



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
PROFESOR GUÍA: LUZ CERECEDA

INFORME DE PRÁCTICA

CENTRO INVESTIGACIÓN SOCIAL UN TECHO PARA CHILE (CIS)

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN CONTEXTOS DE EXTREMA POBREZA:
¿OPORTUNIDAD DE EMPODERAMIENTO?

Esta villa habría sido muy distinta si toda la gente hubiera participado. Se podrían haber hecho más cosas. (...) Hizo falta una organización más comprometida. Y eso hubiera sido más seguro para todos los que vivimos acá. Yo al menos ya tire la esponja. Yo ya me di cuenta que acá la gente no le interesa. Y yo creo que nunca se va a hacer.

(Dirigente, Pudahuel)

CONSTANZA HURTADO ACUÑA
ISABEL CONTRUCCI HOHLBERG

INTRODUCCIÓN		
¿POR QUÉ ES RELEVANTE EL ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS DE VIVIENDA?	4
OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	6
EJES TEÓRICOS		
PRIMERA SECCION	NECESIDADES Y DEMANDAS8
SEGUNDA SECCION	FUNDAMENTOS DE LA PARTICIPACIÓN9
	I. Participación Ciudadana	
	II. Participación En Políticas Sociales	
	III. Participación En Vivienda/FSV	
	IV. Importancia De La Participación En Proyectos De Vivienda En Estratos Pobres	
	V. Niveles De Participación En Políticas Sociales.	
TERCERA SECCION	EFFECTOS ESPERADOS DE LA PARTICIPACIÓN 15
	I. Calidad De Vida	
	II. Cohesión Social	
CUARTA SECCION	DIFICULTADES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 18
QUINTA SECCION	CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN22
	FSVI: ¿Qué es el Fondo Solidario de Vivienda?	
	Actores; ¿Quiénes participan en el Fondo Solidario de Vivienda?	
COMPONENTES METODOLOGICOS DEL ESTUDIO	24
Selección casos de estudio		
Segmentación de entrevistas		
INTRODUCCIÓN AL INFORME DE RESULTADOS	27
ETAPAS DEL ANALISIS	28
RESULTADOS	29
CAPITULO I	DESCRIPCION DE LOS CASOS DE ESTUDIO 30
CAPITULO II	PASO DEL CAMPAMENTO A LA VILLA 43
	Ia. Realidad del campamento	
	Ib. El caso de los allegados	
	II. La casa propia: valoración de la vivienda	

CAPITULO III	AMBITOS Y FORMAS DE PARTICIPACION EFECTIVA DE LAS COMUNIDADES.....	53
	(A) FSVI, VIVIENDA DINÁMICA SIN DEUDA	54
	(B) ANALISIS POR ETAPAS DENTRO DEL PROCESO. FORMAS, ÁMBITOS Y NIVELES DE PARTICIPACIÓN EN CADA MOMENTO	56
	Etapa I	Postulación Familias, y Formación del comité de vivienda
	Etapa II	Selección EGIS y Constructora
	Etapa III	Compra del terreno
	Etapa IV	Mesa de Trabajo y Asambleas Generales
	Etapa V	Diseño del proyecto de construcción
	Etapa VI	Asignación de las viviendas
	Etapa VII	Entrega de las casas
	(C) EVALUACION DE LOS ACTORES	73
	I. Municipalidad/EGIS	
	II. Constructora	
	III. Comunidad De Base. Evaluación realizada por los dirigentes respecto de la Participación Comunitaria	
	IV. Comité De Vivienda. Evaluación realizada por la comunidad respecto de la representación de sus dirigentes	
CAPITULO IV	EFFECTOS ESPERADOS DE LA PARTICIPACIÓN.....	89
	I. Calidad De Vida	
	II. Capital Social. Transformación vínculos horizontales y verticales	
CAPITULO V	OBSTÁCULOS Y LIMITACIONES DE LA PARTICIPACIÓN	91
CONCLUSIONES	95
SUGERENCIAS PARA UNA MEJOR POLÍTICA HABITACIONAL	99
ANEXOS	103
	Anexo I	FSVI
	Anexo II	Etapas del proceso de postulación a la vivienda
	Anexo III	Instrumento de recolección de información. Entrevista en profundidad
	Anexo IV	Conceptualización
	Anexo V	Ficha técnica proyectos estudiados
	Anexo VI	Caracterización de los casos de estudio
	Anexo VII	Glosario de términos comunes
	Anexo VIII	Limitaciones del estudio
BIBLIOGRAFIA	122

¿POR QUÉ ES RELEVANTE EL ESTUDIO DE LA PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS DE VIVIENDA?

La Política Habitacional en Chile se enfrenta hoy a un nuevo panorama. El déficit de viviendas básicas es considerablemente menor al de la década de los noventa- al comienzo del gobierno de Aylwin la carencia era de 750.000 viviendas, al 2006 la cifra se reducía a 160.000. El aumento en el acceso ha caracterizado a las políticas sociales en cuanto a educación, salud, transporte y también en el ámbito de la vivienda, sin embargo en los últimos años se ha dado un giro hacia la importancia en la calidad de los bienes y servicios que se proveen por medio de dichas políticas. En el caso particular de la Nueva Política Habitacional, -implementada a partir del año 2002- se ha puesto especial énfasis a algunos aspectos como la ubicación de las viviendas, nivel de la construcción, en busca de no repetir experiencias como las casas Copeva. Esta nueva orientación de las políticas públicas incluye como herramienta fundamental la participación por parte de las familias sujeto de un proceso de (er) radicación. Se postula que la capacidad de organizarse en comunidad, ahorrar, y tomar decisiones con respecto al dónde, con quién y cómo vivir, es un aspecto esencial para alcanzar éxito en el proceso de consecución de una vivienda. A su vez, se plantea que existen otras consecuencias positivas de la participación que perdurarían más allá del proceso de erradicación.

“El tema de acceso a la vivienda ya no nos basta, ahora entramos al tema de la calidad de la solución. La calidad tiene que ver con la superficie, con la constructibilidad, pero también tiene que ver con el protagonismo que las familias tienen para lograr resolver este desafío. La posibilidad de organizarse, de ahorrar, de elegir el barrio donde van a vivir, de vivir con sus vecinos, es una tremenda oportunidad” (Saball en Castillo. M.J, Hidalgo. R, 2007)

En este sentido, al comprender la participación en el contexto de maximizar la calidad de las políticas que se implementan, cobra particular relevancia el caso de la participación de los sectores más pobres, esto porque se plantea un mayor desafío en la integración de las personas en el proceso. Para el caso de las políticas de vivienda, esto puede entenderse porque se espera participación en torno a un bien altamente valorado, antes inaccesible, y por lo tanto se pronostica que los efectos de esta intervención -como el logro de una mayor integración social- sean fuertes y permanezcan en el tiempo.

La participación se encuentra tensionada por dos aspectos claves de la implementación de las políticas de gobierno, por un lado la orientación que emerge desde el gobierno y por otro las dificultades propias de su puesta en práctica.

Es por esto que la investigación que se propone busca evaluar concretamente la participación en el marco del FSVI¹, es decir explorar en los modos y ámbitos a través de los cuales se implementa.

¹ Fondo Solidario de Vivienda I: el programa que regula el Capítulo Primero, destinado a prestar atención habitacional a familias que viven en condiciones de pobreza o indigencia de acuerdo al Instrumento de Caracterización Socioeconómica, en el

Los beneficios esperados de la participación pueden ser observados a través de distintas perspectivas desde el Estado, desde las organizaciones privadas que intervienen en el proceso de (er) radicación o bien desde los protagonistas del proceso. Consideramos que esta última perspectiva es privilegiada para evaluar los espacios de participación en el caso de la Nueva Política de Vivienda, porque desde la experiencia de estas personas, se pueden explorar los factores, mecanismos y áreas en que se dieron, y las consecuencias y nivel de satisfacción que declaran las personas con respecto a éstos. Y sobretodo porque la participación se relaciona con algunos elementos - el empoderamiento, la satisfacción frente a las soluciones de las demandas planteadas, la ciudadanía y pertenencia a la sociedad civil- que sostenemos, sólo se pueden evaluar a través de la experiencia de los ciudadanos.

Consideramos que la relevancia de la evaluación de la participación en el contexto del FSVI a través de las experiencias rescatadas de los casos de estudio, es describir el modo particular en que los diversos intereses, capacidades, y atribuciones se despliegan en su implementación. A su vez, permite conocer qué ventajas y limitaciones han caracterizado a los casos estudiados, y por lo tanto qué lecciones se rescatan de estas experiencias, para el perfeccionamiento de la participación en el futuro.

cual el Ministerio de Vivienda y Urbanismo participará otorgando subsidios habitacionales para su financiamiento y en el caso de proyectos de construcción efectuando la Inspección Técnica de Obras o contratándola por su cuenta y cargo. (D.S 174)

OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Analizar y evaluar la Participación en el marco del Fondo Solidario de Vivienda comprendido en la Nueva Política Habitacional, con el fin de dar cuenta de la experiencia y de las lecciones de familias que han participado de este proceso.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Dar cuenta de la percepción de las familias de los principales cambios -materiales, de su entorno y sociales- que se experimentan en el paso del campamento a la casa propia.
2. Realizar un análisis de los distintos ámbitos y formas de participación, diferenciando por etapas dentro del proyecto, y considerando la distinción de roles entre dirigentes y comunidad de base.
3. Evaluar cuán satisfechas están las familias con respecto al proceso de participación y respecto a los resultados de sus viviendas.
4. Conocer las dificultades, limitaciones del proceso de participación y adquisición de la nueva vivienda.
5. Dar cuenta de los mecanismos y áreas que permitirían potenciar la participación y satisfacer de mejor manera las demandas habitacionales en contextos de extrema pobreza.

En el siguiente capítulo se presentarán los principales lineamientos teóricos que sustentan la discusión presente en la investigación propuesta.

Una primera sección abarcará los antecedentes del proceso de postulación, y por lo tanto está dedicada a la discusión teórica que sustenta la discusión en referencia a las necesidades y demandas declaradas por las familias que postularon al FSVI en referencia a su vida en el campamento.

En una segunda sección, se realiza una lectura general de los principales tratamientos al concepto de participación ciudadana, entendida como el marco de referencia de la mayoría de acciones que ligan al individuo con el Estado. Complementariamente, se abarcan los conceptos de sociedad civil y ciudadanía. Posteriormente, se explica más concretamente de qué manera se inserta la participación ciudadana en las políticas públicas y en la administración o gestión del Estado. Un apartado especial está dedicado a la importancia de la participación en proyectos que involucran a sectores de bajos ingresos o estratos bajos de nuestra sociedad.

En la tercera sección, se hace referencia a las bases teóricas que sustentan la discusión respecto de la satisfacción de las familias una vez acabado el proceso. En esta sección, se hace referencia a los resultados esperados de la participación entre los que se cuentan el fortalecimiento de los lazos comunitarios -cohesión social-, el empoderamiento de las familias y el aumento en la satisfacción con la calidad de vida de éstas.

Una cuarta sección esta dedicada a las dificultades a las que se enfrenta la participación.

La quinta y última sección contiene los postulados básicos al contexto de investigación. Esta sección incluye las bases teóricas respecto de la Nueva Política habitacional, FSVI y los principales actores involucrados.

PRIMERA SECCION: NECESIDADES Y DEMANDAS

El ejercicio de la Participación requiere de la explicitación de las necesidades y demandas de los protagonistas, esta primera etapa es fundamental para que la participación satisfaga realmente las necesidades sentidas de las personas y así se puedan lograr los efectos positivos que se esperan de ésta. En cuanto a las necesidades y demandas que surgen en el momento que las personas son partícipes de un proyecto de (er)radiación surgen dos aspectos opuestos y complementarios que son posibles de potenciar mediante el proceso de participación. Primero, aspectos materiales o físicos - como abrigo, protección, acceso a servicios básicos- y luego otros de índole subjetiva - como el autoestima, la dignidad, la integración social. Ambos tipos de necesidades y demandas se enmarcan en los que se ha entendido tradicionalmente como la pirámide de necesidades humanas desarrollada por Maslow. Así la posibilidad de adquirir una vivienda remite esencialmente al cumplimiento de lo que se ha denominado necesidades de seguridad, relacionadas a la supervivencia y a la protección. Luego el proceso de (er)radicación también mantiene relación con los niveles más altos de esta pirámide, referidos a las necesidades sociales o de afiliación , como son la percepción de pertenencia a la comunidad con la que se postula y la sociedad en su conjunto, y a las necesidades psicológicas o de ego, referidas a la estima personal, como es la dignidad, y a la estima que se percibe por parte del resto de los miembros de la sociedad. Las motivaciones que de estas necesidades devienen explican la conducta humana, se ha señalado que una vez que las personas han superado una “etapa” centran sus expectativas en la consecución de los siguientes niveles de la pirámide, hasta orientar sus acciones en la autorrealización personal, que aparece como el último eslabón de las necesidades (Nieres. S, et al, 200) Estas motivaciones se movilizan y activan cuando la personas se enfrenan a cambios. En general se ha observado que frente a cambios estructurales, económicos o culturales, las personas varían sus, actitudes, valoraciones, y tendencias de conducta y creencias, y se produce un modificación de las necesidades y demandas que las personas perciben de la situación en la que están insertas. En este sentido el cambio que promueve el FSVI en la vida de los beneficiarios, no puede si no movilizar los imaginarios de las personas, hacia nuevas experiencias y posibles cambios en la calidad de vida, en el acceso a servicios, en la generación de nuevas redes, en su estado de animo, es decir, influir en todas las dimensiones de su vida, y solucionar aspectos de necesidades básicas y otras de carácter superior, o más subjetivo. Por lo tanto es de esperar que exista un conjunto de imaginarios, que al ser conscientes y comunicables permiten captar qué es lo que se espera y requiere generar luego del cambio. La relación entre las necesidades y demandas y la participación puede comprenderse porque las necesidades son constitutivas de la participación. En una primera etapa suscitan la manifestación ciudadana por que estas se solucionen, ampliando los ámbitos, y haciendo uso del conocimiento útil que de las experiencias personales deviene, y en instancias posteriores resulta interesante como criterio de evaluación del desarrollo de la participación. Las necesidades y demandas de las personas son una medida del logro de los resultados alcanzados luego de la participación.

SEGUNDA SECCION: FUNDAMENTOS DE LA PARTICIPACIÓN

I. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Hoy en día, existe un amplio consenso a nivel nacional respecto de la importancia de la participación social de cara al fortalecimiento de la ciudadanía, la democracia y el ejercicio de las políticas públicas. Este consenso se explica sobretodo gracias al convencimiento de que la participación social contribuye a la existencia de una sociedad civil "densa", con organizaciones y colectivos capaces de canalizar los intereses y motivaciones privadas hacia un espacio de interlocución pública (Serrano 1998). Aún más, se establece que sólo mediante una participación efectiva y constante, la ciudadanía puede ejercerse plenamente, mejorando la relación entre el ciudadano y el Estado. En el ámbito de las políticas públicas y los programas gubernamentales, la participación adquiere especial relevancia, por tratarse de un espacio donde las necesidades de las personas y las posibilidades de satisfacerlas por medio de la ayuda estatal deben conjugarse en un equilibrio muchas veces difícil de lograr. Debido a lo anterior, es que la conceptualización de un tema tan denso y lleno de significado como lo es la participación, no puede sino abarcar todas las esferas en las que las personas participan. En este sentido, comenzaremos tomando un marco conceptual más bien amplio -que incluye la importancia de la sociedad civil y su fortalecimiento, y la participación en la administración pública de todo tipo- para luego acercarnos a las distintas conceptualizaciones que se han realizado concretamente para la participación social en proyectos estatales destinados a estratos de bajos ingresos.

Dicho lo anterior, vemos que el concepto de sociedad civil se refiere a un "espacio intermedio que no está ocupado ni por el mercado ni por el Estado o los partidos políticos. Se trata de asociaciones, agrupaciones intermedias, movimientos sociales, grupos formales o informales, organizaciones sociales, productivas, territoriales o funcionales donde participan directamente vecinos, ciudadanos, o habitantes, las que juegan papeles diversos en lo que concierne a su aporte a la política pública, la protección social de la población y la integración social" (Serrano, 1998). En este contexto, en la literatura afín al tema de la participación ciudadana, se ha recalcado siempre la importancia del papel que estas organizaciones intermedias juegan como mecanismo de coordinación y/o regulación en la sociedad actual. En este contexto, la participación ciudadana, entendida como la "superación del déficit de ciudadanía, no sólo es un valor en si mismo, sino también contribuye a la consolidación democrática al controlar y limitar el poder del Estado; estimula el compromiso de los miembros de la comunidad en el procesamiento y solución de las demandas sociales, desarrolla una cultura democrática de tolerancia (...) Asimismo, enriquece los flujos de información, incrementa la eficiencia de la política económica y el impacto social de los proyectos de desarrollo". (BID 2003, citado en Proyecto de reforma y modernización del Estado, Parte 1). Siguiendo las ideas expuestas, la participación equivaldría a generar los espacios de visibilización de lo público, y de lo comunitario. En este contexto, los intereses públicos, como sabemos, no se agotan en lo estatal, sino que conciernen a toda la comunidad ciudadana, y a sus intereses en cuánto sociedad civil. Según Claudia Serrano, interrogarse acerca de la participación ciudadana en asuntos de interés público equivale a preguntarse acerca de la forma en que se ejerce la ciudadanía y se pone en marcha la estructura de

derechos y deberes de las personas frente al Estado. Aquí radicaría entonces, la importancia de la relación entre las personas, sus demandas y la forma en la que el Estado las acoge y da forma.

Por otra parte, la ciudadanía apunta a la idea que los gobernados quieran elegir a sus gobernantes, quieran participar de la vida democrática y tengan una conciencia de pertenencia a la sociedad política (Touraine 1995 en Reforma al Estado). Así, la ciudadanía nos remite a la idea de una estructura de derechos y responsabilidades de las personas en relación con el Estado y la comunidad política. La participación está en el centro de la ciudadanía, ya que la supone y a la vez, genera espacios donde el sentimiento ciudadano puede fortalecerse por medio de una participación que genera lazos y sentimiento de responsabilidad en determinados ámbitos.

Si, como hemos venido revisando hasta este punto, por participación entendemos el proceso de intervención de la sociedad civil, individuos y grupos en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno, y por ciudadanía la reivindicación de un sujeto de derechos y responsabilidades frente a un determinado poder, entonces resulta ilusorio pensar en una ciudadanía que pueda existir plenamente sin el ejercicio constante y deliberado de la participación de los sujetos en todos los ámbitos que le competen como tal.

II. PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS SOCIALES

Hoy en día, nos encontramos a menudo con sujetos que se relacionan con el Estado de una forma particular; ya no se le exigen soluciones sino que se demanda un puesto privilegiado en la ejecución de un futuro que les compete directamente. El ciudadano de hoy en día se ha asumido responsable frente a sí mismo y por lo tanto ha modificado sus expectativas frente al Estado. Serrano será enfática al señalar que nos encontramos frente a una diversidad de identidades en juego en la vida social y que plantean nuevos requisitos al desarrollo de la ciudadanía. A la vez, estamos frente a un modelo de bienestar que ha modificado profundamente el rol del Estado, que busca nuevos espacios de coordinación y negociación y que espera de sus usuarios un rol activo como agente de validación y a la vez de control de la acción pública. (Serrano 1998) En otras palabras, vemos como cada vez más, el Estado necesita la participación ciudadana en políticas públicas para poder cumplir sus propósitos de gestión pública, con el fin de fortalecer la democracia y como canal que contribuye a robustecer el capital social y el fortalecimiento de la sociedad civil.

A este respecto, la literatura consultada entrega amplios consensos respecto de la relación privilegiada que existe entre el ejercicio de una plena ciudadanía, la existencia de una sociedad civil fuerte, y de comunidades mayormente cohesionadas. Así mismo, se establece un vínculo casi indisoluble entre la participación efectiva en el marco de una administración estatal que se mantiene siempre en contacto con las demandas locales, incluyendo entre los actores principales de las políticas públicas, a sus beneficiarios.

Según autores como Luis Eduardo Bresciani, la participación social puede ser entendida como el “proceso necesario para lograr proyectos y planes donde todas las partes involucradas sientan satisfechas sus necesidades. (...) En este sentido, se puede establecer que la clave de una política

urbana participativa dependerá, en forma crítica, no tanto de la voluntad de la autoridad como de los mecanismos formales e institucionales que faciliten los acuerdos y aseguren su materialización” (Bresciani 2006). En este contexto, la participación ha sido entendida como el conjunto de actividades voluntarias mediante las cuales los miembros de una sociedad participan directa o indirectamente, en la elaboración de la política gubernamental. En este punto, nos interesa sobre todo destacar algunas opiniones divergentes al respecto, según las cuales se argumenta que para obtener participación de calidad en políticas sociales, no basta que existan los mecanismos formales y el espacio destinado a aquello, sino que crecientemente se ha vuelto importante considerar el contexto en el que se plantea la política y se espera la participación de los involucrados. De esta forma, creemos, se vuelve importante dar mayor atención a las dificultades concretas y visibles que presenta nuestro país a la hora de generar instancias de participación que puedan ser efectivamente aprovechadas por los beneficiarios de las políticas. Por último, ideas afines a las anteriores consideran importante dar especial énfasis a las características de las comunidades, y la posibilidad de que exista en ellas una pérdida del hábito de participar. Como se verá, lo anterior ocurre sobretodo, en estratos pobres a los cuales se les suman otros factores que dificultan la participación efectiva en proyectos que los atañen directamente.

Complementariamente, vemos que tradicionalmente la participación ha estado cargada positivamente, siendo conceptualizada por diversos autores destacando sobretodo sus beneficios en una apropiación de lo público. En este contexto, participar es “tomar parte activa” (Sartori en Reforma al Estado), y por lo tanto se encuentra directamente relacionada con el ejercicio de la propia libertad en la esfera de lo público. De hecho, autores como Hannah Arendt han destacado tanto el carácter público como el comunitario de la participación en éstos términos: la ciudadanía activa, esto es -el compromiso cívico y la deliberación colectiva acerca de los temas que afectan la comunidad- sólo tiene sentido y posibilidad de ser en el espacio en que se construye lo público (Arendt en Reforma al Estado). En palabras de Arendt, la participación activa en temas de relevancia para la comunidad supone siempre, la capacidad humana de actuar en concierto.

Si bien es cierto que la participación social y ciudadana puede darse -y de hecho es esperable y deseable que así lo sea- en todos los ámbitos en que un grupo de personas debe decidir respecto a algo, es decir, en cada una de las aristas de la sociedad, pareciera que dicha participación encuentra un terreno privilegiado en discusión de problemáticas sociales que apelen directamente a los intereses concretos de las personas. Tal como hemos venido revisando, por gestión pública nos referimos de manera amplia a todas aquellas instancias en que se delibera respecto de un tema de interés general, cuyas decisiones afecten a una comunidad en su conjunto. Por lo tanto, podemos apreciar de que manera la participación se perfila como el principal camino para la expresión de un interés general y compartido: el interés de la sociedad civil. En términos generales, todas las formas de participación comunitaria que encuentran su espacio en la administración pública, promueven de una u otra manera el uso eficiente de los recursos públicos, y fortalecen las respuestas de los organismos públicos y las demandas ciudadanas (Serrano 1998).

La participación ciudadana en políticas públicas se refiere al rol del ciudadano en cuanto usuario de los servicios públicos y en cuanto partícipe de las decisiones y gestiones asociadas a la

implementación de programas sociales. Se ha encontrado cuantiosa literatura que sostiene y defiende la importancia de un ciudadano participante, que tenga por objetivo influir en la agenda pública, generar espacios de participación y demandar continuamente un rol de importancia en la generación de políticas públicas que lo atañen.

En este sentido, Serrano argumenta que la participación ciudadana en la planificación y ejecución de la política social se refiere especialmente, a la influencia de los individuos y sus organizaciones en la toma de decisiones sobre asuntos de interés público, en la priorización de necesidades o problemas, la formulación y diseño de políticas y programas, la ejecución de los mismos y en la evaluación, fiscalización y control de los programas y sus resultados por parte de la comunidad. De esta forma, la autora sostiene que la participación ciudadana "ideal" sería aquella en la que los sujetos de la política social se sienten parte y colaboran en el diseño, gestión y control de los programas y en la cual, este proceso les genera habilitación, experiencia y capacidad para desarrollar otros procesos sociales relevantes.

Por último, la literatura consultada señala que uno de los mayores beneficios de la participación, es que ésta es un instrumento que contribuye a elevar la calidad de las políticas públicas generando mayor eficiencia -la comunidad aporta recursos- y mayor eficacia -se supone que la participación de la comunidad permite alcanzar resultados mejores y más sustentables-.

A este respecto, podemos agregar que de aquí en adelante, se entenderá la participación en políticas sociales como un criterio de gestión pública que se orienta a estimular, favorecer y promover, en distintos grados y niveles, la participación directa de la población beneficiaria en la gestión de los programas y proyectos que les están destinados. La participación es vista, en consecuencia, como un instrumento que contribuye a elevar la calidad de la acción social del Gobierno. Ella implica la incorporación real y efectiva de los beneficiarios en la gestión directa de las acciones que se desprenden de los programas -gestión social-. (Serrano 1998) Siguiendo a autores como Luis Eduardo Bresciani, otros argumentos justifican la inclusión de la participación en la formulación y concreción de las políticas sociales. Principalmente, se señala que las comunidades o usuarios, poseen un "conocimiento útil" necesario para que los ejecutores de éstos logren mejores resultados. En otras palabras las demandas de las personas- y las posibles soluciones u opciones que ellas mismas proponen- deben ser complementarias a la gestión de las autoridades, coordinando así la especificidad y estandarización de los problemas y soluciones. En los casos en que la política pública resulta ser ciega respecto de la necesidad de estar alineada con sus beneficiarios, ocurre que los proyectos no logran atraer el interés de los potenciales actores, y los gestores públicos no conseguirán beneficiarse de este "conocimiento útil" disponible en la comunidad. El resultado son programas o proyectos irrelevantes o insuficientes para aquellos que se pretendía beneficiar. (Bresciani 2006). Más aún, autores como Bernardo Kliksberg serán enfáticos al señalar que la participación efectivamente da resultados y presenta ventajas comparativas. Según Kliksberg, elaborar políticas y programas incluyendo en sus fases la participación ciudadana tiene por lo menos tres ventajas comparativas: ayudan a la equidad, a la eficiencia y a la sustentabilidad de las políticas. Con respecto a la equidad y la eficiencia, la participación ciudadana da un 'plus' en la planeación, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas públicas. En la elaboración de los

programas, la comunidad es la fuente más precisa de detección y priorización de necesidades relevantes. Es ella la que tiene más conocimiento cierto sobre sus déficit y urgencia relativa de éstos. Además de identificar de mejor forma las dificultades y oportunidades. Finalmente, hace sustentables las políticas puesto que, por medio de la participación, la comunidad puede desarrollar el sentimiento de ownership, de propiedad del proyecto (Kliksberg 2000).

III. PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS DE VIVIENDA SOCIAL _ FSV I

A continuación revisaremos los principales conceptos que nos servirán para adentrarnos con mayor profundidad en el análisis del espacio de participación comunitaria que prevé concretamente, el programa Fondo Solidario de Vivienda. Como se ha visto, el análisis que se propone contemplará tanto la percepción de participación por parte de los ciudadanos, así como la evaluación que éstos mismos realizan del proceso en su conjunto.

Dicho lo anterior, los motivos de la integración de la participación a los distintos programas de políticas de gobierno resultan evidentes. Ya sea para subsanar un déficit percibido en las anteriores políticas, ya sea para mejorar la calidad y efectividad de los programas, lo cierto es que en los últimos años un número importante de políticas públicas han integrado espacios de participación e impulsado su derecho de uso por parte de los beneficiarios. Más específicamente, la participación en el FSVI se ve en gran medida fomentada por lo concreto del proyecto: la gente sabe que al involucrarse activamente en el programa obtendrá algo específico y largamente ansiado: su casa propia: "Las personas saben lo que pueden esperar desde un principio y participan en todo el proceso, trabajando desde el inicio con los que serán sus vecinos. La gente lo vive, lo sueña, el resultado lo siente como un logro propio." (Surawski 2000). Sin embargo, lo anterior no siempre resulta ser del todo cierto, ya que como hemos visto, procesos de participación que han resultado de algún modo deficientes, pueden generar expectativas demasiado altas en las personas, y por lo tanto provocar frustración e insatisfacción con los resultados del proceso.

De acuerdo a los principios del diseño del Programa Fondo Solidario de Vivienda, los objetivos de la participación son los siguientes:

- Promover la participación ciudadana y la habilitación social favoreciendo el desarrollo de redes e inclusión social.
- Promover la asociatividad local y empoderar a la población para la toma de decisiones sobre sus viviendas y barrios.
- Desarrollar la ciudadanía al entender la vivienda como parte de un proceso habitacional que incluye la convivencia y el desarrollo local. La inclusión de la participación en el programa tiene como objetivo principal incluir a los postulantes en todo el proceso habitacional, de modo que puedan tomar decisiones respecto de la localización, características de la solución habitacional y otras iniciativas programáticas.
- Fortalecer la vida comunitaria y empoderar a los residentes para la sustentabilidad y desarrollo del proceso habitacional, entregando herramientas que permitan a las familias adecuarse a una nueva realidad social y familiar.

IV. IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS DE VIVIENDA EN ESTRATOS POBRES

Según la Fundación “Trabajo en la Calle”, en contextos de exclusión -como lo es la situación de quienes viven en un campamento, o que por diversos motivos no tienen una casa propia- se verifican algunas amenazas que tienen relación sobretodo, con el contexto en que se habita. Dentro de éstas amenazas, destacan las dificultades propias de los ámbitos sociocultural -ausencia de capital cultural y redes sociales adecuadas-, socio comunitaria -problemas de confianza-, y urbana y geográfica -segregación espacial de la mayoría de los campamentos-. En este contexto, el proceso de obtención de la vivienda vendría a subsanar éstas y otras carencias, mediante una necesidad clara de organización de las demandas comunitarias, y un incremento de las redes de apoyo y el ahorro, entre otras. En este sentido, destacamos que en el contexto de grupos vulnerables, la participación podría entenderse como una herramienta para hacer frente a dichas amenazas de vulnerabilidad, sobre todo si tenemos en cuenta las consecuencias deseables que todo proceso participativo debería tener en la comunidad.

V. NIVELES DE PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS SOCIALES,

Niveles de participación. La siguiente tipología se ha definido siguiendo especialmente los criterios analíticos de Claudio Orrego, y conjugándolos con distintas concepciones de participación consultadas. Los niveles presentados no son excluyentes entre sí, ni implican un gradiente de participación, sin embargo, pueden relacionarse de manera directa con distintos modos de participación y/o momentos en el tiempo.

- Acceso a la información: proveer información sobre derechos, responsabilidades y opciones.
- Consultiva. Se toma la opinión del grupo, con o sin general una relación vinculante. En general se verifica bajo la forma de una invitación a los ciudadanos a opinar respecto de las materias de disenso.
- Consulta vinculante o decisional: los ciudadanos protagonizan el proceso de toma de decisiones o implementación sobre un programa particular.
- Representación: implica algún grado de influencia, principalmente a través de representantes ciudadanos en los órganos directivos consultivos de organizaciones comunitarias
- Control de los resultados del proyecto

Es importante destacar que la participación, como hemos venido revisando hasta este punto, se reviste de formas y ámbitos diferenciados según las etapas o fases que contempla el proyecto social en particular. En este sentido, es fundamental una lectura que realice un análisis lo más analítico posible, con el fin de identificar, para cada fase del proyecto, el nivel de participación perseguido por el diseño de la política y el nivel de participación efectivamente alcanzado. Concretamente, se plantea que los niveles de participación se relacionan directamente con el momento del tiempo y nivel de avance en que se encuentre el proyecto, por lo que se ha optado por aplicar una lectura diferenciada para cada etapa o fase del proyecto definida anteriormente.

TERCERA SECCIÓN: EFECTOS ESPERADOS DE LA PARTICIPACIÓN

La satisfacción puede ser comprendida como la “diferencia” entre la evaluación cognitiva que se hace acerca de la situación actual, en este caso la adquisición de una vivienda definitiva, y las aspiraciones que se tenían sobre esta situación. (Hernández, L. et al, 2004) La satisfacción residencial considera aspectos objetivos y subjetivos de la vivienda, el barrio y los vecinos. Una percepción positiva de estos aspectos contribuye, incluso más que los aspectos materiales de la vivienda, a la sensación de conformidad que experimentan las personas sobre su vida. La satisfacción residencial es relevante de estudiar porque constituye uno de los aspectos fundamentales de la satisfacción con la vida en general. (Aragones, 1990) La relación entre la Satisfacción y el ambiente ha sido estudiada empíricamente, pues se sostiene que el mejor acercamiento a los grados de satisfacción que experimentan las personas es la consulta directa. A su vez se han distinguido tres dimensiones en que se puede abordar la Satisfacción residencial, primero uno físico/material, en esta dimensión destacan los aspectos de tamaño y ubicación del lugar de residencia. Luego se ha definido un segundo ámbito que hace referencia a las actividades y roles que se posibilitan, o limitan, por el ambiente residencial y por la localización de las nuevas viviendas, destacan las oportunidades laborales asociadas al nuevo lugar de residencia. La tercera dimensión queda definida por la influencia del lugar de residencia en las relaciones interpersonales que establecen las personas, tanto con las instituciones como con el resto de las comunidades que la rodean. (Reimel, S. et al, 1992) Es importante precisar que el grado de satisfacción depende de las expectativas de las personas, y a su vez éstas se relacionan con el contexto social al que pertenecen., es decir la percepción sobre la materialidad, las actividades, y las relaciones sociales, dependen de las construcciones conceptuales propias de cada comunidad. En otras palabras las concepciones sociales particulares sobre aspectos influirán en lo que las personas esperan, y por lo tanto afectarán la evaluación que hacen sobre su situación residencial.

Dada la importancia de la Satisfacción residencial, se ha considerado relevante dar cuenta de los efectos específicos que podría tener la participación sobre ésta. Existe una correspondencia entre los efectos esperados de la participación y los ámbitos en que se puede medir la satisfacción residencial. Así un mejoramiento de la calidad de vida, conformidad con respecto a lo adecuado en cuanto a tiempo y dinero de los resultados (eficacia y eficiencia), y cohesión social mantienen una íntima relación e influyen la actitud expresada hacia la nueva situación habitacional.

