar, pensar* [Traducido al español de Bauen, Wohnen, Denken; Recuperado de <http://www.eoacademia.cl/docente/mats/construir-habitar-pensar.pdf>

Hernández Batista, J. (2010). *Modernidad en la Tributación Mundial y en América.* Revista Contaduría Pública, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, México. Enero 2010.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Pilar Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación.* 6ta. Edición. México. Ed. Mc Graw Hill.

Hidalgo, R. (2002). *Vivienda social y espacio urbano en Chile.* *Revista EURE*, Vol. XXVIII, N° 83, pp. 83-106.

Imilan W., Jirón p. e Iturra L. (2015). *Más allá del barrio: habitar Santiago en la movilidad cotidiana.* Revista Antropologías del Sur, 3, 97-103.

Instituto de la Vivienda/ F.A.U/ U. de Chile, Glosario Invi de Hábitat Residencial

Márquez F. (2001). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública.* Boletín del Programa de Pobreza y Políticas Sociales de SUR: Temas Sociales N°42, Santiago, Chile.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Minvu, Reseña Historia

Ministerio de Vivienda y Urbanismo, MINVU. (2011). *Decreto Supremo N°49, cuyo texto fue reemplazado por el Decreto Supremo N°105 (V. y U.), de 2014. DO 20.03.2015. Aprueba reglamento del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda. Santiago, Chile.*

Ministerio de Vivienda y Urbanismo, MINVU. (2014). *Resolución Exenta N°1875, de fecha 23.05.2015. Fija procedimiento para la prestación de servicios de asistencia técnica, jurídica y social a programa aprobado por el D.S. N°49 (V. y U.) de 2014 y sus modificaciones. Santiago, Chile*

Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Minvu. (2004). *Un siglo de políticas en vivienda y barrio. (1° Ed).Chile.*

Pastor, S. E. (2013). *Metodología y ámbitos del Trabajo Social Comunitario para impulsar cambio sociales sostenibles y autónomos en el complejo universo relacional en espala en el siglo XXI.* Revista Universidad de Alicante, Pag.143-145. Ed. España.

Núñez, J. R. (2006). **Condiciones precarias de hábitat y vivienda.** Obtenido de Fundación Escuela de Gerencia Social, Caracas. Obtenido de: <http://fegs.msinfo.info/fegs/archivos/pdf/HYV.PDF> (revisado el 24/01/2013).

Rivas, Alejandra. (2016). *Reflexiones en torno a la política pública de vivienda en Chile: entre el proceso y la mercancía, entre lo técnico y lo social.* Revista Temas Sociológicos. (20), ISSN 0719-6458, 47-79.

Rivera, Álvaro. (2012). *Historia de la política habitacional en el área metropolitana de Santiago.* Revista Cetro de Investigación Social. (16), Vol.16, 27-43. Obtenido de <http://www.techo.org/techo/cis/revista>

Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. 1ra. Edición, México. Ed. Universidad Autónoma de Sinaloa.

Rossi, P., Freeman, H. & Lipsey, M. (1999). *Evaluation. A systematic approach*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Salgado, M. (2014). *Reconstrucción de la vida cotidiana. La cara invisibilizada tras el terremoto y tsunami 2010*. Cuadernos de Trabajo Social, 11, 53-60.

Servicio de Vivienda y Urbanización Metropolitano. (2016). *Diagnóstico Comparativo sobre Políticas Sociales Habitacionales con Perspectiva de Género Chile-México*. Ed. Chile.pag-72; 129

Urbina, M. X. (2002). *Los conventillos de Valparaíso, 1880-1920: percepción de barrios y viviendas marginales*. Revista de Urbanismo N°5. Obtenido de <http://web.uchile.cl/vignette/revistaurbanismo/n5/urbina.html#1>

Velandía Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, & Jara Navarro, María Inés. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139-168. Retrieved January 09, 2020, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-702720070002000008&lng=en&tlng=es.

Documentos de Trabajo Social · nº59 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246 (pag.209-210)

ANEXOS:

1. La Etapa de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto, del Plan de Acompañamiento Social, tendrá los siguientes propósitos y áreas de intervención:

La Etapa de Organización de la Demanda, Diseño y Ejecución del Proyecto, del Plan de Acompañamiento Social, tendrá los siguientes propósitos y áreas de intervención:

1.1. Para Proyectos de Construcción en Nuevos Terrenos y Megaproyectos

A) Área de Ingreso de la Postulación al sistema de postulación del MINVU: Concretar la postulación de las familias que cumplen con los requisitos establecidos en el presente reglamento, en la alternativa de solución habitacional más pertinente para cada una de ellas.

a.1 Informar e involucrar a las familias en el diseño del proyecto habitacional y del Plan de Acompañamiento Social correspondiente a la Etapa de Diseño y Ejecución del Proyecto.

a.2 Aprobar el proyecto habitacional y la Etapa de Diseño y Ejecución del Proyecto del Plan de Acompañamiento Social, por parte de los integrantes del grupo organizado.

a.3. Realizar la postulación de las familias, de acuerdo al presente reglamento.

