



**UNIVERSIDAD  
ALBERTO HURTADO**

Facultad de Psicología  
Magíster en Psicología Social

**EL VALOR DE LA PARTICIPACIÓN DE BARRIOS CONSTRUIDOS EN  
EL MARCO DEL PROGRAMA FONDO SOLIDARIO DE VIVIENDA DEL  
DS N° 174 DE LA POLÍTICA HABITACIONAL**

**“Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Social”**

**Autora: SANDRA VERÓNICA SEPÚLVEDA VENEGAS**

**Profesor Guía: JAIME ANDRÉS ALFARO INZUNZA**

Santiago, Chile

Enero, 2017

*Quiero dedicar este trabajo a las familias y dirigentes de los condominios “Reunión de Hermanos II” de la comuna de Peñalolén, “Cumbres de Kilimanjaro” de la comuna de Maipú y “Las Torres II” de la comuna de Estación Central, que me abrieron las puertas de su hogar, despotizaron su confianza en mi trabajo y porque tuvieron una muy buena disposición para trabajar en conjunto durante el proceso de investigación.*

## AGRADECIMIENTOS

*Son muchas las personas a las cuales debo agradecer el cumplimiento de esta meta. Primero y antes que todo, doy gracias a Dios por ser la luz que guía mi camino y me entrega toda la fuerza y perseverancia para buscar y lograr las aspiraciones y motivaciones que día a día me propongo.*

*Agradecer a mi pareja Víctor Álvarez quien ha sido un pilar fundamental en esta etapa. A ti por ser mi amigo, mi compañero y mi cable a tierra muchas veces. Gracias por aguantar esas noches de desvelo y de trabajo donde varias veces me acompañaste, por entender los momentos en los cuales me encontraba distante y sobre todo por ese amor y apoyo que cada día me entregas.*

*A mis padres por el amor y apoyo incondicional, no saben lo importante que son para mí y lo agradecida que estoy de tener unos padres como ustedes que hicieron de mí lo que hoy soy.*

*A mis hermanos Susana y Felipe que los llevo en mi corazón siempre. A ambos les doy las gracias por tenerlos a mi lado y estar siempre presentes.*

*No puedo dejar de dedicarles unas líneas a los amigos que han sido parte importante en mi vida. Ustedes me llenan de alegría cada vez que están conmigo y sobre todo cuando tenemos la oportunidad de compartir buenos momentos, compartir ideologías o simplemente por compartir las simplezas de la vida.  
Muchas gracias por entregarme su amistad.*

*A mi profesor guía Jaime Alfaro muchas gracias por el apoyo que me brindó durante el proceso de investigación.*

*Y a todas aquellas personas que de una u otra manera fueron participes de este proceso y me entregaron su apoyo, les doy las gracias por compartir mi alegría de concluir este nuevo desafío profesional.*

## **INDICE**

### **RESUMEN**

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
2.1.-	Política de Vivienda en Chile	12
2.2.-	Preguntas de Investigación	15
2.3.-	Objetivos de Investigación	16
<b>III.</b>	<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	<b>18</b>
3.1.-	Programa Fondo Solidario de Vivienda	18
3.2.-	Plan de Habilitación Social	19
3.3.-	Participación Ciudadana y Políticas Públicas	22
3.4.-	Participación Social	26
<b>IV.</b>	<b>MARCO METODOLOGÍCO</b>	<b>31</b>
4.1.-	Enfoque metodológico	31
4.2.-	Métodos de recolección de información.	32
4.2.1.-	Entrevista semiestructurada	32
4.2.2.-	Grupo Focal	33
4.3.-	Estrategias de producción de la información	34
4.3.1.-	Diseño muestral	34
4.3.2.-	Estrategias de selección	35
4.4.-	Estrategia de análisis	37
4.5.-	Aspectos éticos de la investigación	38

<b>V. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
<b>5.1.- El interés de organizarse frente a una necesidad habitacional</b>	<b>40</b>
5.1.1.- El valor de la organización	41
5.1.1.1.- Percepción profesionales EGIS	41
5.1.1.2.- Percepción de las familias	42
5.1.2.- Integración social	46
5.1.2.1.- Percepción profesionales EGIS	46
5.1.2.2.- Percepción de las familias	48
5.1.3.- Sentido de pertenencia	51
5.1.3.1.- Percepción profesionales EGIS	51
5.1.3.2.- Percepción de las familias	53
<b>5.2.- El sentido de la participación</b>	<b>55</b>
5.2.1.- Construcción colectiva del proyecto	56
5.2.1.1.- Percepción profesionales EGIS	56
5.2.1.2.- Percepción de las familias	57
5.2.2.- Barreras de la participación	61
5.2.2.1.- Percepción profesionales EGIS	61
5.2.2.2.- Percepción de las familias	63
5.2.3.- Formas de participación	67
5.2.3.1.- Percepción profesionales EGIS	67
5.2.3.2.- Percepción de las familias	68
<b>5.3.- La comunidad como la posibilidad de generar vínculos</b>	<b>72</b>
5.3.1.- Potencialidades del proceso	74
5.3.1.1.- Percepción profesionales EGIS	74
5.3.1.2.- Percepción de las familias	75

5.3.2.- Obstaculizadores del proceso	78
5.3.2.1.- Percepción profesionales EGIS	78
5.3.2.2.- Percepción de las familias	80
<b>5.4.- El liderazgo como un proceso de formación</b>	<b>83</b>
5.4.1.- Funcionamiento del comité	85
5.4.1.1.- Percepción profesionales EGIS	85
5.4.1.2.- Percepción de las familias	87
5.4.2.- Instancias de organización	91
5.4.2.1.- Percepción profesionales EGIS	91
5.4.2.2.- Percepción de las familias	92
5.4.3.- Relación con actores	95
5.4.3.1.- Percepción profesionales EGIS	95
5.4.3.2.- Percepción de las familias	97
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>100</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>111</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>115</b>
8.1.- Anexo n° 1: Pauta entrevista semiestructurada	116
8.2.- Anexo n° 2: Pauta Grupo Focal	118
8.3.- Anexo n° 3: Consentimiento informado Profesional EGIS	121
8.4.- Anexo n° 4: Consentimiento informado Dirigente social / Vecino	123

## RESUMEN

La política habitacional en Chile cuenta con una larga trayectoria y asimismo se ha enfrentado a diversos cuestionamientos a lo largo del tiempo, ya que no ha podido responder de manera absoluta a todas las demandas sociales. Sin embargo, hoy se han generado diversas transformaciones en la política habitacional, la cual tiene desafíos muy interesantes para el desarrollo social. Antiguamente los intereses de la política habitacional se enfocaban únicamente en mitigar el déficit habitacional, y ahora, además de esta necesidad, se suma la urgencia de generar participación de las familias en los procesos habitacionales. En este contexto, el objetivo general de la investigación se centra en “Describir la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos y las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) que implementaron el Plan de Habilitación Social (PHS) en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda (FSV) del D.S N° 174 de la política Habitacional” y para ello surgen las siguientes interrogantes ¿Qué experiencias tuvieron las familias en el PHS? ¿Cuál es la percepción de las EGIS respecto al enfoque participativo que la política habitacional establece? ¿Cuáles son las prácticas de participación que los vecinos y las EGIS implementaron en el PHS?.

Dentro de los aspectos metodológicos, ésta investigación se desarrollará a través de una metodología cualitativa y analizada mediante la Teoría Fundada, para ello como técnica de recolección de información se utilizará la entrevista semi-estructurado y el grupo focal. Como unidad de análisis se contemplan tres barrios de la región Metropolitana y tres EGIS de distinta naturaleza jurídica que hayan trabajado en la construcción de cada uno de estos Barrios. La muestra será de tipo intencionada, ya que se establecen criterios para seleccionar a los dirigentes sociales, vecinos y profesionales de las EGIS.

Por último, con este estudio se pretende abrir un espacio de discusión en relación al valor que la participación tiene para los vecinos y las EGIS en el desarrollo del PHS, ya que de esta forma se podrá analizar el rol que tiene el Estado frente a esta demanda, el cual es un elemento primordial al momento de hablar sobre participación. Además, es importante destacar que esta investigación puede ser un aporte a considerar en la política habitacional, ya que podría demostrar la importancia que tiene establecer la participación en los procesos habitacionales, considerando el valor que se le entrega a las políticas públicas cuando incorporan estos elementos dentro de sus propuestas.

**PALABRAS CLAVES:** Participación, Plan de Habilitación Social, Política Habitacional, Entidad de Gestión Inmobiliaria Social, Comité de Vivienda.

## **ABSTRACT**

The Chilean housing policy has a long history in which it has been faced to several questioning since it failed to respond social demands. However, at the present time, diverse transformations have been executed to this policy, which has very interesting challenges for social development. Aforetime, the housing policy interests were focused only in mitigate the housing deficit. These days, in addition to handle the deficit, the policy takes over the urgency of incorporate the family's participation in the housing processes.

In this context, the general objective of this research is to "Describe the participation appreciation in the experience and practices developed by neighbors and Social Property Management Entities (SPME) that implemented the Social Empowerment Plan (SEP) under the Solidarity Fund Housing Program DS No. 174 of the housing policy". This raises the following questions; which was the families experience with the SEP? Which is the SPME perception of the participatory approach set by the housing policy? Which participation practices were implemented by the neighbors and the SPME for the SEP execution?

Within the methodological aspect this research will be developed through a qualitative methodology and analyzed by founded theory, for this will be used as a data collection technique the semi-structure interview and the focus group. As analysis unit three metropolitan region neighborhoods were chosen, along with the three different legal natures SPME that executed them. The sample will be intentional type, since the established criteria for the social leaders, neighbors and SPME professional's selection.

Finally this research intends to open a discussion forum in relation to the value of participation for the neighbors and the SPME in the SEP development and execution, and in this way analyze the state role in front of this demand. It is also important to highlight that this research can be a contribution to the housing policy, since it could prove the participation importance in the housing processes, also considering the value given to public policies when they incorporate this elements in their proposals.

**KEYWORDS:** Participation, Social Empowerment Plan (SEP), Housing Policy, Social Property Management Entity (SPME), Housing Committee.



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación cuyo interés se centra en indagar sobre la valoración que tiene la participación para los actores que forman parte del proceso habitacional desarrollado en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda, surge de la experiencia que he tenido en el desarrollo de proyectos habitacionales y de acuerdo a las sugerencias que la encargada del Plan de Habilitación Social del Servicio de Vivienda y Urbanismo de la región Metropolitana ha planteado respecto al interés de analizar el enfoque de participación que la política establece dentro de sus focos de intervención.

En Chile el poder acceder a una vivienda, se ha transformado como una necesidad primordial para el ser humano, lo cual para Max- Neef (1998) no es más que la necesidad del individuo de protegerse y subsistir pero también de identificarse con el medio social en la relación individual y familiar que establece dentro de la sociedad. “Desde el punto de vista de las personas, el acceso a una vivienda adecuada constituye un derecho y una necesidad básica que sería satisfecha con el acceso de las familias a unidades físicas de alojamiento con determinada calidad de atributos de materialidad, dotación de servicios, disponibilidad de espacio e inserción en el entorno” (Arriagada, 2003, p.9). Es por ello que la vivienda tiene un significado que va más allá de su estructura física, ya que es el lugar donde las personas se desarrollan y se despliegan libremente en un espacio de confianza y que se diferencian del resto porque tienen distintas dinámicas familiares (Schütz, 2006 en Juzam, 2010). Estas diferencias son las que enriquecen a las comunidades, las cuales son producto de la relación vecinal que se genera entre las familias y que permite organizarse y trabajar de manera conjunta por un objetivo colectivo, que en este caso es parte del proyecto de vivienda que juntos construyen.

De este modo, no sólo basta con dar solución habitacional, sino que además, tal como señala Hidalgo (2007) se le debe dar protagonismo a las familias en el proceso de construcción de su proyecto habitacional, el cual responde al desafío de que sean ellas mismas quienes se puedan organizar para elegir el barrio donde van a vivir lo cual es una tremenda oportunidad para integrar a las familias en el sistema social.

Con esta nueva orientación enmarcada en los procesos de participación, se espera que las familias y las comunidades sean capaces de organizarse y tomar decisiones en conjunto respecto al lugar donde van a vivir, con quién vivir y cómo vivir, ya que sin su participación y organización se dificulta más el logro de los objetivos, sobre todo cuando la nueva política de vivienda apuesta por una intervención más integral, cuyo énfasis se centra en que sean las propias personas las que elijan el lugar donde van a establecer el desarrollo de su vida y la de su familia, respecto a sus redes y una vivienda mucho más localizada e inserta en la ciudad.

Siguiendo lo anterior, la participación en los procesos de vivienda puede ser muy positiva si se logra establecer dentro de los objetivos de intervención, sin embargo, ésta también se encuentra muchas veces tensionada, ya que va a depender de su implementación en relación a lo que el Estado establezca dentro de sus acciones y como se desarrolla en la práctica, considerando los diversos actores que participan del proceso que en este caso corresponde a las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) que apoyan el proyecto, el Estado y los vecinos y/o socios que forman parte del comité de vivienda.

De este modo, el problema de investigación se aborda desde la premisa que la participación de las familias en el desarrollo de su proyecto habitacional puede generar mayor integración en la sociedad, ya que al participar en la construcción de su proyecto de vivienda las familias pueden ser parte de las decisiones que se establecen en torno a lo que esperan del barrio. Es por esto, que frente a los desafíos que plantea el Estado mediante un enfoque participativo surge la necesidad de analizar y poder explicar ¿cuál es el valor que las familias y las EGIS le atribuyen a la participación en relación a la experiencia y las prácticas desarrolladas por ellos en el desarrollo del proyecto de vivienda?.

Frente a esto la presente investigación como objetivo busca “Describir la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos de tres barrios de la región Metropolitana y tres EGIS de distinta naturaleza jurídica en la implementación del Plan de Habilitación Social en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda del D.S N° 174 de la política Habitacional”, el cual se llevará a cabo mediante una investigación cualitativa e inspirada en el análisis que propone la Teoría Fundada para que a través de entrevistas y grupos focales realizados con las familias y EGIS participantes del estudio se pueda

describir la valoración que ellos le atribuyen a la participación en los procesos habitacionales.

Es importante señalar que el análisis proviene de diversos integrantes, ya que el estudio recoge la percepción de familias que fueron parte del proceso habitacional, dirigentes que cumplieron algún rol en la directiva del comité y la participación de tres EGIS de distinta naturaleza jurídica, siendo éstas de carácter privado, municipal y organizaciones sin fines de lucro.

En términos generales, la investigación arrojó que la participación es un elemento fundamental en el proceso habitacional tanto para las familias como para los profesionales de las distintas EGIS, ya que permite la integración de las familias, vinculación de quienes provienen de distintos comités y comunas de la región, permitiendo de este modo organizarse, trabajar en conjunto, generar autonomía del proceso, relacionarse entre los vecinos y con las distintas redes sociales, establecer canales de comunicación y crear una sana convivencia comunitaria para el futuro del nuevo barrio.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1.- Política de vivienda en Chile

La política de vivienda en Chile, tiene una historia que muestra bastantes cambios en la gestión y producción habitacional, ya que deja de lado su interés por la cobertura y la construcción masiva de viviendas que se establecía antiguamente y prioriza los estándares de calidad que deben tener las viviendas, los procesos de participación que se deben establecer entre la ciudadanía y los organismos públicos y privados en la construcción de vivienda y barrio, y la integración y acceso de los sectores más vulnerables a la ciudad. Es así como Chile se enfrenta a un nuevo panorama, ya que tal como plantea Castillo e Hidalgo (2007) el problema no sólo se centra en dar una solución habitacional, sino en el desafío de generar participación en la política de vivienda, lo cual hoy se transforma en una fuerte demanda por participar de los procesos, para que la solución no sólo este ligada a acceder a una vivienda, sino contar con soluciones de calidad, y que no tiene que ver con la construcción de viviendas, sino más bien con el protagonismo que las familias tienen dentro de su proceso, cuya posibilidad se centra en poder organizarse y elegir el barrio donde van a vivir.

Con la llegada de la modernización y con el crecimiento que el país ha desarrollado en los últimos años, el problema de la vivienda en cuanto al acceso, localización y calidad de vida de las familias ha aumentado considerablemente, para lo cual Tironi (2003) define como la “pobreza de los modernos” la cual es producto de la modernidad y no de su carencia, estableciendo que en Chile la pobreza de lo material coexiste como algo tradicional en relación a los déficits y la insatisfacción de necesidades, frente a las nuevas transformaciones que ha enfrentado la sociedad con el arribo de la modernización.

Como bien señala Castillo e Hidalgo (2007), los distintos gobiernos han establecido diversas estrategias para abordar el problema habitacional, el cual no ha sido suficiente, ya que las soluciones entregadas durante estos años sólo han buscado resolver el déficit habitacional mediante la construcción excesiva de viviendas en las periferias de la ciudad, sin considerar el desarrollo y bienestar de las familias.

En la actualidad, este problema no sólo se ve reflejado en la falta de una vivienda, sino que además en la segregación social que se ha producido en el país por la extensión de las ciudades, es decir, instalar viviendas y poblaciones en los extremos de los sectores más urbanizados, generando poca vinculación y dificultad para acceder a las redes de educación, trabajo y salud. En este sentido, Tironi (2003) señala que esta masividad en la construcción de viviendas sociales provoca una nueva unidad espacial de la pobreza, lo cual genera mayor concentración de viviendas en las periferias de la ciudad, lejanía de las redes, segregación y delincuencia. Para Castillo (2010, p.35) una “*población* es un conjunto de viviendas precarias autoconstruidas con materiales ligeros donde habitan personas de escasos recursos, estos habitantes son reconocidos como poblador el cual se distingue del simple habitante por el carácter reivindicativo de su postura y su acción en la relación con el derecho a la vivienda y la ciudad”.

Sin embargo, el asistencialismo con el cual se enfrentó este déficit habitacional y se desplegó la política social de aquellos tiempos, no logró reflexionar acerca de la importancia que tiene la participación dentro de la planificación urbana y las soluciones habitacionales. Los resultados obtenidos por la antigua política, mostraron que adquirir una vivienda sólo respondía a la necesidad y el derecho que tiene una persona de refugiarse y protegerse y no desde la necesidad del ser humano de estar en constante relación con otros y con sus redes sociales.

Sobre la base de las consideraciones anteriormente mencionadas, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)<sup>1</sup> hace una revisión de la política habitacional y descubre una serie de contradicciones, entre ellas que las personas quedaban insatisfechas de su proceso habitacional, ya que a pesar de haber mejorado su calidad de vida, muchas personas que necesitaban de una vivienda quedaban fuera de los beneficios, por una parte, por no contar con el ahorro mínimo para la vivienda, por encontrarse en calidad de beneficiario/a o simplemente por desinterés de obtener la casa propia, y por otra parte porque los proyectos de vivienda no consideraban aspectos sociales muy importantes, como la participación, organización de las familias y la inserción al nuevo barrio. Las intervenciones realizadas con la antigua política habitacional muestran el debilitamiento de las relaciones y los vínculos que se establecieron entre las familias y el entorno, ya que

---

<sup>1</sup> Ministerio de Vivienda y Urbanismo, división Jurídica. Aprueba bases generales del concurso público” Fondo Concursable para proyectos habitacionales solidarios” RESOLUCIÓN EXENTA N° 0475, (V. y U.), de 2002, (D.O. de 20.02.02).

simplemente, la política no pudo responder completamente a las necesidades de las familias y demostró que la calidad de vida de las personas no sólo se mejora con la obtención de una vivienda, sino que va más allá de una estructura sólida.

En este sentido y en relación a la experiencia que he desarrollado en este aspecto, puedo señalar que la falta de participación de los vecinos en el nuevo barrio, se generaba porque cada familia provenía de distintos sectores y sólo llegaban a habitar la vivienda cuando se les informaba de su selección impidiendo la vinculación con sus nuevos vecinos, encuentros para organizar a la comunidad, generar normas de convivencia o simplemente establecer espacios para conocerse y generar lazos y nuevos vínculos sociales. Todo esto surgía porque no existían espacios de participación previos a la entrega de la vivienda, las familias beneficiadas sólo asistían a reuniones para ver los avances que tenía la construcción de su casa, por lo que no se generaban espacios de encuentro y de organización para que las vecinos en conjunto pudieran programar y definir sus intereses para el nuevo barrio. Del mismo modo y recogiendo los elementos mencionados anteriormente, se puede establecer que esta forma de construir barrios sin una mirada participativa, generó en los beneficiarios un desinterés por el uso de las viviendas, ya que los alejaba de las redes con las cuales cotidianamente se relacionaban y los excluía de las redes formales e informales.

De esta manera aumentaba el círculo de la pobreza, ya que volvían a sus antiguos asentamientos, eran allegados de algún familiar o se tomaban algún terreno para construir nuevamente su vida. Bajo este contexto las familias pasan a ser excluidas quedando fuera de la sociedad, ya que esta alternativa habitacional no les significaba un beneficio social, cultural ni económico, lo cual sin duda, les afecta en sus relaciones sociales, familiares, en la participación, en la toma de decisiones, etc. La noción de barrio tiene varias dimensiones, que no sólo responde al lugar físico que se ocupa en un lugar determinado, sino que además tiene otros significados que le otorgan una mirada más amplia de lo que significa vivir en un barrio, la cual tiene directa relación con el derecho que tiene el hombre de habitar un espacio, en este sentido se produce lo que Tironi (2003) establece como el quiebre comunitario y la pérdida del capital social que tenían en las poblaciones, asentamientos o campamentos de los cuales formaban parte.

Asimismo, podemos decir que un asentamiento o un territorio se convierte en barrio en la medida que en sus pobladores comparten experiencias, viven problemáticas similares, presentan intereses comunes,

generan acciones de manera organizada y establecen vínculos comenzando a formar un tejido social que les permite reconocerse como vecinos y relacionarse entre ellos para coordinar acciones que vayan en beneficio de todos (Torres, 2002 enHurtado y Contrucci, 2009).

Considerando lo señalado anteriormente, el Estado se replantea el problema habitacional y toma decisiones respecto a ello, estableciendo nuevas desafíos que se ven reflejados específicamente en la política habitacional instaurada a principios del año 2006 cuando se impulsa el Decreto Supremo N°174 que apuesta por una mirada más integral del proceso habitacional y para ello incorpora el Programa Fondo Solidario de Vivienda que consiste en un subsidio habitacional que reciben las familias de escasos recursos para que puedan acceder a una vivienda a través de la participación directa en el proyecto habitacional, permitiéndoles ser protagonistas del proceso desde el momento que se organizan, se ejecuta el proyecto y se entregan las viviendas. A esto se le suma la implementación de un Plan de Habilitación Social para que a través de un conjunto de actividades se pueda dar cumplimiento a los objetivos planteados por el programa. Del mismo modo, se apuesta por incorporar a las EGIS en el desarrollo de este proceso, para que se haga responsable del desarrollo del proyecto y apoye el proceso de las familias desde el momento en que se organizan hasta que se trasladan al nuevo barrio, generando así un trabajo de corresponsabilidad entre las diversas organizaciones que forman parte del proceso.

De esta manera y recogiendo los antecedentes antes mencionados, surge la necesidad de indagar respecto a los procesos y prácticas de participación que se generan al interior de los barrios de acuerdo a las propuestas que el Estado ha impulsado a través los diferentes actores que participan del proceso habitacional.

## **2.2.- Preguntas de investigación**

### Pregunta General:

¿Cuál es la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos y las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social en la implementación del Plan de Habilitación Social en el

marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda del D.S N° 174 de la política Habitacional?

Preguntas Específicas:

1. ¿Qué experiencia tuvieron los vecinos de barrios construidos por el Programa Fondo Solidario de Vivienda respecto a los procesos de participación desarrollados en el Plan de Habilitación Social?
2. ¿Cuál es la percepción que las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social tienen respecto al enfoque participativo que la política habitacional establece a través del Plan de Habilitación Social?
3. ¿Cuáles son las prácticas de participación que los vecinos de barrios construidos por el programa Fondo Solidario de Vivienda implementaron en el Plan de Habilitación Social?
4. ¿Cuáles son las prácticas de participación que las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social desarrollaron en el Plan de Habilitación Social de barrios construidos por el programa Fondo Solidario de Vivienda?

**2.3.- Objetivos de investigación**

Objetivo General:

Describir la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos de tres barrios de la región Metropolitana y tres EGIS de distinta naturaleza jurídica en la implementación del Plan de Habilitación Social en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda del D.S N° 174 de la política Habitacional



### Objetivos Específicos:

1. Describir la experiencia que los vecinos de barrios construidos por el Programa Fondo Solidario de Vivienda tuvieron respecto a los procesos de participación establecidos en el Plan de Habilitación Social.
2. Conocer la percepción que las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social tienen respecto al enfoque participativo que la política habitacional establece a través del Plan de Habilitación Social.
3. Describir las prácticas de participación que los vecinos de barrios construidos por el programa Fondo Solidario de Vivienda implementaron en el Plan de Habilitación Social.
4. Identificar las prácticas de participación que las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social desarrollaron en el Plan de Habilitación Social de barrios construidos por el programa Fondo Solidario de Vivienda.

### III. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1.- Programa Fondo Solidario de Vivienda (FSV).

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) al analizar la política de vivienda respecto a la implementación y los desafíos que impulsaba en sus propuesta se encuentra con una serie de contradicciones, y frente a la evaluación que se realiza se toman nuevas medidas para mitigar la exclusión social y generar espacios de participación e integración de los individuos en la sociedad y sobre todo para mejorar la calidad habitacional que no sólo se compone de la vivienda en sí, sino de un conjunto de recursos y herramientas sociales que permiten el mejor desarrollo de los individuos. Es así como el MINVU (2006) define sus objetivos y establece dentro de ellos mejorar la calidad de vida de las familias más pobres del país cuyo énfasis sea la integración social, la cual se llevará a cabo mediante tres ejes fundamentales:

- Disminuir el déficit habitacional focalizando en las familias que viven en pobreza.
- Garantizar la calidad de las viviendas mejorando su estándar en los procesos de diseño y construcción.
- Promover la integración social procurando que las viviendas se encuentren insertas en barrios y ciudades consolidadas.

Ante lo planteado y frente a las diversas situaciones que ha enfrentado el país con la crisis económica, los desastres naturales y el crecimiento que sufrió en un corto periodo, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) desarrolla e instala, a través de sus nuevos programas, cambios considerables en la política habitacional, los cuales comenzaron a implementarse cuando se crea el Decreto Supremo 174 del año 2005, del programa Fondo Solidario de Vivienda, que está destinado a proporcionar una solución habitacional a familias que viven en situación de pobreza e indigencia. Su objetivo principal se centra en la construcción de proyectos sociales mediante el trabajo colectivo (mínimo 10 familias y máximo 300 familias) de familias que se reúnen y se organizan (con personalidad jurídica) para diseñar su proyecto de vivienda y ejecutar un Plan de Habilitación Social que va en respuesta a sus propias necesidades e intereses.

Este decreto presenta cambios considerables en relación a la antigua política habitacional, los cuales son bastante interesantes, ya que invita a las familias a ser parte de un conjunto habitacional que no sólo se centra en la construcción de viviendas, sino más bien, permite que un grupo de familias bajo un objetivo y sueño común construyan su vivienda y barrio, mediante la participación activa de cada uno de sus integrantes y la directiva la cual es elegida por los propios socios del comité de vivienda y que tiene como misión organizar al colectivo, representar sus intereses y apoyar la organización en todo su proceso.

El Fondo Solidario de Vivienda incluye espacios de participación social, en donde las familias postulan a un subsidio habitacional de manera organizada y para eso se reúnen desde un primer momento y van construyendo juntos su nuevo barrio. De esta manera van generando comunidad en donde, tal como plantea Montero (2004), las relaciones entre las personas muestran características propias de una situación socio histórica, económica, espacial y cultural, las que están macadas por la proximidad física, psicológica, afectiva y habitual; y se agrupan para compartir aspectos comunes en un tiempo determinado.

### **3.2.- Plan de Habilitación Social (PHS)**

Es así como esta nueva política permite desarrollar programas de habilitación social que se incorporan como un requisito indispensable en el proyecto de vivienda, el cual se desarrolla antes, durante y después, con la finalidad de generar participación y que todo el comité sea protagonista en el diseño y construcción de su vivienda. La habilitación social, “se entiende como un proceso de desarrollo de habilidades permanentes orientado a que las personas – reconociéndose como sujetos de derechos y deberes– superen sus condiciones de pobreza y marginación social, fortaleciendo su autonomía, desarrollando una acción colectiva en colaboración e integrada con las redes sociales formales e informales. La habilitación social en proyectos de vivienda es un proceso que contribuye a la formación de ciudadanía y a la integración social, desde la perspectiva habitacional” (MINVU, 2008, p. 7).

Con este plan se espera que las familias desarrollen una serie de acciones que den respuesta a sus necesidades y permitan explotar el capital social que éstas poseen y generar habilidades para mejorar su calidad de

vida e insertarlas en el medio social. Para lograr resultados positivos en estas intervenciones, la participación juega un rol muy importante ya que permite que las familias se vayan apropiando de su proyecto y puedan construir en conjunto su barrio y cuenten con todas las herramientas necesarias para mejorar y mantener su entorno. El hecho de que las familias puedan compartir esta experiencia, permite que éstas puedan reconocer sus necesidades, identificar objetivos comunes e involucrarlos en las decisiones vinculadas a la satisfacción de sus propias necesidades y las del grupo que forman parte.