I. CALIDAD DE VIDA

Se ha comprendido la relación entre calidad de vida y ambiente de tal manera que se sostiene que “la persona, el ambiente y la conducta se determinan recíprocamente” (Hernández. L, et al, 2004) En esta interrelación se sitúa el segundo efecto esperado de la participación en políticas habitacionales. Al respecto existe evidencia empírica acerca de que “las personas desean mejorar las condiciones materiales del contexto comunitario, como una forma de alcanzar, mantener y garantizar la apropiación de la vivienda, considerando que la participación es un medio eficaz para lograrlo” (Hernández. L, et al, 2004)

Así se establece una relación entre participación y calidad de vida. Se considera que las variables no mercantiles asociadas a la salud- la posibilidad de disfrutar de un medioambiente sin ruidos, descontaminado, descongestionado, soleado, a las oportunidades de la ciudad-conectarse con el resto de la ciudad por diversos modos, contar con servicios de proximidad, contemplación recreación, o a cuestiones psicosociales- lugares seguros, donde ocurra interacción social, la identidad, la herencia y los valores construidos en el tiempo- son fundamentales al considerar los resultados y orientación de la participación. Se trata de dimensiones no medibles desde la economía, que deben ser integradas en el proceso de participación, porque el mejoramiento en la calidad de vida de los sujetos de las políticas públicas es un efecto esperado de la participación. A su vez, se trata de ámbitos que solo pueden ser aprehendidos desde las personas, y por lo tanto desde ellas proviene el mayor incentivo para su participación y el logro de este objetivo. Sin embargo se señala que “estas dimensiones son parte del valor económico del bien inmueble, en la medida que pueden transformarse en factores de atracción de la demanda, mediante la generación de sentimientos de pertenencia o de imagen de marca” (Castillo.M.J, Hidalgo. R, 2007)

II. COHESIÓN SOCIAL

Los Estados de Bienestar se caracterizan porque la producción de bienestar se reparte entre distintos actores, quedando reservada para el Estado la labor de redistribuir y proteger a los ciudadanos contra los riesgos sociales, el Mercado es el espacio de elecciones individuales, y obtención de ingresos y seguros. La complementariedad de las funciones entre ambos actores, provoca un cambio en el orden social, por un lado, las políticas sociales orientadas a asegurar condiciones básicas para la vida de las personas, provocan una ruptura en el modelo tradicional del Mercado según el cual el trabajo el salario y el bienestar mantienen una relación de causa y efecto. Por otro lado la acción emprendida por el Estado debe observarse activamente pues se establece una especie de retroalimentación entre las políticas sociales emprendidas por éste y los efectos que estas provocan en la sociedad. De este segundo aspecto deriva la relación entre Estados de Bienestar y cohesión social, es decir la influencia que las políticas ejercen sobre la sociedad, y luego la sociedad sobre éstas, puede ser observada en términos de las relaciones al interior de las comunidades, y en su manifestación como aporte para la integración social, por ejemplo la posibilidad de inserción al Mercado (Marcel. M, et al, 2008)

“Los regímenes de bienestar inciden sobre la cohesión social al entregar a diversos procesos y actores -el mercado, el estado y las empresas -la capacidad para incidir sobre el bienestar de las personas generando relaciones de cooperación, adhesión, jerarquía o exclusión” (Marcel. M, et al, 2008)

La relación entre Estado de Bienestar y cohesión social se establece de manera bidireccional. Si bien el carácter y modo de implementación de las políticas sociales que emanan del Estado están determinadas por el contexto, político, cultural y económico de la sociedad, estos últimos no son estáticos en el tiempo. Y precisamente, una de las fuentes de posibles cambios del modo en que las personas se relacionan, es provista por las políticas sociales. El modo específico en que el Estado puede realizar tales modificaciones es a través del fortalecimiento o debilitamiento de distintos

actores, de las instituciones, de las aspiraciones, y de las expectativas que constituyen el desarrollo de las políticas sociales.

La relevancia de esta relación, adquiere fuerza en el marco de las sociedades Latinoamericanas, por la cohesión social débil que la caracteriza, se ha señalado que esta característica no solo es fruto de las desigualdades económicas y sociales sino que se ve reforzada por la percepción, y construcción que se hace en torno a ésta. En este sentido se ha señalado que, en estas sociedades la falta de cohesión no se explica por la polarización - de creencias, de conflictos políticos- sino por el distanciamiento social, es decir, son la exclusión y la segregación las que provocan la sensación de conflicto social, más que el enfrentamiento entre las personas. Un buen ejemplo de lo anterior es la imputación de la desigualdad- ya sea desde la situación de riqueza o desde la pobreza- a los individuos y no a la sociedad en su conjunto.

Estos planteamientos conducen a pensar que desde las personas no se problematiza la estructura social, sino que se adjudica más valor a los argumentos en la dirección de logros individuales, esto se condice con las altas expectativas y aspiraciones de movilidad social que declaran las personas, pese a la fragilidad de la cohesión al interior de la sociedad. En términos de cohesión social, esto puede comprenderse como un debilitamiento en las relaciones y vínculos entre desconocidos, y el fortalecimiento de los vínculos individuales- como familia, comunidad religiosa- sobre los que se funda la cohesión social de estas sociedades. Complementariamente a esta extensión y consolidación de los vínculos de tipo familiares, Latinoamérica se caracteriza por altos niveles de desconfianza, este rasgo conlleva a baja integración institucional, la consecuencia de esto es que se dejan de percibir los beneficios de la asociatividad.

En síntesis “la cohesión social es un bien público que debe ser promovido por las políticas públicas” (Tironi, 2008), las políticas sociales deben enfocarse en bienes sociales, y limitarse a la solución de preferencias individuales. Particularmente, en esta relación entre las políticas sociales y su potencial para favorecer el desarrollo de la cohesión social, se espera que las políticas habitacionales diluyan los conflictos de desigualdad, inequidad y falta de oportunidades que caracterizan a sociedades como la nuestra. Estos objetivos se pueden ejemplificar a través de la localización de los distintos proyectos habitacionales, pues se espera que por medio de las decisiones en ámbitos como éste se fortalezcan las redes y lazos sociales, y se supere la desconfianza. A su vez, se espera que en su puesta en práctica, las políticas sociales potencien la acción colectiva y se sienten las bases de la reciprocidad, en otras palabras se persigue una consolidación del capital social. (Sojo. A, et al, 2007) En síntesis, los beneficios de políticas públicas orientadas a una mayor cohesión social, pueden observarse a través de mayor integración social y por medio de la consolidación del capital social, posibilitando así, el traspaso y distribución de bienes y oportunidades en la sociedad, y por lo tanto es un enfoque fundamental a la hora de analizar los resultados de las políticas habitacionales dirigidas a los mas pobres.

Una vez vistas las razones que justifican la participación como herramienta de las políticas públicas, revisaremos dificultades y obstáculos a los que se enfrenta esta práctica en todos los niveles, desde la perspectiva del Estado hasta las comunidades beneficiarias.

RELACIÓN ENTRE EL ESTADO Y LA SOCIEDAD CIVIL

En la actualidad se observa una pérdida de confianza en la estrategia democrática representativa, como el modo que asegura el orden y cohesión en las sociedades. Este rasgo se manifiesta en la pérdida de confianza en los partidos políticos y en instituciones como el Congreso, esta característica se extiende a las relaciones que se dan en la Sociedad Civil. En parte este nuevo escenario político puede comprenderse por el desarrollo de la globalización, contexto global que agudiza algunos rasgos como el individualismo, en este sentido no solo hay más heterogeneidad social sino también comportamientos y aspiraciones más individualizados, esto dificulta aún más las acciones y decisiones tomadas en conjunto guiadas por el bien de toda la sociedad. La participación surge como respuesta desde la política a ésta complejidad social y cultural y por lo tanto emerge como una alternativa a la democracia representativa. Sin embargo para que el ejercicio de ésta sea posible debe enfrentar el entramado de motivaciones, expectativas, roles y valores que surgen en una sociedad altamente fragmentada. En el caso de Latinoamérica se ha estudiado la participación como una vía para la solución de los problemas sociales que aquejan a la región, es decir, como una solución frente a la exclusión, la desigualdad y la segregación. En el caso de Chile surgen perspectivas que atribuyen estas características sociales, como la fragmentación de la sociedad civil, a las políticas represivas y la implantación de un modelo neoliberal en la década de los ochenta. Bajo esta concepción, la participación y la innovación en políticas públicas, aparecen como instrumentos para modificar las consecuencias negativas del régimen político instaurado en los ochenta, en específico se hace referencia a la incorporación de privados en la implementación de soluciones a problemas sociales como es la carencia de vivienda “Desde que se adoptó este modelo el Estado ya no produce las viviendas directamente pues se transformado en un ente que encauza la demanda habitacional y licita un mínimo de soluciones” (Cid. P, 2005) Las iniciativas de participación son criticadas por adquirir un carácter paternalista e impedir el verdadero despliegue de la ciudadanía de las personas. En este sentido no podría alcanzarse una adecuada coordinación de las necesidades sociales, pues la lógica económica neo liberal se presenta como una dificultad de orden estructural. El obstáculo más patente desde esta perspectiva se expresa a través de una cierta distancia entre especialistas “que saben” y comunidades que aparecen como quienes “no saben”, participación así ejercida es el reflejo mas patente del paternalismo al que se hace referencia. Bajo este marco la participación en políticas de vivienda es esencialmente asimétrica, y las desventajas a las que se enfrentan las personas más vulnerables insuperables. (Cid. P, 2005) “Nos parece que, a pesar de las buenas intenciones de los últimos gobiernos, la realidad de la participación de los pobres en proyectos de vivienda es del tipo informativa y consultiva” (Cid. P, 2005)

Existe una segunda mirada acerca del rol de la participación. Desde la perspectiva del Estado, en el caso de Chile desde los gobiernos de Concertación, se ha intentado dar solución a esta fragmentación social a través de la descentralización de las funciones. La participación ocupa un lugar privilegiado en esta nueva lógica estatal "En estos casos la versión fundamental estaba ligada a la idea de la participación como una respuesta ciudadana que permitiría la "tercera vía", ni capitalismo ni comunismo y que en algunos casos hacía referencia al capitalismo popular, en otros, a la posibilidad de "cogestión empresarial", o a la autogestión" (Briceño-Leon. R, 2003) Así, la orientación de las políticas públicas debe centrarse en la consecución de Integración social, y no en la obtención de bienes materiales que solucionen las necesidades de los sectores mas desfavorecidos de la sociedad. Lo que se busca es que las personas logren "convertirse en actores de sus propias vidas, incidiendo en lo que les ocurre y dejando de ser meras víctimas de los acontecimientos" (Raczynski, D. & Serrano, C, 2001)

Sin embargo, se han presentado obstáculos en la puesta en práctica de la participación, aún bajo esta mirada más favorable para su desarrollo. El tipo de relaciones estratégicas que se establecen al interior de la Sociedad Civil y que han caracterizado la política en Latinoamérica, presentan el primer obstáculo para la participación. Se ha resaltado la presencia del clientelismo y de las relaciones de tipo competitivas como una primera barrera a la que se debe enfrentar la participación. Los vínculos clientelistas refieren al intercambio de beneficios por apoyo político entre autoridades y comunidades beneficiarias, el conocimiento y el ejercicio de este tipo de transacciones depende tanto de políticos como por los ciudadanos que obtienen beneficios de éstas. "En la ausencia de partidos políticos nacionales fuertes y con la descentralización de la política social, el uso clientelista de la política social para establecer una base política local ciertamente no ha disminuido en comparación al pasado" (Bryan R. 2001) Las relaciones de tipo competitivas responden a la descentralización propia de los Estados Latinoamericanos, en este caso se hace referencia a la disputa por los recursos entre distintos actores locales, como municipalidades, ONGs, gobiernos locales entre otros. (Bryan R, 2001)

Un segundo ámbito en que se han constatado dificultades es a nivel estatal, en este caso aparece una cierta distancia entre las orientaciones que emanan de los gobiernos y su materialización, esta tensión puede comprenderse por las distintas interpretaciones de cada organismo encargado de implementar las políticas. También se ha destacado la falta de claridad frente al rol ha desempeñar por el Estado en esta nueva lógica que intenta optimizar los roles de actores privados y de la sociedad civil. Esta tensión, entre lo general y lo específico, se traduce en una "una multiplicación de programas con vicios de atomización, dispersión y duplicación de esfuerzos" (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001). Finalmente estas falencias se traducen en programas que demuestran falta de pertinencia en las soluciones ofrecidas a las distintas comunidades, además de una desvinculación entre el diseño y la ejecución de estos (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001) En niveles más concretos se constata que los diseños son rígidos, centrados en actividades y productos. Esto se debe en parte a que se enmarcan en lógicas sectoriales, provocando así separación entre el diseño y la implementación (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001) La conjunción de la tensión entre Estado y organizaciones descentralizadas, sumada a los problemas de diseños, se materializan en la falta de claridad de los efectos esperados de los programas, por lo tanto en indicadores deficientes que no

logran captar el nivel de solución alcanzado. Es decir, para el caso de la participación, los indicadores no son pertinentes para evaluar si se cumple con los efectos esperados a nivel teórico.

BENEFICIARIOS

La segunda parte de los obstáculos a los que se hace referencia cuando se trata de participación provienen de las características de las comunidades beneficiarias. Al observar la participación desde la perspectiva de los beneficiarios, surge una mirada histórica que destaca que la participación entre las comunidades más vulnerables de nuestro país, no es una actitud nueva. Se sostiene que las personas más pobres de nuestro país desarrollaron en décadas anteriores estrategias de integración a la ciudad, particularmente estas iniciativas se plasmaron en tomas conformadas en la década de los sesenta, más adelante la figura del allegamiento tomará también asume la forma de una participación gestadas desde las comunidades. “La movilización política de los pobres de los años sesenta puede ser escrita como una ‘adaptación racional’ a la situación social existente” (Portes. A) El contexto de la época, caracterizado por una mayor cohesión al interior de la sociedad civil, habría facilitado tales asentamientos, gracias al apoyo recibido desde los partidos políticos, y cierta permisividad desde el Estado (Cid. P, 2005)

Las personas a quienes se dirigen las políticas habitacionales no son homogéneas. La diversidad de las comunidades es el primer obstáculo al que se enfrentan las intenciones de participación que emergen desde el gobierno. “Lo único que tienen en común los pobres sin casa en la actualidad es la imposibilidad de acreditar ingresos y no poder obtener créditos que le permiten participar de los programas de vivienda social que ya existían” (Cid. P, 2005) Este hecho es fundamental de constatar para el desarrollo de políticas participativas, el omitirlo provoca que “los programas contribuyen a “expandir capacidades”, pero desde una perspectiva en la que el peso está puesto en suplir carencias, más que en identificar potencialidades y capacidades” (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001) Complementariamente al hablar de los rasgos particulares de las personas más pobres, se ha precisado que la participación por parte de las comunidades más vulnerables alcanza los frutos esperados cuando se pone atención a los siguientes puntos. Primero, la relevancia de los temas entorno a los que se participa debe ser alta y debe incentivar a las personas a involucrarse, de no ser así, los esfuerzos por parte de los actores son en vano y el desgaste sólo produce mayor descontento y frustración. Luego se sugiere transparencia, entre los objetivos esperados de la participación por parte del Estado y aquellos que esbozan los participantes, en la medida que se expliciten ambas expectativas se evita generar mayor exclusión o segregación de las personas más pobres. Un tercera arista de la participación refiere a que “a participar se aprende participando” de tal manera que la continuidad de la participación en la ejecución de los programas y políticas públicas es la única forma de enfrentar la aparente apatía que manifiestan los más desfavorecidos. La dificultad de socializar estos temas se encuentra en que el empoderamiento ciudadano significa una responsabilidad tanto para el Estado como para quienes lo ejercen.

La desconfianza por parte de los beneficiarios debe ser considerada como una cuarta limitación, ya que “la comunidad necesita dejar a un lado la visión de los políticos según la cual detrás de todas sus acciones se esconden intereses ocultos, razón por la cual nunca se lograrán resultados concretos

que sean consecuencia de la búsqueda del interés general" (Merchán. R, 2003) Es importante también la definición de los roles "En últimas, hay que establecer a priori quién decide sobre qué y cuál es el rol que cada cual desempeña" (Merchán. R, 2003) Aunque parezca evidente, el conocimiento de las funciones que deben cumplir cada uno de los actores apunta a que el éxito sea medido desde distintas perspectivas. Al respecto se señala que las distintas experiencias de participación sugieren la presencia de un intermediario. "El "intermediario local" es el agente externo, cara visible de la experiencia para los destinatarios, la persona a quien acude la gente e identifica al momento de referirse a la intervención" (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001) Es decir, no sólo se pueden considerar los beneficios obtenidos desde la mirada de los ejecutores de la participación sino también desde sus protagonistas.

Finalmente se plantea como esencial para la obtención de mejores resultados de la participación el mejoramiento de la educación, "la variable más determinante la constituyen la capacitación de los actores y la socialización de los objetivos, alcances, límites, normas y procedimientos que están detrás de la planeación participativa" (Merchán. R, 2003)

En otras palabras es de vital importancia para que las comunidades modifiquen sus actitudes hacia la participación la formación cívica, sólo así se evitará caer en manipulaciones o populismo. La participación pierde fuerza y relevancia en el contexto de sociedades en que las personas no se capacitan ni concientizan sobre los beneficios de ésta. "Esta participación supone un piso mínimo de conocimiento y en particular lazos de confianza entre las partes involucradas y que éstas trabajen en función de objetivos de desarrollo compartidos" (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001)

En síntesis, se observan dificultades que deben ser superadas en el nivel estatal, en la coordinación de las propuestas que emergen desde el gobierno con las entidades locales, en el contexto social en que estas se insertan y en las características sociales y culturales de las comunidades a las que se dirigen las iniciativas de participación. "Los esfuerzos locales por sí solos no pueden resolver el tema, como tampoco lo pueden hacer esfuerzos nacionales que no empalmen con las realidades locales específicas, generando o expandiendo en ellas dinámicas endógenas de superación de la pobreza." (Raczynski, D. y Serrano, C, 2001)

QUINTA SECCION: CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN

A continuación se presenta el contexto en el que se enmarca la investigación propuesta. Se revisan los fundamentos y alcances de la Nueva Política Habitacional y el Fondo Solidario de Vivienda, así como las responsabilidades de los principales actores.

Nueva Política Habitacional (NPH)_ Fundamentos y énfasis en la participación.

Fondo Solidario de Vivienda I (FSVI)_ Que es, a quienes se dirige, requerimientos a la postulación, montos de los diferentes subsidios, modalidades de construcción y etapas de los procesos de postulación a vivienda.

Actores relevantes_ municipalidades, comités de vivienda, familias postulantes y Entidad Gestora Inmobiliaria Social (EGIS)_ Responsabilidades y atribuciones, injerencia en las decisiones, modos de evaluación de su gestión, herramientas dentro del proceso.

En el contexto de la Nueva Política Habitacional se investigará particularmente el caso del Fondo Solidario de Vivienda I¹, caracterizado por su orientación a las familias pertenecientes al primer quintil de la población, y por establecer -en el caso de zonas urbanas- un límite máximo de subsidio de 370 Uf, y un mínimo de 320 Uf. Para esto debemos adentrarnos en el modo en que la Nueva Política aborda la participación. En particular, la exigencia de la participación se trata de un punto desarrollado en el Título IX del Decreto Supremo 174 referido al Plan de Habilidad Social. Las EGIS² cuentan con un monto específico -entre 5 y 7,5% del subsidio por vivienda- para ser invertidos exclusivamente en la gestión y diseño del proyecto habitacional. De este modo se espera garantizar que el proceso se realice de manera confiable y que se cumpla con los requisitos mínimos exigidos en la gestión que realizan dichas organizaciones.

I. ¿Qué es el Fondo Solidario de Vivienda?³ El Fondo Solidario de Vivienda es un programa del MINVU que apoya con un subsidio a las familias más necesitadas para que puedan ser propietarias de una vivienda. Permite construir o comprar una vivienda con un valor de tasación máximo de 650 UF. Tiene dos modalidades: Fondo Solidario de Vivienda I y Fondo Solidario de Vivienda II. Para mayor información respecto del FSVI, como por ejemplo información respecto de los modos de postulación, requisitos para postular y obtener el subsidio, y una descripción de cada una de las etapas del proyecto, los actores involucrados, entre otros; ver anexo 1 y 2.

II. Actores_ ¿Quiénes participan en el Fondo Solidario de Vivienda?

- Familias postulantes: Son aquellas personas identificadas en la Ficha de Protección Social (FSP, ex CAS) que participan en un proyecto de construcción o en una solicitud de compra de vivienda.
- Directiva del comité: Representantes del grupo organizado de postulantes (comité de vivienda)
- Municipio: Es el gobierno local de la comuna. Aplica la Ficha de Protección Social (FSP, ex CAS), entrega información sobre los terrenos y las viviendas, así como los permisos de edificación y avalúos.
- Entidad de Gestión Inmobiliaria Social: asesora a las familias en todos los aspectos que son necesarios para acceder con éxito a la solución habitacional. Pueden ser EGIS las entidades privadas o los municipios, siempre que tengan un convenio firmado con el MINVU.

En este marco, resulta de especial importancia comprender el rol que cumplen las EGIS, que como se ha visto, son aquellas entidades públicas o privadas que gestionan el proyecto habitacional, interactuando largamente con las familias postulantes y el Ministerio.

La Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) La relación existente entre el Ministerio y las EGIS queda estipulada claramente en el Decreto Supremo Número 174, donde específicamente se señala que el SERVIU establece una relación económica con la EGIS, y que ésta es responsable de los siguientes servicios:

- Representar a las familias ante el SERVIU.
- Apoyar el trabajo del Comité o de la familia.
- Diseñar y ejecutar las actividades del Plan de Habilitación Social.
- Recopilar los antecedentes para obtener el subsidio y verificar que se cumplan los requisitos de postulación y de ahorro.
- Elaborar el proyecto técnico (diseñar el proyecto de arquitectura y estructura, de loteo cuando corresponda y de urbanización del conjunto) y obtener su aprobación por parte de los postulantes.
- Realizar las gestiones legales y administrativas del proyecto: asesoría para la selección del sector del terreno donde se va a construir, obtener permisos de edificación, prever y proyectar servicios sanitarios y básicos, visar la contratación de las obras, gestionar la recepción municipal, realizar las inscripciones correspondientes.

Si es un proyecto de construcción, la EGIS además debe:

- Asesorar a las familias en la búsqueda de un terreno.
- Contratar a la empresa constructora en conjunto con la familia.
- Obtener permisos de construcción.
- Guiar la ejecución del proyecto y velar por su calidad.

COMPONENTES METODOLOGICOS DEL ESTUDIO

Tipo de estudio

Descriptivo - exploratorio. Los objetivos del estudio propuesto tienen como finalidad generar información respecto de una realidad o problemática social poco estudiada mediante análisis cualitativos y selección de casos. En el contexto de la nueva política habitacional, las expectativas, la utilización del espacio de participación y la satisfacción respecto del proceso vivido y sus resultados, representan aspectos relativamente poco estudiados. Complementariamente, cuando se trata de reconstruir las experiencias y la percepción de lo vivido dentro del proceso, se hace necesario un enfoque que privilegie la descripción y profundidad en el tratamiento de la información recabada.

Técnicas de Recolección de Datos

El instrumento de recolección de información fue la entrevista en profundidad. Para un caso específico, se optó por una entrevista grupal, realizada en conjunto a tres postulantes de un mismo caso.

Unidad de observación

Las entrevistas fueron realizadas a los postulantes directos al programa FSVI.

Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a las familias protagonistas del proceso de consecución de sus viviendas, en el marco de la NPH.

Selección de casos de estudio

EGIS Pública	Caso 1 VILLA LO SALINAS BUIN (MUNICIPALIDAD BUIN)	Caso 2 VILLA SAN PEDRO Y SAN PABLO PUENTE ALTO (MUNICIPALIDAD PUENTE ALTO)
	Caso 3 VILLA PADRE HURTADO (MUNICIPALIDAD PUDAHUEL)	Caso 4 VILLA MEDIALUNA SERVIU (EGIS SERVIU)

El primer criterio de selección de los casos está dado por la pertenencia al Fondo Solidario de Vivienda tipo I, es decir “El programa (...) destinado a prestar atención habitacional a familias que viven en condiciones de pobreza o indigencia de acuerdo al instrumento de caracterización Socioeconómica (...)”². Se han identificado 4 casos de villas que hayan participado en proyectos de vivienda bajo el Fondo Solidario de Vivienda, (Decreto 174). Esta nueva modalidad de financiamiento se inició en el año 2002 y ha contemplado distintas etapas, diferenciables sobretodo respecto de las distintas ayudas y subsidios entregados a los postulantes en cada una de ellas. Todos los casos seleccionados para esta investigación han sido gestionados por EGIS de carácter público, ya sean Municipalidades o directamente el SERVIU.

La segunda etapa corresponde a la elección de familias que formen parte de los casos que hemos definido previamente. Nuestra unidad de observación queda definida por el conjunto de jefes de hogar seleccionado.

Finalmente, para cada villa seleccionada se entrevistó a dirigentes y no dirigentes, con el objetivo de incluir una tercera variable que pudiera enriquecer la información respecto de las distintas experiencias de participación.

Segmentación de entrevistas

Criterio: Comunidad de base / dirigentes

Segmentación entrevistas		Proveniencia del postulante		
		Campamento	Allegados/casos sociales	Total
Rol en el proceso de vivienda	Dirigente	8	1	9 dirigentes
	Comunidad de base	6 + 3(Entrevista grupal)	4	13 comunidad de base
	Total	17 campamento	5 allegados/casos sociales	22

El total de 22 entrevistas realizadas se desglosa como sigue: Fueron realizadas diferenciadamente, según el criterio de segmentación Dirigentes/comunidad de base. Así, se realizaron 9 entrevistas a dirigentes y 13 a postulantes pertenecientes a las comunidades de base.

² Reglamento Fondo Solidario Vivienda. División política habitacional. Decreto Supremo N° 174. Pág 4.

Si bien originalmente se contempló la realización de 8 y 12 entrevistas respectivamente, éste criterio fue modificado durante el trabajo de campo, con el fin de captar la mayor cantidad de información referente a los cuatro casos de estudio. Particularmente, en el caso de Peñalolén, se optó por realizar una entrevista adicional a una dirigente proveniente de uno de los tres campamentos postulantes. En el caso de las entrevistas realizadas a la comunidad de base, la modificación corresponde a la realización de una entrevista grupal en el caso de Buin.

Por otra parte, se ha optado por diferenciar la muestra de entrevistas realizadas según la proveniencia de los postulantes, con el fin de clarificar cuántas de ellas fueron realizadas a allegados y/o casos sociales.

INTRODUCCION AL INFORME DE RESULTADOS

El presente informe de resultados se presenta dividido en cinco capítulos. Previo a su desarrollo se presenta un cuadro que explicita el modo de análisis que se desarrollo en el presente Informe. En el primer capítulo -reseña y descripción de los casos de estudio- se presenta una descripción de los casos de estudio, en la que se da cuenta de algunas particularidades relevantes de cuatro procesos de (er)radicación estudiados.

En el segundo capítulo se muestran los resultados en cuanto a las diferencias experimentadas por las familias luego del cambio del campamento a la villa.

Luego el tercer capítulo aborda el análisis realizado en cuanto a los ámbitos y formas de participación efectiva de las comunidades. En este capítulo se encuentran tres secciones, en las que se abordan temas considerados relevantes para la comprensión de la participación estudiada. Así en una primera sección se presenta un análisis acerca de la valoración de las familias al FSV, que según los casos de estudio podría tener influencia en las formas de participación. Luego una segunda sección reúne el análisis realizado para cada etapa del proceso según los niveles de participación. Una última sección presenta las observaciones recogidas en cuanto a la evaluación que realizan los postulantes a los distintos actores del proceso.

El cuarto capítulo esta dedicado a un análisis de los efectos esperados de la participación, que como se ha revisado, corresponden a ámbitos -calidad de vida y cohesión social específicamente- en los que se espera obtener cambios positivos luego de que las comunidades sean sujeto de un proceso de participación.

Finalmente el quinto capítulo desarrolla los obstáculos y limitaciones de la participación que se desprenden del estudio de los cuatro casos. A su vez en este capítulo se manifiestan algunas Sugerencias que apuntan a mejorar los procesos participativos en el contexto de programa FSV.

FASE INICIAL	FASE INTERMEDIA	FASE FINAL
<p>Antecedentes de la Participación</p> <p>Necesidades y demandas</p> <p>Respecto de la vivienda</p> <p>Respecto de la participación</p>	<p>Participación en el proceso de postulación</p> <p>Ámbitos y formas de la participación.</p> <p>¿Cómo y sobre qué se participa?</p> <p>Niveles de participación</p> <p>Evaluación de los actores</p>	<p>Efectos esperados de la participación</p> <p>A Calidad de Vida (Vivienda, entorno e integración a la sociedad)</p> <p>B. Cohesión Social (Existencia de vínculos, asociatividad, relación con otras instituciones, capacidad organizativa de la villa)</p> <p>C. Satisfacción: respecto de la vivienda, entorno y proceso</p>

Para realizar un análisis de la participación, se han considerado tres momentos del proceso, primero las necesidades que surgen desde la comunidad, la participación en si, y finalmente la satisfacción y evaluación que se hace del proceso.

Primero se ha considerado como condición necesaria para la participación la evaluación de las necesidades de las comunidades postulante. Por esto se indagó en las necesidades declaradas por las personas cuando se encontraban en la situación anterior -ya sea en el campamento o viviendo como allegados- a la postulación al proyecto de vivienda. Luego, en una fase intermedia, se indagó en las percepciones que tienen las personas del modo, los espacios, y los ámbitos en que se desplegó la participación. En este punto se buscó explorar si la participación tal como se llevó cabo por la EGIS sirvió para que las demandas e inquietudes de los pobladores fueran consideradas o al menos discutidas. Para esto se analizó la participación desde la perspectiva de los niveles. A su vez se describen formas y ámbitos en que se dio la participación en cada una de las etapas del proyecto. Finalmente se indagó en qué tan satisfechos se encuentran los participantes con respecto a los resultados obtenidos respecto a sus viviendas y respecto al proceso. A su vez se busca evaluar si es que la participación ha influido en el fortalecimiento de la organización al interior de la comunidad, en la consolidación de la ciudadanía y en la integración social que se espera obtener de este tipo de experiencias. Es decir, en esta fase el análisis estará dirigido a investigar los efectos de la participación en la calidad de vida, y en la cohesión social.

CAPITULO I

DESCRIPCION DE LOS CASOS DE ESTUDIO

Caso Buin_ Villa Los Salinas

1 dirigente + 5 comunidad de base

Este proyecto comenzó el 2002 y culminó con la entrega de casas en el año 2008. La iniciativa de postulación surgió desde la Municipalidad de Buin, EGIS del proyecto, que incluyó a todas aquellas familias que se encontraban en situación de caso social, es decir, representaban el grupo de peor puntaje en la ficha CAS³ dentro de la comuna. Esta estrategia de composición del proyecto significó la inclusión de familias que se encontraban en situación de allegados, y familias provenientes de 3 campamentos distintos. Un grupo de familias que antes vivían en uno de estos campamentos no fue incluida directamente por la Municipalidad por lo cual debieron gestionar a través de la Intendencia la inserción en el proyecto habitacional. El resultado fue un proyecto conformado por 159 familias. Se considera que en el caso de Buin la iniciativa de postulación surge exclusivamente desde la Municipalidad, presentando entonces bajos niveles de participación en el ámbito toma de decisiones por parte de la comunidad en esta etapa. En cuanto a la representación -elección de dirigentes- la EGIS del proyecto eligió a quien sería la presidenta del comité de vivienda.

El transcurso del proyecto se vio marcado por espacios de participación deficientes, tanto de la directiva como de la comunidad de base, en este sentido se declaran bajos niveles de información respecto al desarrollo de la construcción, hecho que se ejemplifica en la negativa por parte de la constructora de presentar a la comunidad la casa piloto. A su vez la posibilidad de toma de decisiones en casi todas las etapas del proyecto fue nula, es decir, en este caso las familias no tuvieron parte en el desarrollo del proyecto. Aún así las mesas de trabajo, indicadas como necesarias desde el FSV, fueron realizadas bajo la dirección de la EGIS del proyecto. Las reuniones se intensificaron en las últimas etapas del proyecto, y los entrevistados exponen una alta asistencia a estas por parte de las familias. Estas reuniones estuvieron enfocadas a dar información a las familias, por ejemplo en una de estas instancias se hizo entrega de un plano de las casas y de la villa, la disconformidad por la falta de claridad de este modo aparece mencionada por algunos de los entrevistados. La excepción a lo anterior es lo que se percibe como una pertinente información respecto al terreno, lo cual permitió a las familias visitar y conocer la localización de sus futuras viviendas, pese a la negativa de la constructora de mostrarlas.

En cuanto a la satisfacción de los resultados, la mayoría de los entrevistados declara conformidad respecto al terreno aludiendo a la permanencia en la misma comuna, sin embargo desde algunas personas surge descontento por la lejanía a lugares de trabajo, argumento que se complementa por la pérdida de contactos que en la situación anterior permitían mejores posibilidades de empleo. Los entrevistados señalan también algunos problemas de locomoción en la villa, que han sido expresados a través de demandas a la Municipalidad para la obtención de colectivos que acerquen a las personas a lugares con mejores accesos a micros.

Los conflictos más importantes que se mencionan durante el proceso -y que a su vez reflejan la baja participación por parte de la comunidad postulante- aparecen al tratar el tema de la entrega de

³ Ficha Protección Social que busca identificar a las familias más pobres de tal manera de focalizar la distribución de beneficios y subsidios.

casas, en dicha etapa la demora surge como una de las críticas más importantes a la gestión de la Municipalidad y la labor realizada por la constructora. Este contexto posibilitó la coordinación en un grupo de familias que manifestaron su descontento por el incumplimiento de plazos a través de una amenaza de toma de la Municipalidad, esta acción tuvo los resultados esperados por los postulantes, por lo que las casas luego de una seguidilla de fechas anunciadas e incumplidas se entregaron. La cercanía y buena disposición del alcalde bajo cuyo periodo se gestionó el proyecto es mencionado en la mayoría de los casos, sin embargo esto no se condice con los espacios de participación a los que tuvieron acceso las familias. En este sentido una relación anterior de vínculos cercanos entre las personas y la Municipalidad parecerían apaliar la sensación de no inclusión durante el proceso -y reemplazarla por la gratitud hacia las autoridades- aún así esto no es suficiente para el desarrollo de la participación y consecuencias esperadas de ésta.

El proceso de asignación de casas, se presenta como la única etapa en la comunidad fue consultada sobre algún ámbito del proyecto de las viviendas. Desde las familias se manifiesta una alta conformidad por la posibilidad de elegir en que casa vivir, dicho proceso, a cargo de la DIDECO⁴, se realizó bajo un criterio de ordenamiento de las familias según puntaje ascendente en la ficha CAS. La satisfacción por este proceso se refuerza por la percepción de que todas las casas son iguales, se excluye así cualquier posibilidad de conflicto por la sensación de que la distribución haya tenido resultados injustos.

La satisfacción sobre los resultados obtenidos puede ser descrita como baja en el caso de la vivienda. El espacio reducido de las viviendas es mencionado en casi todos los entrevistados como uno de los factores negativos que explican dicha insatisfacción. Complementariamente aparecen aspectos referidos a la ausencia de áreas verdes contempladas en el proyecto, y difíciles accesos a locomoción.