B) Área de seguimiento del proyecto habitacional: Informar e involucrar a las familias en el desarrollo y avance del proyecto de construcción.

C) Área de apoyo a futuros propietarios:

c.1. Apoyar el sistema de asignación de las viviendas, cuando corresponda.

c.2. Asesorar a las familias en la organización del traslado.

c.3. Asesorar a las familias en temas relacionados con: I. El adecuado uso, cuidado y mantenimiento de la vivienda, el equipamiento y el espacio público, II. El conocimiento general

de las redes sociales y comunitarias existentes en la localidad donde se emplazará el proyecto.

I. El adecuado uso, cuidado y mantención de la vivienda, el equipamiento y el espacio público,

II. El conocimiento general de las redes sociales y comunitarias existentes en la localidad donde se emplazará el proyecto.

D) Área Formación de nuevos Propietarios y Copropietarios, cuando corresponda:

d.1. La promoción de los derechos y deberes que asumen las familias como nuevos propietarios o copropietarios, según corresponda, y como vecinos.

d.2. Alcances de la Ley N° 19.537 sobre Copropiedad Inmobiliaria, cuando corresponda a condominios de vivienda social.

1.2. Para Proyectos de Construcción en Sitio Propio, Densificación Predial y Pequeño Condominio: En los proyectos habitacionales, modalidad de Construcción en Sitio Propio, Densificación Predial y Pequeño Condominio regulados por este Programa, se deberá apoyar la instalación de las familias en sus viviendas y orientarlas acerca del correcto y seguro uso de ellas. De acuerdo a lo señalado en el inciso anterior, a estas tipologías les serán exigibles las siguientes áreas y propósitos de intervención:

a) Informar e involucrar a las familias en el diseño, desarrollo y avance del proyecto de construcción.

b) Aprobación del proyecto de construcción por parte de las familias.

c) En los casos donde el beneficiario opte por aplicar su subsidio bajo la modalidad de Autoconstrucción Asistida, incorporar acciones de capacitación asociada a los procesos de autoconstrucción, según el perfil y habilidades de el o los grupos familiares incluidos en el proyecto habitacional, el que deberá culminar con la certificación de la capacitación proporcionada.

d) Para el caso de proyectos de la tipología Pequeño Condominio, apoyar la constitución de la copropiedad inmobiliaria.

e) En el transcurso de los 2 meses posteriores a la entrega material de las viviendas a las familias, se debe realizar una capacitación acerca del adecuado uso, cuidado y mantención de la vivienda y sus medidas de seguridad y prevención de riesgos, con especial énfasis en la solución sanitaria tratándose de viviendas emplazadas en zonas rurales.

f) Verificar la ocupación efectiva de las viviendas entregadas.

2. La Etapa Posterior del Plan de Acompañamiento Social, de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio, que será aplicable únicamente a las personas postulantes beneficiadas bajo la tipología de Construcción en Nuevos Terrenos y Megaproyectos, tiene como fin promover la integración e instalación de las familias en el nuevo barrio a través de las siguientes áreas y propósitos:

A) Área Organización Social y Redes Comunitarias:

a.1. Reforzar la organización comunitaria, la promoción de la identidad barrial y la seguridad del barrio.

a.2. Vincular las familias con las redes comunitarias.

B) Área Formación de nuevos Propietarios y Copropietarios, cuando corresponda, la que tiene como propósitos:

b.1. Promover los derechos y deberes que asumen las familias como nuevos propietarios, copropietarios, cuando corresponda, y como vecinos.

b.2. Apoyar la constitución de la copropiedad inmobiliaria, en el caso de los condominios de vivienda social.

b.3. Orientar acerca del adecuado uso, cuidado y mantención de la vivienda, del equipamiento y del espacio público.

b.4. Diseñar planes de emergencia ante situaciones de catástrofe.

C) Área Fiscalización de la Ocupación de Viviendas: Verificar la ocupación efectiva de las viviendas entregadas.