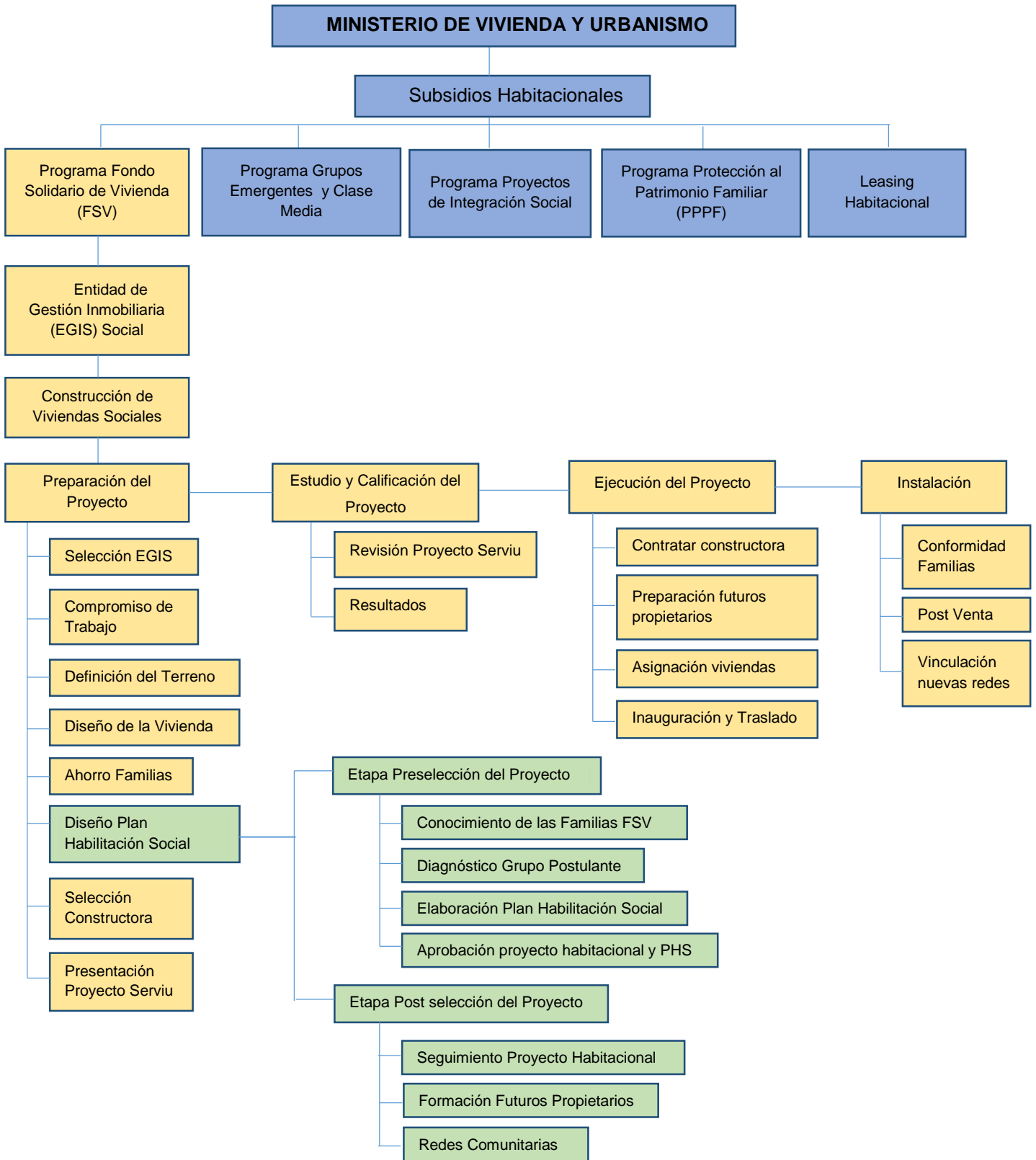
El Plan de Habilitación Social<sup>2</sup> forma parte del proyecto habitacional desde que las familias se comienzan a organizar, hasta que reciben sus viviendas y se insertan en el nuevo barrio. De esta forma, se distinguen dos etapas, una de Pre Selección y otra de Post Selección, en las cuales se desarrollan una serie de conocimientos y actitudes que permitan a las familias satisfacer de mejor forma sus necesidades habitacionales y todas las que se desprendan de ella.

Es así como estos nuevos programas habitacionales permiten que las familias puedan elegir el lugar donde se construirá su vivienda, conocer las redes formales e informales con las cuales trabajarán e invita a las familias a diseñar su vivienda considerando sus intereses, como viviendas pareadas, viviendas aisladas, con preferencia en metros cuadrados o terminaciones de la vivienda, pisos de la vivienda, etc. Todo esto le permite a las familias conocerse, compartir opiniones y construir su barrio frente al diseño de las viviendas, áreas verdes, equipamiento, construcción de la plaza de juegos infantiles, instalación de señales de tránsito y nombre de calles, fortalecimiento y gestión organizacional, liderazgo y trabajo en equipo, capacitaciones, por nombrar algunas de las actividades que el Plan de Habilitación Social propone dentro de sus líneas de intervención.

El siguiente esquema describe cómo se lleva a cabo el Plan de Habitacional Social dentro del Programa Fondo Solidario de Vivienda que desarrolla el Ministerio de Vivienda y Urbanismo:

---

<sup>2</sup> Manual para el diseño y ejecución de Planes de Habilitación social. (2008). Fondo Solidario de Vivienda. Visitado en: [http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?gls\\_cod\\_nodo=20070317131021&hdd\\_nom\\_archivo=MANUAL%20PHS%20EN%20BAJA.pdf](http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?gls_cod_nodo=20070317131021&hdd_nom_archivo=MANUAL%20PHS%20EN%20BAJA.pdf)



### **3.3.- Participación ciudadana en políticas públicas**

La sociedad chilena siempre ha reconocido que la participación es un elemento relevante dentro de los procesos sociales, si bien no se ha logrado generar canales de participación efectivos, diversos gobiernos han puesto todos sus esfuerzos en generar políticas que respondan a una participación ciudadana activa, representativa y que permita fortalecer la democracia y el desarrollo de las políticas públicas. Para Castillo (2010) esto se ve reflejado desde la primera ley de Habitaciones Obreras desarrollada en 1906 que buscaba garantizar condiciones mínimas de higiene para la vivienda popular hasta la actual política impulsada el año 2006 que proporciona viviendas sociales en los sectores de mayor pobreza, en donde se permite acceder a una vivienda sin la necesidad de caer en el endeudamiento. La participación que el Estado impulsaba en los años 50`y 60`se establecía mediante la autoconstrucción de las viviendas por parte de las familias, en los años 70` a través de la asistencia técnica en las toma de terrenos y desde el 2001 con una política habitacional que incita la construcción colectiva de una vivienda sin deuda. A lo largo de la historia, los habitantes y pobladores han desarrollado diversas formas para conseguir un lugar donde vivir y suplir la carencia de las viviendas que ofrece el Estado. Para Castillo (2010) éstas pueden ser: la toma de terrenos, ocupación ilegal de predios, allegamiento, autoconstrucción, ampliación y la construcción de dos o más viviendas en un mismo terreno. En la actualidad la política habitacional invita a las familias a postular colectivamente a programas de vivienda que entrega el Estado.

Sin embargo, para Grau (2009) pocas veces se reconoce el trabajo que los habitantes han tenido en la construcción de la ciudad, ya que la política ha sido desarrollada mediante transformaciones que los habitantes han generado a través de los movimientos sociales, los cuales en décadas pasadas fueron desarticuladas por parte del Estado, y que hoy con el retorno de la democracia se han vuelto a permitir los espacios de participación social. Esto se ve reflejado en el interés que hoy existe en hacer partícipe a la ciudadanía en las políticas sociales dirigidas a los sectores de mayor vulnerabilidad. Gentes (2006) revela que el interés de generar prácticas participativas comienza a plantearse en el año 1995, mediante el Comité de Modernización de la Gestión Pública, cuyo interés se orientaba en darle un carácter más participativo a la modernización cuyos ejes sean: “probidad y responsabilidad; igualdad y no-discriminación; transparencia; accesibilidad y simplificación; eficiencia y eficacia y gestión participativa (Márquez et al, 2001)”

Frente a este interés, a mediados del año 2000 se comienzan a establecer nuevas estrategias que permitan potenciar y activar la participación de los ciudadanos. Serrano (1998) señala que el Estado busca los espacios de coordinación y negociación y espera que los usuarios tengan un rol activo como agente de validación y a la vez de control de la acción pública; y denomina a la Sociedad Civil como el espacio que tienen los ciudadanos y los habitantes para organizarse, tener un rol activo en la sociedad y generar aportes concernientes a las políticas públicas, la protección social de la población y la integración social. Es por esta razón que en las políticas públicas, la participación adquiere un rol bastante importante al momento de tomar decisiones, ya que éstas deben dar respuesta a todas las necesidades y demandas sociales, en donde se espera poder satisfacer a las personas y entregar seguridad a la sociedad civil, lo cual es muy difícil de lograr por la diversidad de los intereses que se presentan. De esta manera, es de suma relevancia la vinculación que se genera entre las personas, las demandas sociales y la forma en como el Estado se responsabiliza por ello.

El Estado, que tiene por objetivo fomentar los procesos participación, sigue generando restricciones, ya que en vez de dialogar con la ciudadanía, sigue entregando lineamientos y estableciendo las formas de cómo se deben llevar a cabo los procesos. De este modo, más que potenciar la participación se debilita, ya que las familias no cuentan con el derecho de ser escuchadas, sino solamente informadas. Frente a esto, pareciera que los sectores que tienen poder hegemónico sobre el Estado, tienen temor a generar espacios de participación ciudadana e incorporarlos en las decisiones. Es así, como las demandas de las familias no son reconocidas por las políticas públicas, cuyos programas insisten en dar soluciones habitacionales que no responden a la real necesidad de los ciudadanos. En este sentido, cuando las “asociaciones barriales salen a la calle o al campo virtual, lo que están haciendo es salir de su condición de vulnerabilidad no sólo a través de un saber- hacer, sino también de poner en escena, en actos prácticos y simbólicos de un saber-ser. Es así que para construir identidad territorial, entendida como el poder de habitar, se necesita ejercer un control sobre las propias decisiones, de modo que ella se exprese en prácticas concretas, en toma de decisiones, en un poder simbólico y práctico que demuestran el carácter permanente del territorio” (Márquez, 2008, p. 10).

“Habitar, para el individuo o para el grupo, es apropiarse de algo. Apropiarse no es tener propiedad, sino hacer su obra, modelarla, formarla, poner el sello propio. Habitar es apropiarse un espacio (...) el conflicto entre

apropiación y constreñimiento es perpetuo a todos los niveles y los interesados los resuelven en otro plano, el de lo imaginario. El espacio de habitar son gestos, recorridos, cuerpo y memoria, símbolos y sentidos, contradicciones y conflictos entre deseos y necesidades, etc.” (Lefebvre, 1971 en Núñez, 2009, p. 40).

Asimismo, podemos decir que “un asentamiento urbanización se convierten en barrio, en la medida en que es escenario y contenido de la experiencia compartida de sus pobladores por identificar necesidades comunes, de elaborarlas como intereses colectivos y desplegar acciones conjuntas (organizadas o no) para su conquista, a través de lo cual forman un tejido social y un universo simbólico que les permite irse reconociendo como vecinos y relacionarse distintivamente con otros ciudadanos” (Torres, 2002 en Hurtado C, y Contrucci I, 2009, p. 14).

Sólo de esta manera se podrá conformar un barrio, que para Márquez (2009, p.230) “es la construcción desde la experiencia y la costumbre, por una manera de hacer, de pasear, de recorrer, a través de la cual el habitante y el transeúnte le toman el pulso a la intensidad y densidad de su inserción en este pequeño territorio”. Por tanto, un barrio se conforma de acuerdo a la organización que se establece entre el espacio geométrico y el espacio social.

De este modo, la participación ciudadana juega un rol importante en la superación de la pobreza, ya que tal como sostiene Serrano (1998) participar de los procesos sociales permite fortalecer la gestión, mejorar la toma de decisiones y contribuir a que las personas puedan mejorar su calidad de vida, la cual muchas veces, se encuentra tensionada por dos situaciones, una por la orientación que surge desde el gobierno y otra, por la dificultad que ésta tiene al momento de implementarse. Para Castillo (2010) los diferentes actores que forman parte del proceso habitacional (ciudadanos, organizaciones y Estado) observan que los cambios sociales y los programas habitacionales no van acompañados de los procesos de participación que se espera alcanzar, ya que generalmente, ésta participación se debilita cuando las familias se comienzan a agotar, en donde ni los líderes sociales cuentan con la energía necesaria para seguir levantando la estructura social; y por dos aspectos, primero por el trabajo rígido que desarrollan los profesionales a cargo de los programas y por el dilema que existe en realizar procesos más democráticos, flexibles y participativos en comparación a procesos que muchas veces esperan tener resultados en corto plazo con mayor rapidez y efectividad.



Para Castillo (2010) la participación que hoy se establece a nivel estatal responde a la relación Estado – ciudadanía, en donde el Estado se encuentra al servicio de la ciudadanía e invita a las personas a ser parte activa de los procesos, la cual este último tiempo se ha visto más restringida por las diversas denuncias, protestas y demandas sociales que se han generado por la falta de espacios de diálogos. Frente a esto Castillo (2010) observa dos lógicas de acción, por una parte, los programas de vivienda y barrio intentan incorporar a los beneficiarios en algunas etapas del proceso, como por ejemplo que sólo sean parte de las primeras fases del proyecto, es decir en la organización de la demanda y no en las etapas posteriores de desarrollo y ejecución, en donde las familias son actores importantes porque se está llevando a cabo su proyecto, la cual se ve limitada por procesos pocos participativos. Por otra parte, están los pobladores que construyen informalmente su hábitat, por ejemplo no respetan reglas propias de la copropiedad y convivencia vecinal, estableciendo malos hábitos al interior del barrio o simplemente mantenerse al margen de la institucionalidad, es decir, no respetar las normas establecidas por el Estado, como por ejemplo instalarse ilegalmente en terrenos formando asentamientos o aceptando lo que les ofrece el Estado en la medida que les sea útil.

Tal como plantea Ducci (2007) los niveles de desigualdad, de pobreza y el empoderamiento de las condiciones de vida de los más pobres sigue siendo el eje central de las preocupaciones sociales. Es así como la participación ciudadana en las políticas públicas cumple un rol muy importante en la superación de la pobreza y segregación social que ha surgido producto de los problemas habitacionales, en donde la influencia que tienen los individuos y sus organizaciones en la toma de decisiones en aspectos de interés público, tienen un realce considerable. De acuerdo a esto, una participación ideal sería aquella en que los sujetos de la política social se sientan parte del diseño, la gestión y control de los programas habitacionales e inviten a la ciudadanía a ser parte de estos procesos sociales. Establecer prácticas participativas sin duda logrará mejorar la vinculación y la comunicación entre el Gobierno y las diversas organizaciones de la sociedad civil, del mismo modo, permitirá conocer las necesidades de la ciudadanía, mejorar el conocimiento e involucrar a los ciudadanos en los planes y programas gubernamentales, relevando los espacios de integración y participación social.

Para Castillo (2010) existen tres tipos de interacciones que se generan entre los ciudadanos y el Estado. *Top-down* con una lógica descendente, es decir, desde arriba hacia abajo en donde el gobierno es quien toma la

iniciativa; *bottom-up*, lógica ascendente, desde abajo hacia arriba, en donde la relación con el gobierno es iniciada por el individuo y en este sentido se le da mayor poder a los ciudadanos; y por último una forma mixta que es la combinación de ambas lógicas, bajo este enfoque los de arriba (el gobierno) le consultan a los de abajo (los ciudadanos) y muchas veces moldean las decisiones a partir de las opiniones del gobierno, mientras que los ciudadanos adquieren cierto poder para influir en las decisiones. Las políticas públicas siempre se guían por uno de estos tres enfoques.

Para Hirschman (1979) éstas son las motivaciones individuales que tienen las personas cuando priorizan intereses de orden público o intereses de orden privado en donde se establece que la satisfacción de las personas dependerá, a su vez, de las posibilidades que ofrezca, ya sea el mercado o la acción pública, de producir satisfacción y felicidad. Actualmente, pareciera que el mercado ofrece un sin número de alternativas y posibilidades mientras que la vida pública se presenta "deslucida" y poco atractiva. Frente a esto, se ha ido desdibujando el espacio de la participación ciudadana. (Serrano, 1998, p.4)

Comprender la participación dentro del marco de las políticas, cobra mayor relevancia en los sectores más pobres, ya que genera un amplio desafío en la integración de las personas en su propio proceso, en este caso en el proceso de acceso a la vivienda y construcción barrial. En las políticas de vivienda, esto puede entenderse como un bien altamente valorado que antes era inaccesible, y genera aspectos positivos como el logro de una mayor integración social que permanece en el tiempo.

### **3.4.- Participación Social**

Para abordar la participación dentro del contexto que se enmarca esta investigación, es necesario definir dicha concepción para que a través de esto se pueda generar relaciones y analizar con mayor profundidad lo que sucede en los procesos de construcción barrial.

De este modo, es importante destacar que la participación social se genera cuando el Estado reconoce que la construcción de la sociedad no se puede desarrollar de manera aislada, por tanto es capaz de generar espacios en donde se involucre a la ciudadanía para desarrollar propuestas que den soluciones a los problemas de la sociedad. Es decir, la participación

tiene directa relación con la capacidad que tiene de integrar a la sociedad para tomar decisiones, sin ser parte de algún partido político o de la administración de ésta. No obstante, involucrar a la ciudadanía e invitarlos a participar de los procesos sociales, permitirá que éstos a través de sus necesidades puedan aportar en los procesos de planificación y ejecución de las políticas, programas y/o proyectos públicos, ya que cuentan con el conocimiento de las necesidades que los individuos establecen dentro de su realidad social.

De este modo, Arberas (2005) plantea que las personas y los grupos generan influencias directas en la determinación de la agenda pública, y tal como se plantea en la Ley 20.500 (2011, p.1) la participación, “es el derecho que tienen las personas de asociarse libremente para la consecución de fines lícitos y de expresar la diversidad de intereses sociales e identidades culturales, y para esto, es deber del Estado promover y apoyar las iniciativas asociativas de la sociedad civil”. Es por eso que el Estado debe generar un conjunto de acciones o iniciativas que pretendan impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al quehacer político. En este sentido resulta oportuno señalar que “las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Es deber del Estado (...) promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional”<sup>3</sup>

Para Serrano (1998) la participación requiere de la toma de decisiones, en donde se permita compartir el poder, es decir, contar con la capacidad de poder organizarse, lo cual ha sido un aspecto que si bien se ha considerado no se ha logrado desarrollar, ya que las decisiones y las soluciones son presentadas mirando desde afuera la realidad social, por tanto conocer y resignificar las formas de construcción social permitirá considerar y ejercer directamente el interés de las personas. Del mismo modo Moreno (2004)<sup>4</sup> señala que la participación requiere un proceso de transformación mutua, ya que en la medida que la persona se transforma, se ve transformada la

---

<sup>3</sup> Capítulo 1: Bases de la Institucionalidad: Artículo 1. Constitución Política de la República de Chile, decreto supremo N° 1.150 de 1980.

<sup>4</sup> “La Participación Ciudadana a través de los consejos comunales y otras formas de organización social”. (2012). Ensayo visitado el 23, diciembre 2013 en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Participacion-Ciudadana-a-Traves-De/4017305.html>

realidad de la cual es parte, es así como la participación incorpora aspectos y estructuras que van desde los espacios de encuentro informales hasta los plenamente constituidos y legalizados.

Para poder implementar o llevar a cabo procesos participativos, es muy importante que los organismos públicos integren las demandas sociales dentro de su sistema y puedan dar cumplimiento a los objetivos establecidos colectivamente. Las políticas públicas, a través de sus instituciones, deben escuchar a la ciudadanía y lograr incorporar sus demandas en la toma de decisiones. Para Serrano (1998) la ciudadanía representa las condiciones sociales de un proceso social igualitario, la cual se constituye sobre la base política de la democracia y del Estado. Para esto la ciudadanía debe preocuparse de que exista igualdad de derechos, de que los individuos cumplan con sus obligaciones y que existan normas y marcos institucionales para que los ciudadanos cuenten con espacios para que puedan ejercer sus derechos y obligaciones. Por tanto, la política no tiene sólo una función mediadora, sino más bien de formación sobre la constitución de la sociedad, permitiéndoles a los ciudadanos generar conciencia sobre el rol que desarrollan en la sociedad por ser sujetos de derechos, libres e iguales.

Es así como la participación juega un rol muy importante al momento de construir sociedad, ya que el estar organizados y trabajar en conjunto permite que el Estado, las organizaciones, las familias y todas aquellas redes que forman parte del proceso, puedan generar y desarrollar aprendizajes y fortalecer capacidades que les permita mejorar otros aspectos que afectan la vida de una comunidad. De esta manera el problema habitacional no sólo se aborda desde la vivienda, sino que además, desde la perspectiva social que constituye una oportunidad de desarrollo social, asignándole un valor a las relaciones sociales, a la asociatividad y el trabajo grupal, ya que de esta manera se pueden mejorar las condiciones sociales, facilitar la inserción y el desarrollo y mitigar la exclusión social. De este modo, Martínez (2006) plantea que el enfoque comunitario es una forma de incorporar a la comunidad como un actor referente de primer orden en las intervenciones y las políticas sociales, lo cual permite generar una plataforma común de conversación entre las diversas disciplinas, con la finalidad de alcanzar una participación más articulada, armoniosa y equilibrada en el proceso de construcción del mundo de la vida de las personas.

Por último, generar espacios de participación, permitirán por medio del diálogo y los espacios comunitarios crear aprendizajes e integración entre

las personas y así poder disminuir los niveles de pobreza, marginación y exclusión social, dando la posibilidad de aprender de un grupo de actores que forman parte importante de esta sociedad como son el Estado y los ciudadanos, sólo así se pueden establecer espacios de mayor comunicación y en conjunto construir la sociedad que se espera, más integradora e igualitaria, con menores índices de vulnerabilidad social y pobreza.

En este sentido, la integración social para Sierra (2001), no es más que un proceso cuya calidad de las relaciones existentes entre las diferentes unidades sociales autónomas (organizaciones sociales, ciudades, partidos políticos, etc.) cambia y genera autonomía de todas y cada una de ellas, integrándola a un conjunto mucho más amplio del cual forman parte. Hoy estas relaciones se encuentran debilitadas, simplemente porque las organizaciones sociales han perdido su autonomía ya que han pasado a ser parte de una estructura mayor dentro de la sociedad.

Frente a esto, Sierra (2001) plantea que existen diferentes formas de entender la integración social, en primer lugar, señala que hay autores que definen el concepto de Integración Social como un proceso que presume igualdad de oportunidades para todos, es decir, integrarse más a una sociedad a través de mayores oportunidades que permitirán mejorar la calidad de vida de las personas, para otros autores, no es más, que una connotación negativa, ya que está directamente relacionado a la imagen indeseable de ser todos iguales, y por último, otros autores piensan que el concepto de integración no debe asociarse sólo a un estado positivo o negativo, sino que a un modo de describir las pautas de relaciones que se establecen en una sociedad, en este sentido, que las familias participen de la construcción de su vivienda y barrio permite que éstas se integren a la sociedad a través de las oportunidades que la misma sociedad genera y distribuye, en una lógica de equidad para todos y para cada uno de sus ciudadanos.

Asimismo, el autor anteriormente mencionado, señala que la integración tiene un problema que se expresa de tres maneras y que responde al modo en que la sociedad produce y reproduce elementos estructurales superiores que se convierten en el centro de la vida social. “Estas formas giran en torno a las estructuras básicas de una sociedad: la cultura, la política y el mercado. En cada una de ellas se gestan elementos que hacen posible que conglomerados humanos se integren o, en el peor de los casos, se excluyan socialmente” (Sierra, 2001, p. 20). Por tanto, es importante considerar los aspectos positivos que tiene una sociedad, ya que de esta manera se podrá

generar formas de integración social en donde las personas compartan patrones aceptados por ella, mejoren su calidad de vida y cuenten con capacidades para que todos puedan acceder a las oportunidades que la sociedad entrega.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, trabajar de manera organizada por la obtención de una vivienda genera que las familias puedan acceder a las oportunidades que el Estado entrega y de esta manera poder integrarse a la sociedad, es por esto, que los comités de vivienda se organizan para que en conjunto logren solucionar sus problemas, ya que tal como establece La Ley n° 19.418 (2002) una organización comunitaria es aquella que cuenta con personalidad jurídica, es sin fines de lucro y tiene por objetivo representar y promover valores e intereses específicos de una comunidad dentro del territorio de la cual forme parte.

## IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1.- Enfoque Metodológico

La elección de un enfoque de investigación surge principalmente por buscar aquella perspectiva que pueda responder adecuadamente al problema de investigación señalado anteriormente.

En este sentido, esta investigación se centró en el interés de describir la valoración que tiene la participación para los vecinos y las EGIS respecto a la experiencia y las prácticas desarrolladas en el PHS, la cual se enmarca desde una metodología cualitativa permitiendo que a través de la percepción de los sujetos involucrados en este estudio, se pueda indagar en los procesos de participación que surgen al interior de los proyectos habitacionales, ya que tal como plantea Valles (1999) permite explorar o describir un fenómeno social complejo, cuyo énfasis se centra en la experiencia (o anomalía) que se quiere interpretar de una realidad social o de una situación determinada que contempla una multiplicidad de elementos que se encuentran implicados en ella, es decir, esta metodología permite explorar, conocer, analizar e interpretar la percepción que los sujetos tienen de su realidad social, situando al investigador como un observador del fenómeno. Para Mujía (2004) lo interesante de esta metodología es el mundo social en el cual participa el sujeto y las significaciones que se generan en el lugar donde el mismo interviene, ya que permite que el sujeto pueda desplazarse y manifestarse de distintas maneras en el mundo social.

De este modo, a través de Teoría Fundamentada (Grounded Theory) desarrollada por los Sociólogos Glaser y Strauss, se analizará la valoración que tiene la participación para los vecinos y las EGIS que forman parte del proceso habitacional, ya que esta metodología tal como plantean sus autores, permite descubrir desde un área de estudio determinada una teoría que dé respuesta a los procesos más relevantes que se han establecido, lo cual dicho de otro modo, permite que desde los propios procesos sociales que se encuentran en estudio emerja una teoría.

No obstante, a pesar de las diferencias que los autores tienen de ésta teoría, coinciden en que este método puede analizar una realidad social desde la complejidad, variabilidad de los fenómenos y de la acción humana

que se generan en un campo de estudio. Para ello Strauss y Corbin (2002) utilizan una serie de procedimientos para que a través de un proceso inductivo y un conjunto de datos, se genere una teoría explicativa de un fenómeno en relación a las diferentes conductas humanas que se generan dentro de un determinado campo social. De esta manera surgirá una teoría que muestre el significado simbólico que se le atribuyen a una realidad. En definitiva, el valor de esta metodología radica en la capacidad que tiene no sólo de generar teoría, sino también de fundamentarla con los datos que se estudian, ya que ambos procesos exigen interpretación de la realidad (Strauss y Corbin, 2002).

#### **4.2.- Métodos de recolección de información.**

Los datos en esta investigación fueron recolectados a través de dos técnicas de recolección de información correspondiente a la entrevista semiestructurada y al grupo focal (focus groups), los cuales se encuentran en los anexos 1 y 2 del documento.

##### **4.2.1.- Entrevista semiestructurada**

Esta técnica se caracteriza por tener los temas a tratar previamente estructurados, pero es flexible en su aplicación ya que pueden surgir dentro de la entrevista otros temas que sean interesantes de abordar. Es decir, las preguntas ya están establecidas pero el entrevistador tiene la libertad de ordenar los temas y formular nuevas preguntas a lo largo de la entrevista si fuese necesario. Para Valles (1999) esta técnica permite abordar diversos aspectos de la realidad con un grado de flexibilidad en el orden de la conversación, pero sin que perjudique el interés de conocer las percepciones de los entrevistados.

Estas entrevistas, serán realizadas a profesionales que hayan sido parte del proceso habitacional en cada una de las EGIS que serán parte del estudio, para poder indagar en las prácticas de participación que ellos establecen en las metodologías de intervenciones que desarrollan en los barrios y así poder analizar con mayor profundidad en las preguntas de investigación, ya que tal como plantea Valles (1999) se debe evitar las



generalizaciones, la deseabilidad y conformidad social y centrarse en un sólo tema y no ampliar la discusión.

#### **4.2.2.- Grupo Focal (Focus Groups)**

Tal como plantea Canales (2006) aplicar esta técnica en este estudio, permitirá conocer las racionalizaciones con el cual un grupo de personas organizan una acción y le dan sentido, lo cual en este caso sería comprender y/o interpretar la percepción que los vecinos y dirigentes sociales le han dado a la participación, como una acción realizada frente al interés o necesidad de construir un barrio, ya que tal como lo indica Canales (2006) un grupo focal permite realizar una entrevista cualitativa y recoger aspectos cognitivos y emocionales de las reacciones de los entrevistados frente algún suceso vivido, por lo tanto, con esta técnica se permitirá recoger la experiencia vivida por un grupo de sujetos frente a un hecho común y de acuerdo a lo que señala Onwuegbuzie, Dickinson, Leech, y Zoran (2011) recoger las percepciones, ideas y opiniones de un grupo de personas, de forma simultánea, sobre algún tema que los vincula y permita la interacción entre ellas.

De esta manera, desarrollar un grupo focal permite centrarse y focalizarse en un tema específico de la investigación, permitiendo discutir mediante la interacción y comparación o contraste de las opiniones de los diferentes sujetos que forman parte del grupo en estudio (Martínez, 2002 en Fernández, 2007), es decir, con esta técnica se logra integrar todas las opiniones y distintos puntos de vista de los sujetos participantes, con un sentido coherente que describa el fenómeno social. Fernández (2007) señala que desde el punto de vista metodológico, los grupos focales poseen elementos de las técnicas de observación participante y entrevista en profundidad, ya que ambas técnicas permiten escuchar a la gente y aprender de ellas a partir de la interacción de los sujetos cuando discuten sobre un tema particular.

### **4.3.- Estrategias de producción de la información**

#### **4.3.1.- Diseño Muestral**

En relación a la muestra que se escogió para la investigación es de tipo intencionada, ya que permite definir criterios para seleccionar a los participantes, es decir, permitió elegir un participante sobre otro y frente a criterios de exclusión. Esta selección se realizó con la finalidad de describir una situación frente a diversas perspectivas.

En este sentido para definir las EGIS que fueron parte del estudio, se estableció una entrevista con la encargada del Plan de Habilitación Social de SERVIU quien sugirió que un buen estudio para abordar las participación social de los socios-vecinos en los Planes de Habilitación Social desarrollados por las EGIS en el proceso habitacional, era trabajar con tres EGIS de distinta naturaleza jurídica, es decir, con una de carácter Municipal, otra de carácter privado y una tercera correspondiente a una Fundación sin fines de lucro, para que de esta manera se pudiera analizar las diferentes metodologías que cada una de estas EGIS desarrolló en los comités de vivienda. Para cada una de estas entidades colaboradoras se contempló un solo proyecto habitacional o barrio que haya sido entregado por sus respectivas EGIS.

Tal como se mencionó anteriormente la selección de las EGIS se efectuó a través de la información entregada por la encargada del Plan de Habilitación Social de SERVIU quien propone a las EGIS de acuerdo a sus registros y el buen trabajo que han desarrollado respecto a la implementación del Plan de Habilitación Social impulsado por el Estado en el desarrollo de los proyectos habitacionales. En lo que respecta a la selección de los proyectos habitacionales, los cuales fueron definidos por los profesionales de la EGIS, se establecieron los siguientes criterios de selección:

- Barrios que hayan sido construidos por una de las EGIS en estudio.
- Barrios construidos mediante el programa FSV del Decreto Supremo N° 174 de la política habitacional.
- Barrios que se localicen en diferentes comunas de la región Metropolitana.

- Barrios que hayan finalizado su proceso de manera completa.

En relación a la selección de los sujetos que fueron parte de este estudio, se definieron los siguientes criterios:

- Dirigente social que haya sido representante del comité de vivienda durante el desarrollo del proyecto habitacional, es decir, que haya sido parte de la directiva y haya cumplido alguna función en el comité.
- Socio o vecino que haya sido parte del proyecto habitacional, que haya recibido su vivienda bajo el mismo proyecto y que haya participado de las actividades del comité.
- Profesional de la EGIS que haya sido parte del proceso habitacional desarrollado en los barrios seleccionados.

De esta manera, se explica la intencionalidad con la que se ha establecido los criterios para definir la muestra con la cual se realizó el estudio.

#### **4.3.2.- Estrategias de selección.**

Los participantes fueron elegidos de acuerdo al grado de participación que tuvieron en el proyecto de vivienda y como fueron sólo tres barrios los contemplados en la investigación, se consideró para la aplicación de la entrevista semi-estructurada a un profesional de la EGIS que haya sido parte del proceso habitacional desarrollado en los barrios en estudio, en este caso se realizaron 3 entrevistas en total, un profesional por cada EGIS, para recoger su percepción en relación a la experiencia vivida en el proceso y así indagar sobre las prácticas de participación que se desarrollaron en el proceso habitacional mediante el Plan de Habilidadación Social.