El nivel control de la participación, en el que se busca que los beneficiarios tenga posibilidad de reclamo y petición de soluciones frente a la disconformidad de los resultados es bajo en este caso. Los entrevistados señalan respuestas deficientes tanto de la Municipalidad como de la constructora a las demandas realizadas por no cumplimiento de aspectos señalados en el proyecto. A esto se agrega una mala disposición a solucionar problemas presentados luego de habitar la villa, en este sentido destaca un problema referido a un mal diseño de las calles de la villa que se ha manifestado en inundaciones en el invierno. La satisfacción con respecto al tamaño del terreno es alta dadas las perspectivas de ampliación que observan las familias, sin embargo esta expectativa no disminuye la percepción de descontento antes descrita.

En cuanto a los efectos esperados de la participación este caso de estudio permite sostener una relación entre espacios de participación deficitarios y los bajos logros en aquellos ámbitos en los que se espera que la participación ciudadana tenga influencia. Así se observa una débil convivencia, colaboración y organización en la villa, lo que se podría explicar por el desconocimiento entre los vecinos. Otra forma en que se comprueba dicha hipótesis es a través de la alta presencia de

⁴ Dirección Desarrollo Comunitario

conflictos al interior de la comunidad que son declarados por los entrevistados. Sin embargo se ha logrado la articulación de la junta de vecinos, considerado el organismo privilegiado para observar la organización comunitaria en la nueva situación, que ha logrado reunir los principales problemas y proyectos de la comunidad. Entre los temas de interés se cuenta la postulación al subsidio de ampliación de la vivienda y la gestión de las demandas por áreas verdes y canchas que no se realizaron, pese a haber sido incluidas en la presentación del proyecto. A estas demandas se suman las peticiones de mejores accesos a locomoción, gestiones que no han recibido respuestas por parte de la Municipalidad.

Finalmente en cuanto a la evaluación de los actores los entrevistados declaran una baja satisfacción por el trabajo realizado por la constructora, los problemas al interior de las casas y en la villa son señalados como la mayor fuente de disconformidad. La evaluación realizada a la Municipalidad es negativa en consideración de la demora de la entrega de las casas.

Caso Puente Alto_ Villa San Pedro y San Pablo

1 dirigente + 4 comunidad de base

La postulación al proyecto de vivienda por parte de la comunidad que hoy habita la villa San Pedro y San Pablo tuvo inicio en el año 2006, cuando 150 familias pertenecientes al campamento “Los areneros” comenzaron a demandar a la Municipalidad de Puente Alto la inclusión en un proyecto de vivienda. Fue necesario que la comunidad publicitara en un programa de televisión la situación desfavorable en el campamento para que se concretara un acuerdo según el cual la totalidad de las familias del campamento podrían postular al subsidio del FSV. Las 150 familias restantes provienen



de un comité de allegados, constituido por familias que vivían en una población cercana al campamento, en muchos casos se trata de familiares de personas del campamento “Los areneros”. Este caso presenta una iniciativa que surge desde la comunidad y que alcanza el objetivo esperado a través de un acuerdo con la EGIS, esta percepción de toma de decisión conjunta se traduce en la sensación de haber recibido colaboración y apoyo de la Municipalidad tanto al inicio como en el transcurso del proceso.

La conformación del comité de allegados y la representación de la comunidad en los dirigentes se decidió a través de votaciones, esta elección estuvo marcada por la continuidad de las dirigentes que habían organizado las manifestaciones a la Municipalidad.

A cargo de las personas provenientes del campamento quedaron dos dirigentes, a las que sumaron otras dos representantes del comité de allegados. En este caso se consideró que la estrategia más pertinente para gestionar el proceso -realización de trámites, ahorro de las familias- era unir a los representantes de ambas situaciones.

En cuanto al ahorro destaca una alta coordinación al interior de la comunidad, cuya expresión más evidente es la organización de actividades para que todas las familias pudieran contar con el monto requerido para la postulación⁵. Estas actividades contaron con el apoyo de la Municipalidad, institución que además completó el dinero requerido por las familias para la postulación. Aún así hubo familias que durante el transcurso del proyecto debieron abandonar la postulación por la imposibilidad de juntar la plata, este problema se conjugó con la reticencia de algunas familias de cambiarse a la villa, dado que constantemente se percibía un riesgo por los nuevos vecinos, tanto de las villas colindantes como los vecinos del comité de allegados. Desde esta etapa se consolida una fuerte intervención y toma de decisiones del comité, frente a las dificultades económicas expresadas por algunas familias, las dirigentes emprendieron acciones como poner cuentas a su nombre, a su vez se realizaron constantes conversaciones y debates en el mismo campamento guiados por la convicción de las representantes de que el entorno de la villa no sería problemático. En cuanto a la compra del terreno desde la comunidad surgió una propuesta inicial de construir las villas en la misma localidad del campamento, sin embargo la condición de terreno privado impidió que se concretara dicha gestión. Aún así, y luego de una búsqueda de terrenos, la EGIS eligió aquel en que se construiría la Villa San Pablo y San Pedro. La conformidad expresada por las familias por la localización es alta, se considera fundamental para sostener esta opinión el hecho de mantenerse en



la misma comuna, a lo que se agrega un buen acceso a locomoción, lo que permite accesos a servicios como consultorios, colegios y comisarías. En este caso el paso del campamento a la villa no significó mayores problemas para los entrevistados, a su vez, los temores expresados por las familias en el campamento, fueron amainados por la buena convivencia tanto al interior -con personas desconocidas- como al exterior de la villa.

⁵ 10 UF en todos los casos de estudio

Otro aspecto fundamental del proceso de (er)radicación en este caso de estudio corresponde al apoyo recibido por UTPCH, entidad que aparece como un intermediario entre las solicitudes y demandas de la comunidad y la disposiciones de la EGIS, destaca sobretodo la percepción de las dirigentes de haber sido acompañadas por dicha ONG en la formación de su rol.

En cuanto a las mesas de trabajo destaca en este caso la alta asistencia a estas convocatorias de todos los actores del proceso - Constructora Bio-Bio, EGIS, Comunidad- lo que permitió fluidez en la información y abrió espacios de participación en ámbitos como el diseño de las casas. A este respecto se señala la toma de decisiones e intervenciones realizadas al proyecto por parte de las dirigentes, quienes pudieron hacer modificaciones al proyecto presentado, como es la transformación de una casa de un piso a una de dos. La posibilidad de tomar decisiones por parte de las dirigentes debe comprenderse en un contexto en que la Municipalidad negociaba -y por lo tanto informaba- de los costos de los cambios sugeridos por la comunidad.

En este sentido si bien hubo decisiones tomadas por la comunidad, los espacios de consulta fueron limitados, y privilegiados para los dirigentes en desmedro de la participación de la comunidad de base en estas decisiones. Sin embargo el traspaso oportuno y eficiente de información desde los representantes a la comunidad de base, pareciera aumentar la sensación de alta participación, en el segundo grupo mencionado.

Las últimas etapas del proceso mantuvieron un clima de acuerdo y coordinación entre dirigentes y EGIS, en cuanto a la asignación de las viviendas se formuló un mecanismo según el cual a los postulantes se les otorgaba una casa al azar, pero podían elegir a uno de los vecinos. En este punto se señalan algunos conflictos percibidos por la comunidad de base, que apuntan a que las dirigentes eligieron las mejores casas dentro de la villa, y que también beneficiaron a familiares, sin embargo la percepción de que todas las casas son iguales disminuye la fuerza de estos argumentos. En cuanto a la entrega de casas las altas expectativas generadas en la comunidad gatillo que algunas familias se fueran antes de lo estipulado a sus viviendas. Este caso constituye una excepción dado el cumplimiento de los plazos anunciados desde la Municipalidad y la constructora. Lo anterior se complementa por un alto grado de control de la construcción realizado por estos actores, las familias tuvieron la oportunidad de revisar todos los detalles de la vivienda antes de que ellas firmaran un papel en que se señalaba la conformidad con lo recibido. A su vez durante los tres meses siguientes a la entrega las familias pudieron realizar demandas a la constructora, desde los entrevistados surge un alto grado de satisfacción por las soluciones entregadas.

Finalmente se puede señalar un alto grado de conformidad frente a los resultados entregados, particularmente en lo referido a la casa -tamaño, terreno, materialidad- y también a las posibilidades de ampliación de las que fueron informadas las familias por la constructora. En este punto es importante destacar que Puente Alto representa el caso con más amplitud de metros construidos⁶, y además cuenta con el mayor conocimiento declarado desde la comunidad de las

⁶ 50 m²

posibilidades de modificación que ofrecen las viviendas. Se podría considerar que ambos argumentos refuerzan la buena evaluación realizada a la constructora.

La satisfacción es alta también respecto a las áreas verdes y plazas con que cuenta la comunidad, se destaca la posibilidad de los niños de acceder a una cancha de patinaje.

Las cualidades de este caso de estudio se pueden sintetizar en una mayor articulación de demandas por parte de la comunidad y mejores espacios dispuestos desde la Municipalidad. Una manera de observar dichas características aparece a través del análisis de los efectos esperados de la participación, en este caso, convivencia y colaboración al interior de la villa pueden ser



descritas como positivas, tanto en lo que refiere a la integración al interior de la villa como con el entorno. Sin embargo la organización actual aparece debilitada en comparación a los altos grados de articulación logrados durante el proceso. La perspectiva de las dirigentes de este caso - particularmente empoderados como resultado del proyecto- enuncia un desgaste comunitario por parte de las personas. Si bien se ha constituido una Junta de Vecinos con representantes de toda la comunidad -ahora formada por 300 familias- se presenta una baja participación en cuanto a asistencia e interés por parte de las personas. Aún así se han detectado nuevos objetivos que reúnen a la comunidad, entre los que se cuenta la postulación al subsidio de ampliación y gestión de capacitación para las familias.

Puente Alto destaca por la calidad de los vínculos establecidos entre los dirigentes y la Municipalidad, los beneficios obtenidos del proceso se expresan en el ofrecimiento de trabajo a las personas que cumplieron este rol en la misma Municipalidad, precisamente en temas sociales, de este modo el llamado conocimiento útil de las personas es observado y reconocido por la institución. Sin embargo la comunidad de base aparece escasamente integrada en los niveles de participación más altos, manteniéndose en el nivel de información entregado por sus representantes.

Caso Pudahuel_ Villa Padre Hurtado

3 dirigentes+ 3 comunidad de base

La villa Padre Hurtado puede ser identificada por el surgimiento de la demanda por postulación a un proyecto de vivienda, gestionado completamente por la comunidad en un contexto particular caracterizado por conflictos entre la comunidad el campamento y la Municipalidad. En este sentido la tensión de las relaciones se basa en el hito que funda el campamento Padre Hurtado, la toma de los terrenos donde vivieron las personas durante 7 años es percibida por la comunidad como el inicio de los conflictos con la Municipalidad. Las manifestaciones de la comunidad se expresaron en la publicidad en programas de televisión en los que se expuso las precarias condiciones del campamento, finalmente a través de una toma de la carretera San Pablo el alcalde accedió a comprometerse en la búsqueda de un terreno y en la constitución de un proyecto de viviendas para la comunidad. La activa representación de los dirigentes que se había iniciado en el campamento hizo que el comité de vivienda fuera dirigido por estas mismas personas, quienes durante el proceso mantuvieron el ejercicio de su rol tal como se había venido haciendo hasta ahora, es decir, los vínculos conflictivos con la Municipalidad marcaron la experiencia en este caso. La composición del proyecto se realizó en base a 25 familias provenientes del campamento y otras 25 que fueron seleccionadas por la DIDECO, se trata de casos sociales -menores puntajes registrados en la ficha CAS- dentro de la comuna.

En cuanto a la selección del terreno -hecho que confirmaba la veracidad del compromiso adquirido por el alcalde- destaca la demora en concretar la adquisición de un espacio adecuado para la



construcción, en este punto se percibe desde algunos dirigentes la sensación de promesa no cumplida. Particularmente se señala que la compra del terreno no dependió exclusivamente del alcalde como se precisa en las escrituras de las casas. Luego la etapa del ahorro, se caracterizó por el fuerte liderazgo ejercido por los dirigentes, quienes en conjunto con UTPCH realizaron diversas actividades en las que se exigía la coordinación y colaboración de las familias en busca de obtener el monto

requerido para la vivienda. Los dirigentes debieron emprender acciones para que las familias guardaran la plata depositada en las libretas de ahorro.

Un punto crucial en esta etapa fue que frente a la imposibilidad de las familias de completar el ahorro, sumado a una petición explícita hacia la Municipalidad de dar la plata restante, UTPCH intervino depositando el monto que faltaba para concretar esta etapa. El compromiso por parte de las familias a devolver esta plata no se ha concretado hasta el día de hoy, sin embargo aquellas que fueron beneficiadas declaran las intenciones de retribuir lo recibido.

La coordinación e independencia de la comunidad, en contraste con una relación tensionada con la Municipalidad hacia el exterior, se expresaron en la realización de diversas reuniones en el mismo campamento. En estas reuniones se abordaron temas como la posibilidad de exclusión de aquellas familias señaladas como conflictivas por ser realizar tráfico de drogas. Frente a esto, dirigentes que a lo largo del proceso manifestaron y desplegaron un alto empoderamiento, emprendieron acciones como llamadas a carabineros. Si bien el objetivo no fue cumplido, las reuniones en la sede del campamento demostraron ser un espacio privilegiado de diálogo y coordinación al interior de la comunidad. Al respecto cabe señalar que a estas reuniones se invitó también a los futuros vecinos hasta el momento desconocidos.

Tal como se contempla desde el FSV se realizaron también mesas de trabajo entre la EGIS y la comunidad, estas instancias significaron un alto grado de familiaridad entre la comunidad y las personas que trabajaban en la DIDECO.

Dicha cercanía se contrapesa con una baja participación por parte de la comunidad. Si bien se recuerda la consulta respecto a tres tipos de casas, las siguientes modificaciones realizadas fueron escasamente informadas. Destaca la situación de algunos entrevistados que recibieron casas de un piso pese a que se esperaban casas de dos, tal decisión fue tomada por la Municipalidad en aquellos casos de personas con discapacidades o mayores de edad, sin embargo la falta de información decepcionó a quienes fueron sujeto de este cambio.



La mayoría de las reuniones -que recuerdan los entrevistados- dicen relación con la demora en la entrega de casas, situación que al final del proceso acrecentó la tensión mantenida entre ambas partes del proyecto. Las críticas en torno al atraso se refieren a que los plazos fueron modificados constantemente, lo cual produjo intranquilidad en la comunidad, sumado a esto desde los entrevistados surge una percepción de falta de información de cuales eran las razones que justificaban la situación. En esta etapa los dirigentes se manifestaron particularmente disconformes con los miembros de la Municipalidad, volviendo a las

antiguas formas de presión, como tomas, a través de las cuales habían obtenido los resultados esperados en la situación del campamento. Luego de que las casas fueron entregadas surgieron nuevos conflictos el primero referido a la entrega de las escrituras -documento que confirma la propiedad de la vivienda- presentó dificultades que contribuyeron a la sensación de desgaste de la comunidad declarada principalmente por los dirigentes. Un segundo problema dice relación con el nivel control de la construcción si bien se generaron demandas hacia la constructora a cargo del proyecto la percepción compartida por los entrevistados es que las soluciones entregadas fueron deficientes.

La asignación de las casas fue realizada con una nula participación de la comunidad, en este sentido el caso de Pudahuel es excepcional, las personas de la villa perciben en la actualidad que las disposiciones elegidas por la Municipalidad responden a la necesidad de separar a las personas más conflictivas. El descontento de otros entrevistados del resultado de esta decisión, se refiere a la separación con los antiguos vecinos y conocidos del campamento. Por otro lado desde la voz de algunos allegados, se retrata una alta satisfacción con la casa entregada, particularmente se explica que las asistentes sociales de la Municipalidad beneficiaron a las familias con más hijos. El contraste entre ambas opiniones, confirma una percepción negativa hacia la Municipalidad de las personas provenientes del campamento.

Finalmente en cuanto a los beneficios esperados de los proceso de participación la comunidad de Padre Hurtado presenta una baja integración entre los miembros del campamento y aquellas personas que fueron incluidas como casos sociales, la manifestación de lo anterior aparece en los



conflictos sostenidos entre las familias en la villa, que son mencionados en torno a robos y problemas de drogas.

En cuanto a la convivencia dentro de la villa los entrevistados señalan cambios negativos al comparar con la situación anterior, en este sentido se menciona la pérdida de colaboración tanto proveniente desde ONGs y la Municipalidad como aquella referida a los vínculos al interior de la comunidad. Una convivencia conflictiva y una colaboración escasa se reflejan en la falta de organización actual de la comunidad. Si bien la Junta de vecinos ya se ha formado, la asistencia e interés de los vecinos es percibida como baja. Los dirigentes durante anuncian el desgaste en el ejercicio del liderazgo, se muestran además distantes de la Municipalidad y desconfiados de la posibilidad de obtener beneficios de una nueva articulación comunitaria.

Complementariamente la comunidad de base aparece como pasiva, actitud que se ha extendido a la situación actual. En este caso se observa un alto empoderamiento de los dirigentes durante el proceso, expresado en las demandas y toma de decisiones que se debilita una vez terminado el proceso. Pese a lo anterior es interesante constatar la cercanía entre los trabajadores Municipales y los miembros de la comunidad-si bien estos vínculos no presentan los beneficios esperados - han mejorado sustantivamente.

Caso Peñalolén _ Villa Medialuna SERVIU

3 dirigentes + 2 comunidad de base

La composición del proyecto de vivienda que se concretó en la actual Villa Medialuna SERVIU ubicada en Peñalolén, se hizo a partir de la unión de personas provenientes de tres campamentos Franja Grecia I, Franja Grecia II, y Diagonal Las Torres, además se incluyeron casos sociales dentro de la comuna, el resultado fue un proyecto conformado por 117 familias. La postulación al proyecto fue gestionada a través de la articulación de las familias de los tres campamentos recién nombrados quienes recurrieron a la Municipalidad para demandar la inclusión en un proyecto de vivienda. Tras la insistencia de los representantes de estas comunidades la Municipalidad realizó las gestiones para la postulación al subsidio habitacional. Paralelamente a esto los dirigentes de la comunidad, que se habían dividido en tres comités de vivienda, comenzaron a gestionar la posibilidad de comprar un terreno elegido por ellos. Los dirigentes del proceso señalan que dichas negociaciones se iniciaron a través de un contacto con la dueña del terreno que satisfacía las demandas de tranquilidad, seguridad, permanencia en la comuna y cercanía con el campamento que surgían desde la comunidad. Sin embargo la compra del terreno fue realizada antes por el SERVIU contemplando la construcción de viviendas para familias de todas partes.



Este hecho significó un hito en el proceso dado que desencadenó una serie de acciones de presión, como la toma de las dependencias del SERVIU, en las que se manifestó una amplia coordinación y compromiso por parte de la comunidad. Finalmente las familias consiguieron que el SERVIU cediera el terreno para la construcción de sus casas, este hecho determinó que el proyecto fuese gestionado por el mismo SERVIU en conjunto con la Municipalidad. La formación del comité de vivienda y la elección de las dirigentes que

representarían a la comunidad se realizó en base a las gestiones realizadas en las etapas previas a la formación del comité. A su vez durante el proceso se utilizó como estrategia el trabajo autónomo de los tres comités. Las diferencias entre el modo de ejercer la dirigencia se pueden observar en algunos mecanismos empleados para aumentar la participación de la comunidad. Así en el caso de

uno de los comités se cobraba una multa si los postulantes no iban a las reuniones, en otro los representantes instauraron como mínima la asistencia de una persona por familia. El desarrollo de las tareas referidas a ahorro y tramitaciones necesarias para la gestión del subsidio sucedieron de manera tal que desde los entrevistados se identifica una experiencia de alta organización al interior de la comunidad. En este caso las percepciones de los entrevistados permiten sostener un fuerte liderazgo por parte de los tres comités de vivienda. En cuanto a la participación, lo anterior se expresa en una amplia toma de decisiones por parte de la comunidad, en este sentido Peñalolén constituye una excepción respecto a la posibilidad de cambiar e intervenir el proyecto de vivienda. La alta injerencia de los representantes en esta etapa del proyecto se explica -desde las mismas dirigentes- por las peticiones explícitas de modificar y complementariamente por una buena recepción de las personas del SERVIU a cargo del proyecto, que concretaron estas decisiones en la construcción de las casas. Aún así, la oportunidad de decidir acerca de tamaño, disposición del baño, fue exclusiva de los dirigentes. Este excepcional espacio de participación tuvo lugar en consecuencia de frecuentes reuniones entre dirigentes y la EGIS. Desde las entrevistas realizadas a comunidad de base aparece un desconocimiento de los mecanismos de elección, si bien recuerdan haber sido informadas sobre los cambios al proyecto la toma de decisiones es descrita de manera unilateral. Por su parte las dirigentes declaran que las decisiones fueron tomadas por medio de la consulta hacia la comunidad, se reconoce también un alto grado de acceso a información en todas las etapas del proyecto, que tal como se ha descrito, se transmitía desde la EGIS a los representantes y desde estos últimos a la comunidad.

Las últimas etapas del proyecto, son descritas por una alta asistencia de la comunidad en conjunto a las reuniones convocadas, como se ha visto el interés puesto en la pronta entrega de las casas, aumenta el interés de las personas en hacerse presente en el proceso. La etapa de la entrega de las casas presentó conflictos debido a la demora y no cumplimiento de los plazos, en este caso los entrevistados responsabilizan de esta situación exclusivamente a la constructora, distinto a los casos anteriores en los que la EGIS aparece como la mayor culpable y sujeto de críticas por el aplazamiento de la entrega de las viviendas, finalmente las familias recibieron sus viviendas. En cuanto a la asignación de las casas la entidad gestora de este proyecto decidió dar total autonomía a las dirigentes para la distribución de las viviendas. Este hecho constata la emergencia de un liderazgo y una representación fuertemente centralizada, que en algunos entrevistados se transforma en un aspecto a criticar del proceso. Particularmente en la asignación de las viviendas algunas personas de la comunidad de base reprochan a los dirigentes argumentando que ellos se quedaron con los terrenos más grandes y mejores casas. Por su lado, las



dirigentes sostienen que los criterios que se utilizaron para la asignación de las casas fueron las necesidades de las familias -según número de integrantes o discapacidades- y el grado de participación de las personas durante el proceso. Este hecho da luces sobre un liderazgo que retribuye a los miembros de la organización -en este caso las comunidades de base- la colaboración y cooperación durante el proceso.

La satisfacción declarada por las familias sobre los resultados es moderada, si bien las dirigentes entrevistadas reconocen que las casas responden a las demandas realizadas, la comunidad percibe que el trabajo de la constructora fue deficiente. Destaca en este sentido el bajo control sobre la construcción que se dio en este caso, los entrevistados declaran constantes reclamos y demandas de soluciones que no han dado resultado.

La explicación que se da frente a esta falta de garantía de las viviendas entregadas recae sobre el quiebre de la constructora a cargo del proyecto.

Finalmente al observar los llamados efectos esperados de los procesos de participación, desde los entrevistados surge una visión de dificultades en la integración con el entorno de la villa, dada la cercanía a poblaciones caracterizadas por problemas de delincuencia y droga. A su vez, algunos entrevistados mencionan la presencia de algunos conflictos en la convivencia con vecinos antes desconocidos. En cuanto a la organización en la villa, desde los entrevistados se describe cierta debilidad en la coordinación y articulación de la comunidad en torno a los nuevos problemas. La junta de vecinos ya se ha conformado, y consta con personalidad jurídica, sin embargo los entrevistados, particularmente las dirigentes, observan falta de interés y persistencia en la participación en esta nueva organización. Esto también aparece en la forma de una crítica entre los miembros de la comunidad que apunta a una sensación de haber perdido las antiguas redes de colaboración entre ellos. Algunas de las explicaciones que surgen ante este fenómeno es el hecho de que la casa, además de ser un objetivo por el que se luchó durante mucho tiempo, representa un nuevo estilo de vida, caracterizado, desde algunos miembros, por un aparente encierro de las familias en "las cuatro paredes".

Esto se acompaña con una sensación de que la nueva situación habitacional confiere a algunas familias la percepción de tener mayor status, esto se expresa en la observación de comportamientos percibidos como competitivos, que buscan demostrar la mejoría económica dada la situación actual. Así se percibe que algunas familias arreglan sus casas para confirmar al resto una suerte de movilidad social experimentada tras el proceso. El caso de Peñalolén aparece como excepcional en cuanto a que la labor realizada por los dirigentes durante el proceso provoca grandes avances en los resultados -identificados con un nivel de participación en toma de decisiones- pero a su vez desata algunos conflictos al interior de la comunidad, que se ve retraída a un nivel de participación que se mantiene en la información y representación a través de los dirigentes.

En síntesis

Los cuatro casos de estudio presentan heterogeneidad referida a la participación en las distintas etapas del proceso de (er)radicación. Destaca en este sentido que los cuatro casos de estudio presentan modos diversos en el ejercicio y puesta en práctica de los distintos niveles de la participación - que van desde información a control en el proceso- y que guían el análisis del presente Informe.

A modo general se puede observar la composición de las villas -en el caso de Buin más heterogénea y con personas desconocidas - es una variable que influye en el desarrollo del proceso. A su vez el modo en que los dirigentes ejercen su rol -tanto en la relación con la EGIS como en los vínculos con la comunidad- constituye una segunda variable a analizar para dar cuenta de la participación.

Como se verá en los capítulos siguientes, las estrategias desplegadas por los distintos actores van definiendo una cierta línea de participación a lo largo del proceso, así se observa una relación estrecha entre los ámbitos y formas de participación en cada una de las etapas y para cada caso, que se refleja en los resultados obtenidos por cada una de las comunidades.

CAPITULO II

PASO DEL CAMPAMENTO A LA VILLA

I.a. LA REALIDAD DEL CAMPAMENTO

En el presente apartado se muestran los resultados referidos a la percepción de las familias respecto de la realidad vivida en el campamento, poniendo especial énfasis en las dificultades -ya sean materiales, del entorno o sociales- que dicha realidad implicaba. Así mismo, se describen algunas de las situaciones favorables que existían y que una vez en la villa se recuerdan y perciben como una pérdida.

DIFICULTADES Y DESVENTAJAS DEL CAMPAMENTO: NECESIDADES MATERIALES

En la gran mayoría de los casos estudiados, se evidencia una clara situación de precariedad y emergencia respecto a la materialidad de la vivienda, especialmente en relación a los materiales de construcción, suelo de tierra y deficiente aislamiento de la lluvia y el frío. Complementariamente, se indican necesidades referidas a los servicios higiénicos; entre los que se cuenta la mala calidad del baño -en su mayoría pozos sépticos- y la inexistencia de duchas, y agua caliente. Todo lo anterior, hace que la experiencia del campamento -por lo menos es éstos aspectos- sea recordada como deficitaria y problemática a la vez, y que por lo mismo, el cambio a la vivienda sea bastante bien evaluado.

“En el campamento las casas eran de madera, no estaban forradas, nos llovíamos, pasábamos frío, estábamos metidas en el barro. En cambio acá tenemos pastelones para salir a la calle y no pisan el barro. Las diferencias son grandes”.

Dirigente, Peñalolén

“La diferencia es enorme. Muy grande. Ya no pasamos el frío de antes, no te mojas en el invierno. Te cambia la vida de todas maneras. Es todo más higiénico”.

Dirigente, Peñalolén

VENTAJAS DEL CAMPAMENTO _ MAYOR SOLIDARIDAD SOCIAL, SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO INMEDIATO Y MAYORES TERRENOS

Sin embargo, el recuerdo de la experiencia vivida en el campamento no es del todo negativa. Al preguntársele por aquello que se echa de menos del campamento, los entrevistados argumentan que en dicha situación, existen aspectos que podrían catalogarse como favorables. Entre ellos se cuentan: el mayor grado de ayuda por parte de la comunidad, y la existencia de redes sociales más densas y cercanas. Pareciera ser que las amplias necesidades materiales existentes en el campamento, tendrían un efecto aglutinador de la comunidad.

“Yo le voy a decir francamente. A nosotros nos cambio totalmente la vida. Un cambio fuerte. Allá no vivíamos bien. Claro que teníamos baño pero un baño, un pozo negro. Y aquí no. Esto es muy distinto”.

Base, Puente Alto

El apoyo comunitario es uno de los factores que más se resiente con el cambio. Pareciera ser que la situación anterior de privación constante, generó en las comunidades redes de apoyo fuertes y extendidas, las que se evidencian en la existencia de ollas comunes, apoyo en momentos de dificultad económica y sobretodo, en el ambiente de amistad y compañerismo que se experimentaba. La situación en el campamento, no obstante se recuerde como complicada, llevaba aparejada grandes cuotas de ayuda por parte de la comunidad, ONGs, y los mismos vecinos:

Antes, cuando estábamos en el campamento.. nos ayudaba la Iglesia. Eso no mas po, esas personas que le digo. El techo para Chile, y el alcalde que venia a vernos a nosotros, la Iglesia cuando necesitábamos algo... ahora no, porque dicen que tenemos casa entonces para que van a venir.

Base, Peñalolén

En el fondo, las familias tienen la sensación de haber experimentado una situación difícil pero donde todos se apoyaban, ayudaban y conocían. Tal como se ha visto, el alto grado de solidaridad social percibido podría estar estrechamente relacionado con la necesidad de estar juntos y salir de la situación desfavorable en la que se encuentran. Otros factores que explicarían la unidad de la comunidad son el menor número de vecinos -los campamentos eran en su mayoría reducidos en número de integrantes en comparación con las villas estudiadas- y la cercanía espacial de las viviendas.

TERRENOS MÁS AMPLIOS Y ALTA VALORACIÓN DEL ENTORNO INMEDIATO_

Por otra parte, una segunda ventaja percibida por la comunidad es la existencia de terrenos más grandes y en algunos casos - especialmente en Buin y Puente Alto- mayor cantidad de áreas verdes en el campamento -con relación a la villa. En este sentido, la gran mayoría de los entrevistados señalan que la diferencia en términos de espacios y áreas verdes es notoria:

Lo que yo echo de menos son las áreas verdes que yo tenía allá en el campamento. Donde yo vivía estaba todo verde, había pajaritos. Y yo salía y veía el río. Y acá uno sale y ve pura casa no mas. La vista y el paisaje cambio hartito.

Dirigente, Pudahuel

En todos los casos estudiados, el cambio del campamento a la villa se encuentra acompañado de una disminución del terreno en el que se encuentran las viviendas. Lo anterior, si bien es sindicado como una de las mayores pérdidas durante el proceso, se transforma en una pérdida menos relevante al compararse con los beneficios de la obtención de una casa propia y de material sólido.

El terreno era más grande. Pero yo prefiero algo así. Para mí la importancia no está en el porte de la vivienda. Para mí es la calidad de vida.

Dirigente, Peñalolén

El terreno de esta casa es más chico que el del campamento. A mi me afectó harto el cambio de terreno, por mi trabajo.

Dirigente, Pudahuel

En síntesis, las opiniones de los entrevistados respecto de los temas analizados son bastante coincidentes. En los cuatro casos estudiados, se comparte ampliamente la creencia de que el paso del campamento a la villa, si bien es un paso difícil y largo, representa la posibilidad de salir de una situación completamente desfavorable, y que por tanto, pocas cosas de echarían de menos:

P: ¿Siente que perdió algo al venirse a su casa? R: La verdad es que no. Son puros cambios positivos salir del campamento. Me acuerdo del campamento, pero lo veo como algo terrible que tuve que vivir. Yo no creo que perdí nada.

Dirigente Pudahuel

I.b. EL CASO DE LOS ALLEGADOS: HACINAMIENTO Y FALTA DE PRIVACIDAD

En todos los casos de estudio las villas se conformaron por la suma de personas en distinta situación. Específicamente, tres de ellos cuentan con uno o más campamentos de origen al que se agregan casos sociales. Los llamados casos sociales corresponden a familias beneficiarias del subsidio por intervención directa de las municipalidades. Estos casos sociales pueden corresponder a familias allegadas que contaban con una ficha CAS de muy bajo puntaje. Al hablar de su situación anterior, dichos entrevistados mencionan la falta de privacidad y libertad que experimentaron ya sea en casas de familiares o casas en las que incluso pagaban para el uso de una pieza.

ALLEGADOS: VALORACION DE LA MAYOR INDEPENDENCIA DE LA VIVIENDA

Las personas en situación de allegamiento antes de llegar a la villa, en general, tenían buen acceso a servicios básicos, como baño y cocina. Dicho acceso significó que estas personas tuvieran desde antes la responsabilidad de pagar cuentas, y que por lo tanto, el impacto de esta responsabilidad haya sido menor para estos casos. Sin embargo, uno de los cambios más importantes experimentados por estas familias corresponde a la adaptación e inserción en una nueva comunidad. Por otra parte, en la gran mayoría de los entrevistados, se evidencia una clara dificultad por ser allegados, y una consecuente satisfacción por tener una casa que es propia:

(...) Siempre hay problemas cuando uno vive de allegado. (...) esto (la casa) es como el gran beneficio. Y de sentirse en algo propio. Algo que es tuyo y donde puedes hacer lo que quieras porque es tuyo.

Base, Buin

Me cambió la vida 100%, porque yo siempre vivía de allegada y tenía que pedir permiso para entrar al baño, (...) Y ahora no po, ahora entro a la hora que quiero, ando por donde quiero, llego y salgo, tengo mis llaves propias, me cambio toda la vida a mi y a toda mi familia.

Dirigente, Buin

II. LA CASA PROPIA: VALORACIÓN DE LA VIVIENDA

Respecto de la valoración de la casa, las familias coinciden en la idea de que la casa es vista, desde el campamento, como un sueño. El hecho de tener algo propio, como herencia para los hijos es un comentario reiterado en la gran mayoría de los entrevistados (18/22).

El sueño mío era tener una casa digna. Ese era mi sueño. Una casa mía, sea como sea. Si, se cumplieron mis expectativas. Todas. Gracias a Dios. ¿Cuándo había tenido un calefón? ¡Nunca! Yo soñaba todo eso. Porque yo me imaginaba esta casa.

Base, Puente Alto

EXPECTATIVAS RESPECTO DE LA VIVIENDA: ASIMETRÍAS DE INFORMACIÓN

Respecto del cumplimiento de expectativas, se observa una clara diferencia entre los dirigentes y la comunidad de base. Los primeros, declaran haber cumplido en gran medida sus expectativas, ya que sabían desde un primer momento cómo iban a ser las casas y que podían esperar concretamente del proceso.

A ver, desde un principio yo sabía... en mi calidad de presidenta, que las casas iban a ser así. Siempre estuvimos fiscalizando, desde que se puso el primer ladrillo. Yo siempre supe como iban a ser las casas entonces para mí no fue ninguna sorpresa. Yo sabía como eran las casa en verde, las medidas, todo. Para mí nada de eso fue sorpresa.

Dirigente, Peñalolén

Los segundos, por su parte, entregan una visión un poco más negativa y en la que la desilusión y el no cumplimiento de expectativas son notorios en muchos casos. Las causas de esta desilusión son mayoritariamente el tamaño de las viviendas y el nivel de terminación de éstas al momento de la entrega. Pareciera ser que las diferencias en cuanto a cantidad y calidad de información con que cuentan ambos grupos resulta ser determinante a la hora de evaluar el cumplimiento de expectativas respecto del cambio del campamento al barrio:

(...) me hubiera gustado que hubiese sido más terminada. Como para llegar e instalarte.