ENCUESTA:

CONDOMINIO:

FECHA:

INSTRUMENTO PARA EVALUACION DE SATISFACCION DE BENEFICIARIOS

PROGRAMA FONDO SOLIDARIO DE ELECCION DE VIVIENDA DS.49

Le invitamos a responder la siguiente encuesta a fin de conocer su nivel de satisfacción respecto al Plan de Acompañamiento Social de cual usted es beneficiario/a.

I. DIAGNOSTICO Y DISEÑO

Marque con una X su grado de satisfacción respecto a:

	Extramadamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1. Con la entrega de los resultados de la ficha diagnóstica aplicada por la Entidad Patrocinante					
2. La información entregada del Diseño de la Vivienda					
3. Con la información entregada sobre el Diseño del Equipamiento					
4. Las propuestas de las familias fueron consideradas en el diseño del proyecto					
5. En el Diseño del Proyecto se consideraron situaciones de personas con discapacidad					

II. EJECUCIÓN

Marque con una X su grado de satisfacción respecto a:

	Extramadamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
6. Con la información que tuvieron las familias sobre el avance de las obras					
7. Con el cumplimiento de los plazos para la ejecución de las obras					
8. Con la participación de las familias en la visita a las obras en la ejecución del proyecto					
9. La visita a la vivienda piloto					
10. Con la capacitación sobre el uso, cuidado y mantención de la vivienda entregada					
11. Las normas de convivencia entregadas durante el proyecto					
12. La capacitación sobre la Ley de Copropiedad					

III. PROFESIONALES EGIS

Marque con una X su grado de satisfacción respecto a:

	Extramadamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
13. El cumplimiento de los profesionales en las reuniones como: la hora, fechas indicadas					
14. La capacidad de los profesionales en responder sus dudas					
15. Con la relación establecida por los profesionales con los dirigentes					
16. Con la relación establecida por los profesionales con las familias					
17. Participación del representante legal de la Entidad Patrocinante en las actividades del Proyecto					

IV. ETAPA ACTUAL

Marque con una X su grado de satisfacción respecto a:	Extramadamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
18. Siente Ud. que las capacitaciones recibidas de: Uso, cuidado y mantenimiento de las vivienda que habita le son de utilidad					
19. Con el funcionamiento actual de la copropiedad					
20. La vivienda actual, se asemeja la vivienda piloto					
21. Con el estado actual de conservación del equipamiento del condominio, como juegos infantiles, espacios comunes, áreas verdes, etc.					
22. Con la convivencia actual del condominio					

V. Preguntas:

23. Indique cinco actividades que le parecieron de mayor utilidad en el Plan de Acompañamiento Social

1.
2.
3.
4.
5.

24. Se acuerda del nombre y profesión del Profesional de la EGIS con él que más se relacionaron

ENTREVISTA A PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL SECCION PLAN DE HABILITACION SOCIAL

NOMBRE:

CUANTO TIEMPO LLEVA TRABAJANDO EN ESTA UNIDAD:

PREGUNTAS:

1. CUAL ES EL PERFIL QUE DEBE TENER EL TRABAJADOR SOCIAL PARA TRABAJAR EN ESTA SECCION
2. QUE APORTA EL PAS A LA POLITICA HABITACIONAL
3. RESPECTO AL PAS EN EL DISEÑO DE LA VIVIENDA CONSIDERA UD, QUE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS TIENEN UNA VERDADERA PARTICIPACION EN EL PROYECTO
4. CUAL ES SU PERCEPCION COMO PROFESIONAL RESPECTO A LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS ENTIDADES PATROCINANTES EN EL PAS
5. COMO VE USTED LA VIVIENDA SOCIAL QUE SE ENTREGABA POR LOS AÑOS 90 A LA VIVIENDA ACTUAL QUE SE ENTREGA EN EL DIA DE HOY
6. COMO VE USTED LA SATISFACCION QUE TIENEN LAS PERSONAS A RECIBIR SUS VIVIENDAS EN LOS NUEVOS CONDOMINIOS SOCIALES
7. COMO VE USTED LA PARTICIPACION QUE TIENEN LOS DIRIGENTES EN LOS CONDOMINIOS SOCIALES

REGISTROS FOTOGRAFICOS

Condominios Viviendas Sociales Celestin Freinet de la comuna de la Pintana





Fotografías Condominios Viviendas Sociales La Hacienda de la comuna El Bosque





Fotografías Condominios Viviendas Sociales Rigoberto Jara I de la comuna de Quilicura





Fotografías Condominios Viviendas Sociales Parque Las Lilas I de la comuna de Renca