Para la aplicación de la entrevista semi-estructura se elaboró una pauta que se desarrolló de acuerdo a los temas que el Plan de Habilidadación Social contempla dentro de sus actividades, para que a través de estos elementos se pudiera reconstruir el proceso vivido en el proyecto habitacional. Una vez diseñada la pauta se realizó un pre test a dos personas para evaluar las preguntas consideradas en la entrevista, posterior a la definición del instrumento, se contactó a cada uno de los profesionales de las EGIS para la

aplicación de la entrevista, las cuales se realizaron en las dependencias de dichas EGIS.

En lo que respecta, a la técnica grupo focal, ésta se llevó a cabo mediante la participación de dirigentes sociales y vecinos o socios que fueron parte del comité de vivienda cuando se desarrolló el proyecto habitacional, tal como se ha mencionado anteriormente. Como criterio de selección para elegir al dirigente social que participó del estudio se consideró a aquella persona que durante el desarrollo del proyecto asumió algún cargo al interior del comité de vivienda (pudiendo ser presidenta, tesorera o secretaria) y en lo que respecta al vecino o socio del comité de vivienda, se consideró a aquella persona que participó del proyecto y de las actividades que se desarrollaron durante el proceso. De este modo, se realizaron 3 grupos focales de 6 personas cada uno, es decir se realizó un grupo focal por barrio.

Cabe destacar, que el grupo focal se realizó con la finalidad de poder abordar la experiencia de la mayor cantidad de personas posibles y así conocer en mayor profundidad la percepción y aspectos muchos más internos vividos por los vecinos durante el proceso de construcción de la vivienda y la conformación del barrio. De esta manera, las visiones de todas las familias que participaron del taller, permitieron nutrir la investigación desde distintas posiciones. Es importante señalar, que esta selección se definió con el propósito de analizar en detalle la realidad y poder comprender lo específico y lo particular de lo que se quiere investigar.

Para la aplicación de los grupos focales, primero se elaboró una pauta para guiar los tres grupos, esta pauta consideró los temas planteados por el Plan de Habilitación Social en su intervención y luego se sometió a una prueba para la validación del instrumento. En segundo lugar se visitaron cada uno de los barrios para coordinar en terreno junto a los dirigentes el desarrollo del grupo focal, los dirigentes fueron quienes reunieron a las seis personas de acuerdo a los criterios de selección anteriormente mencionados. Por último, una vez realizadas dichas actividades, se realizaron los grupos focales en cada uno de los barrios con la colaboración de un moderador quien iba guiando los tiempos para no extender el taller. Cada grupo focal contó con la cantidad de personas requeridas, quienes participaron activamente del proceso.

#### 4.4.- Estrategia de análisis

Como estrategia de análisis se utilizó la planteada por la Teoría Fundada, cuyo énfasis se centra en la interacción que se genera entre los investigadores y los datos (Strauss y Corbin, 2002). Para desarrollar el análisis primero se organizó la información recogida a través de las técnicas ya mencionadas, luego se realizó un proceso de codificación, para que a través de esto se pueda interpretar, organizar, combinar o relacionar los datos de acuerdo a temas o categorías, lo cual es la base para desarrollar una teoría. En este sentido, podemos decir que este proceso consiste en poder recoger un conjunto de significados, reflexiones y justificaciones para ser analizados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación y de este modo poder desarrollar una teoría que dé respuesta a las preguntas realizadas y que explican la realidad en estudio. (Rodríguez et al., 1996).

Cabe destacar, que de acuerdo a lo planteado por Escobar y Bonilla-Jiménez (2009) este análisis se desarrolla a través de un proceso analítico inductivo, ya que involucra la contextualización de temas en los datos empíricos. De este modo, la selección de los datos estará controlada por el desarrollo de la propia teoría (Glaser y Strauss, 1967 en Rodríguez et al., 1996).

Para el desarrollo de una teoría tal como lo realiza éste método, se requiere de algunas herramientas analíticas para facilitar el proceso de codificación, las cuales para Strauss y Corbin (2002) se clasifican en la formulación de preguntas, tales como preguntas de naturaleza sensibilizadoras, teóricas, prácticas, estructurales y guiadas; y por otro lado realizar comparaciones de un incidente con otro respecto a sus propiedades y dimensiones. Para llevar a cabo este análisis Strauss y Corbin (2002) proponen tres etapas para el proceso de codificación 1) codificación abierta que permite identificar los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones 2) codificación axial que consiste en relacionar las categorías a sus subcategorías y 3) codificación selectiva que permite integrar y retinar la teoría.

Es importante mencionar que de las tres etapas que propone Strauss y Corbin (2002) para la Teoría Fundada, en esta investigación se desarrolló sólo la etapa n°1 correspondiente a la “codificación abierta”, ya que por el nivel de descripción que se requiere en este estudio, esta etapa permitió entregar mayor hondura a los objetivos planteados dejando para otra

investigación la profundización de estos temas a través de las siguientes etapas planteadas por esta teoría. Por tanto, esta investigación se inspiró en la Teoría Fundada para describir el valor que las familias y profesionales le atribuyen a los procesos de participación de los proyectos ejecutados por el Programa Fondo Solidario de Vivienda.

Finalmente, es importante destacar que esta estrategia de análisis “es recomendada en aquellas situaciones de investigación en que se pretende documentar perspectivas particulares ante un problema o proporcionar una interpretación holística que analice en profundidad las interdependencias observadas entre diversos elementos de un mismo contexto” (Patton, 1980 en Rodríguez et al., 1996)

#### **4.5.- Aspectos éticos de la investigación**

Es importante que al momento de recoger información y establecer lazos con los sujetos que son parte del estudio, se mantenga claridad de los aspectos éticos que deben ser contemplados al momento de llevar a cabo una investigación.

Para llevar a cabo el estudio y poder recoger información de los profesionales y las familias, se elaboró un consentimiento informado (anexo n°3 y n°4) que describe la investigación y las acciones a realizar por los participantes durante el desarrollo del estudio para que a través de ello se pueda contar con su autorización.

Una vez creado el consentimiento informado, se presentó a la universidad con la finalidad de obtener su autorización y poder comenzar con el trabajo de campo. Una vez obtenida la autorización se presentó e informó de manera detallada a cada uno de los participantes los objetivos de la investigación, el propósito del estudio, el trabajo que se va a desarrollar, se dio a conocer la importancia que tendrá su participación en el estudio y sobre todo manifestar la discreción que se tendrá con la información que se recoja, ya que tal como plantea Escobar y Bonilla-Jiménez (2009) debe existir un consentimiento informado por parte de los entrevistados, por lo que previamente se le debe presentar a las personas los objetivos y la importancia de su participación en el estudio, ya que sólo de esta manera darán su consentimiento para ser entrevistados. De igual manera se les debe garantizar la privacidad y confidencialidad que tendrá la información recogida

en la investigación, tal como el anonimato de las entrevistas realizadas y todo lo que respecta al ámbito personal del entrevistado.

Por último, es importante dejar de manifiesto que una vez concluida la investigación se realizará una devolución de la información recogida a todos los participantes que fueron parte de la investigación, como una forma de poder retroalimentar e informar los resultados finales de la investigación.

## V. RESULTADOS

Los resultados que se expondrán a continuación recogen el análisis de todos los casos que forman parte del estudio. Dicho análisis se realiza en torno a la percepción que tienen tanto las familias como los profesionales de las EGIS, considerando para ambos los mismos aspectos a evaluar, ya que ambas figuras manifiestan elementos similares del proceso habitacional abordados por el Plan de Habilitación Social implementado en el proceso. De este modo, se describe la percepción del proceso vivido de ambos actores, resaltando sus experiencias, lo cual resulta pertinente para esta investigación porque permite realizar un análisis más profundo respecto a las principales características que los profesionales, dirigentes sociales y vecinos de los barrios le atribuyen a la experiencia vivida en la construcción de su proceso habitacional.

### 5.1.- El interés de organizarse frente a una necesidad habitacional.

Las familias manifiestan que cuando quieren su “casa propia” se organizan mediante un “comité de vivienda”, el cual actúa como una organización social de carácter funcional, que finaliza cuando las familias obtienen su vivienda definitiva. De este modo, surgen los proyectos habitacionales, los cuales funcionan a través de comités de vivienda, que al desarrollar un conjunto de acciones durante un tiempo determinado, logran dar respuesta a la necesidad habitacional que presentan las familias.

De acuerdo a la experiencia presentada, a pesar de que el comité de vivienda se acaba cuando se entregan las viviendas, comúnmente la organización comunitaria que debiese seguir funcionando bajo otros intereses, se ve debilitada cuando las familias se sumergen en su nuevo hogar, lo cual genera “desmotivación” en los vecinos del nuevo barrio para continuar con otros proyectos, tal como se destaca en la siguiente cita:

*“...una vez que la gente se gana su vivienda, el factor de participación baja mucho. Uno ve como la gente está presente en la ejecución de su proyecto, uno ve el compromiso de las familias en todo, pero también se ve la desmotivación que se genera cuando ya reciben su vivienda...” (E1, p15).*



De este modo, las familias señalan que las organizaciones surgirán o se mantendrán dependiendo de los “objetivos que se busquen”, ya que al insertarse en el nuevo barrio, los intereses cambian, por tanto la organización variará dependiendo de los proyectos que se desarrollen en el barrio, tal como se expresa en la siguiente cita:

*“Habían comités de vivienda que ya estaban armados, nosotros no teníamos nada, pero nosotros éramos un grupo de familias allegadas que quería casa y así nosotros formamos un comité, yo soy la más antigua de todas las que están acá, nos unimos porque nuestro sueño era tener nuestra casa propia, entonces así uno se organiza de acuerdo a los objetivos que se busquen y como nosotros queríamos casa y sabíamos que para eso teníamos que tener un comité de vivienda y una EGIS, nos organizamos y cuando ya teníamos el comité, hicimos una carta y nos fuimos a SERVIU...” (G2, p3).*

### **5.1.1.- El valor de la organización**

#### **5.1.1.1.- Percepción profesionales EGIS**

Para los profesionales de las EGIS la construcción de un proyecto habitacional se caracteriza por ser un proceso que invita a las familias a ser parte de la construcción de su vivienda, en donde sean ellos mismos capaces de establecer sus “intereses en torno al proyecto”, “identificar sus problemáticas”, “elegir su vivienda” y “coordinar las redes” con las cuales se vincularán dentro del proceso. En definitiva, que el proyecto habitacional sea “construido en conjunto” a partir de las necesidades e intereses de las familias, tal como se refleja en la siguiente cita:

*“Nosotros cuando iniciamos se hizo el diseño y se trabajó con las familias, en donde se les consulto cuál era su interés, que querían y que se yo. Y ahí se empezó a diseñar, y una vez que el diseño estaba listo de acuerdo al interés que tenían los vecinos, se les hizo un taller y se les presentó y ellos tenían que aprobar ese diseño” (E3, p26).*

De este modo las EGIS generan espacios de trabajo que les permita “conocer la realidad de las familias”, para que a través de las diferencias e intereses que puedan existir al interior de un comité, las familias se puedan involucrar más en el proceso y se puedan entregar “soluciones en base a su realidad”.

*“Para conocer los intereses de las familias en el proyecto social, hacemos un diagnóstico con las familias para conocer a realidad de ellos, las características y también, bueno hay ciertas fichas diagnósticas que aplicas a las familias, o sea, por ejemplo, que quiero yo, que busco yo de la vivienda, busco cercanía con sectores básicos, ciertas redes o una vivienda sólida, diferentes tipos, entonces en base a eso sacamos un resumen de lo que quieren” (E1, p152).*

Los profesionales participantes del estudio, manifiestan que si bien hay decisiones que técnicamente no pueden ser definidas por las familias, hay varios elementos dentro del proceso habitacional que valoran la opinión y participación de la gente y que son considerados como relevantes para que el proyecto tenga “injerencia real en las familias”.

*... Yo creo que nosotros si tenemos incidencia en participación, sobre todo en el diseño del proyecto, es una discusión que hemos tenido harto, y te das cuenta que en la historia de las políticas de vivienda social, todas promovían participación, y claro acá estamos en la lógica subsidiaria donde no puedes cambiar muchas cosas, nosotros por ejemplo nos enfocamos mucho en la elección de la tipología y el diseño del proyecto, entonces si te fijas es una participación bien activa que tiene injerencia real en las familias (...) en el 174 se promueve la participación, sí, pero yo también creo que desde una perspectiva desde el estar no más presente en ciertos espacios, sin generar incidencia. Claro, había un diagnóstico de que es lo que más te gusta, que igual entrega una cosa más entretenida, pero no era que el PHS en sí, propiciara un espacio de participación efectivo, entendamos la participación como asistir, obvio que sí, pero la participación con incidencia y capacidad transformadora, yo creo que eso depende mucho de la entidad” (E2, p38).*

Sin embargo, también existen procesos que resultan más complejos, ya que el PHS es una herramienta “rígida” y “estructurada” que impide contar con mayores elementos para el trabajo con las familias, sobre todo en la etapa donde la comunidad se está organizando. Por tanto, la norma “debiese promover un proceso más profundo” que permita entregar mayores orientaciones sobre como involucrar más a las familias en el proceso, para que los proyectos habitacionales realmente respondan a las necesidades de las familias, que mucha veces va más allá de la construcción de una vivienda como estructura física, tal como se señala en esta cita:

*“Yo sería más flexible con las distintas iniciativas. Yo creo que debería existir un mínimo del PHS, claro, esta estructura normativa que te pasan que son tres dimensiones a trabajar, y además deberían exigirte como entidad patrocinante, en el diagnóstico participativo, hacer una línea más local que*

*permita adecuar esos grandes temas a la realidad, ya que hay un diagnóstico participativo que incide en el diseño del barrio, que es algo interesante, pero no tiene nada que ver con la intervención comunitaria a realizar (...) yo soy un convencido de que para que un proyecto sea mejor, tiene que ser más lenta su gestación, quizás no en su desarrollo, pero un diagnóstico no puede durar un mes, tienen que durar no sé, seis meses y después cimentar estructuras de participación otros seis meses” (E2, p34).*

### **5.1.1.2.- Percepción de las familias**

Las familias participantes del estudio declaran sentirse “muy agradecidas” por el trabajo que la EGIS y los profesionales realizaron con el comité de vivienda, porque su intención siempre fue “trabajar en conjunto y no imponer nada”, respetando la opinión de las familias e incentivando constantemente la participación de la gente, lo cual es muy valioso para ellos porque se sintieron “apoyados” y “considerados” al momento de tomar decisiones. Para las familias la EGIS tuvo un rol muy importante en su proceso, porque lograron que los vecinos confiaran en ellos, lo cual se obtuvo por los espacios de participación y la “cercanía que tenían con la gente”:

*“Todas las cosas siempre se hablaron en reunión y se informaba a todos los socios y hacíamos votaciones, siempre los socios, la mayoría estaba de acuerdo, porque en verdad era para mejoras para nosotros, siempre por el bien de la comunidad” (G2, P9)*

Los vecinos manifiestan que en algunas ocasiones se sintieron “poco valorados” por SERVIU, porque dicha institución era quien aprobaba los proyectos y decidían que hacer de acuerdo a sus presupuestos, por lo mismo la opinión de las familias no siempre era considerada, sobre todo cuando las familias manifestaban “tener casa en vez de un departamento”. No obstante, las familias por su necesidad habitacional generalmente optaban por continuar con el proceso y acceder a las propuestas que se establecían, sobre todo porque SERVIU y la EGIS a cargo explicaban y justificaban las decisiones tomadas, las cuales generalmente respondían a aspectos técnicos y económicos que eran justificaciones razonables para las familias. Sin embargo, para los dirigentes la EGIS siempre buscaba la forma de “integrar a las familias en otros aspectos del proyecto”, tal como se expresa en las siguientes citas:

*“El diseño va por algo del SERVIU, ellos eligen el diseño que hacen, según la forma y las necesidades de las personas” (G1, p 100)*

*“La constructora junto a la muni nos presentaron 3 maquetas, llevaban 3 tipos de maquetas con las que ellos estaban trabajando, y ellos iban a decidir cuál en ese tiempo estaba más al alcance de ellos, y quedo esto porque era el modelo que la comuna estaba usando en ese tiempo (...) y fue para un grupo reducido de familias que estaba en una reunión, no fue para todos. Ellos presentaron para que tengan una idea de que uno de esos se podía elegir para el proyecto.” (G3, p 106)*

Otro aspecto a destacar, tiene relación con ahorro exigido para la vivienda, lo cual para algunas familias era un factor que les “permitía ser aceptadas en un comité” y “ser socias reconocidas” porque cumplían con uno de los requisitos más complejos de la etapa de postulación, lo cual generaba mayor “seguridad” para el comité porque “no se iban a ir del proyecto” y podían continuar con el proceso, porque existía un grado de “responsabilidad” y “compromiso” con el proyecto, el cual se destacaba en relación de aquellas personas que “no podían reunir el ahorro”, o que simplemente, eran “irresponsables porque sacaban la plata”.

Por otra parte, las familias también señalan no sentirse valoradas en este aspecto, porque las familias que no tenían el ahorro eran “discriminadas por el resto de los vecinos” porque retrasaban el proyecto, lo que significaba entregar plazos adicionales a quienes no reunían el ahorro para cumplir con el proceso de postulación y poder avanzar en las etapas siguientes. Esta situación provocaba que el mismo comité tuviera que “expulsar a las familias que no tenían el ahorro” y “ser reemplazadas” por familias que sí cumplían con el ahorro mínimo exigido para la vivienda. Cabe mencionar, que las situaciones de incumplimiento para los dirigentes eran diversas, desde la “irresponsabilidad de los vecinos” y/o “desinterés en el proyecto” hasta “problemas económicos de las familias”, tal como se manifiesta en las siguientes citas:

*“Cada uno tenía que juntar su plata, pero siempre habían personas que no tenían de donde sacar plata y quedaban fuera no más po. (...) pero se daban opciones sí, aunque nosotros tuvimos que sacar a dos personas y de la lista en esperaba que uno tenía subían los que tenían el ahorro completo” (G1, p 112)*

*“Yo creo que hay formas de, no sé si alguien podría intervenir, porque si hay 100 cupos, y llegan 100 personas que tienen la plata al tiro, los que necesitan*

*más gestión no pueden, porque se prioriza a los que sí tienen la plata. Y si yo voy al banco, y saco 250.000 voy a tener el departamento (...) habían otros proyectos para la gente que no tenía los medios” (G3, p 117).*

El proceso que se vive en la construcción de un proyecto habitacional es complejo tanto para las familias como para todos los actores que forman parte, porque se requiere de bastante gestión, coordinación y participación de todos los involucrados para lograr el éxito en estos proyectos.

Frente a esto, las familias manifiestan sentirse “muy poco valoradas” por las instituciones con las cuales trabajan, porque “no son transparentes” con el proceso, “se guardan información”, son “poco claras” y “dejan pasar mucho tiempo para entregar la información”, lo cual provoca “desconfianza en los vecinos” sobre todo con los dirigentes que son quienes se vinculan mayormente con las instituciones como representantes del comité. Esta situación afecta y repercute directamente en la participación de los vecinos, en la asistencia a reuniones y en la credibilidad de las familias de continuar con el proceso.

*“Lo que pasa es que no nos daban información concreta, esa era la cosa, el Techo le tiraba la pelota al Serviu, y el Serviu al Techo y en el fondo el que tenía que poner la cara frente a la asamblea éramos nosotros. Entonces, bien pocas veces podíamos dar una respuesta concreta que era lo que la gente quería, que en el fondo para todos la verdad es que el único fin era la casa, o sea no les importaba el proceso, y éramos nosotras las que teníamos que ir a reunión, poner la cara, que falta este papel, que el proyecto... son cosas que en el fondo, una vez cuanto tiempo estuvimos en el Techo, contando fichas, que cuanta gente era, organizándolos por alfabeto, nos amanecimos una vez hasta como las 3 y después que hacíamos toda la pega, estaba mal hecha, y que no era necesario. Entonces sentíamos que de alguna manera nos tenían para el leseo, porque una es tiempo tuyo, tiempo del resto, y la gente lo único que preguntaba y cuando esta la casa? Entonces qué respuesta les dabas, no les podías dar un plazo fijo” (G2, p 15)*

*“El dolor más grande que tuvimos fue cuando la empresa se nos fue para abajo. Fue una constructora, y de eso pasaron más de 6 meses que sabían que no nos iban a hacer la casa, y nunca nos informaron, entonces todas esas cosas...” (G1, p 30)*

Los dirigentes por su parte, señalan haber tenido momentos en que se sintieron “muy validados por los vecinos” como también muy “poco comprendidos” porque las familias que no participan activamente del proyecto “desconocen el trabajo que hacemos” y lo que significa ser dirigente

o tomar algún tipo de responsabilidad al interior de un comité, lo cual implica generalmente dejar actividades personales y familiares de lado, por el compromiso que se adquiere y por la responsabilidad que significa mantener un proyecto y avanzar en el proceso, tal como se refleja en la cita:

*“Claro, lo que pasa, como redondeando todo el asunto, el hecho de ir a reuniones era muy distinto a después irse a convivir con la gente. Nosotros siempre dijimos, nos vamos a seguir juntando que se yo, pero llega un momento en que tu llegas a tu casa y vives tu metro cuadrado, y te vas a juntar no necesariamente con los 80, uno tiene que ver con quien se lleva mejor, con quien va a hacer amistad. Pero no por eso se quita el saludo, que a mucha gente aquí le paso. Nos sacamos la cresta todos, entre comillas, como directiva para que después que entreguen la casa, han pasado recién dos años, y la gente ni siquiera te da el saludo. En ese sentido mal agradecidos” (G2, p 52).*

## **5.1.2.- Integración Social**

### **5.1.2.1.- Percepción profesionales EGIS**

Los profesionales al participar de la construcción de un proyecto habitacional enfrentan diversas situaciones, ya que trabajan con familias que provienen de diferentes lugares, algunas familias son “allegadas” otras son de “campamentos”, algunos son “casos sociales” que se incorporan al proyecto por solicitud de la Municipalidad y que a través de reuniones y decisiones colectivas se integran en los comités de vivienda. La siguiente cita refleja dicha situación:

*“Hay un montón de problemas que claramente un PHS no soluciona, porque estamos hablando de una intervención o trabajo mensual, una reunión al mes, que es lo que te exige la norma (...) el PHS es totalmente necesario, pero igual, yo creo que también por las características de las familias, no especifica o no te orienta en el trabajo que se debería tener con cada uno de los grupos y les planteas una charla, que la norma te dice que sea charla de una hora y quizás la solución o el aprendizaje que tu dejas con las familias no es el que tu como producto quieres llegar” (E1, p31).*

De este modo, estos proyectos establecen una forma de organización diferente, ya que el interés se centra en generar un proyecto integrado, que

va más allá de lo que “exige la norma” en términos de relaciones, pues requiere de la integración social de las familias, es decir que se conozcan y se relacionen entendiendo las “diferencias”, “problemas” y “conflictos” que se pueden generar entre las familias cuando no se conocen y provienen de diferentes realidades.

*“Nosotros marcamos harto el trabajo en términos de la presencia en la comunidad, por el hecho de ser Fundación, nosotros pretendemos tener un vínculo con las familias que va más allá del mínimo exigido por la norma, y bajo ese contexto hacemos actividades bien dinámicas y entretenidas (...) el modelo ideal nuestro de trabajo, es una intervención conjunta desde el voluntariado, lo que permite realizar muchas más cosas en las comunidades y llegar a todas las familias y no centrarse solo en la directiva que es lo que generalmente sucede...” (E2, p14).*

Esta exigencia se transforma en un desafío para los profesionales de la EGIS, ya que se debe dedicar “mayor tiempo a la organización del comité”, lo cual requiere un “mayor acompañamiento a las familias” sobre todo cuando “no les interesa vivir en comunidad”, que es un factor recurrente en los proyectos de vivienda que integran familias de diferentes sectores, ya que su interés se centra en obtener su vivienda, lo cual complejiza el trabajo comunitario que se realiza, porque requiere de un “compromiso más profundo” por parte de las familias para potenciar la organización y la participación. Esta situación se ve reflejada en la siguiente cita:

*“Todos los meses se hacían reuniones con temáticas distintas, como eran 4, una semanal tal como lo pedía el SERVIU en el PHS, les hacíamos talleres de educación, talleres con los niños, se hacían actividades extra programáticas donde salíamos con las familias para que se conocieran más y de esta manera se pudieran integrar más al proyecto y pudieran interactuar más allá de las reuniones que se realizaban...” (E3, p6).*

No obstante, también existen comités, en donde las mismas familias solicitan generar espacios diferentes para conocer a sus vecinos, tal como se manifiesta en la siguiente cita:

*“...Eso se hacía porque las familias en el PHS dijeron que necesitaban algo en donde se pudieran conocer con los vecinos. Que no fueran solo las reuniones tan estructuradas, donde iba alguien a exponer y después hacían una actividad, un trabajo grupal, entonces ellos querían algo extra programático en donde los vecinos y los hijos de ellos se pudieran conocer” (E2, p7).*

### 5.1.2.2.- Percepción de las familias

Un aspecto que se destacó al momento de conversar sobre integración, tiene relación a la forma en cómo se conformó el comité de vivienda, ya que diversas agrupaciones de familias o amigos se unieron por el objetivo de “tener su casa propia” para lo cual se organizaron, “buscaron más gente” y comenzaron a trabajar por dicho objetivo. También existían familias que no se conocían en su totalidad porque “venían de sectores distintos”, siendo unos “allegados”, otros que “vivían solos”, algunas familias que “venían de otro comité que no había funcionado” u otros que simplemente postularon por la oportunidad que se les otorgó de postular a una vivienda, tal como se indica en la siguiente cita:

*“había gente que era de Peñalolén alto, y otra del valle por ejemplo. Nosotros veníamos con ella de un comité chiquitito, y nosotros estábamos en el comité anteriormente, y ese comité se fue a las pailas, y decidimos tomar la batuta de ese comité, y eso fue lo que hicimos, preguntando ahí en la municipalidad que qué podíamos hacer, porque éramos poquitos, nos juntamos con otro comité que ya tenía un poquito más de fuera, y fuimos así en el camino, pero no toda la gente se conocía, entonces ese es el tema de aquí” (G3, p25)*

Otro factor de integración que señalan los vecinos tiene relación a la incorporación de familias que tienen una configuración social y/o familiar distinta al del resto de los vecinos y que en muchas ocasiones no fueron incorporadas por decisión del comité, sino más bien de la Municipalidad o de la EGIS que apoyaba la intervención porque era una forma de integrar los casos que cada entidad manejaba y que eran prioridad para ellos, como “familias de campamentos”, “casos sociales”, “familias con una sola persona”, “adultos mayores”, “discapacitados” y/o “personas con problemas de salud”.

En este sentido las familias manifiestan sentirse preocupadas, por aquellas familias que viven solas y/o presentan problemas de salud, porque no siempre cuentan con respaldo y apoyo familiar. Frente a este escenario, las familias el comité manifiestan haber realizado diversas estrategias para apoyar a dichas familias, las cuales consistían en “priorizar las viviendas” de acuerdo a la condición social de las familias, instalándolas en los primeros pisos del edificio, cercanos a algún miembro de la directiva o gente de confianza para ellos. Es decir buscaban las alternativas más viables para acompañar a las familias que no cuentan con redes de apoyo:



*“... había una mujer con 10 hijos y con necesidad de una vivienda, aquí tenemos personas solas viviendo en el condominio que fueron beneficiarios, adulto mayor, hombre y solo, con una edad de 75 años, ese hombre no tiene a nadie que lo cuide, él va a caer en cama, y quien lo va a cuidar?” (G1, p 86)*

*“Se sumaron otras comunas, entonces por ahí cayó la negligencia del municipio, que a las finales para cubrir esto, y cerrar esto rápido, se tomó a la gente de Macul, gente de campamento que había que sacarlo y todo, un caballero viviendo solo en Macul en un depto. Hoy en día lo encuentro como anormal, a una edad que ya fue operado del corazón, una hernia, quien lo cuida. Tenemos personas todas de edad, porque nosotros para asignar los departamentos tenemos que cuestionar a toda la gente de la tercera edad, y gente minusválida. Se le preguntó a la gente, y se dijo que lo más ético que era para los primeros piso era darle la prioridad a las personas minusválida, gente de la tercera edad y gente con impedimentos, con certificado, o personas que tuvieran más de 3 o 4 hijos” (G2, p 94).*

Los vecinos declaran que son diversas las situaciones que mantiene una familia al momento de unirse con otra, pero que la oportunidad de conformar un comité de vivienda y “luchar por la casa propia” permite “conocer a otras personas”, “tener nuevos amigos”, “sacar los prejuicios”, “conocer las reacciones y actitudes que tienen los vecinos” y en este aspecto mencionan que las personas dependiendo la situación en la cual se encuentren pueden “sacar lo mejor o lo peor de ellos”. En algunas ocasiones, sobre todo en contextos de conflictos, pueden ser “agresivos” y “peleadores”, como por otra parte, ser “buenos compañeros”, “preocupados” y “motivadores”:

*... a medida que uno iba conociendo a la gente que trataba más, cuando llevábamos dos años yendo a una reunión te familiarizas, salvo a ella que yo la conocía de mucho tiempo antes, pero por ejemplo a Verónica o don Leo, o al mismo Arturo, la Sandra, nos veíamos súper poco en las reuniones, entonces uno no conocía a las personas, y cuando empezaste a notar, uno veía actitudes diferentes, o sea que estaban diciendo algo adelante y a todo decían si, y después salían diciendo cosas por detrás, entonces uno se empezaba a cuestionar que a donde me voy a ir a meter, a donde voy a ir a vivir, como recién conociendo a las personas, y cuando llegamos acá fue un cambio rotundo, porque a veces a las reuniones iban solo las esposas, y no conocíamos ni esposos ni hijos, entonces a don Leo por ejemplo, iba él y no su esposa, y entonces de a poco fuimos conociendo a las otras personas, y esas son las partes ya negativas, no en el caso de ellos, sino de la gente, que tu notaste que no todo el mundo te mostraba la verdadera cara” (G3, p21)*

*... muchas veces nos encontramos con la opinión del esposo o el hijo por ejemplo, entonces de repente la gente era más agresiva en algunas ocasiones, entonces uno decía que paso, porque cuando íbamos a los talleres eso no se veía, entonces eso yo diría que era el tema complicado, que lo ideal sería que fuera la familia, yo creo que esa es la parte que afectó la convivencia, que nos costó unos 6 meses” (G2, p 60)*

Seguendo la cita anterior, otro aspecto que las familias participantes del estudio manifestaron, es la importancia que tiene trabajar con todo el círculo familiar, es decir todas las personas que serán parte del nuevo barrio, porque generalmente son “las mujeres” o “el jefe de hogar” los que asisten a las reuniones y no siempre comparten los temas con el resto de los integrantes, lo cual es un aspecto que las familias resaltan al momento de trabajar en conjunto, “porque el beneficio es para todos”, por lo mismo, se debe involucrar a todo el núcleo familiar y no sólo al socio del comité. En este aspecto sugieren que es importante “involucrar a los jóvenes” porque son quienes van a vivir más tiempo en el barrio, por el cambio generacional que se generará con el tiempo.