Base, Peñalolén

Me imaginaba mi casa... (...) Me la imaginaba más grande. El terreno más grande. Los dormitorios más grandes.

Base, Pudahuel

El dormitorio. No se si tu has visto un dormitorio tan chiquitito. Esto fue el impacto más grande que yo recibí. Yo dije, como me va a caber una cama en esta pieza. A mí me gustaría hacerle una pregunta a la misma

presidenta: ¿pondría usted a su hija en la misma pieza? Es bien chica. Y yo tengo a mis dos hijos ahí. Yo he visto programas de la tele, por ejemplo el "Cárceles". Y esto es como vivir en una cárcel. Todos viviendo en una cosa tan chica. La casa como te dijera, en si, es buena, pero lo que pasa es que lo chico de los dormitorios es humillante.

Base, Buin

En algunos casos particulares, -Buin- se observa satisfacción con el tamaño del terreno, no así con el tamaño de las viviendas -metros construidos-. Así mismo, es importante señalar que el hecho de que los entrevistados hayan venido de un campamento o hayan sido allegados, determina en gran medida las diferentes opiniones respecto del cambio.

SATISFACCION MATERIALIDAD Y AISLAMIENTO DE LAS VIVIENDAS_

Por otra parte, la satisfacción que produce la casa en términos de la calidad de la construcción, aislamiento de la lluvia y el frío, y el equipamiento del que se disfruta actualmente, son aspectos centrales que se valoran positivamente.

Es importante destacar que para el caso de Pudahuel, las casas han presentado algunos problemas de aislamiento y terminaciones. Concretamente, la loza del baño se ha resquebrajado y las ventanas filtran agua en invierno. Lo anterior, como es evidente, implica una menor satisfacción de los vecinos con la calidad de sus viviendas:

Yo he vivido inviernos. Y lo único malo son las ventanas, no se si habrá sido culpa de la construcción o que. O del tipo de material con que los hicieron pero hay filtraciones. No solamente acá. En todas las viviendas.

Dirigente, Pudahuel

SATISFACCION CON EL ENTORNO_ AREAS VERDES, SEGURIDAD, CERCANÍA A SERVICIOS Y LOCOMOCIÓN

Con respecto a la satisfacción con el entorno, las opiniones que se recogen son bastante coincidentes en varios puntos. Por una parte, hay acuerdo en que en la villa, muchas veces surgen problemas como el mayor numero de vehículos y la cercanía de calles y avenidas que limitan la libertad de los niños. Con respecto a la ubicación, se observa que los cuatro casos estudiados fueron construidos en terrenos relativamente cercanos a los campamentos de proveniencia de las familias, y por lo tanto no hay mayores dificultades en la cercanía a colegios, consultorios y mercados. Es importante señalar que no obstante lo anterior, el acceso a la locomoción si experimentó cambios en sentido positivo la mayoría de las veces. Tres de las cuatro villas estudiadas, se encuentran colindantes con avenidas y calles principales, lo que facilita la locomoción hacia otros puntos de la ciudad. Como contraparte, las familias han debido costear el valor de la locomoción -colectivos, metro- para poder llegar fácilmente a lugares más alejados. Para el cuatro caso, Buin, la locomoción representa uno de los puntos negativos referidos a la localización de la villa.

Respecto a las áreas verdes, se observa que para tres de los cuatro casos estudiados -concretamente Buin, Peñalolén y Pudahuel- la insatisfacción con el equipamiento de la villa es notorio. Son

reiteradas las opiniones que argumentan una disminución de las áreas verdes y sobretodo, se indica que si bien los proyectos contemplaban la construcción de plazas, parques y canchas deportivas, éstas no se hicieron, en su mayoría por recortes presupuestarios. La sensación de una promesa no cumplida es fundamental a la hora de entender la insatisfacción de las familias respecto a este punto.

Es que aquí no hay áreas verdes, me gustaría que hubiera más. (...) fue un error del Serviu porque ésta era un área verde, pero esto no es un área verde. O sea porque le pusieron un asiento y un columpio es área verde, pero esto no es un área verde.

Dirigente, Peñalolén

El proyecto tenía áreas verdes pero hasta el momento no se ha hecho nada. Hasta el momento, como tú ves, eso iba a ser pura área verde. Y cuando presentaron el plano venia con banquitos. Plazas. Y eso no está po.

Base, Buin

El caso de Puente Alto es notoriamente distinto a los anteriores, ya que la villa actualmente cuenta con equipamiento y áreas verdes, lo que consecuentemente aumenta la satisfacción de sus vecinos con la villa en su conjunto.

Si, a mi me gusta salir, salir un poco de la casa, hay una placitas ahí, todo tranquilo para los niños para jugar.
Base, Puente Alto

Con respecto a la seguridad, temáticas como la violencia y el miedo a los robos es una constante que acompaña a las familias desde el campamento. Sin embargo, en los casos estudiados, se evidencian tres situaciones diferentes. Para los casos de Buin, y Pudahuel, los problemas de delincuencia, violencia, drogas y peleas se observan dentro de las villas, y cuyos protagonistas son los mismos vecinos:

Es que área verde no tenemos ninguna, hasta el día de hoy no, puro pasto no mas que vinieron del municipio a limpiar, y ahí quedo la basura toda amontonada, pero área verde no tenemos nada. (...) se ve feo el peladero, se vería más bonito con arbolito y con pastito, unas bancas también podrían poner.

Dirigente, Buin

Si, hay muchos problemas de inseguridad. Muchos. Pero es por la misma gente, por la gente que vive acá. Por ejemplo las ventanas que se rompieron y las cosas que se robaron de la sede, es gente que vive aquí. (...) Imagínate que en el colegio, en una clase de artes plásticas, el profesor les pide que dibujen algo... de lo que viven.. a los niños de acá... entonces los niños lo que dibujaron fue pelea, con escopeta y cuchillos.

Base, Buin

En Puente Alto, se reconoce un inicial miedo a poblaciones vecinas, como El Volcán, pero que sin embargo no se ha materializado en mayores robos o problemas en la villa:

Nosotros veníamos de un sector que era sumamente tranquilo. Y teníamos hartos prejuicios con el sector. En un principio yo no pensé que iba a ser tanto. Y no fue po. Si acá igual estamos tranquilos. No ha habido tantos problemas de seguridad.

En el caso de Peñalolén, la seguridad dentro de la villa mantiene tranquilos a la mayoría de los vecinos, no así los robos propios de la Av. Grecia. En síntesis, la delincuencia continúa siendo un gran tema para los vecinos, pero no se puede atribuir exclusivamente al cambio del campamento a la villa, sino que responde más a características propias de las comunidades y su relación con el exterior.

DIFICULTADES: LAS RESPONSABILIDADES DE LA NUEVA VIVIENDA

Uno de los principales aspectos que las familias reconocen al hablarnos del cambio del campamento al barrio, es que la casa sí tiene nuevas responsabilidades, y que muchas veces éstas pueden experimentarse como un problema, sobre todo en una primera instancia de adaptación.

Uno tiene que hacerse responsable, que es uno la que va a tomar las riendas ahora, es un cambio grande.

Base, Buin.

La principal responsabilidad que se observa, es la del pago de cuentas. No obstante en algunos casos, en los campamentos se pagaban cuentas, éstas eran compartidas por toda la comunidad y por lo tanto implicaban una menor responsabilidad final sobre el pago y un monto bastante inferior. En este aspecto, la gran mayoría de los entrevistados -18 de 22- indica que el pago de cuentas es una de las mayores responsabilidades que han debido enfrentar.

Hay mucha gente que tiene deudas. Hay familias a las que les han venido a cortar la luz. La electricidad. Y otras que se van quedando atrás con las cuentas. (...) Ese fue el gran tema.

Dirigente, Puente alto

Acá hay que pagar la luz, el gas, el agua, todo. Allá no, allá nos faltaba el gas y hacíamos fuego no mas. Acá una hace fuego y la gente alega. Alega altiro. Por el humo.

Base, Buin

Una casa es mucha más responsabilidad. A veces, los maridos están sin pega. (...) A mi a veces igual me cuesta pagar. Pero esta dentro de lo normal de toda persona. Que tiene que pasar agua y luz... es que claro.

Dirigente, Peñalolén

EL DESAFÍO DE ADAPTACIÓN

El proceso de adaptación es difícil por que muchas veces se pierden las redes tanto institucionales - relaciones con los doctores en el consultorio, en municipalidad, y también más informales como el tener conocidos en la ferias. En algunos casos, -aunque son la minoría- se observa que el cambio a la casa implica cambiar a los niños de colegio, y comenzar nuevamente todo un proceso de adaptación en los nuevos cursos y comunidades escolares.

Lo primero que tiene que enfrentar es un cambio de colegio, lo primero. Colegio y feria, que nosotros no tenemos incluso, consultorio, esas son las cosas que primero hay que ver. Lo primero es adaptarse, y lo primero es un negocio porque lo único que quiere llegar es a comprar algo y no hay tampoco donde nada, acá se pusieron varios negocios sí. (...) El niño ahora va a liceo, pero igual uno se acostumbra porque tiene que saber adaptarse no más. A pesar de que dicen que a los niños les hace mal, cambiarlos de un lado para otro.

Dirigente, Buin

Como se observa, reconstruir dichas redes no le es fácil a la gente. Implica un esfuerzo mayor en tiempo, ya que muchas veces, con el fin de mantener las relaciones anteriores las familias mantienen sus sistemas de consultorio, lo que implica mayores traslados y gasto en locomoción. El traslado implica grandes desafíos a la adaptación de las familias, que en su mayoría, perciben que el cambio, además de ser positivo para los niños y la calidad de vida en general, conlleva un sin número de responsabilidades. En este sentido, destacamos que -contrariamente a lo que se pudiera pensar- el proceso de adaptación muchas veces es vivido no sin grandes cuotas de dificultad:

Yo creo que el primero es el tema de la adaptación. La adaptación más que nada, porque viene gente de todo tipo, entonces es difícil. Y el tema... lo que pasa es que para mucha gente el cambio fue muy drástico, fue muy drástico.

Base, Puente Alto

Mucha gente como que no acepta ese cambio; no lo ha tomado como un cambio verdadero. Todavía piensa que están en el campamento cachay.

Dirigente, Pudahuel.

Complementariamente, se destaca que el hecho de vivir en la casa no elimina los problemas, sino que en gran medida sólo los esconde, y que son los mismos vecinos, los que muchas veces optan por no pedir ayuda:

Ellos creen que ya no tenemos problemas, pero si hay gente que tiene problemas. Es que a veces no hay... pero se la guardan porque no quieren que la gente sepa los problemas que tienen.

Base, Puente Alto

CAMBIO DEL CAMPAMENTO A LA VILLA: VENTAJAS Y DESVANTAJAS DEL CAMBIO

En síntesis, las condiciones de vida en el campamento se perciben -en la gran mayoría de los casos- como deficientes y bastante negativas. Entre las causas que podrían explicar dicha percepción se encuentra el temor e inseguridad que produce la materialidad de la construcción, la existencia de necesidades materiales urgentes sumada a la percepción por parte de las familias de discriminación social y la inestabilidad económica en la que se vive. Debido a lo anterior, es que el paso del campamento a la villa -a lo menos en términos materiales- se experimenta como un cambio notoriamente positivo, al menos en dichos aspectos.

Una vez que las familias han experimentado el proceso de postulación y se encuentran viviendo en sus casas por un tiempo, es importante notar sus opiniones respecto de las viviendas y su nueva vida en la villa.

Al respecto, se observa que en general, la satisfacción de las familias con la vivienda es alta, sobretodo en relación al hecho de tener una casa propia y a la materialidad de éstas- la valoración de tener casas sólidas es transversal en todos los casos estudiados-. Sin embargo, se observan grandes asimetrías de información entre los dirigentes y las comunidades de familias postulantes respecto a como serán las casas, y lo que efectivamente contempla o no el proyecto. Lo anterior, en muchos casos podría estar relacionado con una menor satisfacción de la vivienda por parte de la comunidad.

Por otra parte, respecto a la satisfacción con el entorno, factores como la seguridad experimentada dentro y fuera de la villa son fundamentales a la hora de explicar los distintos grados de satisfacción con la nueva situación. Complementariamente, la cercanía a colegios, centros de salud y locomoción colectiva son igualmente determinantes de los altos grados de satisfacción encontrados respecto del entorno inmediato de las villas analizadas.

Por último, se destaca que el cambio implica grandes desafíos a la adaptación de los vecinos, ya sea con la misma comunidad como con las responsabilidades que la casa trae consigo. En este aspecto, el pago de cuentas resulta ser bastante problemático para muchas familias, así como la pérdida de algunas redes de apoyo que se tenían en el campamento. Este último aspecto -el capital social como efecto esperado de la participación- será tratado con mayor profundidad en el capítulo tres del presente informe.

CAPITULO III

AMBITOS Y FORMAS DE PARTICIPACION EFECTIVA DE LAS COMUNIDADES

(A) FSVI, VIVIENDA DINÁMICA SIN DEUDA_

Uno de los aspectos que más llaman la atención, es la altísima valoración con que cuenta el Programa Estatal estudiado; FSVI. Dicho subsidio, es percibido por las familias como un regalo, y por tanto es ampliamente agradecido como tal. Complementariamente, el ahorro -si bien en algunos casos, como se verá, puede llegar a ser piedra de tope de la inclusión de algunas familias a los distintos proyectos- para otra gran proporción de personas representa un monto relativamente bajo y accesible. En este sentido, los entrevistados tienen la sensación de haber pagado poco y haber recibido bastante. En otras palabras, la gran cantidad de garantías ofrecidas -vivienda social, sin deuda y en donde algunas veces la misma Municipalidad ayuda en la consecución de los recursos- se valoran positivamente, en desmedro de otras opciones: quedarse en el campamento, postular a otros proyectos.

Este fue proyecto de dinámica sin deuda. Cada familia junto 170 mil pesos, y los que no alcanzaron la Municipalidad puso una parte. O sea, más garantías de donde.

Dirigente, Puente Alto

En algunos casos, la comparación con otros proyectos de vivienda -más antiguos y por tanto con pago de dividendos- es inevitable:

Porque igual yo creo que es poca la plata, a nosotros nos hicieron postular con 210 mil pesos. Y esa es la dinámica sin deuda. FSVI. Yo estoy súper contenta., porque igual ya no tenemos que volver a pagar nada más. Eso es lo que complica a muchos. Que tienen que seguir pagando dividendo.

Dirigente, Pudahuel

Es que fue muy poca plata la que metimos también. O sea, con 170 mil pesos. Un poco menos de 10 uf. Por esa plata más el subsidio, sólo para eso alcanzaba la plata.

Dirigente, Peñalolén

Porque mal que mal con 220 mil pesos no vas a tener una casa en ningún lado. Pero eso es por el subsidio más que por la Municipalidad. Eso yo se lo agradezco al gobierno.

Dirigente, Peñalolén

En el fondo, la gran mayoría de las familias siente que por el hecho de haber sido beneficiados con un subsidio estatal -que cubrió gran parte del costo de la casa- les es más difícil el sentirse completamente propietarios y protagonistas del proceso. La casa continúa viéndose en muchos casos, como un beneficio social, un regalo que hay que agradecer pero no cuestionar. A caballo regalado no se le miran los dientes, se nos dice.

Hay mucha gente que esta disconforme. Que querían más cosas, pero uno dice, piensa: que más quieren por 180 mil pesos. La gente de repente es mal agradecida. Si te pones a sacar cuentas de tu casa, en las puertas, los marcos de las ventanas ya tienes como 100 mil pesos. Entonces. No estoy sumando el subsidio. Yo sumo el esfuerzo de uno nada más. Igual encuentro que está bueno.

Base, Buin

Sin embargo, también fue posible encontrar algunas opiniones divergentes. Al plantearlo desde la óptica contraria, la vivienda es un bien que se ha transado en un mercado, y cuyo pago -aunque subsidiado- entrega suficientes razones como para poder ejercer derechos de propietarios. En este marco, las Entidades Gestoras Inmobiliarias y las constructoras se evalúan desde una nueva mirada: son empresas que prestan un servicio que se está pagando, y por lo tanto debieran ser susceptibles de controles y exigencias por parte de los vecinos.

(...) Esto será vivienda dinámica sin deuda, pero esto es tuyo, a ti te costó. Tú compraste. Porque tú tuviste que pagar, o sea, a ti nadie te regaló nada. Porque lo que a ti te faltó, lo puso el Estado. Tú compraste tu casa, que es un derecho tuyo. (...) la casa es mía, a mi no me la regalaron. A mi me costó también. O sea... independiente sean chiquititas, sean básicas, sean lo que sean. Pero me costó. No es un regalo.

Base, Buin

En síntesis, hasta que punto la garantía de la vivienda dinámica sin deuda y la existencia de un subsidio que costea gran parte del valor total de la vivienda puedan funcionar como incentivos frente a la participación -bajo la forma de control sobre el proceso- no está del todo claro. Se intuye que efectivamente, muchas veces las familias se sienten disminuidas en su rol de actores en el proceso. Sin embargo, se observan algunos casos en que la perspectiva contraria -la casa como un derecho y no como un regalo o beneficio social- sirve de base para un mayor control y protagonismo en el diseño del proyecto.

(B) ANALISIS POR ETAPAS DENTRO DEL PROCESO_ FORMAS, ÁMBITOS Y NIVELES DE PARTICIPACIÓN EN CADA MOMENTO.

ETAPA I: POSTULACIÓN Y FORMACIÓN DEL COMITÉ DE VIVIENDA

La primera etapa que debe ser analizada en el proyecto de (er)radicación corresponde a la postulación de las familias. La postulación es un espacio privilegiado de participación y permite distinguir dos tipos de iniciativas, una proveniente desde la comunidad y otra en la que la decisión de incluir a las familias en un proyecto de vivienda emerge completamente desde la EGIS, en este caso la Municipalidad. A su vez ambos modos de postulación influyen en la conformación del comité de vivienda, cuya importancia radica en la representación que tendrán los postulantes en el desarrollo del proceso.

En tres de los casos estudiados la inserción al proyecto se originó a través de demandas de la comunidad, comparten también el hecho de manifestar sus demandas a través de presiones organizadas desde el campamento. Este contexto conflictivo parecería ser efectivo para la inclusión en los proyectos de vivienda. A su vez, estas experiencias parecerían fortalecer la organización comunitaria, que luego se reflejará en demandas de participación durante el proyecto. De este modo los representantes- líderes en las acciones- adquieren legitimidad antes de la formación del comité de vivienda y por lo tanto son elegidos bajo consenso en las comunidades. En este sentido es interesante constatar que en estos casos se realizaron votaciones en las comunidades para la elección de los representantes. La confianza en la gestión realizada proviene de la aprobación de estrategias antes descritas, que se realizaron de manera reiterada antes de que los resultados fuesen exitosos.

Ya había pasado como un año, con esta gente dijo el alcalde, ya tienen su documentación, tienen todas sus cosas, ya, completamos los 5 años. Y vienen de la noche a la mañana y dice ya señora Juana, de la Municipalidad, que fuera, porque teníamos la canta por lo del paro en la carretera.

Dirigente, Pudahuel

Es que nosotros llamamos a la tele. Llego canal 13, el 11 el mega. Llamamos a la televisión para que vieran como estábamos viviendo. No nos ayudaban nada. Las casas se caían solas. Llego la tele al campamento, y grabó todo. Después de la tele, mandaron a buscar al alcalde, pero el no quiso ir. Y después fue. Y ahí estuvo hablando con nosotros. Para postular teníamos que tener una plata en una libreta. Abrir una libreta con 210 lucas.

Dirigente, Puente Alto

Las otras directivas llevaban más tiempo y tenían noticias de que este terreno estaba en venta. Ellas pidieron una reunión con el presidente del País, y le propusieron comprar este terreno. Pero el SERVIU se adelantó y lo compraron ellos. Y ahí nosotros empezamos... (..) Eso nos hizo juntarnos a los 3 campamentos, para pelear por esa palabra "dada". Empeñada. Y ahí fuimos luchando. Eso significó tener reuniones en el SERVIU, pelearnos con el municipio, empezar a pedir redes de ayuda, como el Techo, Emprendamos. Y empezar a unirnos y que este grupo se hiciera mas grande para tener mas fuerza.

Dirigente, Peñalolén

Por otro lado se observa un segundo modo en el que la decisión de conformar un proyecto de vivienda se toma completamente por la Municipalidad. En uno de los casos de estudio esta disposición se ve directamente relacionada en la formación del comité de vivienda, la única dirigente fue elegida por la Municipalidad. Así la representación, que constituye uno de los niveles de la participación, se ve prácticamente reducida.

Por intermedio de... a mi me postuló la Srta. Blanca Santibáñez. De la Municipalidad., porque yo fui a la Municipalidad a alegar que como iba a ser posible que me dejaran sin casa. Si ya había postulados a dos antes. Dos proyectos del cual no me dejaron porque yo para ellos no tenía la plata para pagar el dividendo. Y ahí fue cuando me postularon.

Base, Buin

AHORRO: ORGANIZACIÓN Y COMPROMISO DE LA COMUNIDAD

La constitución del comité de vivienda -como organismo de representación durante el proyecto- presenta un aspecto de análisis relevante para abordar la participación. Tal como se ha mencionado los casos de estudio permiten diferenciar entre comunidades altamente identificadas con quienes ejercerán el rol, y aquellas en las que los vínculos son nulos con estas personas. El comité de vivienda articula su trabajo en conjunto con la Municipalidad y entre las responsabilidades más destacadas que debe cumplir se cuenta con la tramitación de documentos que certifiquen la situación de las distintas familias -en cuanto a discapacidades, número de integrantes, presencia de personas mayores de edad- y el ahorro de las familias. Para llevar a cabo con éxito las labores los casos de estudio demuestran diversidad de estrategias desplegadas. En este sentido destaca la unión de dos comités de viviendas en un caso y la división en otro, este tipo de medidas permite sostener que los modos de organización no son exclusivos, y que la consideración de éxito de estas se basa en gran medida en la capacidad de articular autónomamente la gestión del proyecto, desde los dirigentes, cuatro en particular, se observa una alta conformidad por la elección la modalidad de trabajo. En otras palabras la agregación de los comités de vivienda en sí no revierte mayores diferencias en cuanto a los modos de participación, esto podría verse influido por el número de familias de los casos de estudio en los que se tomaron estas decisiones. El funcionamiento interno del comité de vivienda alcanza particular interés en el tema del ahorro de las familias, el monto requerido por el FSV, significó en todos los casos una dificultad que debieron resolver las comunidades a través de la organización. Los dirigentes aparecen como figuras fundamentales en esta etapa ya que en muchas ocasiones emprendieron acciones como mantener libretas bajo su nombre, incentivando a las familias a conseguir el monto suficiente para la postulación. Aún así destaca el hecho que en los cuatro casos de estudio las comunidades recibieron aportes de la Municipalidad para concretar este objetivo. En este sentido se observa un alto desconocimiento acerca de si estos aportes son obligatorios, lo que podría interpretarse como una confusión en cuanto a las responsabilidades que debe cumplir los distintos actores durante el proceso.

Entonces le dejábamos la plata completa en la libreta... y le.. y se la bloqueábamos. Porque nos paso con algunas personas 3 veces. Cachay? Le buscábamos recursos, le poníamos la plata y actualizábamos la libreta y estaba sin plata. Entonces era una decepción terrible.

Dirigente, Peñalolén

Para lo de la plata, que hacían rifas, bingos, hacían una cosa, todos se unían, algunas vendían una cosa, para juntar la plata, y la gente participaba, eran todos participando, estaban ahí.

Dirigente, Peñalolén

Porque la Leticia como asistente social, todo lo hacia bien, pero ella no podía como asistente social obligar a una persona a poner 50 luca para entregarle su casa, porque no fue mas consciente y les dijo, "se le va a entregar su casa, pero se le deja la cuenta en el municipio para que en un plazo de 6 meses ud. ponga su plata", y se llega a un arreglo y firme aquí. Pero ella no, que la gente tenia que poner los 50 mil pesos, de adonde si había gente que no tenia como comer

Dirigente, Pudahuel

En síntesis se identifican dos modos de origen de la postulación al proyecto de vivienda, que se traducen además en dos grados de participación en lo que se ha denominado el nivel toma de decisiones. Así parecería ser que comunidades organizadas desde el campamento en torno al objetivo consecución de la vivienda presentan experiencias de reiteradas demandas hacia las municipalidades, que en tres de los casos se expresaron en formas de presión. Una segunda vía, se caracteriza por la decisión unilateral de la Municipalidad de insertar a las familias en el proyecto. El origen de la demanda, y los diversos contextos en que estas puedan darse, repercuten en la formación del comité de vivienda, así comunidades articuladas desde antes plantean una mayor claridad de quienes deben ser sus representantes, pues estos han sido "probados" en la etapa de la postulación. Como se vera en las siguientes etapas, el modo en que los dirigentes ejercen su rol se transforma en una de las variables fundamentales para la comprensión de la participación y los resultados que de esta se obtienen.

ETAPA II: SELECCIÓN EGIS Y CONSTRUCTORA

En el marco del Fondo Solidario de Vivienda I, resulta de capital importancia el modo en que la comunidad -representados por su comité- instauran relaciones con la EGIS y la constructora del proyecto. En esta etapa, el FSV contempla una selección de la EGIS por parte de las comunidades. En los cuatro casos analizados, se evidencia una limitación en la posibilidad de elección de las familias en este punto. Lo anterior, porque como se vio, los proyectos de postulación fueron gestionados casi exclusivamente por las Municipalidades, y por tanto ellas actuaron como EGIS -exceptuando Peñalolén- y se encargaron de definir - unilateralmente en algunos casos- cual sería la constructora del proyecto.

Concretamente, se observa un desconocimiento de las familias respecto de cual fue la EGIS del proyecto, y en algunos casos la desinformación alcanza incluso a desconocer la palabra EGIS, la relación formal con la Municipalidad como tal y el nombre de la constructora. Es importante señalar que también en este caso, la información con la que cuentan los dirigentes es muy superior a la que

manejan las familias. Los dirigentes son, la gran mayoría de las veces, los únicos que tienen información respecto de la forma de selección de la constructora.

¿Cuál fue la EGIS de su proyecto? EE... La inmobiliaria se llamó... No me acuerdo.

¿Cuál fue la constructora? No me acuerdo... pero quebró.
Dirigente, Peñalolén.

No me acuerdo de la constructora. Pero está en las escrituras. Y la EGIS fue la Municipalidad. Constructora Siescom Limitada. A esa constructora la subcontrató la Municipalidad.

Dirigente, Pudahuel

ETAPA III: COMPRA DEL TERRENO

La ubicación de las villas se considera uno de los aspectos más relevantes para analizar los resultados obtenidos de la participación, esto porque la localización tiene alta influencia en las posibilidades - de trabajo, de redes sociales, de acceso a servicios- que las familias experimentarían en la villa. Es por esto que la etapa de elección del terreno es considerada desde el FSV como una etapa de especial interés en cuanto a la participación, en este sentido, se puede considerar que se espera una conjunción de los niveles de información, consulta y toma de decisiones. Los casos de estudio permiten establecer un orden que va desde una alta participación en esta etapa a baja participación. El caso más destacado corresponde a la gestión realizada por la misma comunidad para la obtención del terreno, esto puede ser interpretado como una excepción, que confirma las altas expectativas de las comunidades en torno a la localización, que se refieren, en la voz de los entrevistados de este caso, a tranquilidad, seguridad y permanencia en la comuna. Luego en los tres casos restantes los terrenos fueron gestionados por la municipalidad, aún compartiendo este hecho se presentan diferencias en cuanto a la información y consulta vivenciadas sobre la compra. Uno de estos casos sitúa en la compra del terreno el hecho confirmativo de que el acuerdo establecido con la municipalidad de integrarlos a un proyecto de vivienda sería cumplido. El clima de acuerdo permitió que la comunidad formulara propuestas sobre terrenos, destaca la idea de permanecer en la localidad del campamento, aunque esto no se logró las familias demostraron alta conformidad con la localización, dado que se les consultó hasta dar con el terreno actual.

En segundo lugar aparece un caso en que el terreno fue informado oportunamente, sin embargo se menciona cierta disconformidad, 4 de los 6 entrevistados en este caso, respecto a la lejanía y difíciles accesos de la localización. Finalmente en el último caso los dirigentes manifiestan problemas de información en la compra del terreno, lo que puede ser interpretado como una reproducción de las constantes problemáticas que caracterizaron los vínculos entre los trabajadores municipales y los representantes en este caso. A esto se suma una percepción negativa de la gestión del alcalde, quien se habría comprometido a regalar los terrenos, hecho que levanta suspicacias desde la perspectiva de los dirigentes. Pese a las diferencias, los cuatro casos de estudio comparten el hecho de haber permanecido en la comuna, lo cual es altamente valorado desde los entrevistados, 10 de los 22 lo mencionan. Esto puede comprenderse porque la gestión fue realizada por las

municipalidades, lo cual podría interpretarse como una ventaja a la hora de plantear que las EGIS de los proyectos sean las Municipalidades.

La primera vez nos iban a hacer las casas allá mismo donde nosotros vivíamos. Ahí lo iban a hacer,. Después lo iban a hacer pal lado del canal y el alcalde no quiso porque pal invierno se podía revalsar y ahí como queda toda la gente? Y no quiso. No era bueno el terreno. Después nos iban a llevar a otro lado y no se bien que paso. Pero ellos (dirigentes y Municipalidad) lucharon harto por este terreno.

Base, Puente Alto.

En una instancia no fue mejor para nosotros porque ellos compraron e iban a construir para la región metropolitana, iban a traer a gente de todas partes y a construir pero no para el campamento franja de Grecia.

Dirigente, Peñalolén

En la escritura hay una parte que dice, que el alcalde regalo este terreno para nosotros, nunca fue, y como vamos a reclamar nosotros si nosotros pusimos plata. Si UTPCH puso plata, el gobierno, nunca fue la Municipalidad, nunca fue.

Dirigente, Pudahuel

En síntesis se puede establecer que en la mayoría de los casos no hay posibilidades de elección del terreno. Los casos de estudio presentan una variedad en cuanto a grados de información y consulta a través de las cuales se considera que las comunidades ejercen la participación. Es interesante constatar que las diferencias podrían explicarse por las demandas de participación que emergen desde la comunidad. Es decir, el único caso en que la comunidad eligió el terreno respondió a una articulación completa, protagonizada por las dirigentes, desde la comunidad. Complementariamente los vínculos con la Municipalidad- que aparecen caracterizados desde un clima de coordinación a conflictivos en los casos de estudio- repercuten en los niveles de participación observados en la etapa compra del terreno. Es decir comunidades con demandas claras y despliegue de organización para concretarlas parecieran conseguir el objetivo en la medida que las relaciones con la Municipalidad lo permita. Tal espacio otorgado por la EGIS puede aparecer bajo presión o bajo consenso, según lo observado en los casos de estudio, sin embargo relaciones declaradamente conflictivas marcarían esta etapa produciendo distanciamiento y desconfianza hacia las decisiones tomadas por la Municipalidad. La información oportuna y las razones que sustentan las decisiones tomadas comienzan en esta etapa a configurar el tipo de participación que se desarrollara en las siguientes etapas. En este sentido si bien se puede valorar el terreno en que se construyeron las casas - aludiendo en todos los casos de estudio a la permanencia en la comuna- las comunidades interpretan las distintas posibilidades de participación en esta etapa como señales que sientan las bases para el desarrollo del proceso. Es decir, en algunos casos destaca el fortalecimiento y empoderamiento de los dirigentes, en otros un clima de coordinación con la EGIS y en el más negativo, un distanciamiento con ésta que marcará todo el proceso.

ETAPA IV: MESAS DE TRABAJO

La etapa denominada Mesas de trabajo, comprende gran parte del proceso, ya que es en dichas instancias donde la comunidad puede tomar un rol protagónico en el proceso, - y combinando distintas niveles de participación-, referidos a los más amplios ámbitos. Por una parte, se espera que dichas reuniones sean beneficiosas en términos de información. En este sentido, se ha analizado dicha instancia poniendo especial énfasis en el modo en que se trasmite la información, y la sensación por parte de la comunidad de haber recibido información clara y atingente durante todo el proceso. Un segundo nivel de participación lo constituye la existencia o no de consultas a la comunidad. Como se verá, dichas consultas son realizadas –en la mayoría de los casos- diferenciadamente a los dirigentes y al resto de la comunidad postulante. Respecto de la existencia o no de decisión por parte de la comunidad, se ha decidido analizar dicho nivel en el apartado de “adecuaciones al proyecto” que contempla, además, la presentación de las tipos de casas y se refiere casi exclusivamente a la verificación de decisiones concretas por parte de las familias respecto de la construcción de sus casas.

MESAS DE TRABAJO Y ASAMBLEAS GENERALES

Concretamente, existen instancias de mesa de trabajo, en las que se encuentran citados el comité y los encargados de la Municipalidad y la constructora. Dichas mesas de trabajo se reúnen constantemente y sólo se encuentran abiertas a la comunidad en casos especiales. Complementariamente, existen instancias de Asambleas Generales, a las que se cita a toda la comunidad. Dicha distinción genera, desde un primer comienzo, una diferenciación en el nivel de participación de los dirigentes por una parte y la comunidad de base por el otro.

REUNIONES DIFERENCIADAS DIRIGENTES/COMUNIDAD DE BASE

Uno de los aspectos que consideramos más importantes de describir, es la existencia de reuniones diferenciadas para los dirigentes y para el resto de la comunidad. Para los dirigentes, las reuniones muchas veces se hacen más necesarias, ya que ellos deben mantener reuniones con las distintas partes del proyecto y servir como nexo de información entre la comunidad y las autoridades de la Municipalidad, el SERVIU y la constructora.

Desde la comunidad, se evidencia que los dirigentes, por el hecho de ir a más reuniones, están más informados y manejan mayores detalles del proyecto. Lo anterior, podría ser una de las fuentes de excesiva delegación por parte de la comunidad hacia los dirigentes. Al ver que son ellos los que más saben y conocen a las autoridades, muchas comunidades se desligan de las responsabilidades mayores, dejando incluso de ir a las reuniones ampliadas. Por su parte, los dirigentes argumentan que la existencia de reuniones especiales significa una carga mayor para su trabajo como representantes, ya que deben funcionar como nexo de informaciones para todo el resto de las familias, tarea que se percibe como cansadora y extenuante.

Ellos (los dirigentes) iban a la Municipalidad. A saber cosas. A informarse. En la Municipalidad les decían algo y ellos nos avisaban. Ponían un cartel con reunión a tal hora. Y esas reuniones las hacían en el campamento. Como una vez a la semana.

Base, Pudahuel

Yo creo que la Municipalidad informaba más a la directiva. Nosotros citábamos a la gente a reunión, pero era poco el interés que tenían. Nosotros íbamos a reunión a la Municipalidad. Y nosotros teníamos que traspasar la información. Pero eso no era muy bueno. Y llegaban de a uno a preguntar. El que le importaba llegaba a preguntar. Pero es que eso no era la idea tampoco.