En general, a pesar de las dificultades que se puedan surgir en un comité de vivienda, las familias reconocen que la vinculación con otras familias permite “conocer a las personas en otro contexto”, porque se reúnen en talleres, realizan actividades comunitarias, trabajan en equipo y construyen un barrio en conjunto donde se definen y “se proyectan los sueños de cada uno”, lo cual lo reconocen como un aspecto importante al momento de integrarse con otras personas ajenas a ellas, tal como se destaca en las siguientes citas:

*“Bueno, en lo personal yo creo que fue el tema de habernos integrado con la Municipalidad y los talleres que nos daban, de cómo íbamos a poder llegar a vivir y como iba a ser el cambio que íbamos a tener, como vivir en comunidad” (G3, 7)*

*“A mí me gustó porque mediante el proceso de esto se sabe hacer amigo de las personas, y sabe llegar bien a la muni, al Serviu, porque nosotros también a veces salíamos peleando en la directiva, a pelear con los del Techo, con los del Serviu...” (G2, p 14)*

Hay un aspecto que las familias destacan como una dificultad al momento de ser parte de un proceso habitacional, el cual consiste en la inserción que se experimenta a nivel territorial, ya que si bien existe un proceso de reconocimiento a nivel interno entre las familias que conforman el comité,

también existe una relación con los vecinos de los sectores aledaños al lugar donde se construirá el conjunto habitacional, lo cual es complejo para las familias porque se sienten “rechazadas” por quienes viven en el sector, ya que los “ven como delincuentes” o “como personas que echaran a perder el barrio”.

Esta situación genera conflictos y oportunidades a la vez, porque requiere de un trabajo mayor por parte de las familias y la EGIS para poder integrarse en el territorio y demostrar que son personas que buscan una oportunidad al igual que todos. Las familias en este aspecto manifiestan que si bien el proceso de inserción es complejo en un comienzo, cambia cuando se insertan en el barrio porque los vecinos se conocen en otro contexto y comparten la cotidianidad, lo cual genera cercanía y la posibilidad de conocerse más a fondo.

*“Yo recuerdo exactamente que el día 29 de marzo, día del joven combatiente del 2009 o 2010, 2010, que por fin iba a entrar la constructora, hicieron el cierre perimetral de este sector, nosotros vinimos el mismo día, tomamos fotos, miramos, el solo hecho que estuviera cerrado... Llegábamos a llorar porque decíamos ya está cerrado, van a empezar por fin. Y al día siguiente, a las 8 de la mañana, nos avisan que estaba todo quemado. Que los vecinos no estaban de acuerdo que llegara gente de otro sector, no sabían qué tipo de gente iba a venir” (G2, p 32).*

### **5.1.3.- Sentido de pertenencia**

#### **5.1.3.1.- Percepción profesionales EGIS**

Los profesionales indican que el “sentirse parte de algo” está muy ligado a la valoración que se le otorga a las familias dentro de la construcción de un proyecto habitacional, ya que la finalidad de este proceso es que las familias tomen como “propio” el proyecto y el “lugar donde van a vivir”, más allá de la propiedad que reciban, para que sean capaces de “trabajar de manera autónoma” en el condominio que han conformado, es decir, que no dependan de alguna institución o entidad patrocinante para seguir trabajando de manera conjunta.

*“Yo siempre les he explicado, que después del trabajo que nosotros desarrollamos, ellos deben tener sus herramientas para poder solucionar sus*

*problemas de forma, en este caso, como comunidad y ellos tienen que tener esas relaciones con las diferentes redes sociales que hay en el entorno, entre ellos el municipio...” (E1, p131)*

Por tanto, para las EGIS la etapa de futuros propietarios que establece el PHS, especialmente con la “copropiedad”, enriquece mayormente el proceso habitacional y es definido por los profesionales “como algo nuevo para las familias”, lo cual se transforma en “algo importante” al momento de insertarse en el nuevo barrio, ya que entrega herramientas para que las familias sean capaces de “administrar” “mantener” y “mejorar” el lugar donde se han radicado, tal como se manifiesta en la siguiente cita:

*“Para nosotros este tema tiene un montón de actividades que están dentro de esta área de intervención, y la verdad que la gente no se genera mayores problemas con eso, ya que la mayoría de las actividades están enfocadas a la mantención de la vivienda, post venta y relación entre los vecinos que es lo que más desarrollamos dentro del programa porque si no existe una buena relación entre los vecinos y no se aprende a vivir en comunidad, los acuerdos que se establezcan en el reglamento de copropiedad pierden validez y eso puede generar mayores conflictos entre la gente...” (E1, p195)*

Sin embargo, se establece que esta etapa se encuentra muy “debilitada” dentro del PHS, ya que al ser la última etapa del proceso no entrega de forma adecuada todos los elementos que las familias requieren para la “convivencia en el nuevo barrio”, por tanto se cree que esta etapa debiese ser tratada desde un comienzo para no estar abordando estos temas una vez entregada la vivienda.

*“...la idea era que en el mismo PHS, dentro de los mismos talleres les quedara claro todos los temas, ósea que antes de entregarles la vivienda ellos ya tuvieran claro toda esa situación. Sin embargo, en el camino nos dimos cuenta que las familias todavía estaban coja, entonces tuvimos que reforzar estos temas, poder incorporarles a ellos en sus conciencias que tienen que tener mayor organización, tienen que tener un lineamiento en donde tienen que pagar gastos comunes, hacer mantención de la luz, de las bombas de agua, entonces lo mejor es enfocarnos más en eso para no acompañarlos tanto...” (E3, p17).*

### 5.1.3.2.- Percepción de las familias

Al momento de indagar sobre el sentido de pertenencia que tienen las familias con el proceso habitacional, se pudo observar que los vecinos se sienten “validados” y “respaldados” tanto por la comunidad como por las organizaciones que trabajaron con ellos, ya que todas las decisiones que se tomaron en beneficio del desarrollo y continuidad del proyecto habitacional, fueron realizadas de acuerdo a “la opinión de todos los vecinos”. De este modo, a través de un trabajo colectivo se tomaron decisiones y se promovió la participación de los vecinos, generando de esta forma que los acuerdos establecidos sean validados a través de votaciones, las cuales eran respaldadas por la participación de más del 50% de los vecinos, tal como se indica en la siguiente cita:

*“... acá no se hace nada sino se le pregunta a la asamblea. La asamblea está de acuerdo en el sentido de que 50 +1, se hace” (G1, p8)*

Los vecinos además señalan que la oportunidad que tuvieron como comité de haber “construido un barrio juntos” les entregó la posibilidad de conocerse entre vecinos y tener la “capacidad de organizarse para cuidar el barrio” y mantenerlo en el tiempo, lo cual si bien es una tarea difícil, reconocen que la participación, motivación e interés de las familias “es esencial para mejorar nuestro barrio”. Para ello, el reglamento de copropiedad y las normas internas de convivencia estimulan a que las familias se puedan organizar y puedan cumplir con los acuerdos que ellos han establecido por el bien del nuevo barrio:

*“Independiente del lugar que fuéramos, o como nos lleváramos, la opinión que puedes tener de la persona que veías sin conocerla, ya el hecho de vivir juntos, por ultimo ya sabes quién es, ya sabes el nombre” (G2, 77).*

*“Ahora estamos trabajando para ver si se viene a trabajar con nosotros justicia vecinal, para empezar a acudir a sancionar a la gente con multas, como corresponde, según los estatutos de la copropiedad, entonces ahora queremos ver la factibilidad de hacer los estatutos internos para poder nosotros manejarlo bajo los protocolos correspondientes, no hacer abuso de algo que no nos corresponde, porque así lo avala la ley, porque al final el reglamento de copropiedad es ley, en cambio nuestros estatutos internos son leyes internas, que nosotros tenemos que aplicarlas, tenemos que ver por ejemplo la razón de los perros, el bullicio hasta que hora, y así...” (G1, p10)*

Por otra parte, las familias manifiestan que a pesar de los años que llevan viviendo en su nueva casa, aún no han logrado sentirse parte del barrio, porque sienten “miedo”, “temor” y “desconfianza”, no de los vecinos con los cuales compartieron el proceso, sino de quienes se encuentran alrededor de su barrio, ya que son personas con las cuales no se han vinculado y no se conocen mayormente, pero que han generado daño en los vecinos por sus “agresiones” y acciones que las familias describen como “desagradables”. Esta situación provoca que los vecinos decidan “distanciarse” y “separarse” de ellos, mostrando una actitud de rechazo frente a cualquier acción que se decida realizar:

*“Destruyeron mucho a nosotros, nos destruyeron mucho la confianza de vivir aquí, porque por lo menos yo no me quería venir, y hasta había renunciado y por mis hijos las chiquillas me decían que tenía que darle un porvenir a mis hijos, y postulé acá, y ahora que vivo aquí tampoco me gusta estar, porque igual en la noche es peligroso, le han robado a la gente, y en vez de que decían que nosotros íbamos a ser los ladrones, a nosotros nos roban. Es una cosa que pasa en todos lados, pero en vez de tener susto ellos a nosotros, nosotros le tenemos miedo a ellos, hay cabros medios volados también, o más que volados, hay niños que ni tienen respeto, por eso se cerraron algunas puertas” (G2, p 50).*

A lo anterior también se suman otros factores que influyen en el cambio de vida que las familias han experimentado durante el proceso habitacional, ya que los vecinos manifiestan haber “aprendido a vivir de nuevo”, sobre todo aquellas familias que eran allegadas o provenían de campamentos, porque tuvieron que “aprender a administrar los gastos”, “pagar cuentas”, ser responsables con los gastos internos de la vivienda y externos a ellas, y darle valor al esfuerzo y el trabajo que las familias han realizado. Frente a esto, los vecinos reconocen que el cambio experimentado “ha sido para mejor” porque han podido establecer prioridades y ser responsables con su vivienda y con el barrio que construyeron:

*“Porque mucha gente que, nos enseñaron en el mismo techo, cuando ustedes tengan su casa, la vida les va a cambiar, porque hay mucha gente que no paga luz, que no paga agua, y ese va a ser un gasto que van a tener que hacer. También nos enseñaron a acomodar las cuentas, que es lo que tienes que hacer con el presupuesto” (G2, 74).*

## 5.2.- El sentido de la Participación

Los vecinos manifiestan que la participación es un elemento “esencial” y “muy importante” en la construcción de proyectos de vivienda, porque permite que las familias puedan incidir en el proceso a través de sus “opiniones”, “decisiones” y la “vinculación con los vecinos”, lo cual permite que sea un proceso interesante y atractivo al momento de obtener el sueño de la casa propia.

*“Yo creo que es muy importante, porque es necesario aprender a conocerse y ver cómo se van a relacionar los vecinos después cuando tengamos nuestra casa, porque también depende mucho de cómo seamos nosotros en la vida diaria, hay que saber con lo que entra cada familia, porque los chiquillos de la EGIS nos enseñan muchas cosas, de cómo tratarnos de como relacionarnos, pero influye mucho como viene la gente desde su casa, porque muchos tienen malas costumbres” (G1, p12).*

Para la EGIS trabajar mediante lógicas de participación permite que las familias “tengan más oportunidades”, “formen hábitos” y “establezcan relaciones” que se mantendrán en el tiempo, permitiendo de esta manera que las “familias se sientan valoradas” dentro del proceso habitacional:

*“La familia cuando vive de allegada, viene de algún campamento o está viviendo en su propio mundo a veces no tiene como el sistema de vida de pagar la luz, el agua, por ende estos talleres siento yo que les ayuda a tomar conciencia de como tienen que ser” (E3, p12).*

Sin embargo, los profesionales también señalan que el PHS si bien incentiva la participación dentro del proceso, “no es clara” y “no está bien definida por la norma”, ya que solo “exige presencia”, la cual es medida a través de la “asistencia” a las reuniones y actividades que se realicen durante el proceso habitacional. Por tanto, para la EGIS esta dificultad se transforma en una oportunidad para poder realizar un trabajo más profundo con las familias, ya que el “Estado entrega las directrices”, quedando a responsabilidad de la EGIS ejecutar el proceso bajo los lineamientos e intereses que el programa entrega, tal como se indica en la siguiente cita:

*“Hay una cuestión que es el modelo de intervención, son más completos que antes, pero también hay una cuestión como de supervisión desde el Estado, porque tú puedes tener un plan de intervención muy completo, unos requisitos mínimos, pero no necesariamente tienes que cumplirlos, si tu método de*

*verificación es un acta, o que te vayan a ver una vez al año. Entonces yo creo que ahí la estructura por ejemplo, para posibilitar la participación desde el PHS es más completo, pero desde la institucionalidad en el fondo es donde quizás no se desarrolla del todo bien” (E2, p12).*

## **5.2.1.- Construcción colectiva del proyecto**

### **5.2.1.1.- Percepción profesionales EGIS**

Abordar los proyectos habitacionales mediante una mirada colectiva, permite según los profesionales, que las familias se “agrupen” por el interés de conseguir una vivienda, lo cual “implica negociación”, “aprender a conocer a sus vecinos”, “tomar decisiones” y “comunicarse”, sobre todo en aquellos momentos del proyecto donde se requiere mayor participación de las familias, como sucede con el diseño de vivienda, el ahorro mínimo, la elección de la vivienda, los cuales son “espacios de participación” que el programa concibe como fundamentales en el desarrollo del proyecto.

De este modo, para las EGIS un comité de vivienda “bien organizado” permitirá “incentivar” la participación de las familias, porque la “influencia de los vecinos” es muy importante al momento de requerir mayor colaboración, si consideramos que la participación se inserta en una “estructura relaciones”, es decir, cuando la gente más se relaciona más posibilidades hay de que se organicen y participen del proceso. Aunque generalmente exista gente que “no cumple con lo establecido” y “siguen su propia estructura”.

Es importante destacar, que para los profesionales la participación debe ser vista más desde el proceso que se vive, que en función a las actividades o hitos que se generan en torno al proyecto:

*“Cuando hemos tenido proyectos con más problemas es donde más se entiende la participación, porque justo es donde tienes que hacer una marcha, una negociación colectiva. Esa es una verdadera participación, y ahí sí les puede hacer sentido a las familias, pero hay que quitarse de la cabeza que la regularidad implica una participación activa. De repente podríamos hacer pocas instancias pero buenas de participación, entonces yo creo que ahí es muy importante la participación pero con formas e instancias más pensadas*



*para participar, no sólo como la devolución de información de cómo avanza el proyecto” (E2, p56).*

Por otra parte, se manifiesta que el Estado a través de su modelo actual exige en los sectores más vulnerables niveles de participación que no conciben con el modelo que se aplica en los sectores más favorecidos, ya que en aquellos casos lo que propicia no es la participación, sino que la “capacidad de compra” que pueda tener una familia. Frente a esto, los profesionales señalan que este es un modelo que está pensado sólo para un sector de la sociedad, tal como se refleja en la siguiente cita:

*“Encuentro súper injusto la exigencia de la participación para las viviendas sociales. A mí me hace sentido que las familias participen y se conozcan al llegar al barrio, pero es súper contra sí mismo el modelo actual, o sea, tú tienes plata, arriendas o compras y no tienes necesidad de conocer a tus vecinos. Entonces a mí en general el rollo del vínculo comunitario y con los vecinos me hace mucho sentido, pero para las personas en campamento, es un poco extraño de porque él tiene que ir dos años a asamblea para tener su casa, mientras que el que tiene plata se la compra y listo, y no tiene la necesidad de conocer a nadie” (E2, p50)*

### **5.2.1.2.- Percepción de las familias**

Para las familias participantes del estudio formar parte de la construcción de un proyecto habitacional tuvo “experiencias buenas” y “experiencias malas”, ya que tuvieron que enfrentar muchas “frustraciones”, “conflictos” y tomar decisiones en torno a su futuro y el de su familia lo que implicaba tomar riesgos importantes. Por otra parte, las familias también vivieron muchas emociones que recuerdan con nostalgia, ya que “conocieron a sus vecinos”, “generaron nuevas amistades”, disfrutaron de alegrías y “buenos momentos”, muchos de sus hijos han crecido en el condominio, por lo que “dejaron atrás una etapa difícil de sus vidas”, donde no contaban con todos los servicios básicos y no tenían una buena calidad de vida como la que hoy tienen, lo cual se logró después de luchar durante tanto tiempo por su vivienda definitiva.

Del mismo modo manifiestan que para llegar a tener lo que hoy tienen como condominio, tuvieron que enfrentar diversos problemas, como “negligencias” por parte de varias entidades, “cambios de EGIS”, “retrasos en el proyecto”, “la gente no cumplía con los acuerdos porque sacaban el ahorro

de la libreta”. Todos estos factores, generaba que la postulación se retrasara y comenzaran los problemas entre los vecinos, perdiendo la esperanza de que se lograra el objetivo de tener la casa propia, tal como lo indica las siguientes citas:

*“De todo el proyecto que hemos hecho hasta aquí, hemos pasado la etapa como les dije, nosotros tuvimos una EGIS antes de Tecnoingeniería, en la cual ellos nos fallaron, con un tema de administración, fue una negligencia por administrar no los fondos, sino la cartera de las demandas de los postulantes, y que no alcanzaron ellos a terminar las postulaciones de nosotros, y nos dejaron pasar un año en vano, tuvimos una pérdida de un año vacío, entonces eso fue un atraso para nosotros, para la desesperación que teníamos, algunos les estaban pidiendo sus arriendos, tenían termino de contrato que tenían que entregar sus viviendas y todo, y el sueño de la casa propia se iba ese año, y así, sumándose, sumándose” (G1, p6).*

*“SERVIU nos ponía miles de problemas, entonces de verdad nos costó mucho. El SERVIU, si bien es cierto, da su cantidad de plata, pero ellos tienen muchos... o sea, teníamos que justificar que porque esto, porque lo otro, y en esos procesos pasaban 6 meses para que aprobaran una cosa, después 6 meses para que aprobaran recién otra, y en ese tiempo nosotros perdimos mucho tiempo esperando que se solucionaran ciertos tipos de problema” (G2, P6)*

A pesar de los problemas que existieron, también surgieron otros procesos bastante interesantes en el proyecto, que tiene relación a las decisiones que se tomaban en conjunto por la construcción del proyecto de vivienda. Si bien la mayoría de las familias manifiestan que su principal interés “era tener casa y no departamento”, en el camino se comenzaron a abordar otras opciones que permitieron construir y diseñar en conjunto su condominio.

En este sentido, se pueden destacar los intereses que las familias privilegiaron al momento de diseñar su vivienda, quienes muchos prefirieron tener “más metros cuadrados” que privilegiar las “terminaciones”, como también ahorrar más de lo que establece la norma para poder tener una vivienda mejor y lo que más se destaca de este proceso, fue la oportunidad que las familias tuvieron de diseñar su vivienda a través del consenso y el acuerdo de todos, tal como se manifiesta en estas citas:

*“Nosotros decidimos que queríamos juntar un poquito más de ahorro por la casa, para que sea un poco más grande, y en verdad nos importaba que la casa fuera más grande, no tanto el terreno, porque igual hay familias que*

*tienen mucha gente, entonces como el fondo solidario nos daba tan poco, decidimos que teníamos que juntar más” (G3, p2)*

*“Al menos lo que más me gustó, es que nosotros diseñamos como queríamos nuestra casa, que iba a llevar, todo. Porque es bonito que tu vayas fijando si quieren un tornillo o un clavo. Nosotros como directiva diseñamos tres tipos de casas, se fueron a elección y ganó este prototipo, y fue la que todos queríamos (...) en todo caso SERVIU, hizo una nómina con lo que queríamos de nuestra casa, si queríamos segundo piso, si la queríamos con ventanas por allá. Entonces el SERVIU dio una nómina de como 100 preguntas y todos teníamos que responderla y mediante eso se hizo una elección y ahí es donde se proyectó la casa” (G2, p10)*

Las familias destacan que los mejores momentos que se vivieron en el proceso habitacional, era cuando los vecinos “participaban más”, “se comprometían” y “cumplían con los compromisos”, lo cual era un motor para que el proyecto siguiera avanzando, ya que sin la participación de las familias y el trabajo en equipo es muy difícil sacar adelante este tipo de proyectos, cuyo foco se centra en la participación activa de las familias:

*“Yo creo que la participación se dio más, cuando empezó a verse el piloto, que de hecho fue un departamento del condominio de al lado, ahí fuimos con nuestras familias, y pudimos visualizar otras caras, otra gente (...) de hecho se tuvo que hacer por parte porque éramos muchos y habían dos departamentos que se visitaban y era por turno y entrábamos de apoco. Todos vinimos con la familia a conocer nuestra vivienda” (G3, p 59)*

En la construcción de un proyecto habitacional existen algunos hitos que permiten reconocer la participación y compromiso que las familias han tenido durante todo el proceso, el cual generalmente se ve reflejado al momento de elegir la vivienda. Si bien cada comité establece criterios diferentes para llevar a cabo este hito, todas las familias participantes del estudio reconocen que los criterios utilizados por cada uno de sus comités fueron similares, estableciendo como requisitos la “asistencia a reuniones”, el “pago de cuotas” y el “tiempo que las familias llevaban como socios del comité”, además de ello se suma la prioridad que se les entregaba a los dirigentes de elegir su vivienda por el compromiso que ellos habían desarrollado durante todo el proceso.

Es así como las familias reconocen el gran trabajo que los dirigentes han realizado por “sacar el proyecto adelante”, ya que “dejan sus cosas de lado” por responder de la mejor manera al proceso habitacional, a pesar de las

dificultades que han enfrentado durante el proceso, donde no siempre las familias apoyan y valoran el trabajo que los dirigentes realizan.

En algunos casos, la decisión de que los dirigentes eligieran en primer lugar su vivienda generaba conflictos, no porque ellos fueran los primeros en elegirla, sino porque según las familias escogían las mejores viviendas, como el “departamento de la esquina”, el “que tenía mejor acceso” o “tenía mejor iluminación”. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, las familias manifiestan que la “mayoría de los vecinos quedaron conformes con su casa”, lo cual es positivo si pensamos que siempre existe un porcentaje de familias que no está conforme con la vivienda escogida, lo cual responde al proceso participativo que han tenido durante el proceso:

*“Lo otro es que se generó una división en sí mismo. Yo por ejemplo, que era de la directiva, el proceso de elegir tu casa, fue que cada uno, desde un principio se sabía que cada uno iba a elegir su casa, pero también se iba a tomar en cuenta la participación, el pago de cuotas, y todo lo que habíamos hecho. Cuando llego la elección de la casa, también se sabía que la directiva no por ser directiva, es porque en el fondo nos sacábamos la cresta, si hay que ser claro también, reuniones para allá y para acá, quienes iban? La directiva, entonces se generó igual como una división. Ya, se eligieron las casas, hay algunos que no quedaron conformes” (G1, p 54).*

*“Pero, dentro de decir un porcentaje de quienes estuvieron de acuerdo, y quienes no, yo diría que un 98% quedaron todos conformes según las asignaciones, y ese 2% quedó disconforme porque no vinieron a las reuniones, porque no llegaron el día de las asignaciones, no tuvieron un compromiso real con lo que ellos estimaban que iban a tener” (G1, p 104).*

Hay un factor muy importante que se debe destacar de este proceso, el cual tiene relación a la ayuda que los vecinos se prestaban al momento de sufrir problemas económicos, ya que el éxito del proyecto dependía del cumplimiento de todos los socios y no sólo de algunos. Esto significa que si una persona no podía reunir el ahorro mínimo para la vivienda, perjudicaba la postulación de todo el comité, ya que el propósito de este programa habitacional radica en el trabajo colectivo de las familias por sobre un trabajo individual.

Frente a esto, la comunidad colaboraba con aquellas familias que presentaban serios problemas económicos mediante “eventos comunitarios” tales como “platos únicos”, “bingos”, “completadas” y “rifas”, lo cual era una acción muy solidaria por parte de los vecinos porque ayudaban a las familias

que realmente lo necesitaban, ya que también existían familias que no juntaban el ahorro por tener otro tipo de prioridades como “salir de paseo”, “comprarse otras cosas” o “carretear”, tal como se indica en las siguientes citas:

*“Habían familias que depende de la familia uno les ayudaba, hacíamos eventos y cosas así, para ayudar a la familia, pero depende de la familia porque había mucha gente que sacaba su plata y lamentablemente quedaban fuera al tiro. Le daban una oportunidad, para sacar la plata daban una fecha, le daban una fecha que tal día tenían que tener su plata, y si no quedaban afuera, mucha gente lo hizo, sacaron la plata, y que pasó, que hablaban que nos íbamos a atrasar nosotros, porque se iban atrasando los papeles, entonces tu a esos les dabas una oportunidad, mucha gente lo hizo y puso la plata de nuevo, y ya quedaban adentro, pero muchas quedaron afuera por lo mismo, porque sacaban la plata y no la colocaban, pero sí que nosotros ayudamos a familias que les costó tener su plata” (G3, p 124).*

*“En eventos, hacíamos comidas, bingos, completadas, y las personas a nosotros igual nos ayudaron, tenían todos que poner cositas, y después se le pasaba la plata a la persona para que la pusiera en su libreta” (G1, p 125)*

## **5.2.2.- Barreras de la participación**

### **5.2.2.1.- Percepción profesionales EGIS**

La participación dentro de un proyecto de vivienda influye de acuerdo a diversos factores y muchas veces las expectativas de contar con procesos participativos se ven afectados por múltiples causas que van más allá de lo que la EGIS pueda abordar en el proceso de intervención.

De este modo los profesionales participantes de este estudio, señalan que los problemas de participación que se generan en las comunidades se deben en algunos casos, a la “etapa en la cual se encuentre el proyecto”, a la “entidad que esté a cargo”, los “problemas que existan en la comunidad”, el “poco interés de las familias en el proceso habitacional”, “los profesionales a cargo del proyecto” y “la duración del proceso” el cual muchas veces excede los plazos establecidos inicialmente, tal como se refleja en la siguiente cita:

*“Una reflexión tiene que ver que el trabajo depende mucho de la identidad de la EGIS, ya que la norma nos dice que hacer cierto! pero va a depender de nosotros que hagamos un buen trabajo, que la información le llegue a todos, por ejemplo si un taller es entregar un boletín, lo encuentro malo, se puede agregar con un boletín. Lo mismo pasa con los profesionales, hay algunos profesionales que son muy buenos que tienen carisma, motivación y son muy proactivos, y eso en un proyecto se nota en relación a la persona que hace lo que le piden... (E2, p53)*

Un aspecto que se ha mencionado bastante, es que la participación de las familias se ve debilitada “cuando se van logrando los objetivos del proyecto”, que generalmente se atribuye a dos etapas concretas, una correspondiente a la “organización de la demanda”, es decir, cuando las familias se agrupan y comienzan a organizarse como comité de vivienda, que específicamente concierne al “proceso de postulación” el cual culmina con la aprobación del proyecto por parte de SERVIU y por otra parte, la participación disminuye una vez que “se entrega la vivienda”, que es el objetivo por el cual se organizaron las familias:

*“Yo creo que cuando se hace ingreso al proyecto, después cuando se hace entrega del acta de terreno, ahí hay una participación que es bien buena y que después empieza a decaer hasta la entrega. Porque ahí si te fijas hay más participación, pero bajo la lógica de la presencia. Pero desde mi perspectiva, si o si la participación se nota mucho más en la gestación del proyecto, que depende de la EGIS si propicia eso o no...” (E1, p48).*

Cabe señalar que los profesionales establecen que existe un factor externo que limita el trabajo con las familias, que tiene relación con la “sobre intervención” que existe en las comunidades por parte de otras organizaciones que trabajan en los territorios, entendiendo que las comunidades donde se insertan las EGIS, son sectores vulnerables que requieren de otras intervenciones, las cuales no siempre se relacionan entre sí, lo cual provoca que las familias tengan diversas actividades que impiden y/o debilitan la participación de ellos en el proyecto, tal como se muestra en la siguiente cita:

*“Hay lugares donde trabajan otras redes, como organizaciones de base, organizaciones cooperativas que existen en el mismo lugar, las juntas de vecinos tienen generalmente muchas actividades que involucran a las familias de los comités, lo mismo la municipalidad que es la red más directa que tienen las familias, o sea, siempre se están realizando talleres que a la gente le*

*interesa y asiste, por lo mismo los lugares donde trabajamos se ven demasiado intervenidos...” (E2, p43)*

### **5.2.2.2.- Percepción de las familias**

Para las familias participantes del estudio las barreras de participación que existieron en el proceso habitacional, se generaron por “diferentes razones” que los dirigentes atribuían como “problemas personales de los vecinos”, “la falta de compromiso” por parte de las familias, “conflictos que tenía la gente”, “problemas de comunicación”, “la falta de integración”, “los problemas que teníamos con la constructora” y por los “retrasos” que los comités tuvieron durante el proceso, lo cual generó que las familias ya no creyeran en el proyecto, generando de esta manera la sensación de “inseguridad”, “frustración”, “desconfianza” y “rabia” por ver deshacerse el sueño de la casa propia, tal como se manifiesta en siguiente cita:

*“No toda la gente era como el que dice que vivió en comunidad, que vivió en edificio, pero nosotros no, yo jamás, y la mayoría de nosotros no po, veníamos de casa no más po, viviendo o arrendando o de allegados, pero hay cosas que cambiar sí. Por ejemplo, eso de volver a integrar más a la familia, porque hoy día nos desayunamos con gente que venía ella, el esposo, entonces la esposa sabía lo que había que hacer, o bien hay mala comunicación entre ellos, entonces el esposo decía que no lo voy a hacer porque a mí no me interesa, o bien, algún hijo o hija, entonces no era lo justo para los que habíamos estado dos años, porque yo llegaba a mi casa de una reunión y le decía a mi esposo dijeron esto y esto otro, pero resulta que no todo el mundo hacía eso entonces, hoy día nos dimos con toda esa sorpresa. Entonces, mejorar esa parte, para que en el futuro no volviera a pasar” (G3, p 28)*

Al momento de hablar de participación las familias señalan que habían períodos donde la gente participaba “mucho más” como también existían momentos donde los vecinos “no participaban”, lo cual se veía reflejado en la “inasistencia a reuniones”, el “desinterés de la gente con el proceso” y la poca participación de las familias en las actividades que se realizaban durante el proceso habitacional.