Dirigente, Pudahuel

LUGAR DE REUNIONES

Uno de los aspectos más importantes, y que según se observa, podría ser potencial fuente de conflictos e incidir en una menor participación de ciertos grupos, es el lugar en el que se realizan las reuniones. El hecho de que el lugar se encuentre bien ubicado, es un incentivo a la participación de las familias, ya que disminuye considerablemente los costos de asistir continuamente a reuniones informativas. En ese sentido, se observa que generalmente, las asambleas se hacen en un lugar amplio, como los gimnasios o colegios municipales. En tres de los cuatro casos -Pudahuel, Peñalolén y Puente Alto-, las reuniones se hacían en la sede del mismo campamento. Es importante señalar que en los casos en que dichas reuniones se hicieron en los campamentos, existieron problemas de asistencia por parte de los allegados y los casos sociales incluidos en el proyecto. Lo anterior se evidenció sobre todo en Pudahuel, ya que los llamados "casos sociales" no siempre eran citados a las reuniones, y cuando eran llamados, no asistían por miedo a ir al campamento. En el caso de la mesa de trabajo o de reuniones extraordinarias, éstas se realizan mayoritariamente en la Municipalidad, previa citación a la directiva del proyecto.

FRECUENCIA REUNIONES

Respecto a la frecuencia de las reuniones, ésta depende sobretodo, de la etapa del proceso en el que se encuentre el proyecto. Generalmente, se observa que en un comienzo las reuniones son entre la directiva y la EGIS, para determinar algunas cosas importantes del proyecto. En un segundo momento, se le comunica a la comunidad respecto de las exigencias de la postulación, como el ahorro y los trámites que son necesarios. De ahí en adelante, las reuniones tendrán distinta frecuencia según el proyecto y el modo en que se trabaje con los distintos actores. Para el caso de Buin, eran mensuales, en Peñalolén y Pudahuel, quincenales o semanales. En Puente Alto se convocaba a la comunidad según los requerimientos del momento.

ASISTENCIA REUNIONES

La asistencia de la comunidad a las reuniones -más allá de las diferencias propias entre cada caso estudiado- es un aspecto en el que no existe mucho consenso. Por un lado, la comunidad tiene la sensación de haber participado en el proceso, y haber ido a las reuniones a las que fueron citados, siempre que les fue posible. En reiteradas ocasiones se esgrime el argumento del trabajo o el cuidado

de los niños como motivo para la ausencia a las reuniones. Un aspecto importante declarado por algunos entrevistados, es el hecho de que para ciertos grupos, las reuniones se verían como un costo elevado de la participación, -traslado y costo en tiempo- y que por tanto muchas familias no asistirían, ya que no existe una obligación -real o socialmente impuesta- para asistir.

Como contraparte, al preguntarle a los dirigentes, éstos evidencian una relativa falta de participación por parte de la comunidad, y se tiene la idea que de se participaba sólo en las instancias finales o cuando los temas eran relevantes para ellos. En este sentido, se observa que la asistencia de las autoridades municipales y de la constructora a las reuniones funcionaría como un incentivo para que la comunidad asista a la reunión. En el fondo, se podría decir que la asistencia de la comunidad a las reuniones no es fija y depende del lugar en que se hagan las reuniones, las autoridades que asistan a ellas, los temas que se traten y la disponibilidad de tiempo de las familias.

Había gente del campamento que no iba a las reuniones. Lo único que decían era que querían su casa, su casa. Y no se preocuparon nunca de incluirse en el proyecto.

Base, Pudahuel

Cuando a las reuniones iban las autoridades, iba más gente. Y en los últimos tiempos ya iba el 98%. Porque las decisiones eran más importantes.

Dirigente, Puente Alto

Más de la mitad iba a las reuniones, y cuando habían reuniones importantes la mayoría iba. (...) cuando mostraban los planos, ahí fue la mayoría de la gente.

Base, Buin

PARTICIPANTES DE LAS MESAS DE TRABAJO

Respecto a los actores que integraban las distintas reuniones, como ya se ha dicho, depende casi exclusivamente de los distintos casos de estudio y del tipo de reunión. Es importante señalar, sin embargo, que dichas diferencias encontradas para cada caso, se encuentran determinadas en gran medida por la calidad de las relaciones que mantiene la comunidad con las personas encargadas de la Municipalidad. Alcaldes más o menos presentes, y representantes de la constructora en una o varias reuniones, son los matices más importantes que se han encontrado. Concretamente, para el caso de Puente Alto y Peñalolén, se evidencia una participación activa de las personas de la constructora -Bio bio-, del alcalde y de los representantes del SERVIU, según sea el caso. En los otros dos proyectos -pertenecientes a Buin y Pudahuel- la asistencia de autoridades es menor. Para el caso de Pudahuel, a las reuniones asistía la directiva del campamento y los representantes de la Municipalidad. Las relaciones con la constructora eran escasas y lejanas.

Estaba el alcalde, los concejales y los encargados de las viviendas (...). Y cuando podía iba el jefe de la constructora, cuando podía no más. Por ser cuando mostró los planos fue el.

Base, Buin

Estaba el Ministro de Vivienda, estaban todos los involucrados de vivienda del SERVIU, y nosotros 8, y más representantes de la Municipalidad.

TEMAS TRATADOS EN LAS REUNIONES

Otro de los aspectos analizados en esta etapa, es la participación efectiva de las familias y el modo en que éstas podían ser protagonistas de dichas reuniones. En este punto, nos interesa sobretodo destacar el modo de informar a la comunidad, la libertad de las familias para hacer preguntas, y la claridad y pertinencia de la información entregada.

En la gran mayoría de los casos, se evidencian grandes falencias a este respecto. Las personas generalmente asisten a las reuniones, pero no siempre dan su opinión o hacen las preguntas que estiman convenientes. En general, la participación es más bien pasiva, y se limita a escuchar lo que los dirigentes tienen que decir respecto de los avances del proyecto. Las causas de lo anterior podrían ser el poco conocimiento de los temas tratados –a veces en lenguaje demasiado técnico y poco claro-, y la vergüenza que se siente frente a las autoridades o a la misma comunidad.

La gente se atrevía a hablar y dar su opinión? Muy poco. Algunos opinaban. Usted? Algunas veces yo preguntaba.

Base, Puente Alto

En las reuniones nos contaban como iba el proyecto. Como iban las construcciones, cuando nos iban a entregar las casas.

Base, Buin

P: ¿Y les pudieron preguntar si es que no entendían algo? (a las personas de la constructora) R: No, yo no les pude preguntar pero la presidenta les preguntaba.

Base, Pudahuel

EXISTENCIA DE CONFLICTOS EN EL TRASPASO DE INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES

Un último aspecto del análisis de las instancias de Mesa de trabajo y asambleas generales, es la existencia de conflictos en el traspaso de información que éstas suponen. Al respecto, en algunos casos los dirigentes reconocen haber tenido dificultades para darse a entender claramente frente a la comunidad, y transmitir de buena forma los avances y modificaciones que el proyecto presentaba. Pareciera que en los casos de Puente Alto, Pudahuel y Buin, las reuniones no presentaban mayores dificultades ni conflictos. Como se ha visto, lo anterior no habla de procesos mayormente participativos, sino sólo de la percepción de la comunidad de reuniones más informativas que de consulta o de toma de decisiones. Lo anterior, podría deberse –en gran medida- a la inexistencia de espacios de debate reales en dichas reuniones. En el fondo, la comunidad no tenía la posibilidad de referirse al proyecto y a las modificaciones que se iban desarrollando, y por tanto el grado de conflicto –en este sentido- era menor. Concretamente, para el caso de Peñalolén, existe la sensación en los dirigentes de que la comunidad no recibía de buena manera los cambios que se desarrollaron a lo largo del proceso:

Siempre hubo discusiones. La comunidad nunca entendió que el terreno era demasiado chico para tantas familias. Entonces la gente quería la casas pareadas de a dos y patio alrededor. Peor eso no era posible. Ellos pensaban solamente en casas y no en las calles, plazas, pasajes. Yo creo que es que la gente es muy llevada a sus ideas, y creen que lo que ellos dicen así es. Y por mas que tu les trates de explicar, ellos creen que pueden decidirlo todo. Uno pasa malos momentos tratando de hacer entender a 57 caracteres distintos. Llegar a esa gente y que realmente te entiendan, en muy difícil.

Dirigente, Peñalolén

ETAPA V: DISEÑO DEL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN

EXISTENCIA DE TIPOS DE VIVIENDA

La existencia de tipologías y el conocimiento de éstas por parte de la comunidad es el primer paso en el camino de una participación efectiva en el diseño del proyecto de construcción de las casas. En los casos estudiados, se evidencia una clara distinción entre los proyectos de Buin y Pudahuel -donde no se presentaron tipologías sino un proyecto definitivo y sin posibilidad de modificaciones posteriores- y los casos de Puente Alto y Peñalolén -en los que existieron tipologías y las consecuentes oportunidades de modificación de los planos antes de comenzar la construcción de las casas.

Es importante señalar que en los casos en que efectivamente existieron tipologías, las consultas y decisiones relacionadas a los cambios al diseño del proyecto fueron casi exclusivamente tarea de los dirigentes. Los comités -en representación de la comunidad- funcionaron como fuente de información y apelando al conocimiento de "su gente" decidieron por las comunidades y sus intereses. En este sentido, observamos que no existió participación directa de las familias respecto de las decisiones tomadas, sino sólo en los niveles de consulta e información.

Un día fuimos al municipio y nos dijeron miren este es el diseño de casa que queremos. Que vamos a construir para ustedes. Nosotros dijimos que no, porque era una casa de un piso. (...) hablamos con el alcalde y le dijimos que no era factible.

Dirigente, Puente Alto

Para el caso de Peñalolén, lo anterior es especialmente visible en las opiniones contrapuestas que tienen dirigentes y comunidad de base. Mientras los primeros argumentan que efectivamente existió la posibilidad de decisión, los segundos desconocen dicho espacio y tienen la sensación de no haber tomado grandes decisiones al respecto.

Nosotros supimos como iban a ser las casas después de varios proyectos que vimos, con el municipio, con los arquitectos. Hicimos varios, (proyectos) y nosotros como directiva se los presentábamos a la comunidad y les explicábamos cuales eran más factibles y cuales eran más costosos. Hubo como 6 proyectos distintos que tuvimos nosotros para evaluar.

Dirigente, Peñalolén

No nunca nos preguntaron nada, porque la maqueta venia hecha y era así no mas po.

Base, Peñalolén

En los dos casos restantes, -Buin y Pudahuel- los proyectos fueron presentados en calidad de definitivos, y por tanto ni las comunidades ni los dirigentes tuvieron la posibilidad de participar activamente en el diseño de las construcciones:

Nos llevaron una maqueta y así era el proyecto. (...) Estaba todo definido por la Municipalidad.

Base, Pudahuel

Ellos llegaron con el proyecto definitivo. No hubo espacio a hacerles modificaciones. Ni uno. La casa es así, y se van a construir en tal parte. Vayan a conocerlas.

Base, Buin

FORMAS DE PRESENTACION DE TIPOS DE VIVIENDAS

Respecto a la forma en que se presentaron los proyectos, se observa que en la mayoría de los casos, dicha presentación se hizo por medio de planos de las viviendas y su distribución en el terreno. Lo anterior es especialmente delicado, ya que muchas veces las comunidades no entienden de manera correcta los planos y aún más, no alcanzan a dimensionar el tamaño de sus viviendas a partir del dibujo en el papel. Creemos que dicha falencia pudo ser una de las causas de la mayor insatisfacción de las familias con el tamaño de sus casas y la distribución de los espacios dentro de las viviendas. Al no poder imaginarse lo que les están presentando, la mayor impresión se produce al momento de visitar la construcción o incluso, en el momento mismo de llegar a habitar las casas.

ADECUACIONES AL PROYECTO: CONSULTAS A LA COMUNIDAD Y LIMITADOS ESPACIOS DE DECISION

Por otra parte, se mantiene la hipótesis respecto de la cual, la existencia de consultas a la comunidad tendría relación directa con la satisfacción de las familias respecto del proceso mismo. Al sentirse consultados e informados, las familias adquieren mayor conocimiento de las decisiones que se van tomando a lo largo del proceso, y por tanto, la satisfacción con la vivienda recibida es mayor, ya que no se crearían falsas expectativas.

A este respecto, los entrevistados en Buin y Pudahuel son enfáticos al señalar que uno de los mayores errores que se cometieron -a su juicio- durante el proceso fue la inexistencia de consultas a la comunidad respecto de detalles de la construcción de las casas:

Me hubiera gustado que nos preguntaran el tipo de viviendas, si las queríamos pareadas o no. O así tipo villa. Hubieran sido mejor pareadas. En la compra del terreno, solamente contaron que tenían el terreno. No nos preguntaron ni consultaron.

Dirigente, Pudahuel

A nosotros nunca nos preguntaron nada. Todo lo decidió la Municipalidad. No nos preguntaron donde queríamos vivir, nada.

Base, Pudahuel

Me hubiera gustado decidir sobre el baño. El baño debería haber sido arriba. Incluso tuvimos que ir a las reuniones pero no nos preguntaban.

Base, Buin

Cuando postulamos, las casas ya estaban todas listas. No decidimos nada sobre las casas.

Base, Buin

Por otra parte, y en consistencia con la mayor participación evidenciada por las comunidades de Peñalolén y Puente Alto, los dirigentes de dichos proyectos destacan que si bien no decidieron sobre demasiadas cosas, al menos las comunidades estaban informadas de las posibilidades y limitaciones que se tenían.

Este proyecto no fue impuesto. Si, en algún minuto hubo decisiones que en fondo el terreno no daba para más. Y mirando bien la situación nos dimos cuenta que por muchas ganas que nosotros tuviéramos o por mucha libertad que se nos diera no era posible. Todo lo que hicimos fue dentro de lo que las leyes nos permitían. Y nos exigían.

Dirigente, Peñalolén

Siempre la Municipalidad fue accesible. Siempre llegábamos a conversaciones. Ellos jugaban con esto de las platas... porque si gasto en esto no puedo gastar en lo otro... esas cosas las manejaban ellos. Nosotros les proponíamos.

Dirigente, Puente Alto

En síntesis, los niveles de participación de las comunidades difieren profundamente en este aspecto. Mientras en algunos casos las directivas fueron consultadas y las comunidades informadas, en otros, la participación se limitó exclusivamente al nivel informativo, no existiendo posibilidades de injerencia por parte de los postulantes al proyecto para hacer modificaciones o arreglos a los proyectos. Se observa que una vez más, los casos estudiados presentan grandes diferencias respecto de los niveles de participación efectivos en esta etapa. En líneas generales, algunas comunidades perciben que en sus proyectos no existieron los espacios suficientes para la modificación de los proyectos conforme a las preferencias y necesidades de los postulantes. Esto es especialmente evidente cuando se analizan la limitada injerencia de un sinnúmero de familias en los detalles de la construcción de sus viviendas. Por otra parte, y especialmente desde los dirigentes de algunos proyectos -Puente Alto y Peñalolén- se aprecian pequeños espacios de consulta, y diálogo. No obstante, en ninguno de los casos estudiados se evidencian claras oportunidades para las comunidades en el nivel decisional de la participación.

ETAPA VI: ASIGNACIÓN DE LAS VIVIENDAS

Una vez que el proceso de construcción ha culminado, el FSVI contempla la asignación de la vivienda por las familias. Los casos de estudio presentan cuatro formas que se pueden ser interpretados en un gradiente que va de mayor a menor posibilidad de elección, que se analiza específicamente como distintos grados de intensidad en el nivel toma de decisiones que se ha destacado para la participación. Así en uno de los casos el mecanismo de asignación fue dejado completamente en manos de los dirigentes de la comunidad. Los entrevistados que cumplieron con este rol, señalan que los criterios de asignación respondieron por un lado a las necesidades de las familias -número de integrantes, presencia de discapacidades-, y por otro en respuesta al grado de compromiso y participación -reflejado por ejemplo en la asistencia a las reuniones- durante el proceso. Luego dos casos presentan mecanismos de toma de decisiones de un grado intermedio, en uno de ellos se realizó a través de sorteo pudiendo elegir las familias a uno de los vecinos y en otro los postulantes pudieron elegir según un ordenamiento establecido por la municipalidad. En ambos casos destaca una alta conformidad por la posibilidad de elegir la vivienda. Un último caso presenta nula participación de los postulantes en esta etapa, la lectura que realizan los miembros de esta comunidad a esta decisión de la municipalidad, dice relación con la necesidad desde la institución de separar a las personas que se mostraron más conflictivas durante el proceso. Este sistema de control se expresaría en dejar a las familias más tranquilas hacia el interior y los dirigentes hacia el exterior de la villa.

La asignación de las casas presenta una etapa en las comunidades luego de un largo proceso, aumentan las expectativas acerca de la entrega de las viviendas. La posibilidad de elegir las casas aparece como una forma de disminuir la ansiedad que se produce hacia el final del proceso. En este sentido es interesante destacar que algunos entrevistados, 10 de 22, expresan libertad y conformidad sobre las razones que justifican la elección de las casas, en otras palabras, la posibilidad de elegir en sí misma aumenta la percepción de integración y control sobre el proyecto.

Hicieron un loto. Algunos sacaban número. Yo saque el número 39 y uno tenía que elegir un vecino. Y yo elegí a la vecina, a una niña joven. Todas las casas se sortearon.

Base, Puente Alto

No, los dirigentes. Porque ellos eligieron su casa primero, que tienen mucho más terreno que esta, tienen los medios sitios

Base, Peñalolén

Las tres directivas decidieron y dejaron los grupos divididos por pasajes.

Dirigente, Peñalolén

Habían 12 casas justo las últimas. Toda la gente ya había elegido sus casas y a nosotras fue los últimos que dijeron: ahí hay 12 casas elijan lo que quieran. Y nosotros llegamos y elegimos. Bueno que eran todo lo mismo. Todos elegimos pero era todo lo mismo.

Base, Buin

P: ¿Sientes que tomaste alguna decisión importante sobre tu casa? R: Solamente elegirla donde la quería yo. Y a quien quería de vecino

Base, Buin

En síntesis la posibilidad de toma de decisiones en el desarrollo del proyecto puede verse limitada por problemas económicos o referidos a la construcción. Sin embargo en la etapa de asignación de las viviendas se presenta una oportunidad única de participación de los postulantes, cuyos costos parecen irrisorios en comparación a los beneficios que se podrían alcanzar. Así la diversidad de los mecanismos que se utilizaron que van desde un alto empoderamiento adquirido por los dirigentes hasta relaciones conflictivas que se confirman a través de la imposición de la Municipalidad en la asignación de las casas, presentan diversas consecuencias que aparecen en las interpretaciones realizadas por los entrevistados. Si bien se podría considerar que la asignación de las viviendas exclusivamente tomada por las dirigentes representa el mayor nivel de participación en esta etapa, los miembros de la comunidad de base aparecen como críticos frente a esta situación. Específicamente 2 de los 3 entrevistados pertenecientes a dicha categoría en este caso, manifiestan que los dirigentes se vieron ampliamente beneficiados por la asignación. Esto puede ser observado como la única expresión de descontento frente a la labor realizada por los dirigentes, sin embargo se contrapesa con lo que más adelante se analizara como gratitud hacia los representantes. El otro caso extremo en cuanto a la asignación -en el que las posibilidades fueron nulas- revierte especial interés en tanto los entrevistados observan dicha decisión como una forma de desarticular a la comunidad. El desconocimiento sobre los criterios utilizados abre múltiples interpretaciones que pueden ir en contra -en este caso particular- de los efectos esperados de los proceso de participación.

ETAPA VII: ENTREGA DE LAS CASAS

La última etapa del proyecto que se ha considerado relevante en el análisis de la participación es la entrega de las casas. Las comunidades dan muestra de la organización aprendida durante el proceso, y de la puesta en práctica de aquellas acciones que resultaron más exitosas. Esto mantiene directa relación con lo que es percibido como el mayor conflicto en esta etapa del proceso, es decir, la demora e incumplimiento de plazos en la entrega de las viviendas. Como se ha mencionado durante el informe, el objetivo de la casa parece reunir con suficiente fuerza a las comunidades, y justifica la demostración de una alta organización y manifestación de demandas durante el proceso. En tres de los casos de estudio se menciona la demora en la entrega de las casas, lo cual puede ser interpretado como un nivel de información deficiente por parte de las entidades que guiaron el proyecto, es decir, EGIS y constructora. En este sentido el incumplimiento de los plazos profundiza la percepción de falta de información antes expuesta, y a su vez podría generar desconfianza hacia las instituciones. En este sentido, en dos de estos casos se recurrió a medidas de presión contra las Municipalidades para lograr una pronta entrega de las casas, los resultados fueron positivos para la comunidad. Solo en uno de los casos se manifiesta conformidad con respecto a la entrega según lo estipulado, destaca que se trata de aquella comunidad que durante el proceso manifiesta haber mantenido relaciones cercanas y de confianza con las personas de la Municipalidad.

Pero fue mas por las fechas que nos daban. Siempre nos decían que en tal fecha nos iban a entregar. Pero las razones casi siempre era por lo mismo. Que la constructora se había atrasado. Se atrasaron harto tiempo. Si supuestamente iban a estar acá los niños pa la navidad. Ese era el compromiso. Y anteriores ya habían puesto varias fechas. Estábamos con todo guardado en cajas, todo listo, llegar y partir., en ese tiempo fue cuando mas se presiono. Al último ya estaban como agarrándonos pal leseo con la fecha de entrega.

Dirigente, Pudahuel

Las casas tenían que entregarlas en cierta fecha y eso se corrió. Y ahí la gente se desilusionó un poco. Pero como vivíamos ahí al frente. Veníamos a verlas y sabíamos en que estaban. Por ejemplo yo sabía que mi casa era la sexta de aquí pa allá. Entonces uno vivió el proceso de la hechura de la casa.

Dirigente, Peñalolén

Un día fuimos nosotros, como que queríamos hacer una huelga, porque se estaban demorando mucho, entonces fuimos directamente a la muni a hablar con el alcalde. Fuimos esa familia con la que yo tuve problemas, fueron ellas dos. Éramos como 11 personas, entre nosotras mismas empezamos a buscar a los que vivíamos mas cerca, entonces vamos mañana a las 9 a la muni, vamos a apurar la wea, y asi empezó todo. Y ahí fuimos y un día se vio urgido el alcalde y llamo al caballero de la constructora, y el caballero de la constructora le dio explicaciones.

Base, Buin

Y eso que estas casas tuvieron un año de demora. Porque a nosotros, se suponía que estas casas las iban a entregar el 15 de Dic del 2006. y estuvieron todo el 2007 y nosotros desesperados porque ya nos pedían donde estábamos viviendo. Supuestamente se atrasaron porque allá atrás (ultimo pasaje de la Villa) hicieron mal las construcciones. Entonces, se derrumbaron, se cayeron.

Base, Buin

MANIFESTACION DE CONFORMIDAD

Otro punto de interés de esta etapa a la hora de analizar la participación dice relación con la presencia de lo que se ha considerado nivel de control. Esto hace referencia a la posibilidad de las familias de expresar el grado de conformidad frente a los resultados obtenidos, particularmente se abordó este nivel a través de las garantías entregadas por la constructora respecto de la calidad de las viviendas. En uno de los casos de estudio se expresa alta conformidad con la labor de la constructora en este aspecto, además de un control inicial, en que las familias firmaron conformidad con la vivienda recibida, la constructora durante tres meses se mostró dispuesta y concreto arreglos que demandaron las familias. Las soluciones entregadas en este caso completan un nivel de control que puede identificarse como satisfactorio. Luego en el resto de los tres casos el control de la construcción aparece débil, en dos de ellos las familias demandan hasta el día de hoy arreglos en la construcción y la entrega de aspectos que fueron contemplados en el proyecto, como es el caso de las áreas verdes y plazas. El caso más critico en lo que nivel control refiere aparece representado por el caso en que la constructora desaparece por motivos de quiebra una vez culminado el proceso, las demandas de la comunidad han sido traspasadas a la Municipalidad, pero las soluciones a éstas son percibidas como débiles desde la comunidad.

El nivel de control sobre la construcción no es exclusivo de la última etapa del proyecto, pues en el desarrollo de la construcción podrían darse algunos grados de control por parte de las familias. En este sentido, los casos de estudio aparecen como débiles también en este tipo de control, una expresión de lo anterior aparece en la negativa de las constructoras de mostrar los avances de la construcción, esto fue así para dos de los casos de estudio. En los otros dos casos las comunidades tuvieron mayores opciones para conocer el avance de las construcciones, esto se manifiesta en la oportunidad de visitar las casas piloto. Las comunidades desplegaron diversas estrategias para poder revisar los avances que se daban en la construcción de sus viviendas.

La gente tenía 3 meses para llamar a la constructora si tenía algún problema. Yo.. eehh.. el baño. Se salía. Es que la taza estaba quebrada. Entonces el constructor vino y usted sabe que una se asusta. Los cambios los hacían altiro. Si uno tenía un defecto, cualquier cosa. Ellos venían y arreglaban altiro.

Base, Puente Alto

Yo reclame cuando anduvieron unos trabajadores de la constructora aquí, yo reclame pero no vinieron a hacer nada, y hay varias personas a las que les pasa, pero no a todos. Hubo algunas que se les reventó la cuestión de afuera, del medidor, porque se les hundió el terreno, porque aquí había mucho baño de pozo.

Base, Buin

Nos decían que era responsabilidad de la constructora, la constructora le echaba la culpa al SERVIU, el SERVIU decía que no tenían que arreglarlo... La constructora decía que no había presupuesto, se tiraban la pelota de un lado para otro... y al final nunca se hizo nada...

Dirigente, Peñalolén

Finalmente la entrega de las casas culmina con un proceso legal a través del cual los postulantes reciben una escritura que asegura la propiedad de las viviendas. La importancia de este hecho solo es mencionada en dos de los casos de estudio, y aparece mencionado en forma negativa dada la demora que perciben las personas para obtener dicho documento. Desde las personas que mencionan este conflicto, 3 dentro de los dos casos, se puede interpretar un aumento de la irresponsabilidad atribuida a la labor de la Municipalidad. En este sentido, se reiteran problemas de información desde la EGIS para esclarecer las razones que justifican el atraso.

A nosotros como hace dos meses que nos entregaron las escrituras. Recién. Luchamos harto por que nos entregaran las escrituras.

Dirigente, Pudahuel

En síntesis la etapa final del proceso de (er)radicación aparece fuertemente marcada desde los entrevistados por el incumplimiento de las fechas que se informaban desde la Municipalidad . El desconocimiento ante la entrega pareciera tener un efecto que refuerza la acción comunitaria. En este sentido, incluso entre aquellas personas que no se conocían durante los procesos se articulan medidas para lograr cuanto antes el objetivo. Sin embargo estas demandas se expresan en forma de presión, lo cual puede encontrar explicación en las acciones que en ocasiones anteriores fueron exitosas para la consecución de un objetivo. Lo interesante es que en este punto las comunidades se encuentran particularmente incentivadas para emprender dichas acciones, incluso en aquellos casos en los que durante el proceso la coordinación con la EGIS ha dado buenos resultados. La falta de información parecería ser clave en la comprensión de la actitud de las familias, en este sentido, dicha falencia se presenta intensificada en la interpretación de los miembros de aquella comunidad que se caracterizó por relaciones conflictivas con la Municipalidad que mencionan desconfianza hacia la EGIS. Lo anterior podría verse apaleado por un buen control de gestión en la construcción, sin embargo, los casos estudiados presentan absoluta coherencia entre la entrega de casas y la presencia control de la construcción. En este sentido en esta última etapa los modos de participación de las personas quedan absolutamente determinados por la EGIS y la constructora, por lo que las organizaciones comunitarias expresan un modo más reaccionario ante los conflictos con las instituciones. A su vez en esta etapa se evidencia la coordinación entre la EGIS y la constructora, que según los casos de estudio se presenta de manera diversa, la expresión más patente de la concordancia entre ambas instituciones se da en la información y atribución de responsabilidades que surge como explicación desde la EGIS.

(C) EVALUACION DE LOS ACTORES

I. MUNICIPALIDAD/EGIS

Respecto de la evaluación de las municipalidades y EGIS, se observa que la evaluación que realizan las familias del trabajo de las municipalidades, se encuentra teñida por una serie de factores, tales como las relaciones que se mantuvieron, el cumplimiento de promesas y el grado de involucramiento de las personas de la municipalidad en el proyecto. Por lo mismo, la evaluación general hacia las municipalidades no es en ningún caso inequívocamente positiva o negativa, sino que depende en gran medida de los múltiples factores antes mencionados.

En relación a las relaciones que existieron durante el proceso, se observan dos posturas divergentes. Por un lado, en dos de los casos estudiados las relaciones con la municipalidad eran bastante expeditas y directas. Lo anterior, en conjunto con un proceso más participativo y con mayores espacios de diálogo para con la comunidad, explicarían en gran medida la positiva evaluación que se realiza de la entidad.

Otro de los factores que explica la percepción que tienen las familias respecto del trabajo de las municipalidades como EGIS, es el grado de compromiso de algunas personas claves. En este contexto, los alcaldes y ciertos cargos específicos -Jefe DIDECO, Jefe Vivienda- parecerían ser clave en una mejor o peor evaluación del proceso en su totalidad. Allí donde las relaciones con el alcalde se evalúan como positivas, dicho juicio se extiende a toda la municipalidad y su injerencia en el proceso. Es importante destacar que uno de los aspectos mejor evaluados al respecto, es la percepción por parte de las comunidades de trabajo mancomunado entre los dirigentes y la alcaldía:

Pero ellos (dirigentes y municipalidad) lucharon harto por este terreno.

Base, Puente Alto

En este sentido, se observa que en uno de los casos estudiados, el trabajo comprometido del alcalde representa uno de los factores que más influyen en la evaluación positiva del trabajo municipal. Aspectos como el conocer y escuchar a la comunidad, y luchar con ellos por ciertas metas concretas, parecieran haber sido fundamentales a la hora de instaurar relaciones de respeto y confianza con la entidad:

La relación con el municipio fue buenísima, con la gente del municipio también. El alcalde que estaba en ese entonces, se comprometió con nosotros e hizo muchas cosas que a lo mejor otro alcalde no las haría o que nosotros nunca esperamos que hiciera. (...) Su apoyo iba más allá de lo institucional. El como persona fue un pilar fundamental. Lucho mano a mano con nosotros y se preocupó que nadie quedase afuera. Y hoy en día nosotros estamos acá gran parte por él. Él golpeó la mesa junto con nosotros y nos hizo escuchar nuestros derechos. Nos enseñó como hacernos valer.

Dirigente, Peñalolén

Por el contrario, allí donde las relaciones con la municipalidad -y con algunos actores claves dentro de la institución- fueron en algún sentido conflictivas, se evidencia una sensación de indiferencia e incluso engaño por parte de la municipalidad a lo largo del proceso.

No hubo diálogo, no hubo reuniones, no hubo acuerdos. Ellos siempre nos quisieron meter el dedo en la boca (la municipalidad). Con la postulación. Por el hecho de que ellos no querían que nosotros viviéramos aquí en Pudahuel. Nos daban sólo opciones fuera de Pudahuel. En Lampa, en Colina.

Dirigente, Pudahuel

(...) estaban chatos de mí, porque yo era el cacho, me veían y el alcalde se sobaba la cabeza a dos manos. Ahora somos yuntas los dos, somos íntimos amigos los dos.

Dirigente, Pudahuel

Como veremos, esta sensación -de indiferencia y conflicto- no es del todo excluyente de una buena evaluación final de la municipalidad como actor relevante en el proceso. Hacia el final del proceso, y una vez ya entregadas las casas, la evaluación sorprendentemente se vuelve más positiva. Pareciera ser que el hecho de haber dado el proceso por concluido, tuviera un efecto positivo en la idea que tienen las familias de la injerencia de los actores en el mismo.

Por otra parte, se intuye que probablemente una vez conseguida la vivienda, las relaciones -antes tensionadas- se relajan como mecanismo de convivencia con la municipalidad que es y seguirá siendo fuente de beneficios y servicios para la comunidad. Puede ser también que el mayor conocimiento mutuo permita cambiar la percepciones entre las partes involucradas, especialmente una vez lograda la meta u objetivo.

II. CONSTRUCTORA

Al preguntarle a los entrevistados respecto de la evaluación de las constructoras como actor relevante dentro del proceso, destaca que la gran mayoría de las personas no sabe cual era el nombre de la constructora y se encuentran desinformadas respecto de cuál son las responsabilidades que ésta tenía a lo largo del proceso mismo y en la fase de post venta.

En general, y salvo contadas excepciones, se constatan relaciones lejanas y débiles con los encargados directos de la construcción de las viviendas. En muy pocas instancias -específicamente solo para el caso de Puente Alto- los encargados de la constructora se juntan con las familias directamente. De hecho, en los tres casos restantes, se observa que las relaciones con la constructora se encuentran intermediadas por personas de las municipalidades.

Es que se hacía todo por intermedio de la municipalidad, siempre estaba el arquitecto de la municipalidad preguntando.

Base, Puente alto

En este contexto, es comprensible que en dichos casos, la evaluación respecto del trabajo de la constructora se remita mayoritariamente a aspectos de la construcción de las viviendas, y

específicamente a la percepción de promesas no cumplidas. Muchas de estas promesas, son en realidad modificaciones hechas a lo largo del proceso, y de las cuales algunas familias no estuvieron ni bien ni oportunamente informadas:

Con la constructora no estoy conforme, porque estas casas venían con el proyecto de dejar el ventanal hecho y tampoco lo hicieron. Ese fue un problema de la constructora. No lo hicieron cuando tenían que hacerlo.

Base, Peñalolén

La única excepción a la regla, la conforman los casos -Puente Alto y Peñalolén- en que hubo instancias en que las familias pudieron efectivamente tener control sobre la construcción de sus viviendas, ya sea mediante las visitas al lugar de la construcción -reservada casi exclusivamente a los dirigentes- o mediante el control posterior de los detalles de la construcción.

Nosotros como dirigentes podíamos entrar a la construcción, teníamos acceso para ver que los ladrillos quedaran bien pegados. Incluso en un momento vinimos a fiscalizar a los trabajadores para que no se robaran el cemento.

Dirigente, Peñalolén

Un aspecto que incide en la evaluación que hacen los pobladores respecto a la constructora son los atrasos en la entrega de las viviendas y por ende en los constantes cambios en las fechas de entrega de las casas. Al respecto, se observa que en todos los casos estudiados, dichos atrasos son una de las razones por la que la evaluación a las constructoras se presenta como deficitaria. Más aún, en uno de los casos -Pudahuel- se nos señala que dichos atrasos en cierta forma, habría desincentivado la participación de las familias y por lo tanto, estaría relacionado con el hecho de no demandar aspectos de la vivienda que estaban previamente acordados y estipulados, de modo de apurar la entrega de las casas:

No demandábamos más cosas porque ellos nos decían "Si hacemos esto nos vamos a demorar". Nos hablaban de demoras, que era una palabra que no nos gustaba. Optábamos por quedarnos callados. Nosotros queríamos las casas lo antes posible.