Frente a esto, las familias participantes del estudio señalan que eran varios los factores que influían en la falta de participación de los vecinos, “si era taller o asamblea”, la “etapa en la que estuviera el proyecto”, “si iba la municipalidad a entregar beneficios” o cualquier otra institución externa al

comité, incluso para algunas familias influía el clima y la época del año, ya que si estaba “lloviendo” o “hacía mucho frío” las familias preferían quedarse en su casa:

*“... la gente solamente iba a recibir información y se iban, y eso que teníamos que ir una vez al mes, pero igual eran las mismas personas que opinaban, las mismas de siempre, y algunos se quedaban en silencio.” (G2, p 84)*

*“Creo que faltó más participación, porque nosotros por ejemplo, que estuvimos dos años yendo a las reuniones constantemente, todos tenemos algo de eso y no se nos ha olvidado, porque sabemos que es importante estar informados por eso vamos, porque nos interesa, pero no todos piensan lo mismo, mucha gente iba cuando le convenía, si iba alguien de la muni y llevaba cosas todos corrían...” (G3, p38)*

*“Yo que siempre revisaba la asistencia de la municipalidad, siempre, yo le hablo de alrededor de un 80%, pero siempre había un 20% que estaba en una reunión y después pasaban 3 más y ahí recién aparecían otra vez, o estaban con licencia o estaban con aquí... iba otra persona, y no era lo mismo porque no sabía ni la mitad de lo que se hablaba” (G1, p42)*

Por la falta de quorum que tenían las asambleas y el desinterés que presentaban las familias con el proyecto, la directiva comenzó a tomar medidas para generar mayor participación de los vecinos, en este sentido los dirigentes señalan que era lamentable tener que “castigar” a los vecinos por su incumplimiento, pero manifiestan que era la única forma de motivar a las familias para poder avanzar con el proyecto:

*“Hay mucha gente aquí que no iba a las reuniones, y les decían ya vamos a cobrar una cuota al que no venga a 3 reuniones, una multa, nunca lo hicieron, la gente seguía, no venía, y que pasaba después, que venían a las reuniones una opinaba algo, ya estaba todo listo, llegaban ellas y querían opinar que no estaban de acuerdo con lo que uno hacía” (G1, p 70)*

*“A mí me tocó que cuando se empezó a elegir, ellos tuvieron el castigo de no tener la oportunidad de elegir su departamento, ni piso. Entonces, que paso? Que toda la gente que tuvo mejorar asistencia, tuvo la oportunidad de elegir el departamento que quería, entonces las personas que no fueron participativas no pudieron elegir y las ubicaban en otro lugar...” (G3, p 70)*

Para los dirigentes una barrera importante que existió en el proceso en términos de participación, tiene relación a la “falta de compromiso” de las familias, ya que no se respetaban los acuerdos que se establecían en los



“estatutos del comité”, lo cual generaba que las familias no “pagaran las cuotas”, no “asistieran a las reuniones” y “se crearan conflictos”. Dicha situación provocaba que los niveles de participación disminuyeran y que las familias se desmotivaran del proceso:

*“Cuando había que hacer algún tipo de regla o compromiso en las reuniones, también decidieron cuando entregaron la casa, dijimos ya, juntemos plata para lo que haya que hacer en la sede, paguemos cuota, para regar la plaza, y no faltó el que dijo que no yo vivo afuera, no tengo porque poner plata. Yo vivo afuera también, pero no por eso me siento no parte del condominio, al contrario, me siento más integrada que gente que vive adentro” (G2, p 79).*

*“Por ejemplo hicimos un 18 bonito, pero aquí, disculpa que lo diga, porque hasta yo puedo ser así, hay gente que aquí no le gusta cooperar con nada, ni siquiera con la ausencia, y seamos realistas, con la Andrea la Paola, con cualquiera del grupo, hacíamos algo y venían siempre las misma personas” (G3, p 97).*

Sin bien las familias participantes del estudio, destacan como aspectos positivos la oportunidad que tuvieron de conocer a sus nuevos vecinos, también manifiestan que la “poca vinculación” entre las familias generó dificultades en la relación vecinal, ya que el proceso de interacción requiere tiempo, lo cual significó que las familias en primera instancia se relacionaran sólo con aquellos vecinos que se “conocían desde antes”, ser “prejuiciosos” con quienes no conocían e identificar actitudes de la gente para poder conocer el perfil de las personas y saber con quienes trabajar y apoyarse.

En este sentido surgieron varios “conflictos” porque la gente opinaba distinto de acuerdo al proyecto y se generaban disputas en torno a las decisiones que se acordaban para el comité, sobre todo en aquellos proyectos que eran conformados por familias que provenían de “distintos comités” y comunas de la región:

*“Yo creo que las reuniones deberían hacerlo con toda la gente de este comité no más, todos juntos, me entiende, no mezclar los comités, porque todos tienen diferentes opiniones de diferentes días, porque había otro grupo que venía otros días, entonces son diferentes opiniones, y la gente con la que yo estaba son de allá” (G3, p 40)*

*“Viene la gente que siempre ha sido, y somos los que menos conflictos hacemos, en cambio la gente conflictiva, que crea conflicto de repente, es la gente que no viene nunca, y no le gusta escuchar las reglas que se están*

*imponiendo para la mejor convivencia. De hecho, llevamos años hablando de lo mismo, y aun así hay gente que no quiere pescar” (G1, p 24).*

Otro factor relevante que afectaba la participación de las familias, era la “desesperanza” y “desconfianza” que los vecinos comenzaron a tener del proceso, ya que pasaba el tiempo y no se veían resultados de los acuerdos establecidos, “porque faltaban papeles”, se informaban de forma repentina los cambios que surgían en el proceso o de las decisiones que se tomaban en beneficio de las familias, los cuales se informaban tarde y no en aquellos momentos en que se tomaban las decisiones. Esto mismo generaba que las familias no visualizaran avances en el proyecto y desconfiaran de las decisiones que se tomaban.

De este modo, las familias manifiestan que esta situación provocaba que algunos vecinos se retiraran del proyecto y buscaran otras alternativas que les brindara nuevas oportunidades, por lo mismo algunas familias se cambiaron a un proyecto que ya estaba más avanzado y que requería de socios. Sin embargo, también existían familias que a pesar de los atrasos del proyecto aún tenían la “esperanza” y “confianza” de que el proyecto iba a llegar a buen puerto, aunque sufriera de algunos retrasos, tal como se indica en las siguientes citas:

*“... bueno porque decían que sí, que resultaba, porque decían que se iban a demorar los papeles, pero que había que seguir, había que tener paciencia, esperar porque igual iba a resultar y todo, incluso yo ya había sacado la plata” (G3, p 31).*

*“Yo pensé que no iba a resultar, eso pensé. Porque tantas cosas que nos decían y no pasaba nada po, no hacían nada. Pasaba el año, el año, y que falta un papel, esto otro, entonces ya no teníamos ilusiones, yo por lo menos ya no tenía, yo ya había perdido la esperanza de que iba a tener departamento (...) en el camino hubo mucha gente que se retiró” (G1, p 17).*

*“Yo nunca me quise retirar, habíamos como 20 de mi familia, y de mi familia que no creyeron, que no iba a resultar, aquí y acá, ellos se retiraron, y yo le dije a ellas no, sigamos hasta el final (...) nosotros no tenemos casa, somos 5 hermanos y la casa es de mi mama, y nosotros tenemos que tener casa para dejarles a nuestros hijos, entonces yo dije que donde estábamos nosotros no es de nosotros, entonces seguimos y seguimos, luchamos, y logramos lo que queríamos,” (G2, p 27).*

### 5.2.3.- Formas de participación

#### 5.2.3.1.- Percepción profesionales EGIS

Los profesionales de las EGIS manifiestan que existen diversas formas para abordar la participación en las comunidades, ya que va a depender de los objetivos y las actividades que se desarrollen durante el proceso, las cuales puede ser desde una “reunión informativa” hasta un “taller grupal”.

Además establecen que la participación puede ser muy distinta en cada comité, porque va a depender de la “metodología de trabajo” que cada EGIS mantenga, ya que todas tienen propósitos diferentes, a pesar de que todos se rigen bajo un mismo decreto y programa.

No obstante las EGIS participantes del estudio, manifiestan que la participación generalmente en este tipo de proyectos se rige a través de un trabajo “consultivo”, “informativo” e “interactivo”, ya que cada etapa del programa requiere de elementos distintos dependiendo la fase en la cual se encuentre el proyecto. Sin embargo, cada taller o reunión se diferencia uno de otro por la forma en cómo se llevaban a cabo, frente a esto, los profesionales señalan que los talleres a veces eran muy “estructurados”, otros eran más “dinámicos” y algunos eran “especiales” porque abordaban temas particulares. Es decir, las EGIS buscan diversas formas para trabajar con las familias, tal como se indica en la siguiente cita:

*“... partimos desde la información, situarnos previamente antes de que se genere la participación que cosas pueden y que no pueden, y porque. Nosotros tenemos un subsidio que nos entrega X plata, por tanto nuestro terreno tiene que tener X plata, y X metros cuadrados. Entendiendo eso, por lo menos cuando tuve la experiencia de hacerlo, entregamos una ficha, un boletín, donde salía toda la información como requisito mínimo y que cosas tenían que pedir al dueño del terreno, o sea el número, el nombre de la corredora, y después de esto teniendo eso claro, comprar el terreno (...) también se le enseñó a las familias como las características del terreno como visualmente para que fuera más fácil la construcción del proyecto, que fuera un poquito más plano, que no tuviera pendiente, que no tuviera una zona de riesgo importante, y ahí creo que se generó un proceso de participación muy choro, hicimos participar hartito a las familias, porque armamos un estructura de participación bien chora” (E1, p40)*

Los profesionales además manifiestan algunas críticas en torno a la metodología que el Estado propone para abordar la construcción de proyectos habitacionales, ya que si bien se insiste en que sean procesos participativos, más bien la propuesta metodológica que se establece mediante el Plan de Habilitación Social, es “mantener informadas a las familias” sobre el proceso que se está llevando a cabo en el proyecto. Para eso, el PHS exige reuniones mensuales con las familias las cuales son medidas a través de la “asistencia a reuniones”, cuyo registro generalmente son las “actas de asistencia” donde la gente sólo firma, más que medirlo mediante otros indicadores que efectivamente propicien espacios de participación e incentiven a las familias a seguir trabajando post entrega de la vivienda o generar espacios de integración y trabajo más allá del proyecto de vivienda. Esto mismo provoca que las familias una vez insertas en el barrio, “dejen de participar” porque “no hay nada más que los motive”:

*“En general las familias que se van al barrio, nos ha pasado muchas veces, que nos dicen oye llegamos al barrio y ya no hablamos más, porque claro el vínculo del barrio es la necesidad, y cuando ya se suple esa necesidad, y es normal, si en el fondo ya tienes dos o tres años yendo a una misma asamblea, porque tienes que hacerlo. Muchas veces hay asambleas que de verdad podrían no hacerse, que nosotros hacemos para entregar información, para hacer alguna actividad entretenida, pero yo creo que hay algo que no resultó desde la política respecto al concepto de participación, porque no es estable”*  
(E3, p51)

No obstante, las EGIS frente a este escenario proponen otras instancias de participación que permiten orientar el proceso a una “intervención más dinámica”, para que las familias realmente se sientan partícipes de su proyecto.

### **5.2.3.2.- Percepción de las familias**

Para las familias los talleres que se realizaban durante el proceso eran “entretenidos” y “dinámicos” porque se trabajaba en grupo permitiendo conocer a los vecinos en otras “facetas”, ya que tal como señalan los dirigentes, con los talleres que se realizaban “las familias aprendían”, se “informaban” y les permitía a los vecinos “salir de su rutina”.

Del mismo modo, para los dirigentes preparar las reuniones era parte importante de su planificación, porque era la única manera de motivar a las

familias y lograr que participaran del proceso, sobre todo en aquellas etapas del proyecto que eran “más lentas” como sucedía en la etapa de ejecución del proyecto, en la cual no existía interés por parte de las familias se asistir a las reuniones porque “veían que su proyecto se construía”, es decir mientras las familias vieran que el proyecto avanzaba dejaban de participar hasta que algún problema surgiera, lo cual los obligaba a asistir para informarse del proceso.

Para las familias los talleres que se realizaron, independiente de la etapa en la cual se encontrara el proyecto, “sirvieron mucho” porque les permitió a las familias “aprender a conocerse” y “aprender a convivir” entre los vecinos, lo cual era un factor relevante dentro del proceso habitacional, porque una vez finalizado el proyecto la EGIS y las organizaciones que eran parte del proceso dejaban de trabajar, generando en la comunidad mayor autonomía, ya que son ellos quienes deben sostener el nuevo barrio, tal como se indica en las siguientes citas:

*“Nos hacían talleres entretenidos, todos eran motivadores, porque nosotros no teníamos nada, entonces teníamos la esperanza de llegar a algo. A todas las reuniones íbamos con ganas de buscar información, cuando nos entregarán, cuando las tendrán listas, cuando van a empezar a construir” (G3, p10)*

*“Podrían ser más seguidos los, dos veces a la semana, pero con menos gente, que incluyan a los jóvenes, todos saben que hay que incluirlos por los cambios que van hacer ellos, entonces para que vayan aprendiendo a convivir entre ellos, porque nosotros ya estamos viejos ya. Entonces enseñarles a los niños a vivir en comunidad” (G2, p 42)*

*“Yo me acuerdo de una que me conto, que nos hicieron como agruparse así, no tan así en fila, y ahí cada uno tenía que dar su opinión, y como que interactuaba gente que no habían conversado nunca, porque éramos hartos y no siempre se conversaba, como que así se interactuaba entre vecinos” (G1, p 37)*

Los hitos que el Programa Fondo Solidario de Vivienda propone dentro de su accionar, estimula a que las familias se interesen por dichas actividades y participen activamente de ellas, propiciando espacios para que las familias puedan conocerse, relacionarse y trabajar de forma colectiva por el proyecto habitacional.

Las familias participantes de estudio destacan algunos hitos que fueron “inolvidables para ellos” porque marcan etapas importantes del proyecto

habitacional. Uno de los hitos que las familias recuerdan corresponde a la “elección de la vivienda”, hito que permitía a las familias elegir la vivienda que habitarán en el nuevo barrio, para ello se establecieron criterios como la “asistencia”, “pago de cuotas” y la “participación de la gente” porque era la única forma de reconocer el trabajo de los vecinos y destacar el compromiso de quienes fueron “responsables” con el proyecto. También se consideraron otros factores como “elegir a tu vecino”, porque muchos postulantes “eran familiares entre ellos”, razón por la cual algunos comités de vivienda decidieron trabajar con esta alternativa para “evitar conflictos”.

De este modo, a través de los criterios anteriormente mencionados se establecieron “puntajes” para cada una de las familias y a través de dicho puntaje se realizaba la elección, es decir la persona que tenía mayor puntaje tenía la posibilidad de elegir a su vecino.

Los dirigentes señalan que en general todos los vecinos quedaron conformes con el departamento que se les asignó y las familias que no participaron activamente del proyecto asumieron su “irresponsabilidad”. No obstante, señalan que existieron vecinos que se “arrepintieron” de no haber estado más presentes durante el proceso.

En general, las familias manifiestan que los criterios utilizados para la elección de la vivienda fueron “definidos por el comité”, lo que responde a un proceso participativo que generó “buenos resultados para las familias”, lo cual es muy destacable dentro de este tipo de proyectos, porque insiste a las familias a trabajar con un modelo de participación que moviliza a todos los actores que forman parte del proceso habitacional:

*“Entre todos hicimos la elección, la verdad es que no hubo casi problemas, fue casi redondito. Nosotros hicimos antes una preselección, dijimos primero va a ser la directiva, fuimos por número, esta señora va a elegir, porque fue a reunión, porque pagó la cuota, entonces ahí iban sabiendo que le tocaba primero a la directiva, después a la señora Mirella, y así. Entonces ahí en la pantalla gigante te mostraban la casa tanto, y tu decías yo quiero esta, al lado de este...” (G2, p 121)*

Otra actividad importante que las familias destacan, tiene relación al hito de la “primera piedra” la cual consistía en que las familias del comité celebraban en el terreno donde se construiría el condominio el inicio de la ejecución del proyecto habitacional. Para las familias este hito comenzaba a concretar el “sueño de la casa propia”, porque su casa “comenzaba a tener

vida”, les entregaba más certezas y “seguridad” del proceso del cual formaban parte:

*“Lo más emocionante para nosotros fue ir a ver el proyecto, la primera piedra, eso es lo más emocionante yo creo, porque uno tiene la esperanza de que va a tener la vivienda, porque antes de la primera piedra estuvo toda la lucha por el terreno, entonces llegar hasta esa parte fue, o sea yo creo que histórico, porque al final de cuentas no había nada todavía, pero ya estaba el lugar donde se iba a construir el departamento” (G3, p11)*

Las familias recuerdan con mucho entusiasmo las actividades que se desarrollaron para el diseño de la vivienda. Frente a esto las familias destacan lo “valorados” que se sintieron al ser parte del proceso mediante la “opinión” que los profesionales de las EGIS le solicitaban antes de construir el proyecto.

Por otra parte, las familias destacan que fue un proceso “muy participativo” porque involucraban a todos los vecinos. Dentro de las actividades que las familias recuerdan fueron el taller de “dibuja la casa de tus sueños” y la visita que realizaron a otros barrios, además de las distintas reuniones que se realizaron para que las familias “votaran” respecto al “color de nuestras casas”, “si queríamos juegos y plazas” o si preferíamos “más metros cuadrados” o las “terminaciones de la casa”, tal como se indica en la siguiente cita:

*“Primero fue el diseño, después nos mostraron los materiales que iban a ir, el piso, las paredes, y después de eso, cuando ya sabíamos que era, nos hicieron la maqueta, además nos llevaron a poblaciones donde estaban hechas, para ver los modelos de casas, y había una que no nos gustó, la de Renca. Como que así fuimos sacando detalles, esta parte fue muy participativa” (G2, p 118)*

*“Todo lo que se hizo en este comité era como bien participativo, excepto lo de venir a cuidar el terreno porque una vez yo me quede sola aquí, pero era como bien participativo, la gente participaba mucho en los talleres” (G3, p 34)*

Al conversar sobre las distintas actividades que se realizaban durante el proceso habitacional, las familias también destacan la “colaboración” que existía entre los vecinos cuando alguna familia requería de ayuda. En este aspecto, las familias recuerdan los “bingos”, las “completadas” y las “rifas” que se realizaron en ayuda de algún vecino enfermo, para aquellas familias que necesitaban completar el ahorro para la vivienda o para juntar dinero en

beneficio del comité y poder realizar actividades comunitarias como “el día del niño”, “fiestas patrias” y “navidad”:

*“... Otro momento fue cuando había algún problema con alguien y ustedes lo ayudaban, eso me gustaría hablar, porque eso se vio mucho en el condominio de nosotros, hacíamos cosas para ayudar a los vecinos, por ejemplo si alguien se enfermaba se había beneficio” (G3, p 64)*

Es importante destacar la opinión que las familias participantes del estudio manifiestan respecto al proceso de participación que se generó en el proyecto. En este sentido, las familias señalan que siempre eran las mismas personas las que asistían a las reuniones, lo cual declaran por un lado como “algo bueno” porque todas las familias tenían su representante, pero también señalan que “es algo negativo” para el comité, porque dentro del proceso se debe involucrar más al resto de los integrantes, porque permitiría conocer a toda la familia y no solo a la dueña de casa o el jefe de hogar. De este modo, manifiestan que se deberían realizar más actividades para que las familias se conozcan, como actividades recreativas con los “niños y jóvenes” porque son ellos los que van a crecer y “armar su vida en el barrio”:

*“...A parte por ultimo servía, no nos conocemos personalmente, pero si visualizarnos y por ultimo conocernos así físicamente, porque yo aquí hay muchas personas que jamás había visto en las reuniones, y las personas que venían a las reuniones están en otro condominio, entonces igual debería ser más participativo, y además que la familia es muy importante. La pareja, si tiene, que vaya, porque las decisiones a veces, claro va la mujer o el hombre, pero el que manda es el otro, entonces al final, esa es una parte fundamental para mejorar, por último que esa persona tomara conocimiento de lo que pasa, que no actúe o no se relacione, pero por lo menos tomar la actitud de que tomó el conocimiento” (G1, 68).*

### **5.3.- La comunidad como posibilidad de generar vínculos.**

Los profesionales señalan que el ser parte de una comunidad es una tremenda oportunidad, porque entrega muchos beneficios a las personas cuando se asocian, ya que las relaciones sociales muchas veces se generan por ciertos “afines” o “aspectos comunes” que existen entre las personas. Además manifiestan que si bien existen muchas diferencias entre las personas, hay un “factor común” que los vincula, lo cual en este caso se asocia a la necesidad habitacional, que los hace sentirse en la misma



sintonía, ya que comparten “deseos” y “motivaciones” similares, tal como se refleja en esta cita:

*“Las familias se acercan a nosotros pidiéndonos que seamos su EGIS, generalmente cuando pasa esto es porque ya están más o menos organizados, ya que su interés inicial radica en tener una vivienda y como mínimo nosotros pedimos que haya una mesa de trabajo o similar, alguna directiva, algún líder comunitario reconocido, con eso nosotros podemos insertarnos. Y claro después puedes actualizar, innovar, levantar pero con alguien que lleve un poco la batuta en la comunidad (...) para nosotros esta es una buena forma de partir porque ayuda a trabajar el resto del tiempo en los factores que incidirán en la relación vecinal del nuevo barrio” (E3, p72)*

No obstante, los comités de vivienda se caracterizan por vivir experiencias buenas y experiencias malas, y que pueden “fortalecer” o “debilitar” a la comunidad dependiendo la forma en cómo se enfrente la situación. Por tanto, en una comunidad se pueden generar conflictos entre las personas o establecer relaciones muy intensas entre las familias, lo cual genera muchas veces que existan “grupos” o “subgrupos” dentro de un mismo comité de vivienda, el cual simplemente se genera por las relaciones que se establecen al interior de ella.

También es importante mencionar las diferencias que se generan entre las personas cuando tienen personalidades o posturas diferentes frente a un proceso, ya que dentro de los comités nos encontramos con personas que son muy “solidarias”, “optimistas” y “colaborativas”, como también nos encontramos con personas que son “egoístas”, “negativas” y “distantes” lo cual genera que en un comité existan personas que “apoyan” el proyecto, mientras que otros solo esperan recibir el “beneficio a costa del trabajo de otros”, tal como se refleja en la siguiente cita:

*“... hay un aspecto muy importante que quiero destacar, que tiene que ver con las diferencias de las personas, sobre todo de su personalidad, porque te encuentras con ene casos en los comités, desde la familia ultra conflictiva, que todo es problema y genera momentos tensos en las reuniones, peleas porque unos la apoyan y otros no, bueno y estos momentos son bien complicados para uno porque requiere de harta mediación y harto criterio para no generar más problemas. Bueno y también hay otros casos totalmente distintos donde la gente te cree, te apoya, opina en las reuniones, se ofrecen para todo, llevan galletitas y café cuando hace frío, cosas así que se valoran mucho y hace que la pega sea mejor” (E3, p40)*

### 5.3.1.- Potencialidades del proceso

#### 5.3.1.1.- Percepción profesionales EGIS

Los profesionales destacan algunos aspectos positivos que se generan cuando las familias se vinculan, lo cual consideran valorable al momento de insertarse en las comunidades, sobre todo cuando las familias “luchan por una vivienda” a pesar de todos los obstáculos que pueden surgir en un proyecto, como por ejemplo “el cambio de una constructora”, “la caída de un terreno”, la “desaprobación del proyecto”, cuando las “familias sacan el ahorro”, etc.

De este modo, es importante reconocer el “trabajo en equipo” que se establece cuando se comparte un objetivo común, que en este caso es la obtención de una vivienda, ya que como es un proceso que “requiere de plazos y exigencias”, las familias tienen el deber de “cumplir con los acuerdos”, ya que un atraso o un “incumplimiento” por parte de ellos, puede generar la caída del proyecto o que el proyecto no sea aprobado, ya que el énfasis de este programa consiste en que el proyecto se aprueba cuando todas las familias cumplen con lo solicitado, es decir, se rescata el “trabajo colaborativo” y el “compromiso de todas las familias”:

*“El 174 exigía a la EGIS que pensara una presentación particular para todos, en donde las metas sean para todas las familias, por lo mismo se firmaba una carta de compromiso con la comunidad, el cual exigía a las familias participación, asistencia y cumplimiento de los acuerdos, sobre todo con el ahorro, porque una familia que no lo juntaba podía perjudicar a todo el comité, en esto trabajamos mucho, ya que ayuda al resto del trabajo” (E3, p30).*

Los profesionales también señalan, que existen instancias donde se observa la “solidaridad” que surge en un comité cuando alguien enfrenta algún problema o se requiere del apoyo de las familias y vecinos, sobre todo en casos como la “muerte de algún familiar”, la “enfermedad de algún vecino”, el apoyo que se le entrega a una familia cuando no puede reunir el ahorro para la vivienda, para lo cual en algunos momentos se han realizados actividades comunitarias para poder ayudar e impedir la expulsión de la familia por falta de dinero, tal como se presenta en la siguiente cita:

*“Generalmente el ahorro es el que genera problemas cuando se postula a un proyecto, las familias juntan su plata pero después la sacan, entonces ahí hay*

*que hacer un seguimiento, establecer compromisos y cosas así, porque muchas veces cuesta que la gente responda (...) mira siempre hay casos sociales, ósea te encuentras con familias que no tienen ni para comer, que tienen muchos hijos, con problemas de salud, etc, y la gente solidariza con esos casos. En un campamento nos pasó que una familia en particular no podía postular porque no tenía plata, entonces como los vecinos sabían del caso ayudaron hartito, ellos mismos se organizaron y en asamblea nos pidieron colaboración para difundir un bingo que querían hacer, esto fue muy bueno, yo me acuerdo mucho de esto porque fue un antes y un después para las familias porque se dieron cuenta que pueden hacer muchas cosas juntos, bueno, gracias a esto la familia hoy día tiene su casita” (E2, p24).*

Asimismo, los profesionales destacan las instancias de participación que se generan en estos procesos, ya que si bien dependiendo la etapa en la que se encuentre el proyecto, existen familias que a veces no participan, también existen personas que están “interesadas” y “comprometidas con el proyecto”, por lo mismo asisten a las reuniones y colaboran en todo lo que sea necesario.

### **5.3.1.2.- Percepción de las familias**

Las familias participantes del estudio destacan que surgieron varios factores dentro del proceso habitacional que favorecieron el desarrollo del proyecto y permitieron que el proceso vivido fuera una buena experiencia para las familias.

En este sentido los dirigentes destacan la oportunidad que tuvieron de “conocer a sus vecinos antes de llegar a vivir al barrio”, lo cual permitió identificar previamente las “personalidades de las personas”, conocer a las familias que “eran conflictivas” como también a quienes “eran colaborativas” y “confiables”. Este es un factor que las familias reconocen como importantes dentro de su proceso, porque gracias a esto, las familias una vez instaladas en el nuevo barrio pudieron establecer buenas relaciones sociales con los vecinos, tener la capacidad de organizarse y enfrentar de forma colectiva cualquier problema que se presentara en el nuevo barrio, tal como se indica en las siguientes citas:

*“A mí el otro proceso que me gustó, como decía la Rosa, que nos sirvió para conocernos antes de vivir acá, porque ya nos conocíamos los genios. Esa es la parte bonita, como que une a las familias” (G3, p 16)*

*“A todos lados a dónde íbamos hacíamos convivencia. Y eso nos sirvió para que se fueran conociendo los vecinos, y para que nos uniéramos más, porque teníamos hartas diferencias, teníamos prejuicios entre nosotros. Estos de allá son del campamento, quizás como son... nadie sabía cómo éramos, y eso nos sirvió para aprender a conocernos, y sacarse los prejuicios, los miedos que teníamos de la gente” (G2, p 23)*

Siguiendo lo planteado anteriormente, las familias manifiestan que cuando existe conocimiento sobre el comportamiento de las personas es más fácil trabajar, ya que permite “saber qué hacer y cómo actuar” frente alguna situación, entendiendo también, que existen personas dentro de estos procesos que están más interesadas que otras, pues generalmente en un proceso habitacional se convive con personas que son “egoístas” e “individualistas” porque piensan en su bienestar y no en el de todos:

*“Por las mismas reuniones, el ser rotativo también era una instancia de poder compartir, y como en todas las cosas, había que juntar plata, y para juntar plata había que hacer actividades. En un principio hacíamos rifas, una vez recuerdo que hicimos un show de transformista, que nos juntamos varias personas, y había que pagar cuotas mensuales, que esa era la parte molesta, que la gente que pensaba que era poner palta en la libreta y estabas al otro lado. Y no era tan así, porque tu como entidad necesitas pagar los gastos, las mismas convivencias, todo necesita dinero, entonces había que andar cobrando las cuotas y chicoteando los caracoles para que la gente lo hiciera. Y también era como un castigo, entre comillas, que si tu no estas al día con las cuotas, al momento de que se designaran los subsidios, las casas, también iba a ser un punto en contra para ti, porque si no tienes una participación directa en reunión, no pagas cuota, no tienes mucho que reclamar, ni mucho que pedir” (G1, p 25).*

Frente a esto los dirigentes manifiestan, que las personas que no participaban del proceso eran los más perjudicados al momento de necesitar ayuda o enfrentar hitos como la elección de la vivienda, ya que por su falta de interés y baja participación no podían acceder a los mismos beneficios que el resto. En este sentido, los dirigentes señalan que la participación es un “elemento fundamental” para el desarrollo de estos proyectos, ya que sin la colaboración de los vecinos los resultados obtenidos no hubieran sido los mismos:

*“Tu destacas a la gente que participa, y se organiza mejor, y así la gente está consciente de lo que está haciendo” (G2, p 59)*

*“Al final la participación de los vecinos fue importante, fue un apoyo, o sea sin el apoyo de los vecinos tampoco hubiéramos seguido, porque ir cambiando la gente también retrasa el proceso, y el proyecto, entonces por eso era bien importante que los vecinos estuvieran con nosotros” (G1, p 65).*

Otro factor que es importante relevar, es que frente a la experiencia vivida los vecinos que antes no participaban del proceso han cambiado su accionar y la forma en cómo se relacionan con el resto de los vecinos. Frente a esto, las familias señalan que aquellas personas que no participaban del proceso “hoy están más presentes que antes”, lo cual se observa en el interés y la disposición que mantienen actualmente con el condominio. Asimismo, reconocen el cambio de actitud que han enfrentado aquellas personas que mantenían formas de vida muy distintas a las que hoy tienen, lo cual se refleja en la responsabilidad con la que han enfrentado este cambio de vida, ya que han aprendido a administrar sus recursos y ser responsables con el pago de servicios, tal como se manifiesta en la siguiente cita:

*“De alguna manera la gente cambio su mentalidad, porque hay mucha gente que cuando vivía en campamento o donde sea, estaban acostumbrados a que todo se les diera, en el fondo era eso. Pero ya no son de campamento, ya tienes tu casa, ya tienes otras obligaciones, no puedes pedir que te regalen todas las cosas, que todo sea gratis, también hay que poner un poco de esfuerzo” (G2, p 96).*

Los dirigentes destacan como otra potencialidad, las “buenas relaciones” que se establecieron entre los miembros de la directiva, porque si bien hay dirigentes que “se conocían de antes porque entraron juntos al comité” otros se “aprendieron a conocer siendo dirigentes” a través de las responsabilidades que cada uno adquirió durante el proceso, lo cual no fue tarea fácil porque tal como señalan, vivieron “momentos buenos y momentos malos”, de los cuales recogen aprendizajes muy valiosos.