Dirigente, Pudahuel

Otro aspecto negativo en los casos de estudio, lo constituye la quiebra de una de las constructoras asociadas a los proyectos. Lo anterior tuvo repercusiones graves en cuanto a la limitada posibilidad de las familias de obtener mejoras en los detalles de sus viviendas, y poder exigir a la entidad reparaciones una vez entregadas las casas. Este hecho -la quiebra- es evaluado en forma negativa por todos los entrevistados del caso en cuestión:

La constructora tenía que hacer un muro de contención que no lo terminó. Áreas verdes, que no las hicieron. O sea, tenían que terminar pero se tiró a quiebra. Después de que entregaron las casas. Las terminaron a empujones. Arreglaron a regañadientes. Y se tiró a quiebra. Generalmente lo hacen y se cambian el nombre.

Dirigente, Peñalolén

A este respecto, cabe destacar que la etapa contemplada en el FSV que hace referencia al control de

las familias hacia la construcción de sus viviendas, es la llamada "manifestación de conformidad". Según lo observado, resulta más bien un ideal -que no fue cumplido en tres de los cuatro casos estudiados- y por lo tanto una realidad a la que las comunidades no acceden. Lo anterior se hace patente especialmente en la fase post venta, es decir, una vez que las casas son entregadas y habitadas y aparecen los desperfectos por los cuales las constructoras deben responder. La excepción a la regla, una vez más, es el caso de Puente Alto, en el que el trabajo con la constructora resultó sea positivamente evaluado.

III. COMUNIDAD DE BASE_ Evaluación realizada por los dirigentes respecto de la PARTICIPACION COMUNITARIA

En relación a la evaluación de la participación comunitaria a lo largo del proceso por parte de sus dirigentes, se observaron los siguientes aspectos; asistencia de la comunidad a las reuniones e instancias, percepción de los dirigentes del interés de la comunidad por participar y percepción del apoyo que los dirigentes recibían de sus bases. Al respecto, se observa que sólo en uno de los cuatro casos estudiados, la percepción de la directiva de la participación comunitaria es positiva:

Nosotros éramos 25 en nuestro campamento. Decíamos upa y chalupa todos. Nunca tuvimos un problema. Toda la gente apoyaba. Todos participaban activamente. Todos íbamos a las reuniones. Nos íbamos avisando las reuniones entre todos. Yo creo que esa participación se da por la confianza de conocerse, nosotros vivíamos en comunidad. Era súper choro. A lo mejor eso paso porque nosotros éramos poquitos. En los otros campamentos eran más y era más complicado.

Dirigente, Peñalolén

En los otros tres casos estudiados, la participación de la comunidad pareciera verse limitada por ciertos grupos que valoraran en extremo la casa como un bien, muchas veces en desmedro de los espacios de participación mismos.

Había gente del campamento que no iba a las reuniones. Lo único que decían era que querían su casa, su casa. Y no se preocuparon nunca de incluirse en el proyecto.

Base, Pudahuel

En este sentido, es común la percepción de las familias -tanto de dirigentes como de comunidad de base- respecto de la existencia de estos grupos que aún no habiéndose esforzado mayormente por participar y luchar, de todas maneras obtuvieron sus casas. Pareciera ser que, según lo observado, las comunidades tienen la sensación de que este proceso es una "carrera ganada" y que por tanto no importaría tanto -al menos no para todos los grupos postulantes- la manera en que se viva el proceso.

Yo no quedé conforme, porque acá hay gente que llegó a sentarse no más (a las reuniones). Se quedó sentada en los laureles, no se mojó, ni hablo.

Dirigente, Pudahuel

La gente ve los resultados de las cosas que hace la directiva, participe o no participe. Cuando la gente está segura de que va a tener su casa, como no tiene nada que perder, entonces no participa.

Dirigente, Pudahuel

Lo anterior se hace especialmente evidente a la hora de utilizar los espacios de participación para alegar o reclamar por ciertos aspectos concretos -como el atraso en la entrega de las casas por ejemplo-. En este sentido, se nos indica en reiteradas oportunidades (16 de 22) que en el fondo, siempre hay grupos que por obtener su casa lo antes posible no eran partidarios de reclamar ciertos beneficios o exigir ciertas modificaciones.

P: ¿Y alguien alego en ese momento? R: Parece que nadie, porque sabi lo que pasa es que la gente quería tanto su casa que ya le daba lo mismo. (...) Después no se reclamó nada, la gente lo único que quería era que les entregaran las llaves y venirse para acá.

Base, Peñalolén

IV. COMITÉ DE VIVIENDA

Evaluación realizada por la comunidad respecto de la REPRESENTACION de sus DIRIGENTES

Respecto a la evaluación del comité de vivienda y los dirigentes en particular, la evaluación que hacen las bases del proceso difiere ampliamente según los casos estudiados. Por una parte, se observa un agradecimiento profundo a quienes guiaron el proceso, y se hicieron responsables personalmente de la solución habitacional de toda una comunidad. En este sentido, se agradece sobretudo la disposición a informar personalmente a los socios y aclarar las dudas. Lo anterior se observa claramente en dos de los cuatro casos estudiados.

Gracias a ellas nosotros tenemos lo que tenemos. Gracias a ellas porque ellas lucharon. (...) Si algo no se entendía, las chiquillas iban a la casa y explicaban una por una. Ellas fueron muy buenas dirigentes. Todavía son.

Base, Puente Alto

Yo creo que es así, la Juana con el señor Llantén fueron una gran directiva, y la Ani también, yo encuentro que trabajaron bacán, pero que les faltó mucho apoyo. (...) Yo pienso que si se tiene una buena directiva y logras ser transparente con la gente vas a lograrlo (tener un proyecto de vivienda exitoso).

Base, Pudahuel

Sin embargo, dicha percepción y agradecimiento no es transversal ni reiterada en todos los casos. Si bien en la gran mayoría de las entrevistas se evalúa positivamente la gestión realizada por los directivos, en algunos casos particulares, dicha representación se encuentra puesta en relativa tela de juicio.

P: ¿Hay vecinos descontentos con la directiva? R: Si, pero yo no me meto en eso. Yo creo que es falta de agradecimiento. El chileno es así, es mal agradecido. Están acostumbrados a que todo se lo den. Estas chiquillas hartas han luchado.

Base, Puente Alto

Respecto del agradecimiento a los dirigentes, en algunas ocasiones –en un caso particularmente- se observó que son los mismos dirigentes los que se extrañan del poco reconocimiento que han tenido por parte de los vecinos. Al respecto, podemos intuir que en comunidades cuyos dirigentes se encuentran altamente empoderados, la comunidad los percibe responsables y decididos a la vez. Sin embargo, lo anterior podría jugar en contra en el sentido de que la comunidad podría llegar a pensar que los dirigentes no los escuchan todo lo que deberían, y que algunas decisiones importantes son tomadas unilateralmente.

Poca, pero poca gente aquí te sabe agradecer lo que se hace por ellos mismos. Porque imagínate a nadie le hubiese gustado este tema de dirigente ni nada, esto lo hubiese tomado la municipalidad. (...) Pero hubo, por decirlo, hubo 8 tontas que si lucharon por tener su casa, (...) y esas 8 tontas lo hicieron por 117 familias, y de lo más bien nosotras nos hubiésemos quedado calentitas en la casa, o calentándonos en los fuegos mientras otras personas lo hubiesen hecho.

Dirigente, Peñalolén

Por otra parte, y complementariamente a lo anterior, pareciera que el proceso mismo en muchas ocasiones “forzaría” las decisiones tomadas unilateralmente por los dirigentes. En este sentido, en 5 de las 9 entrevistas hechas a dirigentes, se nos recalca que algunas oportunidades, algunas posibles descoordinaciones –entre la municipalidad y el SERVIU específicamente- obligaban a tomar decisiones sobre la marcha.

Lo anterior resulta especialmente problemático si se considera que muchas veces esas decisiones no cuentan con el conocimiento ni menos el consenso de las comunidades y por tanto muchas veces son vistos como fuente de ilegitimidad de los comités de vivienda y por tanto de conflicto entre el comité y las bases.

Siempre los dirigentes son los que se llevan toda la carga. Tienes que tomar decisiones y de repente decisiones que no alcanzas a preguntar o consultar a nadie. (...) De repente tenias que arriesgarte a firmar ciertos compromisos sin saber si acá cuando dabas la noticia, se te iba la gente encima.

Dirigente, Peñalolén

Uno de los aspectos más importantes que se encontraron respecto del nivel “representación”, es el fenómeno de la excesiva delegación de las tareas y responsabilidades del proceso por parte de la comunidad y hacia los representantes. Esto está en la apreciación de los dirigentes poner allí. Apatía y falta de participación de la comunidad. La pena es que tiene la constatación que la comunidad delega todo en los dirigentes pero no sabemos por qué.

Siempre esta comunidad les delegó todo a los dirigentes. La comunidad lo tomó de esta manera: nosotros tenemos dirigentes y ellos tienen que hacer la pega por nosotros. Nos cargaron de pega, nos dieron mucha

responsabilidad. Y cuando le preguntabas a una vecina que opinaba, te contestaban: a mi me da lo mismo, si es usted la que anda en reuniones...

Dirigente, Peñalolén

Porque al final éramos los mismos. Siempre éramos los del campamento. (...) Ellos (la comunidad) piensan que son sólo tres personas las que tienen que trabajar. Las que tienen cargos. Pero eso no es así.

Dirigente, Pudahuel

EVALUACION DE LOS ACTORES

En síntesis, la evaluación realizada por los entrevistados a los distintos actores del proceso no es unívoca ni presenta grandes consensos. Sin embargo, se observa que en líneas generales, la evaluación de la constructora como agente es más bien deficitaria, por dos razones: las relaciones son consideradas lejanas y poco directas y el limitado control de la comunidad sobre la construcción de sus viviendas. Lo anterior, se encontraría estrechamente relacionado con que las relaciones entre comunidad postulante y constructora se encuentran, en la mayoría de los casos, mediadas por la municipalidad. Concretamente, las familias se relacionarían mucho más directamente con las personas de la municipalidad, y sólo a través de ellas tendrían contacto con los representantes de las constructoras, sus arquitectos y encargados de obras.

Respecto de la evaluación de la Municipalidad y/o EGIS, la evaluación nuevamente presenta dos vertientes. Por un lado, se observa una evaluación positiva, especialmente de algunos actores claves dentro del proceso. La acción mancomunada de la comunidad la los personeros municipales pareciera ser la fuente de dicha percepción positiva de la EGIS. En este sentido, la cercanía con algunos miembros específicos de organismos como la DIDECO, permite sostener que en general, la evaluación de la municipalidad como EGIS es mayoritariamente positiva. Lo anterior se observa tanto para dirigentes como para las bases. Por otra parte, y tal como se vio, se observan también procesos en que los conflictos y las malas relaciones con la municipalidad marcarían la tónica del proyecto. En dichos casos, sorprendentemente, las relaciones tienden a calmarse y hacerse más llevaderas hacia las últimas etapas del proceso.

La evaluación que hacen los dirigentes de la comunidad de base, se presenta diferenciada según distintas actitudes que asumen los grupos que son parte del proceso. Así, aquellos postulantes que observan la participación durante el proceso como un fin instrumental para la consecución de la vivienda tienden a excluirse del proceso, y por lo tanto presentan una posición más pasiva. Un segundo grupo, identificado en casos con dirigentes más empoderados y mayor información recibida desde la municipalidad, proyecta en la participación otros fines, referidos por ejemplo a la consolidación de la comunidad o al apoyo en la gestión realizada por sus representantes.

Finalmente se observa que la representación ejercida por los dirigentes, si bien en la mayoría de los casos es positivamente evaluada, se presenta algunas limitaciones y dificultades. Al respecto se puede señalar que la excesiva delegación de tareas por parte de la comunidad hacia los dirigentes representa una de las mayores limitaciones observadas. Al mismo tiempo quienes ejercen la representación observan dicha sobrecarga como una limitación en su desempeño. Se observa que la representación es una forma privilegiada de participación, y por lo tanto las potencialidades que de esta devienen deben ser tratados cuidadosamente desde quienes gestionan los proyectos. El modo en que se ejerce la representación tiene una alta influencia en los resultados del proceso.

CAPITULO IV

EFFECTOS ESPERADOS DE LA PARTICIPACIÓN

I. CALIDAD DE VIDA

Los efectos esperados en cuanto a la calidad de vida de las personas, han sido analizados según consecuencias en aspectos subjetivos declarados por las personas. Así se han considerado como relevantes la percepción de integración a la sociedad en su conjunto y se han rescatado visiones acerca de un cambio en la consideración hacia las familias por parte del resto. Por otro lado se abordan aspectos individuales, referidos al ánimo, tranquilidad, sensación de seguridad y estabilidad que podrían estar asociados a la llegada a la villa.

Los resultados en cuanto a calidad de vida indican que la mayoría de los entrevistados ha experimentado una mayor satisfacción en cuanto a la consideración del resto. En este sentido se destaca una mejor presentación a la hora de encontrar trabajo, conseguir, créditos y aceptación de los hijos e el colegio. A su vez contar con una dirección facilita la llegada de cartas e información, asunto que se relaciona con la adquisición de créditos. También es general una percepción en las familias sobre los beneficios de tener una casa, esto se asocia a la posesión de algo propio, mayor libertad para realizar cambios y mejores perspectivas futuras para los hijos. Así la mayoría de los entrevistados menciona mayor estabilidad en la situación actual.

Al tratar el tema de la seguridad en la villa surgen posturas diversas según caso. La primera corresponde a una percepción de inseguridad en que prima la desconfianza y el temor hacia el entorno y dentro de la villa, esta situación es mencionada particularmente en dos de los casos de estudio. Los otros dos casos, se distinguen por manifestar altos grados de sensación de seguridad.

Aquí no estoy mas segura, porque allá donde vivía yo toda la gente me conocía, entonces yo voy para allá y todos me quieren. No me siento segura para nada, me dan miedo estos gallos, que le vaya a dar un ataque a el, aquí no hay locomoción yo no se manejar.

Base, Buin

Satisfecho sí, porque valió la pena todo el sacrificio. Ahora uno vive tranquilo, eeeh no está muy discriminado, al estar viviendo... Discriminaban a nuestros chicos, nos los discriminaban harto.

Dirigente, Pudahuel

Eee... confieso que tenía hartos prejuicios con respecto a eso al principio. Con seguridad. Con respecto a delincuencia, que estábamos mas cerca de las poblaciones

Dirigente, Puente Alto

Los entrevistados cuya situación anterior era ser allegado, que corresponden a tres personas de la muestra total, presentan nuevas opiniones respecto a este cambio, se evidencia una valoración de la libertad al interior de la casa y de la privacidad, ausente en el resto de los entrevistados.

Mis hijos se sienten mejor, porque están en lo de ellos, mi hija antes por ser no podía llegar con una amiga, porque a mi padrastro le molestaba la bulla. Y aquí ellos tienen la libertad para hacerlo. Entonces como que eso a ellos les cambio el autoestima a como eran antes

Base, Buin.

Pese a los efectos positivos percibidos, se presenta una cierta ambivalencia al momento de tratar la integración social, seis de los entrevistados si bien reconocen las diferencias en tanto a seguridad y estabilidad, precisan que la percepción del resto de las personas depende de una decisión personal, que se expresa en qué postura asumir frente al resto independiente de la situación habitacional. En este sentido, al vivir en el campamento o en la villa se pueden desplegar las mismas actitudes para la consecución de objetivos, ya sea un puesto de trabajo o integración al mercado. Esta opinión se acompaña además de una crítica a las comunidades por sentirse superiores en la nueva situación, en este sentido un aparente cambio de status es observado negativamente, hecho que particularmente se menciona en dos de los casos de estudio.

Si, se le ha hinchado totalmente las caderas a la gente aquí. Piensan que porque tienen una casa son millonarios, pero no. La casa no debería cambiarte como persona, te va a cambiar tu estilo de vida, ya no va a vivir mojada, con frío, ya no va a pasarte el viento, esas cosas no, pero no tiene porque cambiar el como es la persona. El como fueron y olvidarse de adonde venimos.

Dirigente, Peñalolén

En síntesis, los efectos en la Calidad de vida de las personas luego de haber sido sujetos de un proceso de (er)radicación presentan diversidad en los casos de estudio. En general se constatan cambios favorables en la percepción del resto tras el cambio de situación habitacional, estos cambios se traducen en situaciones concretas como mejores acceso a puestos de trabajo y a créditos bancarios.

Complementariamente se declara una mayor sensación de estabilidad y satisfacción frente a la propiedad, y posibilidad de hacer cambios en la casa como aspectos que refuerzan la libertad a las personas. Sin embargo los beneficios obtenidos podrían desencadenar algunos conflictos al interior de las villas, que se manifestarían en una actitud que refleja la sensación de movilidad ascendente tras haber llegado a la villa. Finalmente la percepción de seguridad aparece como la variable mas afectada por los procesos y constitución de las villas, y los casos con mayor diversidad en la proveniencia expresan mayores niveles de conflicto al interior de las comunidades.

II. CAPITAL SOCIAL

TRANSFORMACIONES EN LOS VINCULOS HORIZONTALES Y VERTICALES

CONSECUENCIAS AL INTERIOR DE LA COMUNIDAD

Una de las principales consecuencias que se espera obtener de los procesos de participación en el contexto de la política habitacional es la consolidación de los vínculos al interior de la comunidad. Al respecto, se ahondó en la evolución de temáticas referentes a redes horizontales, como la convivencia, la cooperación, los conflictos y la organización entre los vecinos. Se analiza un segundo nivel en que se abordan los cambios declarados en cuanto a las redes verticales, en que se observa confianza, cercanía, contactos, y tipo de relación que se establece con ONG y Municipalidad una vez que el proceso ha culminado

CONVIVENCIA Y COLABORACIÓN

Respecto a la convivencia en la villa se observan cuatro posiciones disidentes entre los entrevistados. La mayoría señala que éstas han empeorado. Diez de los entrevistados señalan este cambio de manera explícita, y entre los argumentos que explican esta situación se alude a una especie de "efecto encierro entre cuatro paredes" que acompaña la llegada de las familias a la villa. La comprensión de esta posición se pronuncia en aquellas villas en que las personas pasaron en conjunto de una situación a otra.

Lo que pasa en la villa, es que la gente ya tiene su espacio. Y de ahí nadie los saca. Yo no. Yo soy comunicativa y converso. Con ellas converso... Con varias (vecinas).

Base, Pudahuel

Sin embargo, cuando nos entregaron las casas, la comunidad cambió. Te puedo decir que en el campamento era mejor. Las familias del campamento eran más unidas, todos éramos más unidos. Todos nos conocíamos, y éramos más amigos. Nos ayudábamos. Todos compartíamos. Y eso, llegando acá a las casas se perdió. Ya no es así.

Dirigente, Peñalolén

Una segunda situación observada respecto a la convivencia, corresponde a aquellos entrevistados que perciben que las relaciones se han mantenido igual que el campamento. Todas las personas que se inclinan por esta opinión pertenecen a aquellos casos de estudio en los que se ha identificado un proceso de participación más activo y con mayores posibilidades desde las EGIS.

No echo de menos nada. No perdí nada en el cambio. Me sigo juntando con la misma gente. Nosotros, los de Diagonal Las Torres quedamos todos en el mismo lugar. Casi nadie se cambió de lado, tenemos la misma estructura de allá a acá.

Dirigente, Peñalolén

Es buena la convivencia, porque esta la misma gente, la gente de aquí se habla más, la gente de atrás parece que no tienen mucha comunicación, ellos vivían acá arriba

Una tercera postura, -que aparece sólo en cuatro de los veintidós entrevistados-, dice relación con una percepción de que la convivencia ha mejorado. Dicha percepción se asocia a la disposición a compartir y colaborar en el proceso de adaptación en la villa, y es exclusiva de un caso de estudio.

Yo encuentro que si, existe un poco mas de ayuda entre los vecinos, ejemplo, cuando recién llegamos, estaban pendientes de que no les fueran a robar. Y si un vecino de repente tocaba el pito todos salían. Salían todos los vecinos corriendo., entonces ahí como que se unió un poco más

Dirigente, Puente Alto

Una cuarta visión acerca de la convivencia entre los vecinos dice relación con nula o baja convivencia. Estos casos corresponden en su totalidad a aquellos entrevistados que no conocían a nadie antes de llegar a la villa y que fueron integrados al proyecto directamente por la municipalidad. En todos los casos de estudio se presentó la diversidad de proveniencia de las personas. Sin embargo el caso donde hubo mayor diversidad en cuanto al lugar de adonde venían las personas, aparece como critico en cuanto a la escasa convivencia.

Lo que pasa es que no se ha hecho mucho para poder unir a la gente. La división es por pasaje. No por que venían de distintos lados.

Base, Buin

La segunda dimensión en que se observaron las relaciones entre los vecinos de la villa, fue a través de la colaboración, aspecto íntimamente relacionado con la convivencia. Al tratar el tema de la colaboración entre los vecinos, las opiniones antes expuestas se acentúan, es decir, la mayoría de los entrevistados sostienen que la colaboración es deficiente al comparar con la situación anterior. Esta postura aparece más clara entre los dirigentes, quienes aparecen como decepcionados de la nueva actitud de la comunidad. La unión entorno a problemas en el campamento parece haber quedado atrás, mas aún la colaboración y el trabajo realizado en el proceso de adquisición de las viviendas pareciera haber desaparecido tras la llegada a la villa. En este punto, la posibilidad de que se establezcan redes de ayuda entre personas desconocidas es prácticamente nula.

La pérdida de colaboración en el paso del campamento a la casa se explicaría por la cercanía física propia del campamento, en este contexto sería más difícil obviar necesidades y vínculos con los vecinos. Las consecuencias de una relación más cercana aparecen nombradas en los encuentros entorno a ollas comunes y fogatas realizadas en el invierno.

La convivencia con los vecinos es difícil. Yo antes tenía buena relación con todos. Pero me he dado cuenta que acá ya consiguieron lo que querían y nosotros ya no les servimos mas. Acá empiezan a encontrar todo malo.

Dirigente, Peñalolén

Una segunda opinión, menos frecuente entre los entrevistados, refiere a la percepción de la existencia de amplias redes de colaboración entre los vecinos:

Acá sigue una buena relación entre los vecinos. Si alguien necesita algo los otros le ayudan. Pero es que uno siempre tiene que vivir su metro cuadrado. Yo tenía allá (en el campamento) un negocio y los parrones y ponía mesas y pasaba ahí. Y cuando me iban a comprar conversaba con ellos

Base, Puente Alto

Finalmente, la percepción de poca y nula colaboración aparece expresada mayoritariamente por los entrevistados que fueron insertados a los proyectos sin conocer a los otros postulantes previamente a la postulación.

La gente no se conoce. Cada uno vive en su lado no más y nadie conversa con nadie. En el campamento entre nosotros era distinto. Todos salíamos pa afuera, conversábamos. De repente en las tardes nos juntábamos todos, hacíamos juegos ahí, y de ahí nos quedábamos en las tardes.

Base, Buin

EXISTENCIA DE CONFLICTOS: DESCONOCIMIENTO DE LOS VECINOS

Una segunda dimensión en que se analizaron las relaciones entre los vecinos en la situación actual corresponde a la existencia de conflictos entre ellos. Los resultados indican la mayoría de los entrevistados reconocen la existencia de conflictos al interior de la villa. Sin embargo los conflictos nombrados son de diversa índole. En dos de los casos de estudio los problemas más nombrados refieren a tráfico de drogas, o peleas que se reflejan en una cierta mala fama que adquieren las villas. Como ya se ha visto, en algunos casos la presencia de estas conductas podría estar asociada a la convivencia con personas antes desconocidas.

El ambiente, nosotros acá hemos tenido cualquier problema, peleas. Peleas por droga, y mi marido es sano, y mas que nada fue porque un día la vecina estaba peleando con otra galla, entonces me tiraron una piedra para acá y estaba mi guagua, y yo Salí pa afuera y ahí empezó todo. Y ahí la agarraron con nosotros.

Base, Buin

Una segunda categoría de conflictos mencionados, reúne a aquellos de menor intensidad, y aparecen en dos de los casos de estudio. Éstos se refieren mayoritariamente a la apatía y egoísmo que perciben las personas por parte de sus vecinos. En estos casos se menciona la excesiva competencia entre las personas, los rumores, los problemas de ruido como gatillantes de los conflictos. Una tercera fuente de conflictos, que fue nombrada por algunos entrevistados se relaciona con los robos al interior de la villa. Estas situaciones hacen referencia a la inserción en un entorno ajeno y algunos vecinos desconocidos.

Y eso, alguno que otro de repente se... viene y pone la música a todo chanco y la gente se molesta

Dirigente, Puente Alto

Al principio si, los primeros días, el primer mes hubo hartos robos, gracias a dios como todos nos conocemos, salían a la calle y decían están robando, entonces eso mas que nada ayudo a que los vecinos dijeran aaah, nos metemos con uno nos metemos con todos

Base, Puente Alto

CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EN LA VILLA

La última dimensión analizada para conocer cambios en las comunidades corresponde a la organización al interior de la villa. La nueva organización entre las personas puede ser considerada como una síntesis de los tres aspectos antes revisados. En este sentido, cabe destacar que la organización comunitaria una vez terminado el proceso de consecución de la vivienda, es uno de los ámbitos en que se espera lograr mayores cambios en el marco de la participación.

El organismo clave para analizar estas transformaciones es la Junta de vecinos, al respecto, cerca de la mitad de los entrevistados menciona dificultades en la consolidación de este organismo. Es interesante constatar que las razones que se esgrimen se podrían considerar relacionadas con el proceso experimentado. Por un lado surgen temas referidos al desgaste de la comunidad -luego de años de intenso trabajo para la adquisición de las viviendas- y por otro el desconocimiento entre los vecinos -resultados de un tipo particular de procesos. Es por esto que en aquellos casos en los que las comunidades que presentaron una alta organización desde el campamento, adhieren más a las del primer tipo, y los dirigentes de estas comunidades son los más enfáticos a la hora de señalar el desánimo de la comunidad.

¿Pero la verdad? Yo no veo buen futuro a esa junta de vecinos. Hay que tener tiempo, disponibilidad,. Uno tiene que querer trabajar. Tiene que tener las ganas de querer hacer cosas, y las ganas yo no creo que estén.

Dirigente, Peñalolén

No podemos estar nosotros, porque nosotros ya sacamos un proyecto adelante, y eso nos va a unir a nosotros, y ellos van a decir, aah sabi, mira ahora yo entiendo a los dirigentes. Que vean que la cosa no es fácil.

Dirigente, Pudahuel

Los objetivos que convocan a las personas a las reuniones y asambleas de la Junta de vecinos, que se repiten en la gran mayoría de los casos. Entre los más importantes se cuentan los subsidios de ampliación y mejoramiento de la vivienda. Independiente de los temas tratados en estas reuniones, los cuatro casos de estudio, transmiten el fracaso de estas organizaciones por el momento. Particularmente los dirigentes dan como explicación a esta falta de motivación, la ausencia de un objetivo suficientemente importante, como antes fue la casa, que incentive a las personas a participar.

Finalmente la organización, como máxima expresión de las nuevas relaciones entre las personas, aparece débil en cuanto a participación e interés de las personas. Aún así en todos los casos las juntas de vecinos se han formado y se reconocen temas de trabajo comunes.

REDES VERTICALES: INTEGRACIÓN Y VINCULOS CON ONGs Y MUNICIPALIDAD

Los procesos de (er) radicación buscan conseguir una mayor adquisición de vínculos y relaciones con instituciones. El análisis en este nivel de Capital Social, se realiza distinguiendo entre ONG y tipos de relaciones con la municipalidad.

Por una parte, las ONG fueron mencionadas como ayuda fundamental en las distintas situaciones experimentadas en los campamentos. La ayuda prestada por Un Techo para Chile (UTPCH), el Hogar de Cristo, Iglesias, Infocap, colegios y agrupaciones de particulares, es reconocida como esencial en la solución de problemas, particularmente en el invierno. La construcción de mediaguas de emergencia, la ayuda en frazadas y materiales para proteger las casas de la lluvia son reiteradas en la mayoría de los casos. El apoyo prestado por UTPCH en la organización de las personas en el proceso de (er) radicación es mencionado en tres de los casos de estudio. A su vez se valoran estos vinculos por la capacidad de juntar a las personas e incentivarlos a participar en el proyecto, al respecto se da una alta valoración a la construcción de una sede en el campamento en dos de los cuatro casos. En uno de los casos de estudio el acompañamiento durante el proceso y la ayuda prestada en la resolución de conflictos con la Municipalidad es mencionado como relevante por los dirigentes.

Es por esto que las comunidades resienten la pérdida de numerosos apoyos provenientes de las distintas ONG. En este sentido tal como se observó en el caso de las organizaciones internas, la urgencia de las necesidades parece ser determinante en la presencia de este tipo de ayuda.

Con Chile Barrio también. Con el Techo para Chile. En el campamento... De repente necesitábamos con urgencia alguna mediagua, hablábamos y ya ligerito estaba la mediagua. Había sede de Infocap.

Dirigente, Puente Alto

Por ejemplo, con la gente de UTPCH, esas relaciones si eran beneficiosas para el proyecto. Por ejemplo, si nosotros necesitábamos una reunión con el Serviu, con Jaime Ravinet, era más fácil decir que necesitaba el UTPCH con los dirigentes de Peñalolén, que solamente para los campamentos.

Dirigente, Peñalolén

Ellos (UTPCH) indagaron más allá de lo que nosotros podíamos saber. En el fondo. Ellos nos invitaron a postular. Antes de que llegaran los cabros, en una reunión, conversábamos y siempre conversábamos.

Dirigente, Pudahuel

Las relaciones con la Municipalidad son de especial interés, dado el rol de EGIS que ejercieron en la mayoría de los proyectos - se excluye aquel caso gestionado por SERVIU- el tipo de vínculo mantenido con esta institución es un espacio de análisis privilegiado para observar los efectos del proceso de (er)radicación. Al respecto destaca una percepción generalizada de perdida de ayuda por parte de la Municipalidad, que nuevamente hace referencia al tipo de necesidades que caracterizan la vida en el campamento. En dos de los casos de estudio se explica esta perdida a través del cambio de alcalde, es decir, se extraña la figura de un alcalde cercano y solícito en cuanto a las necesidades de los vecinos.

No, no no es como el otro alcalde. Al otro alcalde uno le pedía favores, y le daba una cuestión de comida para la gente que estaba mal y lo hacía, pero este otro caballero no no... ahora nada

Base, Peñalolén

Por ser el alcalde la otra vez yo fui a pedir una audiencia a hablar con el, fui a hacer unos tramites, porque yo quería unas planchas porque yo quería techar, pero resulta que me mandaron a la DIDECO y no se puede hablar con el

Base, Buin

El tipo de vínculos establecido en la actualidad se diferencia entre dirigentes y no dirigentes. En este sentido aparecen como factores relevantes la intensidad de los conflictos experimentados durante el proceso. En la actualidad los dirigentes de esta comunidad expresan desconfianza hacia el trabajo y colaboración que puedan recibir de la municipalidad.

Y yo creo que va a seguir así, lucha no más. Ellos nos ven como personas problemáticas porque nos tomamos el terreno, nos ven como personas que somos puro problema

Dirigente, Pudahuel

En otros casos la relación actual sostenida con la Municipalidad es descrita como cercana y fluida. Los dirigentes de Puente Alto recibieron ofertas de trabajo en la DIDECO de su comuna, en este sentido se puede sostener un mutuo reconocimiento de los beneficios obtenidos del proceso.

Si po, porque te conocen todos como dirigente, y todos te conocen, o sea donde yo trabajo todos mis jefes me conocen, como que yo fui dirigente en un campamento, que era dirigente de la villa, todos me conocen así.

Dirigente, Peñalolén

En general son buenas relaciones, muy buenas. Yo de la condición política de el no soy. Pero... independiente de eso, para trabajar es un siete.

Dirigente, Puente Alto

En síntesis los cambios en el tipo de vínculos que se establecen tanto al interior de la comunidad, como en las relaciones con instituciones se encuentran estrechamente relacionados con los procesos de (er) radicación que identifican a cada uno de los casos. En este sentido en todos los casos es posible encontrar cambios al interior de las comunidades. La organización al interior de de la villa y la consolidación de proyectos conjuntos depende de la convivencia y disposición a colaborar de los vecinos. Ambos aspectos relacionados con el conocimiento y confianza entre los vecinos, que se pueden observar también en la presencia de conflictos al interior de la comunidad. En este sentido se puede sostener que los casos con procesos más participativos presentan una mejor integración al interior de la villa, incluso para el caso de familias que antes no se conocían. La organización al interior de las comunidades parecería requerir de otros factores para verse fortalecida. Es decir podría plantearse que las instancias de participación durante el proceso no explicaran completamente el tipo de organización que se desarrollará en la villa.

Por otro lado, la integración y tipo de relaciones establecidas con instituciones presenta diversas situaciones. Por un lado se destaca la pérdida de apoyo con ONGs y con la municipalidad, situación mencionada en todos los casos. En cuanto a beneficios obtenidos luego del proceso destaca que son exclusivos de quienes ejercieron el rol de dirigentes, y además solo están presentes en aquellos casos en los que el proceso se desarrolló en un clima de acuerdo con la EGIS. Las comunidades de base aparecen escasamente vinculadas a las municipalidades -en el mejor de los casos mantienen las relaciones anteriores. Y si las relaciones durante el proceso de (er)radicación fueron conflictivas, los casos de estudio, muestran que tanto dirigentes como comunidades de base pierden los vínculos de apoyo con la Municipalidad, y se reemplazan por una mayor desconfianza hacia éstas.

En general se observa pérdida de vínculos tanto al interior de la villa como en la relación con instituciones. Solo en algunos casos se presentan los beneficios esperados de nuevos vínculos establecidos con la Municipalidad.

CAPITULO V

OBSTACULOS Y LIMITACIONES DE LA PARTICIPACION

OBSTÁCULOS Y LIMITACIONES DE LA PARTICIPACIÓN

Luego de la revisión y análisis de las distintas etapas del proceso de consecución de la vivienda, surge la necesidad de evidenciar cuales han sido los mayores obstáculos y limitaciones que presentan los procesos de participación. En el contexto de proyectos de vivienda realizados bajo FSV, las dificultades rescatadas a través de las entrevistas dicen relación con los distintos actores y los distintos niveles de la participación.

En este sentido, se evidencian tres fuentes principales de obstáculos: aquellos reconocidos (I) desde la comunidad, (II) desde las EGIS y su gestión y (III) desde la Política Habitacional.

I. Desde la comunidad

DESCONOCIMIENTO DE LOS POSTULANTES

La conformación de la comunidad postulante aparece como uno de los rasgos más influyentes durante la participación, y que en cierto sentido influiría en los distintos niveles de participación encontrados. En este sentido aquellos proyectos que dentro de la muestra se constituyeron con mayor diversidad en la proveniencia de las familias presentan mayores dificultades por el desconocimiento entre los postulantes a la hora de coordinarse durante el proceso. La lejanía entre las familias parecería ser una limitación en la articulación de demandas ya sea para resolver conflictos o para pedir información a las EGIS.

Si yo hubiese sido del Departamento de Vivienda. Hubiera usado el conocimiento que ellos tenían. No hubiera juntado gente que no se conoce. Los hubiera excluido de este proyecto. No los habría sacado que no tuvieran casa, porque nadie tiene derecho a eso. Pero habría rescatado a las mejores personas, a las personas de trabajo y esfuerzo. Tú tienes un índice de CAS, y el municipio conoce a cada familia. Las conocen. Y si hubieran hecho eso, sería mejor.

Dirigente, Pudahuel

ACTITUDES DE INDIFERENCIA Y APATIA DE CIERTOS GRUPOS

Los menores grados de participación a su vez, tendrían relación con actitudes de indiferencia y/o apatía que se identifican en la comunidad. Así, en algunos casos, se pudo observar que ciertos grupos postulantes se abstuvieron de participar y mantuvieron una relación de cierta indiferencia y de apatía hacia la propia comunidad. Lo anterior se expresa en altos niveles de pasividad de las comunidades. Los motivos últimos de dichas actitudes son una temática que escapa a los objetivos de la presente investigación, sin embargo, se considera necesaria su constatación con el fin de estudiarse más profundamente en proyectos venideros.

URGENCIA DEL OBJETIVO "CASA" DISMINUIRÍA EL ENFASIS EN OTROS BENEFICIOS DEL PROCESO

Cuando la gente está segura de que va a tener su casa, como no tiene nada que perder, entonces no participa.
Dirigente, Pudahuel

Se ha evidenciado que existe una clara relación entre la existencia de objetivos concretos y los niveles de organización de las comunidades. Al respecto, se señala que la casa estaría entre los objetivos que reúnen y organizan a las comunidades de manera más fuerte. Se ha observado además, que aquellas organizaciones que se crean con objetivos comunes, -por ejemplo las Juntas de vecinos- no siempre alcanzan los mismos niveles de participación que los comités de vivienda. Lo anterior podría explicarse por la diferencia en la urgencia de la consecución de la vivienda versus otros objetivos -que aunque claramente identificables- sean menos urgentes.

II. Desde las EGIS

ESPACIOS QUE SE DAN PARA LA PARTICIPACION SON LIMITADOS

Uno de los obstáculos que se observan es la relativa inexistencia de espacios de participación desde las EGIS y las constructoras. Si bien lo anterior no se observa en todos los casos, ni en todas las etapas, se puede señalar que en aquellas instancias en las que los espacios de participación disponibles hacia las comunidades fueron menores, la participación también se presentó en menor medida. Es importante destacar que según los casos estudiados, cuando los espacios de participación parecieran estar excesivamente cerrados a ojos de las comunidades, la estrategia de presión -bajo las formas de toma, huelgas y denuncias públicas entre otras- surge como el único camino posible.

FALTA DE INFORMACION

Otro de los factores que podría sindicarse como un obstáculo a la participación, es la falta de información existente. Si por un lado existen comunidades un tanto pasivas, por el otro, se ha observado que los canales de información no siempre son explícitos por parte de la EGIS y la constructora. Lo anterior toma diversas formas -reuniones exclusivas con los dirigentes, falta de personeros que funcionen como intermediarios en la tarea de informar a las comunidades, falta de claridad en los mensajes entregados y por último, información desactualizada hacia las comunidades-. La desinformación es una barrera que debe ser superada por las instituciones gestoras del proyecto, con el fin de propiciar mayores espacios de participación efectiva.

Dando más información. El problema es que no existe la información adecuada como para que uno entienda. Porque hay personas que por más que tú les trates de explicar no entienden y se cierran. No entienden por ejemplo cuando nos decían que la ventana de adelante iba a tener un ventanal al lado de la puerta. Y toda la gente pensaba que iba a traer un ventanal de arriba a abajo. Y empezaban a alegar...

Base, Buin

Que le den más información a la gente. Que le muestren donde van a vivir. Como van a ser, de que manera va a ser. Por Último: tu escalera va ir acá, tu baño va a ir allá. Falta que preparen más los proyectos. Fue demasiado poco tiempo.

Base, Buin

FALTA DE CONSULTAS Y DECISIONES COMUNITARIAS

De la escasa apertura a espacios de participación observada en algunos de los casos de estudio, se desprende la inexistencia de decisiones comunitarias. La ausencia de este nivel en el modo de participación de las personas se presenta como un obstáculo para la consecución de la participación efectiva. Aún más, en la medida que las comunidades perciban limitados espacios de toma de decisiones, -ya sea por limitaciones propias del grupo de postulantes o por las posibilidades brindadas por las EGIS-, los beneficios esperados de la participación serán también limitados en este sentido.

III. Desde la Política Habitacional

NO HAY CLARIDAD SOBRE LOS MODOS Y AMBITOS EN QUE SE DEBIERA PARTICIPAR

Dadas las formas y niveles de participación que se observaron en los procesos estudiados, podría sostenerse que existe cierto desconocimiento, tanto por parte de las comunidades postulantes, como de las EGIS que gestionan dichos proyectos, respecto de los modos y consecuencias de la participación. Por una parte, pareciera ser que no todos los actores comparten las mismas ideas respecto de la participación que debiera existir en los procesos. Lo anterior es especialmente notorio cuando se comparan entre si las distintas municipalidades estudiadas. Mientras para algunas pareciera ser fundamental la inclusión de las familias en el proceso, para otras, dicha inclusión se reduce a lo mínimo posible - inscripción en el proyecto y sistema de ahorro-. Lo anterior hace pensar que lo que propone el FSV, no ha sido suficientemente concreto y por lo tanto no ha sido integrado del todo como requerimientos básicos a la hora de gestionar los proyectos.

NO HAY CONTROL DE LA PARTICIPACION EFECTIVA

Por otra parte, en la presente investigación se ha hecho énfasis en los distintos niveles que puede tomar la participación -información, consulta, decisión, representación y control-. Sin embargo, se observa que dicho gradiente de participación no es consciente en los distintos actores, y que por tanto existirían grandes falencias que limitarían la participación efectiva y en todos sus niveles. Una de las mayores falencias en este sentido, es la inexistencia de mecanismos de control por parte del gobierno a la hora de evaluar la participación efectiva de las comunidades a lo largo del proceso.

CONCLUSIONES

ACERCA DE LAS NECESIDADES Y LAS DEMANDAS DE PARTICIPACIÓN

Se considera que un proceso de participación debe iniciarse con el reconocimiento de las necesidades de las comunidades beneficiarias. Los casos de estudio demuestran cierta deficiencia en el desarrollo de esta etapa. Aún así las necesidades de las comunidades aparecen particularmente expresadas al inicio de los proyectos de vivienda, donde se manifestó una alta demanda por parte de tres de las comunidades estudiadas. Al observar las siguientes etapas del proyecto pareciera ser que las necesidades son escasamente consultadas, y que por tanto las comunidades han debido crear estrategias, según el contexto de su proyecto, para conseguir la solución de alguna de estas. En este sentido, se plantea una distancia entre el concepto ideal de participación, en el que se contempla la captación de las necesidades como antecedente de los modos de participación, y la puesta en práctica de esta. Aún así las comunidades y las EGIS se adaptan a un contexto - no tan favorable- de una cierta falta planificación de la participación. Es decir, según lo observado la ausencia de la consulta a la comunidad acerca de sus necesidades, no limitaría por completo el proceso de participación, pero su puesta en práctica podría contribuir a un mejor desarrollo del proceso.

ACERCA DEL ROL DE DIRIGENTE

Me preocuparía más de hacer participar a la gente. Para que todos estuvieran a la par conmigo trabajando. Y no haciendo las cosas yo tan sola.

Dirigente, Pudahuel

Para todos los casos estudiados, se evidencian asimetrías de información importantes entre dirigentes y no dirigentes lo que incide en distintos grados de satisfacción declarados tanto sobre la vivienda y su entorno como con el proceso de participación mismo. En general se observa que los dirigentes, al estar más y mejor informados presentan mayores niveles de satisfacción al comparar con las comunidades de base. En estos últimos es recurrente la sensación de expectativas no cumplidas que podrían explicarse por un mayor desconocimiento respecto de las potencialidades del proyecto y los resultados que de él pueden esperarse. En este sentido se observa que canales expeditos de información representan una oportunidad en la consecución de mejores resultados comunitarios respecto a la participación.

Por otra parte, el alto grado de empoderamiento observado en los dirigentes en algunos casos podría ir en desmedro de las responsabilidades adquiridas por la comunidad. Lo anterior se observa en varias etapas del proceso en que la comunidad reconoce haber delegado excesivas responsabilidades en sus dirigentes, e incluso los mismos dirigentes agregan haberse sentido sobrepasados con la inmensa cantidad de tareas que el proceso conlleva. Es importante señalar que lo anterior no va necesariamente en desmedro de la importancia de comités de vivienda altamente empoderados, que según los casos de estudio, se presenta como una de las variables más importantes para explicar la existencia de mayores espacios de participación.

En general los beneficios obtenidos por los dirigentes se encuentran en concordancia con las formas tradicionales de representación, según las cuales los líderes son elegidos por los miembros en pleno conocimiento de esta situación. Sin embargo en algunos casos estas diferencias podrían volverse conflictivas al interior de la comunidad, como se observa en el caso de estudio en el que los representantes demostraron altos niveles de apropiación de los espacios de participación. Aún así el alto involucramiento de los dirigentes no aseguraría las consecuencias esperadas, esto se observa en el caso de estudio, en que las acciones emprendidas por los dirigentes fueron orientadas por los conflictos mantenidos con la municipalidad. Si bien se consiguen los objetivos, tanto los representantes como las bases podrían no experimentar del todo cambios positivos en el ejercicio de la ciudadanía una vez culminado el proceso.

ACERCA DE LA COMPOSICION DEL PROYECTO_ MENOR PARTICIPACION Y MAYORES CONFLICTOS

Se observa que, contrariamente a lo que podría pensarse, el tamaño de los proyectos de vivienda al parecer no tendría mayor relación con el grado de involucramiento de las comunidades en el proceso. Sin embargo la composición del grupo postulante pareciera ser una de las características fundamentales que explicarían los distintos grados de participación observados. A este respecto se ha observado que en aquellos casos en los que la comunidad provenía exclusivamente del mismo campamento las posibilidades de participación aumentan en directa relación con el conocimiento anterior de los grupos de postulantes. Consecuentemente en dichos casos se han observado que los efectos esperados de la participación entre los que se cuenta la integración y capacidad organizativa de la comunidad son alcanzados de mejor manera.

Por el contrario para aquellos casos en los que la composición de los proyectos es mixta, -es decir se han incluido en un mismo proyecto tanto familias provenientes de campamentos como allegados y/o casos sociales- las posibilidades de organización durante y luego del proceso disminuyen considerablemente. En este sentido el desconocimiento por parte de los postulantes funcionaría como una limitación frente a la consecución de mejores resultados comunitarios. Adicionalmente se ha observado que tanto el grado de desconocimiento de los vecinos como los bajos niveles de participación que éste llevaría aparejado serían fuente de conflicto en los procesos de toma de decisiones y en la vida en el barrio una vez conseguida la vivienda.

ACERCA DE LA URGENCIA DEL OBJETIVO "CASA" _ INCENTIVO PARA PARTICIPAR

Se ha constatado que efectivamente, la existencia de objetivos claros y concretos al interior de una comunidad funcionaría como incentivo suficiente para producir distintos grados de organización y participación de las comunidades. Al respecto, y referente a objetivo de la vivienda propia, se puede argumentar que el objetivo de la casa podría por una parte, funcionar como aglutinador de comunidades en torno el mismo objetivo, pero por otra, podría disminuir en gran medida la participación en algunos niveles y especialmente en el nivel denominado control del proceso. El fenómeno anterior se hace patente en todas y cada una de las etapas en los que ha sido analizado el proceso.

Bastante relacionado con lo anterior se sostiene que la modalidad del Subsidio a la Vivienda Dinámica sin deuda -es decir, la existencia de amplios subsidios gubernamentales- conjugado con poca información respecto de los derechos que obtener dicho subsidio contempla, podría reforzar la sensación de haber sido beneficiados socialmente con una especie de regalo o beneficio gratuito, disminuyendo los incentivos para ser incluidos en el proceso de manera participativa.

Lo anterior se constata principalmente en dos de los cuatro casos, en los que las comunidades demandaron inclusión en proyectos de vivienda -recurriendo incluso a medidas de presión- y una vez conseguido este fin las motivaciones para participar disminuyeron a tal punto que la organización actual en las villas se presenta como deficiente.

ACERCA DE LAS RELACIONES ENTRE COMUNIDADES Y MUNICIPALIDADES

Los niveles de participación son indistintamente demandados y ejercidos por las distintas comunidades, a este respecto nos interesa señalar que las relaciones instauradas con las Municipalidades y/o EGIS determinan casi por completo la existencia de espacios de participación y las oportunidades en que se pueden dar para los distintos niveles de participación.

En este sentido, la existencia de oportunidades reales de participación desde las municipalidades hacia la comunidad de postulantes requiere estar conjugadas con demandas de participación por parte de los segundos. Ni lo uno ni lo otro por si mismos y separadamente, asegurarían altos índices de participación en las comunidades ni mucho menos, mejores resultados comunitarios una vez terminado el proceso.

ACERCA DE LA SATISFACCION CON EL PROCESO DE PARTICIPACION

Se plantea que el modo en que se despliega la participación mantiene estrecha relación con la satisfacción que manifiestan las personas sobre los resultados obtenidos, en cuanto a su casa y al proceso mismo. A su vez se distingue un segundo tipo de efecto que hace referencia al fortalecimiento de las comunidades y de sus integrantes en términos del ejercicio de la ciudadanía. Los casos observados permiten sostener que en cuanto al primer tipo de consecuencias, aquellas referidas a la satisfacción respecto de la casa y el proceso, se confirma. Así comunidades que experimentaron mayores espacios de participación y diversidad en cuanto a los niveles, expresan mayor satisfacción acerca de sus viviendas. A su vez aquellas comunidades con menores grados de participación, sumado el algunos casos a una participación de tipo conflictiva, manifiestan menores grados de satisfacción respecto a sus viviendas. Lo anterior se intensifica, en estas últimas comunidades, al abordar la satisfacción respecto al proceso, en estos casos surgen mayores desconfianzas y sensación de incumplimiento por parte de la EGIS y constructora.

Por otro lado, en cuanto a los efectos esperados en términos de cohesión social e integración de las familias a la sociedad en su conjunto, se observa que los modos de participación de cada comunidad influyen en este ámbito

Pese a lo anterior la capacidad organizativa de las comunidades y el grado de empoderamiento manifestado por sus miembros -observado en vínculos con instituciones y percepción en cuanto al ejercicio de los derechos- es mas bien baja en todos los casos de estudio. Lo anterior podría explicarse porque los procesos participativos deberían ser sostenidos en el tiempo para el logro de estos objetivos, o bien porque las comunidades perciben que la casa constituye una instancia exclusiva en la que se pueden manifestar las demandas.

ACERCA DE LOS EFECTOS ESPERADOS DE LA PARTICIPACIÓN

Respecto a los niveles esperados de la participación se observa que pese a las diferencias entre los grados de participación de las comunidades de estudio, la situación de organización actual dentro de las villas, -Juntas de vecinos- y los vínculos establecidos con la Municipalidad se perciben en la mayoría de los casos como deficientes.

En este sentido se podría sostener que se requiere de la conjunción de múltiples factores, entre los que se cuenta un mayor grado de conocimiento y confianza entre los vecinos, y la existencia de metas y objetivos claros respecto de los cuales organizarse entre otros. En otras palabras, para lograr con éxito la consecución de la larga lista de resultados esperados de la participación, la utilización de los espacios comunitarios en el contexto de vivienda pareciera ser limitada. Pretender que debido o a causa de un proceso participativo- que es en si mismo complejo- se generen en la comunidad ciertas capacidades y comportamientos resulta en muchos casos una meta difícil de lograr.

SUGERENCIAS PARA UNA MEJOR POLITICA HABITACIONAL

A continuación se presentan algunas sugerencias acerca de aquellos aspectos que dados los casos de estudio representaron mayor relevancia, y por lo tanto sobre los cuales se estima debería existir un mejor tratamiento durante el proceso. En concreto, se distinguen tres áreas en las que se podrían mejorar los espacios de participación propuestos: (I) aquellos referidos a la comunidad postulante, (II) aquellos referidos al rol de las EGIS y (III) aquellos que dicen relación con la Política Habitacional.

(I) Referido a la comunidad

QUE LOS PROYECTOS CONTEMPLÉN MECANISMOS QUE ASEGUREN EL CONOCIMIENTO ENTRE LOS MIEMBROS DEL PROYECTO

Según los casos observados el desconocimiento entre los postulantes de un mismo proyecto es una de las mayores dificultades para la articulación de demandas por parte de la comunidad. El conocimiento entre los postulantes aparece como una ventaja para la participación, sin embargo, la composición de los proyectos responde a criterios -como la decisión de la municipalidad de incluir a casos sociales u otros casos urgentes definidos por bajos puntajes en la ficha CAS - que hace que esta situación no siempre sea factible. En este sentido se propone que las EGIS propicien espacios de conocimiento entre los futuros vecinos. Los casos estudiados demuestran que el beneficio en cuanto a la disminución de conflictos -ya sea durante el proceso como una vez que se llega a la villa- es experimentado por todos los actores del proceso.

CAPACITACIÓN DE DIRIGENTES

Uno de los mayores obstáculos observados, es la dificultad que el rol de dirigentes trae consigo. Concretamente, dicha representación trae aparejados problemas referidos a la no delimitación clara de responsabilidades y atribuciones de los dirigentes a lo largo del proceso, y dificultades asociadas al traspaso de información y representación de los intereses de las comunidades. En este sentido, se sugieren capacitaciones orientadas a entregar a los dirigentes herramientas relativas al manejo de grupos, y a aumentar la legitimación del trabajo realizado.

EXISTENCIA DE INTERMEDIARIOS QUE CANALICEN LA INFORMACIÓN DE MEJOR MANERA

Se ha observado que en la práctica, quienes ejercen el rol de intermediarios entre la EGIS y las comunidades de base son mayoritariamente los dirigentes y algunas instituciones externas, como Un techo para Chile. En la gran mayoría de los casos estudiados, se ha constatado que dicho rol de intermediación resulta ser fundamental a la hora de conseguir traspasos de información eficientes y actualizados. No obstante, el hecho de que estas figuren cumplan dicho rol a la vez que otros roles importantes en el proceso, dificulta la transparencia y la efectividad del traspaso de información. Se propone por tanto, que dicho rol sea ejercido por personeros municipales -o de la EGIS correspondiente- de forma exclusiva. Lo anterior iría en directo beneficio de todos los actores del

proyecto en su conjunto. Concretamente, se ha constatado que los problemas de demoras en construcción han sido fuente de conflicto e ilegitimidad desde las bases hacia las constructoras y municipalidades. Situaciones como la anterior podrían evitarse de tener efectivamente un intermediario que clarifique los motivos de las demoras, explicándolas a tiempo y evidenciando mayores niveles de transparencia en procesos que son, por sí mismos, complejos y altamente dependientes de la información existente. Así mismo, la existencia de un intermediario sirve para liberar de responsabilidades y poner en realce la importancia de la participación.

(II) Referido a la EGIS

CONSIDERAR NECESIDADES E INTERESES DE LOS POSTULANTE A CUANTO TIPO DE VIVIENDA

Se ha observado un vacío relativo a la consulta por parte de las EGIS respecto a las necesidades, intereses y preferencias de las familias en cuanto a sus viviendas. Se intuye que lo anterior podría estar relacionado con la inexistencia de instancias de evaluación y control efectivo por parte de instituciones gubernamentales, respecto de los niveles reales de participación comunitaria existentes en cada proyecto en particular. Concretamente, se sugieren mecanismos –encuestas u otros- que sirvan como herramientas de levantamiento de información respecto del tipo de viviendas preferidas y mayormente valoradas por las familias. Como se ha visto, aquellos casos en los que las familias perciben haber sido consultadas, se asocian a una mejor imagen del proceso en su conjunto. En este sentido, se considera que de existir dichos mecanismos, la satisfacción de las familias respecto del proceso y de la vivienda misma será notoriamente superior.

GENERAR INFORMACIÓN RESPECTO DE PROYECTOS DE AMPLIACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA

Como se ha visto, la organización requiere de la existencia de incentivos claros como fuente de participación comunitaria. Por otra parte, en la gran mayoría de los casos, las viviendas entregadas no son de gran tamaño, representando una de las mayores fuentes de insatisfacción por parte de la comunidad. En este sentido, se intuye que la existencia de proyectos de ampliación y mejoramiento de las viviendas representan una oportunidad para hacer de la participación comunitaria un continuo en el tiempo. Concretamente, se sugiere la contemplación de mecanismos que informen a las comunidades de la posibilidad de postulación a futuros proyectos, y logren conectar así, ambas postulaciones en lapsos de tiempo menores.

INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN FASES EN QUE EL COSTO DE PARTICIPAR ES MENOR Y LA SATISFACCIÓN ES MAYOR

Respecto de la utilización de los espacios posibles –que se encuentran contemplados en el FSV- se ha observado que no en todos los procesos se ha realizado una completa utilización de las instancias y procesos en los que las familias postulantes podrían haber participado efectivamente. Complementariamente, se ha visto que existen etapas más privilegiadas que otras para poder generar dichos espacios de participación. En efecto, si bien hay momentos en que la participación

comunitaria se dificulta por diversas razones -por ejemplo la compra del terreno, que depende no sólo de los gustos comunitarios y su capacidad de decisión, sino también de la disponibilidad de suelos aptos para la construcción de viviendas y su precio- hay otras instancias en que la participación de la comunidad tendría bajo costo y elevados beneficios. Se propone específicamente, que en etapas como la asignación de viviendas, las EGIS entreguen dicho proceso completamente a las comunidades. En los casos de estudio en que efectivamente ocurrió así, se verificó que en general, las familias estaban bastante conformes con los resultados de dicha decisión. Por otra parte, se considera necesario ampliar las formas de participación, según las particularidades de las comunidades involucradas. En este sentido, se ha constatado que muchas veces las comunidades se encuentran dispuestas a participar en la construcción de áreas verdes, fiscalización de la construcción de sus viviendas, y manejo de las libretas de ahorro en forma independiente de la EGIS. Es en estas instancias, en las que las comunidades podrían efectivamente tener mayor injerencia en el proceso.

(III) Referido a la Política Habitacional

LA POLÍTICA DEBIERA CLARIFICAR NIVELES Y FORMA DE PARTICIPACIÓN EN LAS DISTINTAS FASES DEL PROYECTO

El Manual del FSVI que aborda el tema del proceso de Habilitación Social, y en el cual se enmarca la participación comunitaria, contempla la participación de las familias en las distintas etapas. El SERVIU ha preparado también un manual diseñado para las familias y representantes que permitiría una mejor integración durante el proceso. En ambos casos se plantean modelos ideales de participación, que según lo revisado en este estudio no se da íntegramente en la realidad. Esta diferencia, podría atribuirse al desconocimiento por parte de las EGIS de dichas guías de trabajo, como a algunos aspectos de presentación del tema de participación en estos documentos. Ambos aspectos se alejan del tema de estudio de la presente investigación, pero abren nuevas preguntas acerca del modo en que desde las instituciones se propone y comunica acerca de los modos e importancia de la participación.

DESARROLLAR MECANISMOS DE CONTROL DE LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA DE LAS COMUNIDADES POSTULANTES

Del mismo modo se propone que debería existir un mayor énfasis en el conocimiento específico acerca de los beneficios incluidos en el FSV, una mayor claridad sobre las responsabilidades y derechos de cada uno de los actores evitaría confusiones como las observadas acerca de la distribución y uso de las platas. En este sentido el nivel control -esta vez referido al manejo de dinero- aparece como el menos eficiente de todos en los procesos de participación estudiado. Ante lo cual se propone una mayor información sobre las garantías que tienen las personas sobre los resultados, y por lo tanto, ampliar los mecanismos referidos a desajustes entre lo propuesto y lo que finalmente se entrega. Las comunidades que se han estudiado han demostrado una alta capacidad de demanda en lo que la obtención del subsidio mismo refiere -esto aparece en la forma del origen de la

demanda- por lo que podría esperarse igual fuerza en la demandas por garantía si estas estuviesen igual de socializadas entre los beneficiarios.

En síntesis, se considera que la Política Habitacional existente podría mejorarse en vías de fortalecer la participación de los postulantes, es el conocimiento de los actores del proceso acerca de los niveles de participación, y la importancia de éstos. Por un lado EGIS mejor y mas informadas sobre las diversas expresiones y grados de la participación podrían potenciar los más altos niveles de esta, el caso más critico en este sentido, aparece en los en la forma de un escaso nivel de control una vez que las familias han recibido sus casas. Por otro lado podría ocurrir que un mejor conocimiento de las comunidades acerca de los distintos grados- que van desde la participación al control- durante el proceso podría ir en directa relación con una mayor satisfacción y mejores efectos esperados en la participación.

ANEXOS

¿A quiénes se dirige? A las familias más vulnerables (primer y segundo quintiles) que tienen carencias habitacionales.

¿Cómo se financia?

- Con el ahorro familiar (10 UF).
- Con un subsidio del Estado entregado por el MINVU.
- Con subsidios complementarios para equipamiento o compra de terrenos.
- Con aportes adicionales de otras instituciones o de privados. Estos deben ser gestionados por el Comité.

¿Cómo se postula? Si las familias quieren construir, se postula como parte de un Comité de Vivienda. Si van a comprar, la postulación puede ser individual.

¿Qué requisitos hay que cumplir para postular?

El o la postulante debe:

- Ser jefe o jefa de hogar, el cónyuge o conviviente, identificado como tal en la Ficha de Protección Social (FPS, ex CAS).
- Tener 18 años cumplidos.
- Cumplir con el ahorro que pide el programa.
- Tener su Ficha de Protección Social (FPS, ex CAS) al día, con un puntaje que lo ubique entre las familias más vulnerables con carencias habitacionales, y le permita postular al programa.
- No ser propietario de una vivienda y no haber recibido un subsidio o solución habitacional con anterioridad.
- Si se va a postular en forma colectiva, la familia debe pertenecer a un Comité de Vivienda.

¿Qué se debe hacer para obtener el subsidio?

Tanto para construcción como para la compra de una vivienda se requiere:

1. Contar con el apoyo de una Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS).
2. Cumplir con los requisitos exigidos por el Programa.
3. Participar en el proyecto de construcción o en la solicitud de compra de la vivienda.
4. Postular el proyecto de construcción o presentar la solicitud de compra al SERVIU para su evaluación.
5. Informarse de los resultados de la evaluación.

ANEXO 2_ ETAPAS DEL PROYECTO DE VIVIENDA PROPIA⁵

Todas las actividades necesarias para sacar adelante los proyectos de construcción de viviendas bajo el FSVI -para cualquier modalidad- se pueden agrupar en cuatro grandes etapas: Preparación, Estudio y calificación, Ejecución e Instalación.

PRIMERA ETAPA_ PREPARACIÓN DEL PROYECTO

Corresponde a las actividades en las que el Comité debe participar antes de que la EGIS ingrese el proyecto al SERVIU para su evaluación.

1. Seleccionar la EGIS. La Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) es la principal aliada de las familias y de los dirigentes del Comité para alcanzar con éxito la vivienda propia. Por eso, es clave que el Comité elija la que considere más adecuada.

Cuando vayan a conocer una EGIS, consulten los siguientes aspectos:

- ¿Qué servicios ofrece?
- ¿De qué plazos habla?
- ¿Nos ayuda a buscar y evaluar el terreno?
- ¿Qué espera de cada familia y de la directiva?
- ¿En qué otros proyectos ha participado?
- ¿Podemos tener contacto con otros comités con los que haya trabajado para conocer su experiencia?
- ¿Cobra por servicios adicionales? ¿Cuánto? ¿Por qué servicios?

2. Acordar la relación entre el Comité y la EGIS.

3. Definir el terreno. Para construir es necesario tener un terreno adecuado. Quienes viven en él o ya son propietarios deben revisar que cumpla con los requisitos para poder hacer una construcción de calidad.

4. Definir el tipo de proyecto de vivienda y loteo. La EGIS debe proponer a las familias un proyecto con viviendas que Respondan a sus necesidades, se ajusten al terreno elegido y a los recursos disponibles. La participación activa de las familias en este proceso forma parte del Plan de Habilitación Social, en la etapa previa a la entrega del proyecto al SERVIU.

- Seleccionar un tipo de vivienda Tomando en cuenta las necesidades recogidas en el paso anterior y las propuestas de los expertos, las familias y la EGIS deben acordar cuál proyecto llevarán a cabo.
- Conocer y aprobar el diseño del proyecto de vivienda Las familias deben tener claro cómo será el lugar donde van a vivir, por lo que deben conocer los planos del proyecto de loteo, de la vivienda y las especificaciones técnicas realizadas por los expertos.

- Revisar tiempos y plazos Las familias deben conocer los momentos más importantes del proceso de obtención de la vivienda para planificar con tiempo las futuras actividades.
- Operación de servicios sanitarios Los proyectos de Construcción colectiva en zonas rurales deben presentar, además, un programa de operación y mantención de servicios sanitarios (agua potable, alcantarillado, planta de procesamiento de aguas servidas, entre otros).

5. Completar el ahorro. El ahorro en una libreta para la vivienda es un requisito importante para participar en un proyecto de construcción. Por eso, las familias deben tener muy claro el monto y el plazo que tienen para juntar el dinero exigido para postular.

6. Participar en las actividades de Habilitación Social. Todas las modalidades de construcción consideran un Plan de Habilitación Social. Este es un conjunto de actividades que ayuda a las familias a participar en el proyecto, integrarse a su nuevo barrio y alcanzar una mejor calidad de vida en sus nuevas viviendas. En esta etapa, se realiza el diagnóstico que servirá de base para preparar las actividades que se desarrollarán durante la construcción.

Para tener un buen plan, es importante que la EGIS tenga claras las principales necesidades e inquietudes de las familias en temas sociales y comunitarios, y cuáles considera que hay que enfrentar primero.

Algunos temas que pueden recogerse en el diagnóstico son:

- ¿Qué esperamos de nuestra vivienda, barrio y vecinos?
- ¿Cómo se pueden valorizar nuestras viviendas en el tiempo?
- ¿Tenemos espacios comunes, lugares de recreación para niños, adultos mayores y jóvenes?
- ¿Qué obras de equipamiento comunitario nos interesan?
- ¿Tenemos problemas de delincuencia, de drogas, de cesantía, etc.? ¿Cómo los podemos resolver?
- ¿Tenemos familias con condiciones especiales (por ejemplo, discapacitados)?
- ¿Qué temas nos gustaría abordar en futuros talleres?

7. Seleccionar una constructora. La empresa constructora debe entregar viviendas de calidad, respetando los acuerdos tomados con las familias y cumpliendo con los requerimientos del programa, las especificaciones técnicas y las leyes sobre construcción.

SEGUNDA ETAPA_ ESTUDIO Y CALIFICACIÓN DEL PROYECTO

Es el período en que el SERVIU revisa que el proyecto cumpla con los requisitos que aseguren su éxito.

1. Informarse de la evaluación del proyecto.
2. Postular al subsidio. Para postular, los proyectos deben tener su certificado de calificación. Además, todos los integrantes del grupo deben cumplir con los requisitos solicitados.

El MINVU selecciona los proyectos según el puntaje obtenido al ser evaluados. Mientras mayor sea la calificación de un proyecto, más posibilidades tiene de ser seleccionado y recibir los recursos que necesita para su ejecución.

TERCERA ETAPA_ EJECUCION DEL PROYECTO

Una vez que el proyecto ha sido seleccionado, esta etapa incluye las tareas que el comité, las familias y las EGIS deben realizar durante el proceso de construcción propiamente tal hasta que se trasladan a las viviendas.

- Contratar la constructora: Estar atentos al proceso de construcción prepararse para ser propietarios asignar viviendas inauguración y traslado
- Formar una Mesa de Trabajo: La Mesa de Trabajo es una instancia organizada por la EGIS, donde se reúnen representantes del SERVIU y los beneficiarios del proyecto de vivienda. Esto tiene como objetivo informarse sobre la ejecución del proyecto hasta su recepción final.
- Reunirse con la constructora: La constructora tiene la obligación de informar a las familias sobre el estado de avance de las obras. La Mesa de trabajo permite un contacto regular, pero además deben organizarse reuniones para que la constructora informe directamente a las familias.
- Visitar casa piloto: Según la cantidad de viviendas de los proyectos de construcción en nuevos terrenos, se debe tener una casa piloto para que las familias conozcan su futura vivienda y planifiquen el traslado a su nuevo hogar.

En esta etapa se ejecutan las obras de construcción, proceso que las familias están siguiendo atentamente. Pero también es el momento para participar en actividades del Plan de Habilitación Social, lo que les permitirá integrarse de mejor manera a la comunidad, conocer bien su vivienda y mejorar su calidad de vida.

Capacitarse para la vida en comunidad El bienestar familiar no solo se relaciona con la calidad de la nueva vivienda, sino también con su buena integración en la comunidad. Para ello, la Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) organiza una serie de actividades contempladas en el Plan de Habilitación Social, lo que les ayudará a conocer mejor las organizaciones y servicios comunitarios.

Prepararse para mantener y mejorar su vivienda Recibir una vivienda implica nuevas tareas y responsabilidades: más adelante vendrán ampliaciones, obras de mejoramiento y tareas de mantención para que la calidad de vida de las familias sea cada vez mejor. Por eso, la EGIS organiza una serie de actividades que les permitirá conocer cuidados básicos y actividades de mejoramiento de la vivienda y otros subsidios que les harán más fácil el camino.

Asignar viviendas El Comité debe decidir un sistema de asignación de las viviendas a las familias, acordarlo con la asamblea y aplicarlo. Es recomendable tomar esta decisión cuando la construcción de las viviendas ya esté avanzada.

- Definir un sistema de asignación de viviendas El primer paso para asignar las viviendas es definir un sistema que sea considerado justo por todas las familias.

Inauguración y traslado Una buena planificación de las actividades de inauguración y traslado ayuda al orden y eficiencia, lo que les va a permitir disfrutar mejor de estos momentos.

CUARTA ETAPA_ INSTALACION

Una vez instalados en las nuevas viviendas, hay tareas que cumplir.

1. Manifestar conformidad. Es muy importante que todas las familias reciban sus viviendas en buenas condiciones, con las mismas características que se les ofrecieron. Por eso se les pide que manifiesten que están conformes con la vivienda que se les entrega.

2. Conocer y usar el servicio de posventa. En virtud del convenio de la EGIS con el MINVU, todas las viviendas nuevas del Fondo Solidario tienen un servicio de posventa que sirve para corregir los desperfectos constructivos que se puedan presentar después de la entrega de la vivienda.

Para usar bien el servicio de posventa es necesario que las familias lo conozcan, entiendan cómo funciona y qué incluye.

3. Registrar la nueva dirección.

4. Vincularse a la red social. Integrarse en el nuevo barrio les permitirá disfrutar de los beneficios que ofrecen distintos organismos e instituciones.