Para los dirigentes, esta experiencia les permitió establecer lazos afectivos entre los integrantes, generar confianza y aprender a trabajar en equipo, respetando los roles y funciones que cada uno realizada en torno al comité:

*“En lo que me tocó a mí llegar en la calidad de director al comité, me fui interiorizando y fui aprendiendo de todo lo que era hacer gestión, y coordinarse con gente del municipio en la calidad de vivienda, asistente social, tener también un vínculo con el mismo alcalde, etc. A las finales, llegamos a una totalidad de 88 personas postulando de nosotros. Y en lo personal que me*

*incitó a mí a seguir como director? Que yo con la señora Sonia, y la señora María, y Carlita, somos vecinos, somos nacidos y criados en el mismo barrio. Actualmente tengo 44 años, nos conocemos hace 44 años” (G1, p 39).*

Los mismos dirigentes manifiestan que “ser dirigente no es una tarea fácil, requiere de un “gran trabajo”, “esfuerzo” y compromiso” porque si bien la responsabilidad es de todas las familias en ellos radica la conducción del comité. Por lo mismo, su esfuerzo y compromiso con el cual enfrentan el proceso “es clave” al momento de trabajar con el comité, ya que tal como señalan deben saber “guiar”, “apoyar”, “asesorar” y “orientar” a las familias para que el proyecto tenga buenos resultados. También es importante destacar el “empoderamiento” que han adquirido los dirigentes con el tiempo, lo cual las familias participantes del estudio reconocen como un aspecto que debe ser valorado, ya que sin su apoyo “el proceso no hubiera sido el mismo”:

*“Yo creo que el empoderamiento es una cosa innata, ya que esto lo venimos, a ver, yo creo que los años, la dinastía que hemos tenido nos ha enseñado a tomar valor y principio, y usar la ética y ser consecuente, porque aquí siempre actuamos arbitrariamente. Aquí yo tengo gente que me ha tratado con vulgaridades, y se retractan y me dicen sabe que necesito su ayuda, y yo tengo que dar la ayuda porque soy el presidente del condominio” (G1, p 136).*

### **5.3.2.- Obstaculizadores del proceso**

#### **5.3.2.1.- Percepción profesionales EGIS**

Dentro de los aspectos negativos que se pueden visualizar al interior de un comité de vivienda y que muchas veces afecta la relación entre los vecinos e incide directamente en la organización de la comunidad, tiene relación a la presencia de “gente delictual”, al “consumo y venta de drogas” por parte de algunas familias y el “alcoholismo” que presentan algunas personas, situación que afecta directamente en el trabajo que se está desarrollando en el proyecto, ya que las familias “rechazan” a dichas personas porque perjudican la integridad del barrio, lo cual muchas veces genera conflictos y problemas en la comunidad, tal como se grafica en la siguiente cita:

*“... cuando hablamos del reglamento de copropiedad que se entrega cuando se termina el proyecto, aparecen varios temas que son bien interesantes, porque es el reflejo de lo que la gente quiere para el barrio, en varios proyectos nos ha pasado que la gente no quiere vivir con gente carretera, que tiene problemas con el alcohol y con las drogas, y frente a esto la primera medida es que se vayan o sean multadas, entonces acá es cuando empiezan los problemas, porque la idea no es que se vayan sino que logren llegar a acuerdo y establezcan normas que beneficien a todos, en todo caso ese es nuestro desafío” (E3, p44).*

Otro factor que es importante destacar, corresponde a la diferencia que existe entre aquellas personas que “participan activamente” del proceso, frente a aquellas personas que “no participan”, lo cual afecta en las decisiones que se van tomando durante el proyecto, ya que quienes no asisten periódicamente manejan menos información en relación a las familias que sí participan. De este modo, por el “poco compromiso” que entregan algunas familias con el proyecto surgen conflictos, aspecto que afecta directamente en las relaciones que se generan al interior del comité.

*“Hay muchos que participan pero después dejan de participar, por ejemplo cuando se diseña el proyecto las familias se alejan un poco porque ya lograron el primer objetivo de diseñar su casa, la gente generalmente se aleja una vez que ya se diseña la casa y se escoge el terreno, pero a mi gusto ese proceso, ese tránsito desde el diseño hasta que se inicia la obra, es el proceso que también hay que mantener con una participación mucho más activa, hay que siempre cimentar las bases de participación, ya que generalmente hay casos en que las familias no asisten nunca esperando solo recibir la casa y cuando sucede esto hay que estar atentos...” (E2, p 54)*

Un obstaculizador que es relevante destacar, tiene que ver con el “retraso” que se genera en los proyectos, lo cual provoca “frustración” y “desmotivación” en las familias, porque muchas de ellas se programan para el traslado a su nueva vivienda, sobre todo cuando el retraso se debe a factores que son ajenos a ellos y que son más bien burocráticos, lo cual genera “molestia” en las familias y una actitud de “rechazo” frente al trabajo que se está desarrollando.

Esta situación incita a las familias a generar “presión” para continuar con el proyecto, lo cual provoca tensiones en las relaciones de los profesionales con las familias, tal como se presenta en la siguiente cita:

*“Nosotros íbamos a presentarles un taller y las familias empezaban que cuando van a entregar la casa, que pasaron por afuera y lo vieron listo. Ahí mismo nosotros nos vimos complicados, en donde la gente no quería participar en nada, se molestaban bastante, nosotros le decíamos que no lo podíamos entregar todavía, porque falta terminarlo para entregarles un producto bueno y no a la mitad, pero hacían presión para que lo entregaran, así que nosotros comenzábamos a hacer los papeles para poder entregarles a las familias, porque había mucha presión...” (E3, p34)*

### **5.3.2.2.- Percepción de las familias**

Para las familias participantes del estudio fueron varias las dificultades que se generaron durante el proceso habitacional. En primer lugar destacan los problemas que tuvieron al comienzo del proyecto con las distintas entidades que intervenían en el proceso, ya que tal como señalan las familias todos los involucrados “tenían sus ideas pero no se colocaban de acuerdo”, lo cual provocaba que no existiera planificación ni coordinación en el trabajo que se estaba desarrollando con el comité.

De este modo, surgieron problemas como el “cambio de EGIS” o el “cambio de constructora”, lo cual generó bastantes “frustraciones” en las familias, ya que estos cambios provocaban retrasos en el proyecto habitacional, situación que alteraba la planificación familiar, sobre todo de aquellas “familias de campamentos” o “familias allegadas” que tenían tiempos establecidos para salir del lugar donde estaban viviendo.

Por otra parte señalan, que por los diversos problemas que se generaron en la etapa de postulación, muchas familias se retiraron del proyecto porque perdían “la confianza de que el proyecto iba a resultar” y buscaban otras opciones habitacionales, lo cual perjudicaba directamente a quienes continuaban en el comité, ya que debían incorporar a nuevas familias para completar la cabida del proyecto y poder postular al grupo completo tal como lo exige el Programa Fondo Solidario de Vivienda.

Dicha situación generaba que la etapa de postulación del proyecto habitacional se retrasara aún más, ya que tal como manifiestan las familias “la postulación era en ciertas fechas”, lo que significaba que el plazo de



postulación se ampliara para las familias, otorgando la posibilidad de que “la gente se relajaba y sacara la plata”.

Para los dirigentes esta etapa fue muy compleja ya que dependían por una parte del “interés de la gente de querer continuar en el comité” y por otra parte de generar un buen trabajo con la EGIS y la constructora que ejecutaría el proyecto:

*“También hay que contar lo malo, porque hubieron negligencias inmensas, tanto administrativas como tesorerías, que es un tema muy complicado el de las platas, más en temas administrativos de parte de SERVIU, negligencia de parte de la EGIS, negligencia de varias entidades quienes se fueron sumando, después fueron tomando más prioridades y fueron más responsables, que terminaron ya cambiando al último y llegamos al término de un final feliz, pero a un comienzo, por ser ignorantes, por llegar a vivir a un condominio que jamás habíamos pensado que era vivir en un condominio porque normalmente todos los allegados vivíamos en conjunto con sus familias” (G3, p 126)*

Otro obstaculizador que destacan las familias, tiene relación a las personas que consumen alcohol y drogas al interior del condominio, lo cual para las familias es un “factor negativo” porque “mancha la imagen del barrio” y porque “se toman los espacios que son de todos” para realizar sus actividades, las cuales van más allá del consumo personal ya que también existe venta de drogas al interior del condominio, situación que incita a que personas externas circulen por el barrio, provocando en los vecinos una sensación de “inseguridad” y “temor”, tal como se manifiesta en la siguiente cita:

*“A pesar de que tenemos factores de avance, y todo, tenemos otro concepto de que tenemos negligencia inmensa, tenemos gente delictual, venta y consumo de drogas, tenemos delincuencia dentro del recinto, en el cual hemos tenido que manejar las situaciones con carabineros, y etc., y aun así se nos va de las manos” (G1, p14)*

Si bien la participación es un aspecto del proceso que se ha destacado bastante, es importante mencionar que para las familias también fue un obstaculizador del proceso, ya que la falta de participación de las familias fue un aspecto limitante para algunos hitos del comité que requerían del 100% de asistencia para tomar decisiones en beneficio de todas las familias y del proyecto habitacional.

Los dirigentes señalan que existían familias que “no participan de nada”, “no asistían a las reuniones” y a pesar de ello, exigían “explicaciones de las decisiones que se tomaban”. Asimismo, los dirigentes añaden que llegan a ser “patudos” con su actitud porque aunque no asisten a las reuniones y no participan del proceso, son los primeros en asistir a las reuniones cuando “SERVIU o la municipalidad visitan el condominio” porque acuden con la intención de recibir los beneficios que dichas entidades otorgan.

Frente a esto, las familias señalan que dichas personas al no estar presentes generaban conflictos en el comité porque atrasaban el proceso, lo cual significaba para los dirigentes estar “encima de ellos” para que “entregarán los papeles”, “pusieran el ahorro” y “firmaran las actas con los acuerdos” establecidos en las asambleas, tal como se describe en las siguientes citas:

*“Yo creo que ahí cuando se entregaron las llaves, fue el máximo punto de participación, porque cuando veníamos para acá, veíamos el carácter de cada persona, pero cuando fue la última reunión y se comieron todas las empanadas jaja... ahí fue la última participación que yo vine a ver” (G1, p 5)*

*“La única forma para que la gente salga es que si hacen una reunión que diga que viene el SERVIU, te lo doy por firmado que los tenemos a todos conformes (...) o sea una asamblea que sea con 50 personas de 80 tampoco es malo. Lo que pasa es que para que sea participativa tiene que venir el SERVIU con la MUNI” (G3, p 129)*

*“Si haces una reunión hay 10 o 12 personas, pero si haces un evento vienen todos, no se pierden una. Si regalas comida, incluso las personas que tienen más cosas, más que el otro, es la primera que esta para acá. Y eso molesta, porque cuando pides ayuda no la recibes” (G2, p 53)*

Un factor que los dirigentes reconocen como un problema que se generó durante el proceso habitacional, tiene relación con las familias que se “bajaron del proyecto” y quienes “se sumaban al correr la lista de espera”. Para las familias participantes de este estudio, la prioridad de ingreso al comité de vivienda era mediante el registro que la directiva mantenía de las familias que estaban interesadas en formar parte de un comité, aunque también existían otras prioridades como aquellas familias que provenían de campamentos o eran casos sociales registrados por la Municipalidad de la comuna o de la EGIS a cargo, los cuales eran casos que necesitaban con urgencia una solución habitacional.

A pesar de que el comité estaba de acuerdo con esta priorización, surgieron problemas con aquellas familias que se fueron incorporando al comité, sobre todo con aquellas familias de campamento que no participaban del proceso, asumiendo una “actitud negativa” dentro del proyecto, porque tal como señalan las familias “abusaban de su condición social”, porque “sabían que no las iban a sacar”, por la protección que les brindaba la Municipalidad y la EGIS:

*“En el campamento portales se supone que se inició, y dijeron sabes que para completar la gente necesitamos allegados y arrendatarios, y se suponía que ese campamento era el que tenía que salir, y finalmente de ese campamento no llegó nadie, no juntaron los papeles, no hicieron nada. Entonces, en el fondo que piensas tú, que no eran tantas las necesidades o ganas de tener su casa. Entonces, se bajaba uno, quedaba un espacio, y ahí empezaban los conflictos, entre la directiva también. Que quien se va a llevar ese cupo, y siempre la prioridad era la gente de campamento. Entonces, yo que era la representante de la gente que no era de campamento, tenía conflicto y decía que el hecho que no ser de campamento no significa que no tenga necesidades de vivienda también. (G2, p 61)*

El obstaculizador que más relevan las familias al finalizar el proyecto habitacional, tiene relación con los problemas de “post venta” que se han presentado en el condominio, ya que la mayoría de las familias participantes del estudio señalan tener “problemas con las viviendas” como “filtraciones en las paredes”, “humedad”, “ventanas descuadradas” y “problemas con los artefactos”, los cuales a pesar del tiempo que ha pasado desde que se entregó el proyecto, aproximadamente 4 años para los comités en estudio, “no han sido resueltos” por parte de las constructoras a cargo porque han tomado distancia con las familias:

*“Lo único malo es que a todos nos salió malo el baño, y la constructora no responde. Los del Techo vinieron el otro día, y querían hacer una reunión con las directivas para ver el asunto de los baños, porque hay muchas fallas, más encima los tubos no debieran haber quedado así” (G2, p 127).*

#### **5.4.- El Liderazgo como un proceso de formación**

Los profesionales de la EGIS en estudio, reconocen que un comité de vivienda funciona mediante la “representatividad” que entregan los dirigentes a sus vecinos, afirman que sin ese liderazgo es muy difícil poder desarrollar

un proyecto de vivienda, ya que es muy complejo trabajar con tantas personas en un mismo momento, por tanto la figura de la directiva y representatividad que asumen dentro de un comité de vivienda “es fundamental para el buen funcionamiento de una organización”.

Pero además, establecen que esta representatividad no surge de la nada, sino que de la “valoración” que los mismos vecinos les atribuyen a sus dirigentes, quienes con mucho compromiso velan por el bien común de todas las familias que conforman el comité de vivienda. Por lo mismo desde las EGIS, se manifiesta la intención que existe de poder colaborar en la formación de los dirigentes a través de la entrega de todas las herramientas posibles para que puedan realizar de mejor manera su trabajo.

*“Es súper reconfortante cuando vez el trabajo en equipo que se va generando en este tipo de proyectos, porque uno se inserta en comunidades que ya están más o menos organizadas como en otras donde hay que comenzar a armar o rearmar la organización, por lo que el proceso de levantamiento de líderes se transforma en algo interesante porque la gente reconoce las virtudes de sus vecinos, manifiestan el interés de ser representados por alguien, como también nacen liderazgos de forma natural, pero también es un proceso que tiene altos y bajos, porque también surgen conflictos de interés, pasa de todo” (E3, p29).*

Frente a esto los mismos dirigentes atribuyen dos aspectos que son importantes de mencionar en cuanto a su proceso de formación, el primero tiene que ver con la “significación” que se le atribuye a este rol en su quehacer cotidiano y en su crecimiento personal, ya que al observar los “aspectos positivos” con los cuales viven este proceso los dirigentes rescatan los aprendizajes que ellos han experimentado desde que han asumido un cargo dentro de la directiva, transformándose en representantes “validados por la comunidad”, respetados, queridos y de confianza para las familias, lo cual genera un “empoderamiento” de su rol, permitiendo desarrollar un trabajo más seguro, tanto para ellos como para la comunidad y mantenerse motivados por seguir ayudando a otros y lograr los objetivos que comúnmente han construido.

*“Hasta aquí nosotros desde que asumimos la responsabilidad de un equipo, de una tesorera, de una secretaria, administradores, hemos tenido muchos logros. Logros que a otros les lleva años, para poder tener o conseguir algo como lo hemos hecho nosotros y siendo que nosotros al término de un año ya hemos por ejemplo ideas, tenemos las casetas de la sala de basura con*

*cierre, candado, etc., por seguridad, tenemos gente en el aseo, tenemos guardia de seguridad etc.” (G1, p7)*

Por otra parte, manifiestan que existen “factores negativos” que han surgido desde que han asumido responsabilidades dentro del comité, lo cual se atribuye a los “problemas familiares” que les ha generado trabajar intensamente por el comité de vivienda, ya que sienten que han dejado de lado algunas responsabilidades a nivel familiar y que no han podido responder “como ellos quisieran”, por lo mismo manifiestan sentirse más cansado/as y en algunos momentos muy frustrados, tal como se manifiesta en las siguientes citas:

*“Los dirigentes, si los citaban a las 3 de la mañana, a las 3 de la mañana estaban acá (...) eso era verdad, porque en ese tiempo trabajamos, horrible, porque estábamos en el trabajo, pedíamos permiso, y nos citaban a las 4 de la tarde y teníamos que llegar a las 4 de la tarde porque si no quedábamos colgados no más de todo” (G3, p 52).*

*“Como directiva, teníamos que olvidarnos de nosotros, porque teníamos que ir a terreno, venir a ver la obra, ver como avanzábamos cada mes, entonces esa era la gran tarea de nosotros” (G2, p 80).*

#### **5.4.1.- Funcionamiento del comité**

##### **5.4.1.1- Percepción profesionales EGIS**

En este sentido los profesionales reconocen que la directiva, los representantes, los delegados o la figura que se establezca en las comunidades, son actores fundamentales del proceso, ya que “establecen el orden”, “orientan el proceso”, y “guían a las familias” en torno a las responsabilidades que deben cumplir como socios de un comité, ya que son quienes convocan a las asambleas, informan a la comunidad sobre los avances del proyecto y participan de las diversas reuniones que se generan con otros organismos e instituciones que trabajan por el proyecto habitacional.

*“La convocatoria es más que nada mediante los dirigentes, a ellos nosotros les avisamos por teléfono las reuniones, nos colocamos de acuerdo y ellos hacen toda la convocatoria, nosotros les pedimos que pongan carteles en*

*lugares estratégicos, donde la gente vaya mucho, para que la gente esté (...) en algunos proyectos ha funcionado que la convocatoria a asamblea lo coordinas en la misma asamblea, entonces coordinas inmediatamente con las familias que día va a quedar fijado, y además tu les pides que le vayan informando a las personas, para no cargar a la directiva” (E2, p161).*

Del mismo modo, los profesionales destacan la “disposición” y el “gran trabajo” que realizan los dirigentes, ya que dedican mucho tiempo en la organización de la comunidad para poder sacar adelante el comité y el proyecto habitacional. Esto simplemente se debe a la voluntad, solidaridad y compromiso que presentan los dirigentes.

Esta situación muchas veces genera que los dirigentes ocupen mucho de su tiempo en estar realizando gestiones por el comité y asistiendo a reuniones, lo cual genera que en algunos casos dejen de lado “actividades personales” o “abandonen a sus familias”, que son los reclamos que más de alguna vez hemos tenido por parte de las parejas e hijos de los dirigentes, ya que se sienten desplazados por quienes asumen diversas responsabilidades. En este aspecto, los profesionales de las EGIS, señalan que están muy conscientes de los problemas internos y familiares que se generan cuando existe exceso de trabajo o de compromiso por parte de los dirigentes, por lo mismo se recurre a otras alternativas de gestión, donde se invita a otras familias a tomar otras responsabilidades y es así como nace la figura del “delegado”, quienes asumen responsabilidades específicas para colaborar en la gestión de la directiva, tal como se manifiesta en las siguientes citas:

*“Hay dirigentes que son súper aperrados y comprometidos en general, están hasta tarde visitando casa por casa cuando es el momento de la postulación sobre todo (...) una vez, paso algo que nunca lo voy a olvidar, una vez llego un viejito a buscar a su señora, entró a la sala y dijo disculpen pero vengo a buscar a mi señora que no la veo hace tres días, porque todos los días está en reuniones, en vez de estar en la casa calentita viendo tele o cualquier cosa, pero está acá trabajando por todos nosotros y más encima ni siquiera reconocen su pega, así que Olga nos vamos. En verdad, fue un momento súper incómodo para todos pero a la vez muy divertido porque él fue a buscar a su señora porque quería verla y la Olga es tan comprometida que le dijo ya oh!!! Si terminando la reunión me voy para la casa, y él se fue...” (E2, p 64).*

*Como teníamos que tener una cabeza que les diera la información a los vecinos, tuvimos que hacer delegados y que tuvieran representantes, incluso cuando tuvimos que hacer la elección del departamento que ellos querían. Entonces con esos delegados era con quienes hacíamos reuniones y les*

*informábamos, hacíamos mesas de trabajo, en donde les informábamos, los llevábamos a la construcción, les decíamos cómo íbamos, cuáles eran los problemas que veíamos y ellos se encargaban de darle la información al resto” (E3, p37)*

Lo que más se destaca del trabajo de los dirigentes, es el “empoderamiento” que ellos van adquiriendo durante el tiempo, lo cual se ve reflejado en la forma en como llevan la gestión y coordinación del comité. No obstante, el empoderamiento de los dirigentes algunas veces puede ser visto de “forma negativa” cuando no se toma conciencia del trabajo y la responsabilidad que significa representar a una comunidad y se toman acciones que generan conflictos o discusiones entre líderes y vecinos. Por lo general los dirigentes se preocupan de establecer buenas relaciones con los vecinos y entre ellos mismos, para realizar una buena coordinación y generar confianza del trabajo que se está desarrollando en el comité.

*“A veces los dirigentes están muy empoderados y se transforma en algo negativo y cuando pasa eso tratamos de bajarles los humitos, en el sentido de dejarle claro cuáles son sus derechos. O sea, nos ha pasado que llegan acá y de verdad creen que tienen todas las facultades, y dicen no, usted me gritó así que lo voy a sacar del proyecto, o sea, lo siento pero usted no puede sacar, no, pero es que esta persona no me puede hablar así a mí. Efectivamente, no le puede hablar así, pero un dirigente no tiene la facultad de sacar a alguien, no pueden. O sea, la norma dice que el único organismo que tienen la facultad para, por ejemplo, excluir a un beneficiario, porque no existe o no sé, es la asamblea la que decide. Entonces hay ciertas cosas, que claramente los dirigentes están muy empoderados, entonces tú lo empiezas a bajar, y les pides que ojalá se lean los estatutos” (E3, p 19)*

#### **5.4.1.2.- Percepción de las familias**

Para las familias participantes del estudio la directiva fue fundamental para el desarrollo del proyecto habitacional y la organización de la comunidad, ya que mediante su labor se logró “establecer el orden”, orientar el proceso” y “acompañar a las familias” durante toda la intervención.

Es importante destacar el nivel de organización que la directiva logró establecer al interior del comité, ya que la comunidad fue representada por un grupo de personas que provenían de diferentes comités y distintos sectores, lo cual a pesar de que “no todos se conocían” lograron conformar

una sola directiva, que para las familias fue “comprometida”, “responsable” y “muy paciente”, ya que a pesar de todas las dificultades que surgieron durante el proceso “salimos adelante” y “fuimos muy bien representados”, pues no todos tienen la capacidad y el valor de tomar responsabilidades tan grandes como las que asumió la directiva.

Para los dirigentes, ser los representantes formales de la comunidad fue un “gran desafío” ya que tal como señalan el involucramiento que mantenían con la comunidad, también fue el involucramiento de sus familias porque eran quienes apoyan la labor que realizaban, lo cual “no fue tarea fácil” ya que significó dejar compromisos de lado y apoyar el rol que cada uno de los miembros de la directiva asumía durante el proceso.

Durante el transcurso del proyecto se sumaron otras personas para apoyar la labor de la directiva, como una forma de aliviar el trabajo que ellos realizaban y también con la intención de vincularse con el resto de los vecinos para generar mayor integración en el comité. De este modo, surge la figura del “delegado”, quienes abordaban temas muy específicos en la comunidad, ya que apoyaban a la directiva a través de la “entrega de información”, “organización de actividades” y “acompañamiento a las familias”, para delegar en la directiva acciones de mayor relevancia como la vinculación con las demás organizaciones, gestión del proceso y fiscalización del trabajo realizado, tal como se presenta en las siguientes citas:

*“Nosotros partimos por la directiva antigua que había antes, quisimos armar una directiva con personas de los distintos comités, entonces ahí armamos esta directiva, o sea con dirigentes de los distintos comités y también después se nos ocurrió sumar delegados para aliviarnos la pega, porque ya estábamos cansados, peleábamos mucho (risas)” (G3, p 48)*

*“Nosotras somos de 3 comités distintos, e hicimos uno solo, de tres comunas distintas, entonces ya trabajar con gente de diferentes comunas, que no nos conocíamos... ella conocía su gente, yo mi gente, pero entre nosotros no nos ubicábamos, y de ahí salió la directiva completa. Decidimos hacer una directiva con integrantes de los 3 comités, y trabajar en conjunto” (G2, p 17).*

Para generar mayor integración en el comité y lograr que los vecinos de los distintos sectores se conocieran entre ellos antes de convivir en el nuevo barrio, los dirigentes señalan haber establecido diferentes acciones para generar dicha vinculación, lo cual era un aspecto fundamental dentro del proceso, ya que la propósito que los dirigentes tenían al momento de tomar dicha responsabilidad, fue instaurar espacios que permitieran el encuentro de



los vecinos respetando el lugar de donde provenían, con la finalidad de validar a cada uno de los comités que conformaban el proyecto habitacional:

*“Uno de los procesos bien importantes que cuando comenzamos fue que decidimos que las reuniones, como éramos de 3 comunas diferentes, las reuniones generales se iban a hacer una vez al mes, rotando las comunas, Pudahuel, Maipú y Cerrillos. Entonces íbamos rotando y toda la gente partíamos un mes para donde la Rosa, arrendábamos micro, furgones, un camión, era como un paseo más que nada, porque yo por ejemplo iba para donde ella, estaban los aviones, entonces terminaba la reunión, a mirar los aviones, y si no escuchar el ruido. Entonces, era como un paseo, un picnic que hacíamos, comparábamos café, té” (G1, p 20)*

De este modo y con el paso del tiempo, los dirigentes se fueron validando con la comunidad adquiriendo un rol muy importante al interior del comité, ya que toda decisión que se establecía en torno al proyecto para los dirigentes inicialmente era “responsabilidad de ellos”, situación que con el tiempo cambió porque los dirigentes se dieron cuenta de lo importante que era realizarlo “entre todas las familias” y no tomar decisiones de manera independiente. Estas dificultades permitieron que la directiva se fuera “empoderando” de su rol y generaran “aprendizajes” del proceso vivido:

*Nos empoderamos de esa parte, y lo que más nos grabamos es que nosotros éramos los que mandábamos, entonces nos juntábamos e íbamos al Serviu, de ahí había que pasar a la muni” (G1, p 71).*

*“Tuvimos que aprender a trabajar en conjunto, tal como decían las chiquillas, aprender a conocerse, a trabajar, a ver si hay reunión, que si puedes o no, que de repente como decíamos, las peleas salían de la nada, o cuando hay cosas importantes, esta persona no está... entonces en ese sentido aprendimos a apoyarnos todos, si había que ir a la muni, partíamos a la muni. Entonces, un punto muy importante para que saliera el proyecto, fue la unión de nosotras 4, más que el conjunto en sí” (G2, p 19)*

Los dirigentes manifiestan que uno de los aspectos más desgastantes del proceso se generaron por la intensidad de las reuniones que se realizaron durante el proyecto, el cual era muy variable dependiendo de la “etapa en la que estuviera el proyecto”, el “funcionamiento de la comunidad” y la “agilidad de la directiva” para avanzar en el trabajo.

Frente a esto manifiestan que existían momentos de mucho “estrés” como momentos “más relajados”, ya que generalmente como directiva se

reunían una vez a la semana y cuando el proyecto estaba en proceso de ejecución, y no se realizaban mayores actividades, se reunían cada quince días. Sin embargo, señalan que existían momentos en que se reunían “muchas veces a la semana”, los cuales podían llegar a ser entre dos a tres veces por semana dependiendo de los temas a tratar y la etapa en la cual se encontrara el proyecto. En este sentido los dirigentes manifiestan que una de las etapas más intensas del proyecto y que requirió de un alto nivel de atención y participación por parte de ellos, fue en la “etapa de postulación al proyecto” y la “etapa de diseño”, tal como se indica en la siguiente cita:

*“A veces habían reuniones una vez al mes, pero nosotras entre medio teníamos cuantas? Cinco más, y teníamos que hacernos el tiempo, y esa parte era lo difícil porque uno de repente se empezaba a alejar, uno empezaba como a perder la esperanza. Había que firmar documentos” (G3, p54)*

Otro aspecto que los dirigentes destacan de su trabajo y que las familias participantes del estudio también reconocen, tiene relación a la “dedicación” y “preocupación” con la cual se organizaban las reuniones, ya que la directiva para cada asamblea se reunía previamente y programaba los encuentros en torno a los “temas que se tratarían”, “la forma en cómo se realizarían” y la manera en cómo se incentivaría la participación de los vecinos. De este modo, las familias recuerdan que algunas de las asambleas realizadas fueron “dinámicas” y “entretenidas”, lo cual generó que se establecieran buenas relaciones de convivencia al interior del comité, a pesar de la distancia que mantenían algunas familias, situación común dentro de los procesos habitacionales ya que no todas las familias acceden a trabajar de forma colectiva:

*“Nosotros nos reuníamos, hacíamos una pauta de lo que íbamos a exponer, hacíamos un papelógrafo, y lo colocábamos, y bueno ese orden me tocó a mí implementarlo porque yo siempre he hecho gestiones y cosas así, entonces apliqué todo lo que sabía en esto. Para ustedes igual fue bueno, ver papelógrafos y hacer reuniones, y que usted tiene que venir, algunas veces a increpar a la gente, que no tiene que ser tan vulgar, tan roto, que tiene que tener respeto, que va a ser el día de mañana donde vamos a vivir, y ya más o menos dando auge a que el día de mañana vamos a vivir” (G3, p 68)*

## 5.4.2.- Instancias de organización

### 5.4.2.1.- Percepción profesionales EGIS

Los profesionales señalan que el PHS propone dentro de su metodología realizar asambleas mensuales con los vecinos y reuniones con los dirigentes, las cuales generalmente se realizan más de las exigidas por la norma, sobre todo en las etapas del proyecto donde la intervención requiere de un trabajo mayor por parte de los profesionales y las familias.

*“Cuando hablamos de organización, principalmente son las asambleas los momentos en donde nos reunimos con la gente, o sea, nosotros mensualmente hacemos asambleas con todas las familias, primero porque te lo exige en sí la norma, una asamblea mensual. Ahora, depende de la actividad, de repente se hace más de una asamblea al mes porque se necesita hablar de un tema específico con los dirigentes. Pero mínimo es una reunión mensual con ellos” (E1, p 99).*

Es así como las EGIS realizan a parte de las “asambleas” y “mesas de trabajo con dirigentes” otras actividades que muchas veces no son exigidas por el PHS pero que contribuyen a la construcción del proyecto de vivienda, como la creación de “comisiones de trabajo” que surgen para monitorear el avance de las obras, “visitar otros barrios” para que las familias conozcan la realidad de otros comités de vivienda, la realización de “hitos comunitarios” como la celebración de fiestas patrias o navidad para que la gente interactúe más allá de la reunión mensual que se desarrolla por el proyecto, “actividades sociales” como bingos, rifas o platos únicos, que permitan ayudar a la gente a juntar el ahorro para la vivienda. En fin, son diversas iniciativas las que implementan las EGIS para lograr trabajar de forma más integral con las familias. Con la siguiente cita se puede ejemplificar alguno de ellos:

*“Cada 3 o 4 meses hacíamos recorridos con las familias, hacíamos mesas de vivienda donde invitábamos a alguien de la empresa constructora, invitábamos a un par de familias que eran liderados por los delegados que nosotros asignábamos, y que se podían ir turnando con algunas de las familias que les interesara participar, no que viniera la asamblea completa, pero si unas 6 personas donde se hacía una reunión y exponían los avances que habían, o algún conflicto, a veces hacíamos visitas para que vieran como iba la*

*construcción para que las familias fueran viendo el avance del trabajo” (E3, p43).*

Hay un elemento importante que las EGIS en estudio manifestaron en torno a las instancias de formación que realizan con los dirigentes y miembros de la directiva del comité de vivienda, en donde buscan espacios de trabajo para que los dirigentes vayan adquiriendo mayores herramientas para llevar a cabo de mejor manera su trabajo, para eso se generan instancias de formación como “cursos de liderazgos” “jornadas de autocuidado”, “cursos de formación para el trabajo” y “cursos de computación y administración”. Estos son algunos de los espacios de formación que profesionales de las EGIS destacaron dentro del trabajo que han realizado con los dirigentes, lo cual es fundamental al momento de delegar responsabilidades en la gestión y coordinación para la construcción de proyectos habitacionales.

*“Nosotros trabajamos en general más con los dirigentes que los vecinos, porque tenemos reuniones todas las semanas con ellos, incluso a veces nos vemos más de una vez a la semana, por lo mismo se generan muy buenas relaciones entre nosotros y siempre hacemos cosas para que ellos se empoderen en su rol, para que puedan tener más herramientas para trabajar en comunidad (...) cosas choras que hemos hecho es juntar a un grupo de dirigentes, a veces de la misma región y otras veces de distintas regiones para que se conozcan, una vez llevamos dirigentes de acá de Santiago a Rancagua para que fueran a conocer los proyectos de allá, así la gente se conocía y compartía experiencias, cosas de ese tipo hemos hecho hasta cursos en la Universidad Alberto Hurtado, eso fue igual muy bueno porque los dirigentes iban a la universidad, cosa que nunca habían vivido” (E2, p74)*

#### **5.4.2.2.- Percepción de las familias**

Tanto los dirigentes como las familias participantes del estudio, reconocen varias instancias de organización que se generaron durante el proceso habitacional. Entre ellas, los dirigentes hacen alusión a las “mesas de trabajo” o “mesas de coordinación” que los dirigentes realizaban “semanalmente” o “quincenalmente”, cuyo tiempo de realización dependía del “grado de urgencia de los temas”, de las “actividades que se debían realizar” o de acuerdo a la “etapa en la cual se encontrara el proyecto”.

Para los dirigentes las mesas de trabajo eran espacios “sagrados” porque eran los momentos que los dirigentes tenían para planificar, programar y coordinar el trabajo que debían realizar con el comité. También manifiestan que estas reuniones permitían que los dirigentes se pudieran “conocer más”, “hablar temas privados”, “tomar decisiones” y “planificar el trabajo con los vecinos”. Sin embargo, los dirigentes también reconocen que “a veces” en estos espacios se generaban conflictos entre la directiva, porque “no siempre todos estaban de acuerdo” o “porque alguien hacía algo mal”. Cabe destacar, que en estas mesas de trabajo también participaban los profesionales de la EGIS y en los casos que fueran necesario otros actores del proceso:

*“Todas las semanas, mesas de trabajo todas las semanas, y una vez al mes nos reuníamos en general. Lo que más teníamos eran mesas de trabajo. Nosotros fijábamos las reuniones y la EGIS lideraba”* (G2, p 93)

*“Las juntas que tenemos normalmente no son esporádicas, antes era así, estamos más constantes, dos veces al mes, tres veces al mes no ha tocado”* (G1, p9)

Tal como se mencionaba anteriormente, la directiva se reunía a través de mesas de trabajo para planificar el trabajo con la comunidad y la EGIS a cargo del proyecto era quien acompañaba y “guiaba el proceso” del comité, por tanto eran ellos los que coordinaban con la directiva las fechas de las mesas de trabajo, las cuales en algunos comités de vivienda eran previamente establecidos, como por ejemplo “todos los miércoles del mes” o se iban planificando en torno “a los temas a tratar” los cuales en general no superaba los quince días:

*“Era la municipalidad gestionaba con la constructora, y ahí nos citaban a nosotros, nos preguntaban si los horarios, si podía ser mañana o tarde. Bueno, así me pasaba a mí”* (G3, p 85)

Por otra parte, las familias destacan los espacios de encuentro que realizaban con todos los socios del comité, los cuales eran conocidos como “asambleas del comité” o “asambleas comunitarias”. Dichas asambleas eran carácter mensual, en ellas se trataban temas importantes para el comité, “se presentaban los avances del proyecto”, se “informaba a la comunidad de todo lo que estaba pasando”, “se hacían votaciones”, “la gente consultaba” como también “reclamaba”. Los dirigentes manifiestan que las asambleas “eran los espacios más importantes” del comité, porque se transmitía información, se tomaban decisiones en torno al proyecto habitacional y se

planificaba el trabajo, ya que “sin la gente” era muy difícil llevar a cabo un proyecto habitacional.

Del mismo modo, las familias manifiestan que una vez avanzado el proyecto habitacional, se establecieron en algunos comités la figura de “comisiones” la cual consistía en que una persona o grupos de personas acompañaban el proceso habitacional de forma más específica como una forma de apoyar el trabajo que realizaba la directiva y abordar temas necesarios para la comunidad, como por ejemplo temas como el “medioambiente”, “seguridad”, “entretención”, “educación” y/o cualquier otro elemento que para las familias sea importante abordar:

*“La gente asistía mucho. Habían comisiones de seguridad, de escuela, de salud y cada persona se hacía cargo de un grupo de persona, y después se hacía una reunión con todo la gente (...) con carnet hacíamos que entrara la gente para que no hubieran infiltrados, porque igual lo pasamos mal, tuvimos mucho susto, porque hubo gente que nos amenazó de muerte.” (G2, p 44)*

Dentro del proceso habitacional, a parte de los espacios de trabajo mencionados anteriormente, se realizaban “reuniones extraordinarias” o “asambleas prioritarias” con todas las familias del comité de vivienda, para abordar temas específicos como entregar información sobre una “noticia de último minuto” y organizar actividades comunitarias como “rifas”, “completadas” o “patos únicos”. Las familias manifiestan que estas reuniones, “no se hacían siempre”, sino que cuando eran realmente necesarias, sobre todo en aquellos momentos que se debía organizar las actividades propias del proyecto habitacional como “visitar la casa piloto”, el hito de la “primera piedra”, “visitar otros proyectos” y todas aquellas actividades que se realizaban en torno al proyecto y que requerían de un nivel de organización mayor:

*“Había algunas reuniones en las cuales tenía que hacer la EGIS, para interiorizar, para entregar información, etc. Pero nosotros igual teníamos nuestras asambleas prioritarias, de que esto se está haciendo, esto se va a hacer así, y eso, lo que hablaba la vecina anterior, el tema de las rifas, todo, y eran como para juntar lucas para los gastos operacionales, teléfono, transporte, etc.” (G1, p 62)*

Los dirigentes manifiestan que ellos por lo general trataban de involucrar al resto de las familias dentro del proceso habitacional. Frente a esto se invitaba a las familias que quisieran sumarse, a las reuniones que ellos tenían como directiva o las que se realizan con otros actores del proceso,

como también se les encomendaba alguna labor que permitiera colaborar en la gestión que realizaba la directiva.

El objetivo por el cual los dirigentes involucraron a las familias del comité en las actividades propias de la directiva, era para “transparentar el trabajo” y generar “mayor confianza” en la labor que ellos como dirigentes realizaban en torno al proyecto habitacional, además de poder generar mayor inclusión e integración de las familias con el proyecto y entregar la posibilidad de que se puedan relacionar con el resto de los vecinos:

*“Siempre se les preguntó a los vecinos y la siempre decían lo que les pasaba, yo no creo en esto, yo no creo esto otro y siempre se dijo que la puerta está abierta, quien quiera seguir participando sigue, quien no, no, nosotros vamos a estar en esta instancia, y bien. Las gestiones que se hacen son todas transparentes, a nosotros nos gustaba invitar a alguien que acompañara, para que también se interiorizara y supiera de lo que estaba pasando” (G3, p 65).*

### **5.4.3.- Relación entre actores**

#### **5.4.3.1.- Percepción profesionales EGIS**

Al momento de indagar en las relación con otros actores, los profesionales generalmente visualizan como organismo directo de colaboración para el proyecto a la “Municipalidad” y “SERVIU”, ya que son ellos con quienes se construye en gran medida el proyecto, porque “entregan los permisos” correspondientes, “aprueban el proyecto”, los “presupuestos” y todo lo que esté asociado al proyecto habitacional. También manifiestan que por el trabajo que mantienen con estas entidades, muchas veces se generan atrasos en los proyectos lo cual perjudica la intervención y la relación que la EGIS sostiene con la comunidad, ya que las familias pierden la confianza con la institución que es la cara visible para las familias, a pesar de que se conoce la relación de trabajo que se tienen con estos organismos:

*“... O sea, yo no creo que dependan, pero sí que sean colaboradores claves. Yo creo que es necesario el apoyo de SERVIU, por ejemplo, mediante los ejecutivos de proyectos; yo la verdad es que rescato harto el trabajo y el apoyo que nos dan muchos ejecutivos, porque nos ayudan un montón con la convocatoria, para comunicarse con la gente y también para darle credibilidad, porque una entidad trabajando sola con un comité, la verdad es que yo creo*

*que no le da tanta seguridad a las familias, por todos los problemas que ha habido con las entidades, cuando en los reportajes muestran que muchas entidades lucran con este tema, no son transparentes con la información, que llevan muchos años, entonces para mi es súper importante que SERVIU participe en reuniones, que el municipio participe y de repente también otras entidades que puedan estar relacionadas” (E1, p 104)*

Frente a este escenario, las EGIS por lo general establecen buenos canales de comunicación con estas entidades e involucran a las familias dentro del proceso para que sea un trabajo integral, entendiendo además que ellos seguirán trabajando con la comunidad cuando la EGIS entregue el proyecto habitacional. Por tanto, los profesionales manifiestan que es muy importante relevar el trabajo que realiza la directiva e involucrarlos, en lo posible, en las reuniones y el proceso que se esté desarrollando por el comité de vivienda. Además, muchas veces sucede que la directiva o familias del comité mantienen muy buenas relaciones con la Municipalidad, ya que algunas familias trabajan en dicha entidad, por lo que conocen los tiempos, los procedimientos y se conocen entre sí.

Hay “otras instituciones” que también aportan a los proyectos habitacionales, los cuales generalmente dependen de la “necesidad que mantenga la comunidad”, por lo mismo, estas otras entidades e instituciones se suman al proyecto en la medida que sea necesario, dependiendo la etapa en la cual se encuentre el proyecto y en función a la colaboración que se requiera. Estas otras redes, pueden ser desde la junta de vecinos del sector hasta instituciones más grandes que puedan colaborar en torno al medio ambiente, jóvenes, adultos mayores, mujeres, seguridad ciudadana, etc. Para que las instituciones trabajen con la comunidad, las EGIS son quienes buscan y “generan los vínculos” para poder establecer un trabajo mutuo entorno a la necesidad de la comunidad, tal como se refleja en las siguientes citas:

*Nosotros generamos los espacios, dependiendo, por ejemplo, hablando del PHS, tengo ciertas actividades y yo le planteo al municipio si alguien nos puede apoyar con ese tema, o sea depende de las necesidades la actividad que nosotros vamos a desarrollar, que ya viene planificado, que tiene cronograma, que las familias saben que en algún momento vamos a ver ese tipo de actividades” (E3, P42)*

*... por ejemplo hacíamos talleres de seguridad ciudadana, invitábamos a los carabineros por ejemplo, o sea invitábamos a entidades acordes a los temas*



*que fuéramos a tratar, pero principalmente la Municipalidad y SERVIU son con los que siempre trabajamos” (E1, 106)*

#### **5.4.3.2.- Percepción de las familias**

Los dirigentes manifiestan sentirse muy “conformes” y “satisfechos” con el trabajo que les brindaron las instituciones y organismos que trabajaron con ellos, las familias destacan el trabajo que realizó la constructora porque fueron transparentes con el proceso cuando se reunían con ellos, los hicieron parte de la construcción de sus viviendas, dejaron que las familias “visitaran la construcción” e incluso algunas personas que eran parte del comité “trabajaron como maestro de la construcción” en el proyecto, porque se dedican a ese rubro, lo cual las familias “destacan” y “agradecen” por la confianza que depositaron en ellos, además porque los vecinos estaban más tranquilos al ver que sus casas eran construidas por personas que ellos conocían y que iban a vivir ahí, tal como se manifiesta en las siguientes citas:

*“ellos siempre estuvieron pendientes de mostrarnos como se estaba haciendo, que calidad estaban haciendo, siempre tuvimos esa comunicación con ellos, como que fueron bien transparentes” (G3, p 88).*

*“Reunirnos con las personas que trabajan con nosotros fue muy importante porque como te decía, sino estábamos ahí hubiéramos estado muy apartados del proceso de construcción po, hubiéramos sabido todo lo teórico no más y no habríamos visto nunca la construcción misma” (G1, p 165)*

De la misma manera las familias destacan el “buen trabajo” que realizaron las EGIS con el comité, quienes les brindaron su apoyo en la construcción del proyecto habitacional generando relaciones de trabajo “cercanas” y de “confianza”, aspectos que las familias destacan del proceso, ya que “sin la ayuda de la EGIS” las familias no podrían haber logrado “el sueño de la casa propia”. Del mismo modo, reconocen que hay muchos factores que ellos desconocían del proceso y que “gracias a la EGIS” fueron desarrollando y aprendiendo como “confiar en los vecinos”, tener “buenas relaciones de convivencia”, saber “resolver los conflictos”, “respectar a los vecinos”, “cumplir con los acuerdos” y “validar a la directiva”.

Lo mencionado anteriormente son los elementos que las familias destacan del trabajo desarrollado por las EGIS, especialmente de los profesionales que apoyaron el proceso, quienes depositaron toda su energía

para lograr lo mejor para el desarrollo del proyecto habitacional, tal como se indica en la siguiente cita:

*“EGIS fue un factor de prioridad para nosotros, creamos un vínculo tan cercano que pensábamos lo mismo, y trabajamos al acorde con esta señorita Iñigo, ella fue un punto para nosotros de prioridad, en la orientación, la evaluación, en términos humanos, todo, entonces gracias a ella pudimos avanzar en esto, ella nos interiorizaba y nos ayudaba a nosotros siempre cómo podíamos hacerlo, una opinión, no con un gesto de que esto tienen que hacerlo así, ella aportaba dentro de su conocimiento y sabiduría, nos demostraba a nosotros que para esto había que hacer esto y esto otro, pero eran decisiones de nosotros, entonces nos ponía los pro y los contra, y al saber eso, nosotros evaluábamos y veíamos que tanta ética y que tan consecuente éramos para aplicarla, y lo hacíamos, y nos dio resultados po”* (G1, p 43)

*“Cuando nos dieron la opción de que la Municipalidad fuera EGIS, para nosotros fue un alivio, fue como una seguridad por lo menos para mí, porque dije como la Municipalidad va a ser chanta, que nos va a estar cuenteando, pensé que todo iba a ser más honesto, en mi pensamiento”* (G3, p 91)

Uno de los aspectos que las familias destacan del proceso habitacional es la vinculación que establecieron con otras organizaciones que colaboraron con el proyecto y el apoyo que recibieron para que de manera autónoma la comunidad pudiera seguir trabajando, los cuales fueron de gran ayuda para las familias porque permitieron generar “buenos proyectos para la comunidad”, generar “confianza en las familias” y “trabajar de forma coordinada”, lo cual se ve reflejado en el trabajo que actualmente realizan las familias, quienes actúan de forma independiente, liderando su proceso y trabajando por la convivencia vecinal del condominio.

*“La municipalidad, carabineros, obras. Trabajamos con muchas redes. La corporación de dirigentes también nos apoyó harto a nosotros. Y bueno hartos actores que fueron entrando, como algunos bancos, banco Santander, banco estado”* (G2, p 70).

*“Obvio que las redes son importantes, porque si no fuera por eso no tendríamos apoyo para esto. Nosotros teníamos muchas ideas, pero no sabíamos cómo llevarlas a la práctica. Y la gente que nos ayudó nos enseñó como desenvolvemos, a orientarnos”* (G1, p 95).

En términos generales, los dirigentes señalan que el trabajo realizado tanto por la EGIS como por las diferentes organizaciones que colaboraron en

el proceso fue “muy buena”, ya que a pesar de lo largo que fue el proceso, aproximadamente 6 años para los proyectos en estudio, se alcanzaron buenos resultados porque las familias obtuvieron su casa propia y tal como señalan “les cambió la vida”, “conocieron a sus vecinos” y generaron “aprendizajes”, permitiendo de esta manera que hoy puedan vivir dignamente e insertos en barrios mejor localizados.

*“En lo personal, en lo que me toca a mí evaluar la relación con los que trabajamos, lo que hizo SERVIU, lo que hizo la EGIS, lo que hizo el Municipio, y todos los integrantes para poder nosotros lograr tener esto, ha sido un resultado óptimo, bien, concreto, y contentos estamos, hablo en plural...” (G3, p 89)*

## VI. CONCLUSIONES

Con el estudio realizado se ha descubierto que las familias y dirigentes sociales de los comités de vivienda pertenecientes a tres comunas de la región Metropolitana y los profesionales de las distintas EGIS que participaron del estudio, valoran positivamente la experiencia vivida en el proceso habitacional desarrollado a través del Programa Fondo Solidario de Vivienda (FSV), ya que fue una experiencia de superación para el desarrollo social y personal de las familias, el cual generó mayores oportunidades para los vecinos en el fortalecimiento de la comunidad y en los aprendizajes personales que las familias reconocen haber adquirido durante el proceso, lo que destacan como un cambio favorable en la vida que hoy mantienen en su nuevo barrio.

Para responder a la pregunta de investigación ¿Cuál es la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos y las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social en la implementación del Plan de Habilitación Social en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda del D.S N° 174 de la política Habitacional? se establece en términos generales, que la participación es un factor clave y fundamental en el desarrollo de los proyectos habitacionales, el cual influye positivamente en la organización e integración que las familias mantienen con los vecinos que conforman el nuevo barrio, ya que existen buenas relaciones sociales entre ellos lo cual fue producto del trabajo colectivo realizado previamente, generando de esta manera bienestar y una sensación de tranquilidad y confianza que las familias le atribuyen al proceso vivido.

Los profesionales de la EGIS manifiestan que la oportunidad que tuvieron las familias de construir su vivienda a través de este programa, permitió a los vecinos visualizar desde un comienzo la acción colectiva que tenía como propósito el programa, ya que permitía la integración y organización de las diferentes familias que conformaban los comités. De manera más específica, el Programa Fondo Solidario de vivienda les permitió a las familias trabajar aspectos de organización y participación como elementos importantes en el desarrollo comunitario.

De ahí que la formación impartida por el programa facilitó sin duda la adaptación al nuevo territorio y la vinculación de las familias con los demás miembros de la comunidad, generando de esta manera un trabajo colectivo

que traería consigo una serie de dificultades, en cuanto a la participación y el trabajo en conjunto.

El enfoque comunitario es una forma de incorporar a la comunidad como un actor referente de primer orden en las intervenciones y las políticas sociales, lo cual permite generar una plataforma común de conversación entre las diversas disciplinas (Martínez, 2006). En este sentido se reconoce que los procesos de organización comunitaria son fundamentales para lograr el desarrollo social de una comunidad, asimismo los dirigentes consideran que es importante organizarse para lograr objetivos comunes, ya que la acción colectiva la ven como fundamental para conseguir beneficios, lo cual es parte importante de lo que propone el Estado dentro de los nuevos procesos habitacionales, cuyo énfasis se concentra en un enfoque participativo, que promueve la constitución de un comité de vivienda que reúne distintos grupos de personas pertenecientes a distintos sectores para la consecución de un objetivo común, que en este caso corresponde a la obtención de una vivienda propia construida mediante procesos colectivos.

En este sentido cobra importancia las motivaciones individuales y colectivas que las familias generan para revertir situaciones que les producen conflicto, asumiendo estas dificultades como parte de un proceso importante que en este caso es la obtención de su vivienda, lo cual permite mejorar la calidad de vida de las familias y proyectarse en un futuro optimista en donde puedan revertir su condición de pobreza. De esta manera los profesionales de las EGIS reconocen que uno de los objetivos establecidos dentro del proceso, era empoderar a las familias para que ellas mismas fueran capaces de generar un cambio y potenciar el fortalecimiento de la comunidad.

Es así como las familias manifiestan un sentimiento organizativo que invade sus emociones, porque han logrado concretar las diversas metas que se han propuesto, partiendo por la obtención de su vivienda y por el fortalecimiento que han establecido con el tiempo en sus comunidades.

A pesar de que las familias provenían de distintos sectores, de diferentes comités de vivienda y mantenían un estilo de vida muy diferente entre ellos, considerando que algunas familias eran de campamentos y otras eran allegadas, la integración se fue desarrollando de forma paulatina, ya que a través del proceso habitacional se generaron espacios de encuentro que permitieron que las familias se conocieran y comenzaran a trabajar en conjunto por el nuevo barrio.

Dicha integración generó oportunidades como también dificultades para las familias, porque el proceso social desarrollado en la comunidad permitió trabajar en equipo, establecer normas para la convivencia vecinal, crear lazos afectivos entre los vecinos y establecer canales de comunicación. Sin embargo también surgieron dificultades dentro del proceso por la falta de participación de algunas familias, malos hábitos de algunos vecinos, el incumplimiento de los acuerdos establecidos y la falta de interés que algunas familias presentaron en el proyecto habitacional, el cual si bien afectó en el desarrollo del proyecto hoy se ha transformado como un espacio de encuentro, ya que existe mayor interés de aquellas familias por mejorar las relaciones sociales con la comunidad.

Otro aspecto que es relevante destacar del proceso organizacional, es la colaboración y ayuda que las familias se prestan entre ellas, ya que entienden que el éxito del proyecto depende del trabajo colectivo, por lo que valoran las actividades comunitarias que se realizaron por aquellas familias que más lo necesitaban, ya sea porque no contaban con todo el dinero para cumplir con el ahorro exigido, por alguna enfermedad o necesidad propia del proyecto habitacional, de este modo las familias comenzaron a conocerse más a fondo y establecer acciones que vayan en beneficio de todos. Es así como estas acciones fortalecen la dinámica comunitaria y logran comprometer a la comunidad de manera permanente y responsable, ya que tal como señala Moreno (2004), la participación requiere de un proceso de transformación mutua, ya que en la medida que la persona se transforma, se ve transformada la realidad de la cual es parte, por lo mismo la participación incorpora aspectos y estructuras que van desde los espacios de encuentro informales hasta los plenamente constituidos y legalizados.

Es así como las familias comienzan a generar arraigo con la comunidad, destacando el sentido de pertenencia que hoy mantienen con el territorio, el cual nace por el trabajo que los profesionales de las EGIS realizaron con ellos, quienes resaltaron sus habilidades y potenciaron sus capacidades para que hoy puedan desenvolverse de manera autónoma y generar mediante un trabajo colectivo proyectos para mejorar su nuevo barrio.

En este aspecto las familias reconocen que el sentido de pertenencia que mantienen con el territorio, surge porque aprendieron a conocerse desde sus realidades y orígenes, respetarse y trabajar en conjunto, lo cual es relevante al momento de conformar un barrio que fue construido mediante un proceso participativo que permitió recoger los intereses y la opinión de todos los vecinos, lo cual le entrega un matiz distinto por el valor que significa para las

familias haber sido protagonistas de su proceso, incidiendo en la toma de decisiones y estableciendo sus propias normas para el funcionamiento de la comunidad.

Otro aspecto interesante que fortalece la organización de la comunidad es la seguridad que presentan las familias al interior de sus viviendas, aspecto considerado como fundamental para el desarrollo familiar, que enorgullece a los vecinos porque dicha seguridad fue producto del trabajo colectivo que se realizó durante el desarrollo del proyecto, lo cual actualmente genera tranquilidad y buena convivencia entre los vecinos.

Sin embargo, las inseguridades que se presentaron durante la investigación surgieron por la relación que mantienen con las familias aledañas al condominio, quienes exhiben malos hábitos que pueden afectar la convivencia interna de la comunidad, ya que el problema en torno a esta temática ha sido principalmente por personas que han ejercido delincuencia en el sector, pero que no pertenecen al condominio, en los cuales se han visualizado casos graves como vandalismo, robos, consumo de alcohol y drogas en sectores cercanos lo cual afecta la integridad de las familias.

En este aspecto las familias destacan que la mayor preocupación se concentra en la utilización de los espacios cercanos al condominio los cuales se transforman en lugares peligrosos para el tránsito de las familias y los jóvenes, lo cual es un riesgo para quienes tienen hijos adolescentes porque sienten que pueden ser involucrados en acciones que perjudiquen su desarrollo personal. Esta situación se plantea considerando algunos casos que las familias reconocen que se presentan en el condominio donde se ha observado la venta y consumo de drogas al interior de este, lo cual es un factor preocupante para las familias.

Los profesionales de las EGIS manifiestan que si bien ellos colaboran en el fortalecimiento de la comunidad a través de la generación de espacios participativos en el proceso, reconocen que mayormente es el comité el que promueve la participación y organización de las familias, porque destacan su compromiso, trabajo y entrega, lo que les motiva a trabajar en conjunto. Sin embargo, hay que reconocer que la participación no involucra a todas las familias que conforman la comunidad, ya que cuando se trata de asistir a reuniones, participar de actividades, cumplir con los compromisos o de trabajar de manera conjunta, existen varios factores que inciden para que las familias se mantengan más alejadas del proceso.

En este aspecto, los dirigentes manifiestan que las razones por las cuales un porcentaje mínimo de la comunidad no participaba del proceso, se debe al desinterés que las familias presentaban por el proyecto habitacional porque su propósito se centraba en la obtención de la vivienda, más que ser parte del proceso habitacional. Es por esta razón que algunas familias se acercaban al comité en aquellos momentos que debían por normativa asistir obligatoriamente a las reuniones, otros casos se asocian a la poca motivación que la organización le brindaba a las familias, por los conflictos internos que se generaban, por la etapa en la cual se encontrara el proyecto, ya que existían momentos donde la participación era mayor como en la etapa de postulación y diseño del proyecto, siento la etapa de ejecución la más débil en términos de participación, ya que en la medida que el proyecto avanzaba en su proceso constructivo las familias no sentían la necesidad de estar presentes, ya que se observaban avances en el proyecto. Otro factor que se asocia a la falta de participación tiene relación a los retrasos que se presentaban durante el proceso, lo cual provocaba en las familias sentimientos de frustración, desesperanza, desconfianza y desmotivación.

Por otra parte, se establece que la participación de las familias dentro del proceso habitacional va a depender del tamaño que presenten los comités de vivienda, ya que la intervención en proyectos pequeños es más fácil de abordar que en los proyectos de mayor tamaño, pues en éstos comités el proceso de intervención es más complejo porque requiere de un nivel de atención mayor y de estrategias de intervención más elaboradas para que el proceso no sólo se centre en el trabajo con los dirigentes sino más bien con toda la comunidad.

Otro factor que las familias destacan del proceso de participación, tiene relación a la forma en cómo se llevan a cabo las asambleas, reuniones, actividades o talleres durante el proceso habitacional, ya que como todos los comités son diferentes entre sí, el nivel de participación y organización va a depender de la motivación de las familias, de los intereses que presenten, de la metodología que las EGIS establezca en la implementación del Plan de Habilidad Social y en relación a la etapa en la cual se encuentre el proyecto habitacional por que las actividades y la entrega de información va a depender de los temas que se aborden en cada una de las fases del proyecto.

En cuanto al liderazgo desarrollado por los dirigentes durante el proceso habitacional, es posible señalar que su representatividad y la función que ellos realizan durante el proceso es fundamental para poder orientar y



acompañar a las familias durante el proyecto, ya que con su liderazgo es posible guiar al comité en torno a las fortalezas y debilidades que presentaba la organización.

Siguiendo lo anterior, se reconoce el empoderamiento que los dirigentes fueron adquiriendo durante el proceso, el cual partió débil y se fue fortaleciendo con el tiempo. De este modo es posible establecer que el liderazgo identificado en los comités de vivienda se centra por una parte en un liderazgo autocrático cuando se inicia el proyecto, sobre todo en la etapa de postulación ya que por la intensidad con la que se aborda esta fase los dirigentes asumían un rol más activo, ya que entendían que si no estaban ellos sobre el proceso el proyecto habitacional no avanzaba, estableciendo de esta forma un liderazgo negativo ya que no permitía generar participación y activación de la comunidad. Por lo tanto este tipo de liderazgo sin duda afecta el funcionamiento y la motivación de las familias durante el proceso habitacional.

Por otro lado, con el paso del tiempo los dirigentes adoptaron un liderazgo participativo o democrático, permitiendo integrar a los demás miembros del comité a contribuir con el proceso habitacional mediante la toma de decisiones y la participación activa de los vecinos, lo cual sin duda fortalece a la comunidad y ayuda a las familias a desarrollar habilidades para trabajar con mayor motivación en la consecución de los objetivos propuestos por la comunidad. En este sentido, las familias destacan el trabajo realizado por los dirigentes y manifiestan sentirse satisfechos por el trabajo realizado.

De esta manera es posible señalar que el empoderamiento de los dirigentes permitió desarrollar un trabajo más seguro, tanto para los dirigentes como para la comunidad y mantenerse motivados por seguir trabajando por el bien de la comunidad y lograr los objetivos que comúnmente se han construido.

En cuanto a la relación y conexión que los comités establecieron con las diferentes organizaciones que fueron parte del proyecto, se puede afirmar que durante el proceso habitacional la colaboración entregada por las diferentes instituciones siendo éstas SERVIU, constructora, Municipalidad y EGIS fueron de gran ayuda para el desarrollo del proyecto, ya que cada una de ellos aportó positivamente para la concreción del proyecto habitacional.

Sin embargo las familias destacan particularmente la relación y la gestión que se llevó a cabo con la Municipalidad la cual fue fundamental para el

desarrollo del proyecto ya que se logró trabajar de manera coordinada. De igual manera reconocen el trabajo y el gran acompañamiento que las EGIS les brindaron a los vecinos, sobre todo en los momentos de contención y los problemas que surgieron durante el proceso, lo cual se desataca como un factor positivo del trabajo realizado ya que se logró trabajar en conjunto lo cual se refleja en la organización que hoy presenta la comunidad.

Otros actores que las familias reconocen como importantes para el proceso, fueron los delegados que se sumaron en el transcurso del proyecto, ya que con su trabajo permitieron apoyar a los dirigentes en su rol, acompañar a las familias, generar y coordinar actividades en beneficio de la comunidad e informar los avances del proceso. En este sentido, las familias destacan el compromiso que entregaron con la comunidad, ya que mantuvieron una buena disposición para trabajar con el comité, concurriendo a todas las instancias citadas, entregando información a los vecinos, aclarando dudas y presentando propuestas constantemente.

En general, todos los actores que fueron parte del proceso habitacional participaron activamente por el desarrollo del proyecto, cuya coordinación se establecía mediante las mesas de trabajo y reuniones que se generaban durante la intervención. De este modo, para las familias dichos actores fueron importantes desde el comienzo del proyecto, porque brindaron apoyo, colaboración y lograron establecer confianza del proceso desarrollado, el cual es reconocido positivamente por parte de las familias porque orientaron el trabajo y fortalecieron la organización a través de la entrega de herramientas que les permita enfrentar los problemas y trabajar de forma autónoma y coordinada por su comunidad.

Como conclusión se puede establecer algunas hipótesis respecto al proceso habitacional desarrollado por el Programa Fondo Solidario de Vivienda en los diferentes comités de vivienda participantes del estudio.

Al analizar el trabajo desarrollado por las diferentes EGIS, cuya diferenciación se atribuía a su situación jurídica, contemplando para el estudio una EGIS de carácter Municipal, otra de carácter privado y una tercera correspondiente a una Fundación sin fines de lucro, es posible señalar que “las EGIS presentan diferencias en la valoración que tienen de la participación respecto a la experiencia y las prácticas desarrolladas por ellos en la implementación del Plan de Habilitación Social”, ya que si bien cada una de ellas se rige bajo la normativa que establece el Estado para el desarrollo de los proyectos habitacionales, cada EGIS mantiene énfasis y

metodologías de trabajo diferentes, los cuales se observaban en el Plan de Habilitación Social desarrollado.