- Actualizar la Ficha de Protección Social (ex CAS) Es fundamental tenerla al día, ya que su información determina a qué programas sociales pueden acceder las familias.
- Participar en la Junta de vecinos La Junta de vecinos les permitirá informarse e insertarse en su comunidad.
- Registrarse en el consultorio Estar registrados en el consultorio que les corresponde es necesario para acceder a los beneficios de la red de atención primaria de su comuna.
- Matricular a los niños en los colegios Es recomendable que los niños vayan a colegios cercanos a su nueva vivienda, por lo que sus padres deben hacer los trámites necesarios para matricularlos.
- Averiguar sobre sistemas de seguridad Cada familia debe conocer los sistemas de seguridad ciudadana que hay en la comuna donde está su nueva vivienda.
- Conocer la movilización Los trayectos de locomoción de cada miembro de la familia pueden cambiar mucho, por lo que es necesario conocer bien los horarios y recorridos.
- Identificar lugares de abastecimiento En todos los sectores existen distintos lugares de abastecimiento para satisfacer las necesidades de cada familia.

ANEXO III_ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN _ ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Buenos días/buenas tardes. Somos estudiantes de la Universidad Católica y quisiéramos conversar con Ud. por que estamos haciendo un trabajo para Un Techo para Chile, para ayudar y facilitarles a las familias que viven en campamento a vivir el cambio del campamento a su nueva casa. Es por esto que queremos conversar acerca de su experiencia del paso del campamento a la villa. Su opinión es fundamental porque sabemos que las familias son las protagonistas de la (er) radicación y porque lo que buscamos es poder entregar las experiencias de ustedes a familias que aún viven en campamentos y ayudarlas en sus decisiones. La información que usted pueda darnos es de gran importancia para nosotras, y todo lo que pueda contarnos nos interesa. Queremos sobretodo conocer sus opiniones, percepciones y experiencia del proceso de postulación a la vivienda. Por eso, no existen respuestas buenas ni malas, sólo queremos escuchar lo que usted quiera contarnos.

La información que recogeremos de esta entrevista es confidencial, sin embargo para captarla de mejor manera necesitamos grabarlo/a. ¿Nos permitiría grabar lo que usted nos cuente?

Nombre del Entrevistado	
Edad	
Estado Civil	
Nº personas que viven en el hogar	
Ocupación	
Año erradicación	
Nombre campamento	
Nombre Villa	
Comunidad base/ dirigente	

TEMA 1. SATISFACCIÓN VIVIENDA ACTUAL

¿Qué nos podría contar de su vida actual en la villa? Por ejemplo,

Satisfacción ¿Cuán satisfecho está con su nueva vivienda? ¿Por qué diría que está satisfecho/insatisfecho? ¿Qué cosas de su nueva casa aprecia más? ¿Qué nos puede contar respecto del acceso a agua, luz, electricidad, gas? ¿Cuáles diría ud. que son los aspectos que menos le gustan de estas nuevas viviendas? ¿Qué cosas cambiaría si pudiera? Desde que llegó a vivir a esta casa, ¿que arreglos ha hecho arreglos? ¿Por qué?

Dificultades ¿Cuáles diría que son las principales dificultades que se enfrentan al habitar la nueva vivienda? Sabemos que uno de los cambios más importantes al adquirir una casa propia es el pago de las cuentas. ¿Es más difícil que antes para la gente de la Villa cumplir con el pago de las cuentas? (luz, agua, gas).

Localización, Y la localización ¿Qué le parece? ¿Qué tan cerca está de paraderos, estaciones de metro?

Villa versus campamento Al comparar la vida en la villa con su experiencia en el campamento ¿Cuáles diría ud. que son los mayores cambios que experimentan las familias al llegar a sus nuevas viviendas?

¿Qué cosas del campamento eran las más difíciles de sobrellevar? Actualmente, estas dificultades se han superado total o parcialmente? (Indagar el cuáles y porqué y cómo se han superado, y porqué no se han superado)

TEMA 2. EXPECTATIVAS Y NECESIDADES EN EL CAMPAMENTO

(Hablemos un poco de las expectativas de su familia y la comunidad en el campamento) Al momento de postular ¿Se imaginó que su casa sería mejor, igual o peor que ésta? ¿Que cosas resultaron peor de lo esperado? y ¿que cosas fueron mejor a lo esperado?

Expectativas de Necesidades Materiales Por ejemplo, respecto del tamaño, ¿Cómo se imaginaba que sería su vivienda? ¿Igual más grande o más pequeña? Y respecto a los materiales de construcción y el aislamiento, ¿se encuentra satisfecho/a? ¿Se cumplieron sus expectativas?.

Seguridad ¿En esta casa ud se siente más, igual o menos seguro/a que en el campamento? ¿Por qué? ¿Había problemas de robos y delincuencia? Y aquí ¿cómo es?

Localización ¿Esta casa está mejor, igual o peor ubicada que su casa en el campamento? ¿Por qué opina así? El acceso que tenía a servicios, como por ejemplo la cercanía de la escuela, el consultorio o puestos de trabajo ¿Era igual, mejor, peor que en esta villa? ¿Por qué?

Respecto al servicio de recolección de basura, ¿es mejor, igual o peor? ¿Por qué? ¿Y respecto a la cercanía de áreas verdes o plazas ¿es mejor, igual o peor? ¿Por qué?

TEMA 3. REDES SOCIALES, CAPITAL SOCIAL

Redes horizontales

¿Cómo diría que es la convivencia o colaboración entre los vecinos? ¿Diría que es mejor, igual o peor que en el campamento? ¿Por qué?

Empeorado o mejorado ¿A que cree que se debe que haya empeorado/ mejorado? Si dice igual preguntar ¿Cómo era en el campamento?

La gente ¿se relaciona en el día a día? ¿Se conocen? Y ¿se apoyan entre ustedes? ¿Existen conflictos entre los vecinos? ¿Cuáles han sido los principales problemas que han afectado a la convivencia entre las familias? Ud. diría que la convivencia en la villa ¿es mejor, igual o peor que en el campamento? ¿Por qué?

¿Qué organizaciones o grupos de trabajo existen? ¿Qué cosas han logrado estas organizaciones?

Por ejemplo, ¿el comité de vivienda sigue funcionando? ¿Se juntan? ¿Qué temas se tratan?

Según lo que usted ha visto, ¿UD diría que la comunidad actual está igual mejor o menos organizada que en el campamento?

Mejor o peor ¿A que lo atribuye?

Igual ¿Cómo era en el campamento?

Redes Verticales

La experiencia de cambiarse a la Villa, ¿le significó conocer y tomar contactos con gente de la municipalidad? ¿Qué ventaja han tenido para Uds. estos contactos?

- Municipio En esta nueva villa ¿Las relaciones y los apoyos que brinda la municipalidad son mejores, igual y peor que en el campamento? ¿Por qué?

- ONG En esta nueva villa, tiene o han tenido contactos y apoyo de alguna ONG? ¿De cuál ONG y qué apoyo han tenido?
- Políticos Han tenido visitas y/o apoyo de algunos políticos o partido políticos. ¿Qué beneficios le han traído a la comunidad estas nuevas relaciones? ¿Cómo fue esa experiencia?

El hecho cambiarse del campamento a la Villa, ¿le significó perder algún tipo de apoyo o beneficio que tenía en el campamento ¿Cuales?

TEMA 4. INTEGRACIÓN SOCIAL

Considera ud. que el hecho de vivir en una villa ha influido en que la gente la mire distinto a Ud. y su familia? ¿Por qué? ¿En que actitudes o hechos lo percibe? ¿Influye por ejemplo para conseguir trabajo? ¿Crédito en las grandes tiendas?

¿Cuáles diría que son los principales cambios que significó la nueva casa en su vida?

Usted diría que el hecho de vivir en la villa le ha significado

- Mayor tranquilidad () Si () No
- Sentirse más segura () Si () No
- Mayor estabilidad () Si () No
- Sentirse más digna () Si () No
- Mas o mejor considerada () Si () No

TEMA 5. PROYECTO DE VIVIENDA, DIFERENCIADO POR LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD DE BASE Y DE LOS DIRIGENTES.

PARA TODOS

Ahora nos interesa conversar acerca de su experiencia respecto al proceso que vivieron durante la postulación al proyecto de vivienda.

Postulación

¿Cuántas familias participaron en este proceso? ¿Cuánto tiempo duró el proceso?

¿Recuerda cómo se organizaron como comunidad para postular? ¿De que manera se incluyeron en el proyecto?

¿Alguien los invitó a participar? ¿Recuerda como se formó el Comité de Vivienda?

PARA COMUNIDAD DE BASE

Antes que nada ¿Alguien les consultó acerca de las necesidades que Uds. tenían o querían en cuanto a su nueva vivienda? ¿La consultora o EGIS hizo una reunión para conocer lo que Uds. requerían en cuanto a localización y tipo de casa que necesitaban? ¿Cómo lo hizo?

REPRESENTACIÓN

¿Recuerda si hubo elecciones para el Comité? ¿Sabe cuáles eran las responsabilidades del comité? Y en general, usted diría que la gente se sentía representada por la directiva del comité? ¿Porque? ¿Había conflictos entre lo que quería la comunidad y la directiva? ¿Qué conflictos? ¿Cómo se resolvían?

EGIS Y CONSTRUCTORA

¿Cuál fue la EGIS del proyecto? ¿Cuál fue la constructora de las casas? ¿Cómo contactaron a la EGIS? ¿Uds. eligieron la constructora o la EGIS? ¿Fue muy difícil ponerse de acuerdo en su elección? ¿Se crearon problemas? ¿Cómo se solucionaron?

Lo que les propuso la EGIS en las reuniones, ¿coincidió con lo que ustedes acordaban? ¿Y con lo que recibieron? En general, usted diría que las decisiones importantes fueron tomadas por la comunidad o no?

INFORMACION RECIBIDA Y TOMA DE DECISIONES

¿En que cosas o momentos participó usted durante el proyecto? ¿Cuan satisfecho quedó ud. con la información que le iban dando acerca de cómo iba avanzando el proceso de postulación? ¿Sobre qué se les informaba? Cómo evaluaría la información que recibió la comunidad? ¿Suficiente? ¿Era clara? ¿Apropiada? ¿Actualizada?

¿Cómo lo hacía la gente de la EGIS y los dirigentes para saber lo que Uds. querían? ¿Siente que sus opiniones fueron tomadas en cuenta?

LOCALIZACION Y COMPRA TERRENO

Por ejemplo, con la compra del terreno (Localización) ¿La EGIS, el comité les iba informando donde podrían quedar ubicadas las casas? La comunidad ¿tuvo la oportunidad de elegir la ubicación en que construirían las casas? Como fue esa experiencia? Si lo eligieron, preguntar ¿Tuvieron subsidio de localización? ¿Cómo hicieron para elegir el lugar donde están las casa? ¿Fue muy difícil ponerse de acuerdo? ¿Se crearon problemas? ¿Cómo se solucionaron?

La EGIS, la constructora o el comité ¿les informó de cómo podían ser las casas que tendrían? ¿Tuvieron la oportunidad de conocer distintos tipos de casas? ¿Cómo fue esa experiencia? ¿Podieron hacer adecuaciones a las viviendas que les presentaron en un primer momento? ¿Cómo lo hicieron para ponerse de acuerdo en los cambios que querían hacerle al proyecto?

¿La comunidad pudo elegir algún aspecto del interior de las casas? Como fue esa experiencia.

¿Cómo se hizo la asignación de la casa a las distintas familias? Como fue esa experiencia.

(¿Fue muy difícil ponerse de acuerdo? ¿Hubo algún problema? ¿Como se solucionó?)

¿Cuándo y cómo supieron como eran sus casas? ¿Las fueron a conocer?

MESA DE TRABAJO Y REUNIONES AMPLIADAS ¿A cuantas reuniones generales la/lo citaron? ¿En esas reuniones, se podía opinar y manifestar las inquietudes que tenían? La información que les daban ¿era clara, completa y fácil de entender? ¿En general, usted diría que las decisiones importantes fueron tomadas por la comunidad? ¿Qué decisiones importantes tomaron Uds.? ¿Qué considera deberían haberle consultado y no lo hicieron?

EVALUACION

¿Cuán satisfecho quedó con el trabajo que EGIS Y ¿por qué? ¿Cuán satisfecho quedó con la labor del comité por qué? ¿Cuan satisfecho quedó con la casa que recibió? ¿Por qué?

Considera que la EGIS, la municipalidad, la constructora, y la comunidad en general actuaron de manera responsable y comprometida o evadieron responsabilidades? ¿Por qué?

Se sintió engañado por alguno de las partes involucradas en el proceso, ¿sintió que se le estaba ocultado información, o en algún minuto sintió que su opinión no importaba?

PARA COMITÉ DE VIVIENDA/DIRIGENTES

EGIS Y CONSTRUCTORA

¿Cuál fue la EGIS de su proyecto? ¿Cuál fue la constructora? ¿Cómo se contactaron con ellas? ¿Sabían que cosas debía hacer la EGIS y la constructora, cuáles eran sus responsabilidades? ¿De qué manera se comunicaban con las personas de la EGIS y de la constructora? Por ejemplo, ¿Tenían representantes, o encargados especiales que fueran a las reuniones con ustedes? La EGIS y/o la constructora ¿les consultaron sobre lo que ustedes querían en sus casas? ¿Cómo les lo hizo? Por último, lo que les propuso la EGIS en las reuniones, ¿coincidió con lo que ustedes acordaban con ellos y con lo que quería y esperaba la comunidad en general? ¿Y con lo que recibieron?

¿Cómo evalúa usted el trabajo realizado con la EGIS? ¿Qué nota le pondría? ¿Por qué? ¿Que el Estado le pague a la EGIS para apoyar a la gente es una buena decisión? ¿Por qué? ¿Fue fácil o difícil trabajar con esta EGIS y esta constructora? ¿Las recomendaría?

CANALES DE INFORMACION

¿Cómo se le informaba a la comunidad sobre los distintos pasos del proyecto? ¿Sobre qué se les informaba? Por ejemplo, con la compra del terreno (Localización) ¿cómo se informó durante el proceso de la compra del terreno? ¿Cómo se tomaron las decisiones en esta etapa? ¿Hubo consenso en el lugar que se quería comprar o fue muy difícil poner de acuerdo a toda la comunidad? ¿Hubo problemas al respecto? ¿Cómo se solucionaron?

CONSULTAS Y TOMA DE DECISIONES

¿Cuándo y cómo supo la comunidad cómo serían las casas? ¿Cómo hicieron para informarse sobre las distintas posibilidades que había? ¿Se le presentaron a la comunidad tipologías y alternativas de construcción? ¿Existieron las instancias para que las familias pudieran hacer comentarios sobre el proyecto y adecuaciones a las casas que se les presentaron? ¿Hubo conflictos al decidir respecto a las tipologías presentadas por la EGIS?

En relación a la asignación de las casas, ¿Quién determinó que casa le correspondía a cada familia? ¿La directiva o la comunidad? ¿Cómo lo hicieron? ¿Fue muy difícil ponerse de acuerdo? ¿Hubo problemas? ¿Cómo se solucionaron?

MESA DE TRABAJO Y ASAMBLEAS GENERALES

¿A cuántas reuniones o asambleas generales se cito a la comunidad? ¿A cuáles se citaba a toda la comunidad y a cuales no? Usted como dirigente, ¿cómo vio la participación de la comunidad en este aspecto? (Asistencia, preocupación, preguntas, responsabilidades y compromiso con el proyecto).

EVALUACION

¿Cuán satisfecho quedó con el trabajo que EGIS Y ¿por qué?

¿Cuán satisfecho quedó con la participación de la comunidad y porque? En general ¿se respetaban las decisiones que se tomaron por medio de votaciones, o acuerdos, o consultas?

Si no ha salido ¿Considera que existían problemas dentro de la comunidad para ponerse de acuerdo y tomar decisiones? ¿Porque? (conflictos anteriores, falta de conocimiento, agresiones, falta de tiempo, malas disposiciones) ¿Cómo se podría haber solucionado? ¿Cuáles fueron las mayores limitaciones para la participación comunitaria y la organización?

Si no ha salido ¿Cuán satisfecho quedó con la casa que recibió? ¿Por qué?

Si no ha salido ¿Usted cree que el hecho que la gente participe tiene ventajas? ¿Cuáles? Y ¿Cuales diría que son las principales problemas que se presentan al hacer participar a la gente? ¿Se crean expectativas que no son posibles de satisfacer? ¿Se crean conflictos? ¿Cuáles?

ROL DE LOS DIRIGENTES

¿Cree que es (fácil, difícil o muy difícil) hacer que la gente participe? ¿Fue difícil para ustedes llevar a cabo este proyecto? ¿Considera que en algunos casos el comité tuvo que actuar y decidir solo, sin poder ponerse de acuerdo con la comunidad? ¿Hubo decisiones que tuvieron que ser tomadas por ustedes? ¿Cuáles y porque se hizo de esa manera?

PARA TODOS

Si no ha salido A su modo de ver, ¿de qué manera se podrían mejorar los espacios de participación de la comunidad?

Si no ha salido Si viviera este proceso nuevamente, ¿Qué aspectos cree que son positivos y que aspectos cree que hay que cambiar para tener mejores resultados?

Si no ha salido ¿Ud. Cree que su comunidad cambió después de este proceso? Por ejemplo ¿diría Ud. que las personas son más responsables? ¿Hay mayor cooperación? ¿Se ponen de acuerdo para resolver los problemas? O bien ¿las personas están más separadas, y viven sin considerar tanto a los demás? ¿Por qué?

Si no ha salido Experiencias anteriores: Esta comunidad ¿había tenido experiencias anteriores de participación? ¿En qué casos? De ser así, ¿qué experiencia fue mejor, muy parecida o peor?

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

ANEXO IV CONCEPTUALIZACIÓN DE PRINCIPALES VARIABLES

NECESIDADES

Para analizar la primera fase, es decir la variable necesidades y demandas de las personas con respecto a su vida en el campamento hemos considerado necesario distinguir entre los dos tipos de necesidades que deberían ser cubiertas por el proceso de (er) radicación. Por un lado se encuentran aquellas necesidades y demandas en torno a ámbitos básicos a resolver por los todas las personas, es decir, protección, seguridad, abrigo, que se espera sean solucionadas tras la adquisición de la vivienda. Se han separado dos ámbitos en los que se sitúan estas necesidades, primero se requiere de una mirada a las necesidades y demandas materiales de la vivienda. Luego se rescatan las necesidades y demandas que expresan las personas sobre la localización y entorno de sus viviendas, pues sostiene una estrecha relación entre la ubicación y acceso a servicios como colegios, consultorios, comisarías, a su vez es relevante en el grado de integración de las comunidades a nuevas oportunidades de inserción a redes de apoyo.

Complementariamente existes necesidades correspondientes a un nivel social y subjetivo que se manifiestan en dos ámbitos, por un lado como expresión de necesidades y demandas sociales y de afiliación, entre los cuales se han distinguido los requerimientos respecto a redes horizontales, que se manifiestan en la convivencia y colaboración al interior de la comunidad. Luego se ha puesto énfasis en las redes verticales, expresadas en el tipo de vínculos sostenidos con instituciones. Dentro de esta dimensión de carácter subjetivo se ha incluido también las percepciones en cuanto a la integración a la sociedad en su conjunto que manifiestan las familias, expresadas en la percepción de mejoramiento de la percepción del resto.

PARTICIPACIÓN

Para los fines propuestos por esta investigación, se trabajará con una conceptualización de la participación compuesta por las siguientes dimensiones: Niveles de participación, Interacciones y origen de la demanda de participación. La primera dimensión, contempla una medición del nivel de participación efectivo que percibe la comunidad en cada una de las etapas del proceso. Las etapas estudiadas corresponden a: Postulación y formación del comité de vivienda, compra el terreno, ahorro, selección de EGIS y constructora, mesas de trabajo, asignación de la vivienda, entrega de la vivienda. Los niveles de participación observados en cada una de las etapas corresponden a: información a la comunidad, consulta, o consulta vinculante y toma de decisiones.

SATISFACCIÓN

La evaluación y satisfacción declarada en cuanto al proceso de (er) radicación presenta dos dimensiones. Por un lado se considera el grado de satisfacción con respecto a los ámbitos de la vivienda, materialidad y localización, y por otro la evaluación que hacen las personas del proceso de participación del que fueron protagonistas. Para observar el primer aspecto se debe poner atención

sobre la satisfacción declarada sobre las características de sus viviendas y sobre la localización y entorno en que se ubican las villas.

La evaluación sobre la participación considera una evaluación con respecto a los distintos actores del proyecto: EGIS, Constructora, comunidad de base y dirigentes.

Se incluyen también en esta dimensión los efectos esperados de la participación, a saber, un aumento en la percepción de la calidad de vida, y consecuencias positivas en las nuevas organizaciones comunitarias.

ANEXO V_ FICHA TÉCNICA PROYECTOS ESTUDIADOS

Caso estudio	Caso1_Buin	Caso2_Puente Alto	Caso3_Pudahuel	Caso4_Peñalolén
Nombre Villa	Villa Lo Salinas I	Villa San Pedro y San Pablo	Villa Padre Hurtado	Villa Medialuna Serviu
Ubicación Villa	Camino a Maipo. 500 mts. de camino interior hacia el cementerio.	Eyzaguirre altura toma de agua.	San Pablo altura costanera norte.	Av. Grecia con Diagonal Las Torres
Cantidad Familias	159 familias	300 familias	50 familias	120 familias
Tipo De proyecto (CNT/CSR)	Construcción nuevo terreno	Construcción nuevo terreno	Construcción nuevo terreno	Construcción nuevo terreno
Año entrega casas	2008	2008	2007	2006
Subsidio total FSVI en UF	44.520	114.600	18.500 ⁷	39.840
Subsidio por vivienda en UF	280	382	370 ⁸	332
Aporte terceros en UF	595	16.694	Sin datos	-
Mts2 construidos vivienda	34	39	Sin datos	50
Equipamiento comunitario_ sede, plazas y instalaciones deportivas.	No hay plaza. Cancha de fútbol sin implementos. Sede inutilizable, no equipada.	2 Plazas. Cancha de fútbol equipada y en uso. 2 sedes, ambas actualmente en uso.	1 Plaza equipada. No hay cancha de fútbol ni sede social.	2 plazas, una de ellas en construcción. Cancha de fútbol equipado y en uso.

⁷ Proveniente de la multiplicación del monto máximo por el número de viviendas del proyecto.

⁸ Monto máximo del subsidio por vivienda, para la comuna de Pudahuel contemplado en el FSVI según decreto 174.

ANEXO VI_ CARACTERIZACIÓN DE LOS CASOS DE ESTUDIO

Caso estudio	Caso1_Buin	Caso2_Puente Alto	Caso3_Pudahuel	Caso4_Peñalolén
EGIS	MUNICIPALIDAD BUIN	MUNICIPALIDAD PUENTE ALTO	MUNICIPALIDAD PUDAHUEL	SERVIU
Tamaño proyecto	159 familias	300 familias	50 familias	120 familias
Composición villa	Allegados, casos sociales y 3 campamentos distintos	150 casos campamento Los Areneros y 150 casos Comité de allegados.	25 familias provenientes del campamento Padre Hurtado y 25 casos sociales	Campamentos Franja Grecia I y II y Diagonal Las Torres.
Año entrega casas	2008	2008	2007	2006
Participación efectiva comunidad	Baja y nula en algunos casos.	Alta. Diversidad de niveles.	Media. Comunidad campamento organizada y demandante de participación.	Alta. Se evidencia participación en todos los comités de vivienda.
Existencia de espacios de participación	Casi nulo. Incorporación tardía de ciertos postulantes.	Alto. Reuniones constantes y adecuaciones continuas al proyecto.	Bajo. Indiferencia por parte de la municipalidad. Presiones.	Medio. Reuniones e información por medio de dirigentes.
Satisfacción vivienda	Baja respecto del tamaño de la vivienda. Media respecto del terreno y la ubicación.	Alta. Satisfacción con el tamaño, la construcción y el entorno.	Media. Problemas en la calidad de la construcción.	Media. Las casas se entregaron sin cocina y con pocas terminaciones.
Satisfacción proceso	Bajo. Especialmente en personas provenientes del campamento.	Alto. Proceso participativo.	Medio. Protagonistas de una lucha constante.	Alto. El proceso fue exitoso, apoyo municipal.
Efectos esperados de la participación_ capital social y organización comunitaria.	Bajo. Comunidad que no se conocía previamente, existencia de conflictos.	Alto. Conocimiento y apoyo entre los vecinos, existencia de proyectos de ampliación y mejoramiento de vivienda.	Bajo. desgaste de la comunidad y problemas al interior de la villa.	Medio. Relaciones comunitarias débiles y deterioradas, baja participación en proyectos comunitarios.

ANEXO VII_ GLOSARIO DE TERMINOS COMUNES

Fondo Solidario de Vivienda_ FSV Programa del MINVU que apoya con un subsidio a las familias más necesitadas para que puedan ser propietarias de una vivienda. Permite construir o comprar una vivienda con un valor de tasación máximo de 650 UF. Tiene dos modalidades: Fondo Solidario de Vivienda I y Fondo Solidario de Vivienda II. Prevé un ahorro Mínimo: 10 Uf, y un monto del subsidio que varía entre 280 UF y 470 UF, según la comuna donde se emplaza la vivienda. En la mayoría de las comunas, el monto máximo para construir es de 330 UF, y para comprar viviendas construidas, de 280 UF.

Nueva Política Habitacional_ NPH Política gubernamental implementada a partir del año 2002 en nuestro país, que enfatiza aspectos y requerimientos habitacionales como la ubicación de las viviendas, nivel y la calidad de la construcción. Esta nueva orientación de las políticas públicas incluye como herramienta fundamental la participación por parte de las familias sujeto de un proceso de (er) radicación.

Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) Organización que asesora a las familias en todos los aspectos que son necesarios para acceder con éxito a una vivienda con subsidio estatal.

Mesa de trabajo Instancia en donde se reúnen todos los que participan en el proyecto de vivienda para informarse sobre las distintas actividades que se están ejecutando.

Plan de Habilitación Social Conjunto de actividades para que la familia participe activamente en el proyecto, conozca el programa, participe en la toma de decisiones sobre las características y calidad de su vivienda, se haga responsable de su mantención y cuidado y se integre a su red social para que alcance una mejor calidad de vida en su nueva vivienda.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo_ MINVU Tiene por misión mejorar la calidad de vida de chilenos y chilenas, posibilitando el acceso a viviendas dignas, barrios equipados y ciudades integradas. En este marco implementó una Política Habitacional, un Programa de Recuperación de Barrios y una Agenda de Ciudades

Servicio de Vivienda y Urbanismo_ SERVIU

La misión del Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) es materializar las políticas de vivienda y urbanismo del Estado, mediante una eficiente ejecución, fiscalización y evaluación de sus programas, que consiga mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades. Entre sus funciones se encuentran: Poner en marcha sistemas de aseguramiento de calidad y eficiencia de los proyectos y las obras, a través del mejoramiento continuo de los procesos internos, y desarrollar una atención y comunicación de excelencia hacia el ciudadano y la comunidad⁹.

⁹ Información obtenida del sitio web www.serviu.cl

ANEXO VIII LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- I. El estudio que se ha propuesto es una investigación de tipo cualitativo. Si bien este tipo de trabajos tiene innumerables ventajas -entre las que se cuentan el grado de profundidad y la riqueza de las conclusiones- también presenta limitaciones sobre todo referentes a la representatividad asociada a la selección de los casos. De hecho, el estudio utiliza la selección de casos de estudio -y no una muestra tomada de la totalidad de la población postulante o beneficiada con el FSV- para la obtención de la información necesaria. Por otra parte, se han utilizado criterios que han intencionado la selección de casos, por lo que ya no se puede hablar de una muestra proveniente de un universo poblacional. En este sentido, es necesario destacar que las conclusiones que se obtengan serán válidas sólo y exclusivamente para los casos seleccionados. Dicho de otro modo, se quiere aclarar que con esta investigación no se busca poder inferir nada respecto de comportamientos o actitudes del total de la población que se encentra postulando al FSV, ya que ello sería tanto un error metodológico como una deducción que no tiene bases en la investigación realizada.
- II. Por otra parte, es necesario informar respecto de una segunda limitación, fuertemente relacionada con el carácter cualitativo del estudio, y sobre todo, con las pretensiones de éste. La presente investigación tiene por objetivo el generar información rica en profundidad, y entregar un análisis lo más completo posible respecto de la utilización del espacio de participación dentro del marco del FSV y la nueva política habitacional. En otras palabras, nos encontramos frente a una problemática que se busca estudiar de manera exploratoria e indagatoria. La limitación contenida en dicho objetivo es que en ningún modo se busca extraer un método de participación típico-ideal por el cual sucesivos proyectos de vivienda pudieran guiarse. Una cosa es generar información respecto de distintas experiencias de participación -convencidos de la importancia y riqueza de dicha información para los futuros postulantes al FSV- y otra muy distinta es esperar que dichos postulantes puedan obtener un "método de acción" por el cual guiar ciegamente sus decisiones.
- III. Una tercera limitación se refiere al hecho de que en el presente estudio se ha optado por medir "percepción de participación" y no lo que podríamos llamar aquí participación efectiva o real. Lo anterior responde a una decisión tanto teórica como metodológica de utilizar como informantes clave a quienes ya han vivido el proceso, con el fin de conocer su experiencia y la evaluación que realizan de su participación en éste. En este contexto, hemos dejado fuera de nuestra medición, la visión que nos pudieran dar otros actores -EGIS, ministerio- y por lo tanto no se visualiza como factible la posibilidad de acercarnos a una medición de la participación efectiva siguiendo a todos los actores involucrados.
- IV. Por razones metodológicas -referidas sobretodo al tiempo de investigación con que se cuenta- innumerables variables que pudieran ser importantes para la selección de casos de estudio han quedado fuera de la aplicación de los instrumentos de recolección de información. Variables como EGIS publica/privada, tamaño del subsidio asignado, aportes de terceros, tamaño del

proyecto, entre otras han quedado fuera de la selección de casos. Así mismo, se vislumbra la posibilidad de realizar la presente investigación en nuevos casos, esperando con esto encontrar nuevas experiencias e incluir de alguna forma las variables que han quedado fuera, ampliando además, la cantidad de entrevistas realizadas.

- V. Finalmente consideramos importante mencionar la posibilidad de que las personas declaren no haber participado, cuando se trate más bien de una declaración que tiene sus raíces en un sentimiento de “poca participación” o bien por una insatisfacción con las instancias de participación que existieron. Lo anterior se encuentra velado a nuestra posible interpretación de las distintas situaciones, impidiendo a nuestros ojos discernir si esto se debe a la inexistencia real de un espacio de participación. En otras palabras, el supuesto que prima es que la en el contexto de proyectos realizados bajo el FSV se exige participación, y que por lo tanto esta será factible de ser evaluada. El sesgo podríamos encontrarlos en casos en que las personas declaren no haber participado, cuando en realidad esta opinión se deba a una mala experiencia de participación. Esta limitación impediría la concreción de alguno de nuestros objetivos del estudio, y podría ser solucionada al contrastar estas percepciones con información entregada por otros actores como las EGIS.

BIBLIOGRAFÍA

- Aragonés J.I, Corraliza.J.A, (1992) "Satisfacción residencial en ámbitos de infravivienda", Psicothema.
- Asún, Matías (2007) Política Habitacional y Micro Campamentos. Seminario de Política Habitacional y Actores Urbanos del Observatorio de Vivienda y Ciudad. Fundación Trabajo en la Calle en:
http://www.trabajoenlacalle.cl/www/index.php?option=com_content&task=view&id=68&Itemid=164
- Bresciani, Luis Eduardo "Del conflicto a la oportunidad: Participación ciudadana en el desarrollo urbano". En foco de Expansiva ISSN 0717-9987
- Briceño-León, Revista INVI. Facultad arquitectura y urbanismo Universidad e Chile. Números 57 y 58. Contexto político de la participación comunitaria en América Latina.
- Bryan R. Roberts, Las nuevas políticas sociales en América Latina y el desarrollo de la ciudadanía. Una perspectiva de interfaz. University of Texas at Austin Documento Elaborado para el Taller Agencia, Conocimiento y Poder: Nuevas Direcciones Wageningen Diciembre, 2001. Traducido por Paloma Díaz y Rafael Nieto
- Castillo. MJ, Hidalgo. R, (2007) "1906/2006, Cien años de política de vivienda en Chile", Ediciones UNAEB Serie Arquitectura N°1.
- Decreto Supremo N° 174, (V. Y U.), (2005) D.O. de 09.02.06 Reglamenta programa Fondo Solidario de Vivienda. División Política Habitacional, División Jurídica MJM/CCHV 10.04.08
- Fernández. I (2006) "Participación ciudadana en el nivel local: Desafíos para la construcción de una ciudadanía activa", Expansiva.
- Gobierno de Chile. El déficit habitacional en Chile. Medición de requerimientos de vivienda y su distribución espacial. Balance de la Vivienda en Chile. Cámara Chilena de la construcción.
- Hernández-Ponce. L, Reimel. (2004) "Calidad de Vida y Participación Comunitaria: Evaluación Psicosocial de Proyectos Urbanísticos en Barrios Pobres" Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology - Vol. 38, Num. 1 pp. 73-86, Universidad Simón Bolívar, Venezuela
- Kliksberg Bernardo, (S/F) "Seis tesis no convencionales sobre participación" Instituto Interamericano para el Desarrollo Social Banco Interamericano del Desarrollo.

- Marcel. M, Rivera. E, (2008) Conferencia Internacional, "La Cohesión Social Latinoamericana", CIEPLAN.
- Merchán, R. "Participación ciudadana: límites y posibilidades", perspectiva, n°2
En <http://www.icpcolombia.org/archivos/revista/No%202/participacion.pdf>
- Nieres.S , Perez, E. (2008) "Significado y motivación del trabajo", UNIVERSIDAD DE ORIENTE EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO-SUR ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- Perspectiva (2003) Participación ciudadana: límites y posibilidades.
- Reimel, S. y Jimenez, (S/F) "Calidad de Vida Comunitaria: Su Incidencia en la Calidad de Vida Percibida General" Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela.
- Revista INVI. Facultad arquitectura y urbanismo Universidad e Chile. Números 57 y 58.
- Serrano Claudia, (1998) "Participación social y ciudadanía" Un debate del Chile contemporáneo.
- Sojo. A, (2007) "Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe , cap.1 "Los alcances de la cohesión social" , Dirección de Ernesto Ottone, Secretario Ejecutivo Adjunto a.i. de la CEPAL, y coordinación de División de Desarrollo Social.
- Surawski, Antonieta. Basaure, Mauro. "Caminos de Innovación en Ciudadanía". Programa Ciudadanía y Gestión Local, Centro de Análisis de Políticas Públicas y Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza. Santiago. 2000
- Tironi. E, (2008) "La Cohesión Social Latinoamericana", CIEPLAN.
- Umbrales Sociales. Capítulo 5: Garantías de Vivienda y Hábitat. Fundación para la superación de la pobreza.