Dicha distinción se manifiesta a través de la importancia que la EGIS Municipal le atribuye a la etapa de formación de futuros propietarios, ya que su intervención se destaca por trabajar aspectos propios de la copropiedad propiciando el desarrollo del comité mediante la convivencia vecinal, administración del condominio, reglamento interno para potenciar el buen funcionamiento de la comunidad, aspecto que en el Plan de Habilitación Social se presenta al final del proceso sin profundizar mayormente en él, ya que se considera como un elemento a potenciar posterior al cierre y entrega del proyecto habitacional.

Por su parte la EGIS cuya naturaleza jurídica es una Fundación sin fines de lucro, se caracteriza por abordar una intervención orientada en potenciar la participación de las familias, fortalecer la organización social y contribuir en la formación de los dirigentes sociales. Para ellos su Plan de Habilitación Social cobra sentido cuando el trabajo se desarrolla de forma conjunta, entregando a la comunidad herramientas para que puedan actuar de manera autónoma y tomar sus propias decisiones en torno a lo que ellos esperan del proceso habitacional. Frente a esto, reconocen que su interés se centraliza principalmente en la etapa de postulación y diseño del proyecto habitacional, ya que para la Fundación la etapa de postulación requiere de un trabajo mayor que permita profundizar en el diagnóstico social de la comunidad, estimular el reconocimiento de las familias que forman parte del proyecto y potenciar su integración. Para llevar a cabo estos objetivos los profesionales destacan que se requiere de una intervención más profunda que no sólo se remita a la conformación de un comité mediante la incorporación de personas, sino más bien relacionado a la vinculación que debe existir entre ellas. Respecto a la etapa de diseño, la Fundación establece dentro de su plan de intervención un trabajo más participativo que involucre a las familias en la construcción de su vivienda mediante proyectos bien localizados, es decir que estén insertos en sectores que cuenten con mayores servicios para que puedan salir de su condición de pobreza.

Por último, la EGIS privada se remite a lo que el Plan de Habilitación Social establece dentro de su intervención orientando el trabajo a desarrollar proyectos que permitan integrar a diferentes comités de vivienda y desarrollar constructivamente proyectos de calidad. No obstante, su trabajo se destaca por el compromiso que mantienen con los dirigentes sociales ya que son con quienes más se relacionan, incentivando procesos de formación

para que los dirigentes adquieran mayores herramientas y puedan mejorar su liderazgo con la comunidad.

Otro aspecto importante a destacar es que “la diversidad de las familias que integran los distintos comités presentan diferencias en la valoración que tienen de la participación y las prácticas desarrolladas en la implementación del Plan de Habilitación Social”. En este sentido es posible señalar que como todos los comités de vivienda que participaron del estudio son diferentes entre sí, ya sea por su tamaño, composición, localización y organización, la valoración que ellos le atribuyan a los procesos de participación y prácticas desarrolladas durante el proceso de intervención serán distintos, ya que va a depender de la metodología de trabajo que establezca y priorice la EGIS, como también el interés y la organización que se presente en el comité, la cual varía dependiendo la etapa en la cual se encuentre el proyecto y los problemas que en éste surjan.

Finalmente, es posible señalar que “el valor de la experiencia varía en relación a las prácticas de participación que los vecinos y las EGIS desarrollan en el Plan de Habilitación Social”, de este modo se puede establecer que la experiencia vivida en la construcción del proyecto habitacional es percibida de diferentes maneras por parte de las familias y los profesionales de las EGIS, ya que si bien durante el proceso todos los comités presentaron similitudes en la ejecución del proyecto, la participación se vio reflejada de forma distinta, lo cual responde a los procesos metodológicos establecidos por cada una de las EGIS y por la organización social que presentan los comités de vivienda los cuales son diferentes, porque se constituyen y organizan de forma distinta. De este modo la experiencia vivida por los participantes del estudio será desigual porque son procesos que se establecieron de acuerdo a la situación social de cada comité y las metodologías y propósitos establecidos por las diferentes EGIS.

De este modo es posible señalar que a pesar de las dificultades que se generaron durante el proyecto, los procesos de participación y de organización social que se desarrollaron en los comités de vivienda fueron fundamentales para que la comunidad pudiese lograr sus objetivos, en este sentido, el sentimiento de satisfacción que manifiestan las familias de los distintos comités, los motiva para seguir trabajando de manera conjunta en los nuevos proyectos que se establezcan como comunidad.

Considerando los análisis que nos arroja esta investigación podemos afirmar que la participación de la ciudadanía en las intervenciones que

propone el Estado son fundamentales para la integración de las familias en la sociedad, ya que si bien es un proceso difícil de abordar, por lo diferentes conflictos que surgen en los procesos, el Estado dentro de sus nuevas formas de gobernar a podido involucrar e impulsar estrategias de intervención que permiten vincular a las familias de los sectores más vulnerables con diferentes actores, para generar proyectos que beneficien el desarrollo de la ciudadanía. En este sentido, podemos contrastarlo con lo que plantea Serrano (1998) respecto al rol que el Estado ha buscado mediante la generación de espacios de coordinación y negociación para que los usuarios tengan un rol activo en la sociedad, como agente de validación y a la vez de control de la acción pública, a través de la organización de los actores y la protección social de la población.

En definitiva, el Estado al involucrar a las familias en los procesos, promueve a que la ciudadanía se sienta más partícipe y que las decisiones ya no sean impuestas sino que construidas en conjunto en relación a las necesidades reales de la ciudadanía, para lo cual Castillo (2010) define como la relación Estado – ciudadanía, que se está desarrollando en la construcción de las ciudades, en donde el Estado se encuentra al servicio de la ciudadanía e invita a las personas a ser parte activa de los procesos de desarrollo social.

Si bien con esta investigación se pudo indagar y generar discusión respecto a los procesos de participación social que las familias y profesionales desarrollaron en la construcción de proyectos habitacionales, es importante reconocer y manifestar las limitaciones que existieron en el estudio y que pueden contribuir en el desarrollo de próximas investigaciones.

En primer lugar, uno de las limitaciones que surgieron en el desarrollo de la investigación tiene relación al proceso de levantamiento de información, la cual se vio afectada sobre todo en las entrevistas que se realizaron a los profesionales de las EGIS, ya que por la cantidad de trabajo que tienen por los diferentes proyectos que coordinan en la región, no contaban con el tiempo suficiente para responder una entrevista, por lo que estratégicamente las entrevistas a los profesionales se dividieron en dos momentos para optimizar su tiempo y poder recoger la información que se necesitaba completamente. Esta situación generó que la información se duplicara e impidiera poder profundizar en los procesos. Por otra parte, es importante mencionar las limitaciones que se generaron al momento de realizar los grupos focales, ya que si bien el objetivo de este taller era reconstruir la experiencia vivida en el desarrollo del Plan de Habilitación Social, como fue

un proceso largo y de diversas dificultades, las familias se remetieron en recordar los problemas que se generaron entre vecinos y en los conflictos que surgieron en la construcción del proyecto, más que enfocarse en la experiencia vivienda en las actividades realizadas por el Plan de Habilitación Social.

En segundo lugar, es importante señalar las dificultades que surgieron una vez definida la teoría de análisis que se utilizó en el estudio, correspondiente a la Teoría Fundada, ya que esta teoría para llevar a cabo el análisis incorpora tres elementos para su desarrollo y poder de esta manera finalizar con la creación de una teoría que dé respuesta a la investigación desarrollada. En esta investigación no fue posible abordar esta teoría de forma completa, ya que por el nivel de descripción que el estudio requería solo se pudo trabajar en la codificación de los datos y su posterior análisis y descripción de los resultados, obteniendo así información que se podría haber trabajado desde otro tipo de análisis. Sin embargo, a pesar de que no se pudo abordar este tipo de análisis en su totalidad, se abre la posibilidad de continuar con este estudio y profundizar mayormente en estos temas para poder continuar con el análisis y que pueda emerger una teoría a partir de ello.

Una vez concluido el proceso investigativo, a partir de lo observado y lo abordado en este estudio, se abren posibilidades interesantes de exploración para próximas investigaciones, en este aspecto se propone profundizar en los procesos de participación social a través de la incorporación de miradas interdisciplinarias que amplíen las posibilidades de diálogo y enriquezcan distinciones y comprensiones, con el fin de generar una discusión más detallada de las nociones de participación social y de las prácticas de intervención que se desarrollan en este tipo de proyectos, considerando que el Programa Fondo Solidario de Vivienda desde su implementación ha generado modificaciones en su proceso de intervención, por lo cual se considera pertinente realizar estudios que permitan comparar los procesos de participación social que se están desarrollando en los nuevos programas que ha impulsado el Estado en la política habitacional. Sería interesante además, poder realizar estudios que permitan indagar en otros aspectos de la organización social como por ejemplo la experiencia de las familias en el nuevo barrio, las relaciones sociales que se establecen post entrega de la vivienda e intervenciones con otros programas que establece el Ministerio de Vivienda y Urbanismos, contemplando otras de técnicas de recolección de información y análisis con el fin de tener una visión más amplia del proceso.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- Arberas J. (2005). "Manual para la Gestión Comunitaria. Fortaleciendo alianzas entre la Sociedad Civil y el Estado." SEGPRES. División de Organizaciones Sociales.
- Arriagada, C. (2003). "América Latina: información y herramientas sociodemográficas para analizar y atender el déficit habitacional". Población y Desarrollo. CEPAL, Santiago.
- Bases de la Institucionalidad: Artículo 1. Constitución Política de la República de Chile, decreto supremo N° 1.150 de 1980.
- Bernasconi, Oriana (2011). "Aproximación narrativa al estudio de fenómenos sociales: principales líneas de desarrollo", Acta Sociológica n° 56, pp. 9-36.
- Canales M. (2006). "Metodologías de investigación social", Introducción a los oficios. Santiago: LOM.
- Cea, M. A. (1998). "Metodología Cuantitativa. Estrategias y Técnicas de Investigación Social". Madrid: Síntesis. Capítulo 2. Triangulación. Capítulo 10. Análisis de contenido.
- Castillo M. (2010). "Producción y gestión habitacional de los pobladores. Participación desde abajo en la construcción de vivienda y barrio en Chile". Cuadernos Electrónicos N°6.
- Castillo M. Hidalgo R. (2007). "1906 / 2006: Cien años de política de vivienda en Chile", editado por la Universidad Andrés Bello y la P. Universidad Católica de Chile.
- Ducci M. (2007). "La política habitacional como instrumento de desintegración social. Efectos de una política de vivienda exitosa", Instituto de Estudios Urbanos de la Pontificia, Universidad Católica de Chile.

- EGIS Techo Chile. Visitado el 5 de noviembre del 2014. <http://www.techo.org/paises/chile/adh/quienes-somos/>
- Escobar, J. y Bonilla-Jiménez, F. (2009). "Grupos focales: una guía conceptual y metodológica". Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 9(1), 51-67.
- Fernández, A. (2007). "El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa". Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC). Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). San José. Costa Rica.
- Fundación Techo Chile. Visitado el 05, mayo del 2014: <http://www.techo.org/paises/chile/techo/que-es-techo/>
- Gentes I. (2006). "Modernización del Estado y Gestión Pública. Participación en Chile: Alcances, Obstáculos y Perspectivas". Cepal / Universidad de Wageningen. Revista: América Latina Hoy, N 42. Ediciones Salamanca.
- Grau M. (2009). "La influencia de la participación ciudadana en las políticas públicas: El caso de la Política Habitacional Chilena, entre los años 2000 y 2009". Facultad de Sociología y Ciencias políticas. Universidad Complutense de Madrid.
- Hurtado C, Contrucci I. (2009). "Participación comunitaria en contextos de extrema pobreza: ¿Oportunidad de empoderamiento?". Universidad Católica de Chile, Instituto de Sociología. Santiago. Chile.
- Juzam L, (2010). "Campamentos del Gran Santiago: Efectos de la Segregación Residencial en el desarrollo del Capital Social". Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales. Santiago. Chile.
- "La Participación Ciudadana a través de los consejos comunales y otras formas de organización social". (2012). Ensayo visitado el 23, diciembre 2013 en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Participacion-Ciudadana-a-Traves-De/4017305.html>



- Ley 20.500. (2011).“Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública”. Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Ley 19.418 (2002).“Sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias”. Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Manual para el diseño y ejecución de Planes de Habilitación social. (2008). Fondo Solidario de Vivienda. Visitado en:  
[http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb\\_cod\\_nodo=20070317131021&hdd\\_nom\\_archivo=MANUAL%20PHS%20EN%20BAJA.pdf](http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb_cod_nodo=20070317131021&hdd_nom_archivo=MANUAL%20PHS%20EN%20BAJA.pdf)
- Manual para dirigentes y familias. (2008). Fondo Solidario de Vivienda. Visitado en:  
[http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb\\_cod\\_nodo=20070317131021&hdd\\_nom\\_archivo=Manual FSV Segunda Edicion Agosto 2008.pdf](http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb_cod_nodo=20070317131021&hdd_nom_archivo=Manual FSV Segunda Edicion Agosto 2008.pdf)
- Márquez F. (2008). “Deseos e identidades en disputa de Santiago de Chile: 1958 – 2008”. Revista Chilena de Antropología visual, N° 12.
- Márquez F. (2009). “Historias e identidades barriales del gran Santiago: 1950 -2000”. Avá N°15.
- Martínez, M. (1996). “Los Grupos Focales de Discusión como Método de Investigación”. En: <http://prof.usb.ve/miguelm/gruposfocales.html>
- Martínez V. (2006). "El Enfoque Comunitario el desafío de incorporar a la comunidad en los procesos sociales". Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Max-Neff, M. (1994) Desarrollo a escala humana: Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Barcelona, Icaria (3ª edición).
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo, división Jurídica. Aprueba bases generales del concurso público "Fondo Concursable para proyectos

habitacionales solidarios” RESOLUCIÓN EXENTA N° 0475, (V. y U.), de 2002, (D.O. de 20.02.02).

- Montero M. (2004). "Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos". Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.
- Mujía, J. (2004). "Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo". Investigaciones Sociales AÑO VIII N° 13, pp. 277-299. UNMSM / IIHS, Lima.
- Núñez A. (2009). "De la alineación, al derecho de la ciudad". Una lectura (posible) sobre Henri Lefebvre. Revista Theomai N° 20.
- Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L., y Zoran, A. G. (2011). "Un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales". Paradigmas, 3, 127-157.
- Rodríguez, G. et al. (1996). "Metodología de la investigación cualitativa". Málaga: Aljibe.
- Serrano C. (1998). "Participación social y ciudadanía" Un debate del Chile contemporáneo.
- Sierra R. (2001). "Integración social y equidad en la perspectiva del desarrollo humano sostenible". Colección Cuadernos de Desarrollo Humano Sostenible n°1. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Colonia Palmira, Ave. República de Panamá, Honduras.
- Strauss A, y Corbin J. (2002). "Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundada". Facultad de Enfermería Universidad de Antioquia. Colombia
- Tironi, M. (2003). "Nueva Pobreza Urbana. Vivienda y Capital Social en Santiago de Chile, 1985-2001". Santiago: Universidad de Chile Predes/RIL
- Valles M. (1999). "Técnicas cualitativas de investigación social". Madrid, Síntesis Sociología. Capítulo 3. Diseños y estrategias metodológicas en los estudios cualitativos. Capítulo 4. La investigación documental:

Técnicas de lectura y documentación. Capítulo 5. Técnicas de observación y participación.

- Zúñiga, R. (2004). "La evaluación en la acción social". Autonomías y solidaridades.

## VIII. ANEXOS

### 8.1.- Anexo n°1: Pauta Entrevista semi-estructurada

OBEJTIVOS DE INVESTIGACIÓN	FOCOS TEMÁTICOS	PREGUNTAS
<p>Conocer la percepción que las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social tienen respecto al enfoque participativo que la política habitacional establece a través del Plan de Habilitación Social.</p>	<p>Funcionamiento Programa FSV.</p>	<p>¿Cómo funciona el programa Fondo Solidario de Vivienda?                      ¿Ustedes creen que da respuesta a los objetivos que establece la política habitacional?                      ¿Qué actores participaron del proyecto habitacional?                      ¿El programa FSV genera espacios de participación en las familias?                      ¿Por qué la participación es un factor que está establecido en el PHS?                      ¿El Plan de Habilitación Social es una buena herramienta de intervención para el programa FSV? ¿Por qué?                      ¿Qué dificultades encuentran en el PHS?                      ¿Qué aspectos destacarían del PHS?                      ¿Cuáles son las principales características del PHS?                      ¿Qué herramientas establece el programa FSV para llevar a cabo del PHS?</p>
	<p>Participación de los socios en el proyecto.</p>	<p>¿Cuáles fueron las estrategias de participación que ustedes como EGIS establecieron en la implementación del PHS?                      ¿A qué se debió la participación de los socios en el proyecto?                      ¿Los espacios de participación que ustedes establecieron fueron exactamente los que indicaba el PHS? ¿Cuáles fueron estos?                      ¿En qué etapa del proyecto los socios participaron más?                      ¿En qué etapa del proyecto ustedes creen que fue más importante la participación de los vecinos?                      ¿Cuál fue el aspecto que más influyó en la participación de los vecinos?                      ¿La participación fue un elemento importante para los vecinos?</p>

		¿Participaron dirigentes y socios en el proyecto habitacional o solamente los representantes del comité?
	Coordinación de los diferentes actores en el proyecto	¿Cómo funcionó la coordinación entre los distintos actores que forman parte del proyecto? ¿Quién lideró el proceso? ¿Cómo se organizaron para llevar a cabo el proyecto habitacional? ¿Cuáles fueron las instancias de coordinación? ¿Cuándo se reunían cuáles eran los temas de interés? ¿Existió alguna diferenciación de los roles en el proyecto habitacional? ¿Cuáles eran éstos? ¿Cómo evaluaban los avances y el cumplimiento de las actividades? ¿Era necesaria la coordinación entre los diferentes actores que formaban parte del proceso? ¿En qué atribuía?
Identificar las prácticas de participación que las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social desarrollaron en el Plan de Habilitación Social de barrios construidos por el programa Fondo Solidario de Vivienda.	Organización de la demanda	¿Cómo llegaron a este comité? ¿Las familias los escogieron como EGIS? ¿Cómo fue el proceso de elección? ¿Cómo se desarrolló esta etapa? ¿Cómo organizaron el trabajo? ¿Qué estrategia utilizaron para potenciar la participación de las familias en esta etapa?
	Elaboración del Plan de Habilitación Social	¿Cómo elaboraron el PHS? ¿Qué metodología utilizaron para elaborar el PHS? ¿Quiénes participaron de este proceso? ¿Qué fue lo que más relevante al momento de elaborar el PHS? ¿Cuáles fueron las dificultades? ¿Cómo desarrollaron la participación en esta etapa del proyecto?
	Área de Formación de futuros propietarios	¿Cómo desarrollaron esta etapa? ¿Cuál fue la metodología utilizada? ¿Cuáles eran los aspectos que más fortalecieron de esta etapa? ¿A qué le dieron prioridad? ¿Cuáles fueron las dificultades que existieron en el desarrollo de esta etapa? ¿Cómo abordaron la participación en esta etapa del proyecto?

## 8.2.- Anexo n°2: Pauta Grupo Focal.

OBEJTIVOS DE INVESTIGACIÓN	FOCOS TEMÁTICOS	PREGUNTAS
<p>Describir la experiencia que los vecinos de barrios construidos por el Programa Fondo Solidario de Vivienda tuvieron respecto a los procesos de participación establecidos en el Plan de Habilitación Social.</p>	<p>Proceso desarrollado para la obtención de la vivienda.</p>	<p>¿Ustedes creen que el Programa FSV por el cual construyeron sus viviendas dio respuesta a sus necesidades?            ¿Qué fue lo que más les gusto del proceso desarrollado en la construcción de sus viviendas?            ¿Qué fue lo que menos les gusto del proceso desarrollado en la construcción de sus viviendas?            ¿Qué les pareció las actividades desarrolladas en el PHS?            ¿El Plan de Habilitación Social es una buena o mala herramienta de trabajo?            ¿Por qué?            ¿Qué dificultades encuentran en el PHS desarrollado?            ¿Qué aspectos destacarían del PHS desarrollado?            ¿Cómo finalizó el proyecto de vivienda?            ¿Cómo lo evalúan?</p>
	<p>Participación en el proyecto de vivienda.</p>	<p>¿Ustedes creen que construir sus viviendas bajo este programa sirvió para incentivar la participación de las familias en el proyecto?            ¿Qué actores participaron del proyecto habitacional?            ¿Quiénes participaron más los dirigentes o los vecinos?            ¿Cuál fue el rol de los dirigentes en el proyecto?            ¿En qué momento del proceso los vecinos participaron más?            ¿Por qué la participación es un factor importante en la construcción de las viviendas?            ¿Cuáles eran los espacios de participación que más tenían?            ¿Por qué los vecinos no participaban de las actividades del PHS? ¿Por qué</p>

		<p>estaban desmotivados?  ¿Por qué los vecinos participaban de las actividades del PHS? ¿Qué los motivaba?</p>
	<p>Coordinación con los diferentes actores del proceso</p>	<p>¿De qué manera se relacionaban con los profesionales de la EGIS?  ¿Cada cuánto tiempo se reunían?  ¿Quién lideraba el proceso?  ¿Qué espacios de organización tenían?  ¿De qué manera se relacionaban con los otros actores del proceso?  ¿Quiénes eran estos actores?  ¿Cada cuando tiempo se reunían?  ¿Qué espacios de organización tenían?  ¿Consideran importante que todos los actores trabajen de manera coordinada?</p>
<p>Describir las prácticas de participación que los vecinos de barrios construidos por el programa Fondo Solidario de Vivienda implementaron en el Plan de Habilitación Social.</p>	<p>Conformación del comité de vivienda</p>	<p>¿Cómo se conformaron cómo comité de vivienda?  ¿Hace cuánto tiempo fue?  ¿Quién lideró el proceso?  ¿Cómo fue el proceso de elección de la EGIS?  ¿Cómo se desarrolló esta etapa?  ¿Cómo organizaron el trabajo?  ¿Qué nivel de participación tuvieron en esta etapa como socios y dirigentes del comité?</p>
	<p>Diseño de la vivienda</p>	<p>¿Cómo fue el proceso de diseño de las viviendas?  ¿Quién lideró el proceso?  ¿Sus opiniones fueron contempladas en el diseño de las viviendas?  ¿Quedaron conforme con el proceso desarrollado?  ¿Participaron todos en el diseño de la vivienda, tanto socios como dirigentes?  ¿Qué estrategias utilizó la EGIS para trabajar el diseño de la vivienda?</p>
	<p>Generación de ahorro para la vivienda</p>	<p>¿Cuál fue la estrategia utilizada por ustedes para juntar el ahorro para la vivienda?  ¿Cómo se organizaron las familias para cumplir con el ahorro de todos los socios del comité?  ¿Qué estrategia propuso la EGIS para</p>

		<p>que las familias reunieran el ahorro?  ¿Quiénes participaron de este proceso?</p>
	Asignación de las viviendas	<p>¿Cómo fue el proceso de asignación de la vivienda?  ¿Qué aspectos se consideraron para la elección de la vivienda?  ¿Quién lideró el proceso?  ¿Cómo organizaron la asignación de la vivienda?  ¿Qué nivel de participación tuvieron en esta etapa como socios y dirigentes del comité?  ¿Cuáles fueron los problemas o dificultades que surgieron?</p>
	Inauguración y traslado al nuevo barrio	<p>¿Cómo se desarrolló esta etapa?  ¿Cómo se organizaron las familias para trasladarse al nuevo barrio?  ¿Cuál fue la participación de los vecinos y dirigentes en esta etapa?  ¿Cuál fue la estrategia utilizada por la EGIS en esta etapa?</p>



### 8.3.- Anexo n°3: Consentimiento Informado Profesional EGIS



UNIVERSIDAD  
ALBERTO HURTADO

Facultad de Psicología  
Magíster en Psicología Social

#### **Consentimiento Informado**

Usted como profesional de la Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) “\_\_\_\_\_” que ha participado en la construcción de proyectos de vivienda enmarcados en el Programa Fondo Solidario de Vivienda (FSV) del Decreto Supremo N° 174, ha sido invitado a participar de la investigación “El valor de la participación: un análisis desde la experiencia y las prácticas desarrolladas en el Plan de Habilitación Social de barrios construidos en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda del D.S N° 174 de la política habitacional” realizada por Sandra Verónica Sepúlveda Venegas Trabajadora Social y alumna del Magíster de Psicología Social de la Universidad Alberto Hurtado.

Esta investigación busca explicar la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos y las EGIS en la implementación del Plan de Habilitación Social en el marco del Programa FSV. Para ello se pretende recoger su experiencia de participación en el proyecto habitacional con el fin de abrir un espacio de discusión en relación a la participación y rol que los vecinos y las EGIS tienen respecto a la participación que el Estado impulsa.

Por su rol como profesional de la EGIS, se le solicita una entrevista la cual tendrá una duración de aproximadamente una hora y media. En el caso que se requiera de mayor información se le solicitará una nueva entrevista para reforzar los temas tratados en esta investigación.

No existen riegos asociados por quienes participan de la investigación. Tampoco se ha previsto algún pago o beneficio por su colaboración. Se espera que los resultados beneficien a quienes han formado parte del proceso habitacional, ya que este estudio puede ser un aporte a considerar en la política habitacional, porque podría demostrar la importancia que tiene establecer la participación en estos procesos, considerando el valor que se le entrega a las políticas públicas cuando incorporan estos elementos dentro de sus propuestas.

La participación que usted tenga en esta investigación es absolutamente voluntaria, por lo que usted puede elegir participar o no ser parte del estudio y puede retirarse sin necesidad de justificarlo en el momento que usted decida.

Es importante destacar, que las entrevistas realizadas serán de carácter confidencial, de acuerdo a la Ley 19.628 de 1999, sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal. De este modo, su identidad y la de todos los participantes de la investigación, no será revelada en ningún documento y la información recogida será de uso exclusivo de los investigadores. En el caso de publicar citas de las entrevistas realizadas, éstas serán identificadas por un número y el nombre del grupo al cual pertenece el entrevistado, como por ejemplo: Dirigente Social 1, Vecino Barrio X, Profesional EGIS 1)

Si existieran mayores dudas o preguntas sobre el estudio, aun cuando sea posterior a la entrevista realizada, no dude en comunicarse con Sandra Sepúlveda Venegas a su correo [sandrasepulveda.venegas@gmail.com](mailto:sandrasepulveda.venegas@gmail.com). En caso de tener algún conflicto ético con el proceso investigativo o investigador puede dirigirse al Comité de Ética de la Facultad de Psicología de la Universidad Alberto Hurtado a través del siguiente correo: [eticapsicologiauah@gmail.com](mailto:eticapsicologiauah@gmail.com).

De acuerdo a la información proporcionada o que ha sido leída en esta declaración de consentimiento Informado, he tenido la oportunidad de realizar preguntas para aclarar dudas sobre la investigación, las cuales han sido contestadas satisfactoriamente. De este modo, acepto participar voluntariamente en esta investigación, entendiendo que tengo derecho a retirarme de la investigación en el momento que estime conveniente, sin perder ningún derecho, así como también solicitar que se elimine el material producido, en cualquier momento, incluso después de la entrevista.

Por último, una vez obtenido el informe final, realizaremos la devolución de la información recogida a los participantes de la investigación para retroalimentar e informar las conclusiones finales del estudio.

\_\_\_\_\_  
Nombre Participante  
Rut:

\_\_\_\_\_  
Nombre Investigador  
Rut:

\_\_\_\_\_  
Nombre Director Magíster  
Rut:

Santiago, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2015

#### 8.4.- Anexo n°4: Consentimiento Informado Dirigente Social / Vecino



UNIVERSIDAD  
ALBERTO HURTADO

Facultad de Psicología  
Magíster en Psicología Social

#### **Consentimiento Informado**

Usted como dirigente social o vecino del barrio “ \_\_\_\_\_ ” de la comuna \_\_\_\_\_ que ha participado en la construcción de su vivienda y barrio enmarcado en el Programa Fondo Solidario de Vivienda (FSV) del Decreto Supremo N° 174, ha sido invitado a participar de la investigación “El valor de la participación: un análisis desde la experiencia y las prácticas desarrolladas en el Plan de Habilitación Social de barrios construidos en el marco del Programa Fondo Solidario de Vivienda del D.S N° 174 de la política habitacional” realizada por Sandra Verónica Sepúlveda Venegas Trabajadora Social y alumna del Magíster de Psicología Social de la Universidad Alberto Hurtado.

Esta investigación busca explicar la valoración que tiene la participación en la experiencia y las prácticas desarrolladas por los vecinos y las EGIS en la implementación del Plan de Habilitación Social en el marco del Programa FSV. Para ello se pretende recoger su experiencia de participación en el proyecto habitacional con el fin de abrir un espacio de discusión en relación a la participación y rol que los vecinos y las EGIS tienen respecto a la participación que el Estado impulsa.

Por su rol de dirigente social o vecino del barrio, se le solicita participar de un grupo focal, el cual tendrá por duración aproximadamente dos horas. En el caso que se requiera de mayor información se le solicitará participar nuevamente de un grupo focal para reforzar los temas tratados en esta investigación.

No existen riegos asociados por quienes participan de la investigación. Tampoco se ha previsto algún pago o beneficio por su colaboración. Se espera que los resultados beneficien a quienes han formado parte del proceso habitacional, ya que este estudio puede ser un aporte a considerar en la política habitacional, porque podría demostrar la importancia que tiene establecer la participación en estos procesos, considerando el valor que se le entrega a las políticas públicas cuando incorporan estos elementos dentro de sus propuestas.

La participación que usted tenga en esta investigación es absolutamente voluntaria, por lo que usted puede elegir participar o no ser parte del estudio y puede retirarse sin necesidad de justificarlo en el momento que usted decida.

Es importante destacar, que las entrevistas realizadas serán de carácter confidencial, de acuerdo a la Ley 19.628 de 1999, sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal. De este modo, su identidad y la de todos los participantes de la investigación, no será revelada en ningún documento y la información recogida será de uso exclusivo de los investigadores. En el caso de publicar citas de las entrevistas realizadas, éstas serán identificadas por un número y el nombre del grupo al cual pertenece el entrevistado, como por ejemplo: Dirigente Social 1, Vecino Barrio X, Profesional EGIS 1)

Si existieran mayores dudas o preguntas sobre el estudio, aun cuando sea posterior a la entrevista realizada, no dude en comunicarse con Sandra Sepúlveda Venegas a su correo [sandrasepulveda.venegas@gmail.com](mailto:sandrasepulveda.venegas@gmail.com). En caso de tener algún conflicto ético con el proceso investigativo o investigador puede dirigirse al Comité de Ética de la Facultad de Psicología de la Universidad Alberto Hurtado a través del siguiente correo: [eticapsicologiauah@gmail.com](mailto:eticapsicologiauah@gmail.com).

De acuerdo a la información proporcionada o que ha sido leída en esta declaración de consentimiento Informado, he tenido la oportunidad de realizar preguntas para aclarar dudas sobre la investigación, las cuales han sido contestadas satisfactoriamente. De este modo, acepto participar voluntariamente en esta investigación, entendiendo que tengo derecho a retirarme de la investigación en el momento que estime conveniente, sin perder ningún derecho, así como también solicitar que se elimine el material producido, en cualquier momento, incluso después de la entrevista.

Por último, una vez obtenido el informe final, realizaremos la devolución de la información recogida a los participantes de la investigación para retroalimentar e informar las conclusiones finales del estudio.

\_\_\_\_\_  
Nombre Participante  
Rut:

\_\_\_\_\_  
Nombre Investigador  
Rut:

\_\_\_\_\_  
Nombre Director Magíster  
Rut:

Santiago, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2015