



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**“INVESTIGACIÓN CUALITATIVA SOBRE LAS  
PERCEPCIONES DE FELICIDAD EN RELACIÓN A LA  
VIVIENDA Y ENTORNO QUE POSEE LA COMUNIDAD CUNO  
KAWESKAR DE VILLA ALEMANA”**

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL

**ALUMNA:** ISABEL POBLETE AGUIRRE.

**PROFESORA GUÍA:** MARLENE ARAYA CUELLO.

**2018**

When you try your best but you don't succeed  
When you get what you want but not what you need  
When you feel so tired but you can't sleep  
Stuck in reverse  
When the tears come streaming down your face  
'Cause you lose something you can't replace  
When you love someone but it goes to waste  
What could it be worse?  
Lights will guide you home

***Coldplay***

## Agradecimientos

Para empezar este apartado me gustaría mencionar que este ya es el paso final y el punto culmine, de un proceso académico el cual hace un tiempo atrás lo veía tan lejano. Asimismo me acuerdo que hace seis años atrás me encontraba muy triste, debido a un obstáculo académico por el cual tuve que cursar un año adicional de la carrera. Dicho momento marco un antes y un después, ya que realice una promesa personal la cual cumplí en su totalidad y me siento muy orgullosa de ello. Bueno la verdad es que en mi vida las cosas no han sido del todo fáciles, he pasado por muchas situaciones desfavorables que me han podido debilitar e inclusive derrotar. No obstante me enorgullece decir que soy una persona fuerte y una luchadora, sobre todo frente aquellas situaciones de abandono y/o malos comentarios de familiares que nunca confiaron en mí y siempre esperaron que no pudiera lograr esta meta de ser profesional.

Me enorgullezco totalmente de mi misma, de poder haber alcanzado este logro personal importante para mí, que en muchos momentos me costó llantos, enojos y alegrías. Asimismo lo pude realizar yo solita, y en cuanto a todos esos malos ratos y comentarios tengo que mencionar que: a pesar de que nadie confió en mí, lo logré y ahora más que nunca siento que puedo con todo lo que se viene por delante.

A continuación me gustaría desarrollar diversos agradecimientos principalmente a las personas que me apoyaron en este proceso.

Primeramente me gustaría agradecer desde lo más profundo de mi corazón a la persona que ha sido mi compañero de vida desde hace un tiempo, el amor de mi vida Angelo Castañeda. Eres la persona que desde un comienzo ha revolucionado todo mi mundo y sin ti no hubiera podido lograr mis mayores anhelos de felicidad, como es formar una familia. Tu mi amor eres la motivación que tengo para levantarme cada día, gracias por ser mi compañero, mi pareja, mi confidente y mi vida entera. Gracias también por darme la oportunidad de que juntos podamos disfrutar de una familia maravillosa, gracias por compartir cada día mis triunfos y mis fracasos. Tú eres quién saca lo mejor, me has enseñado a ser mejor persona, a sanar aquellas heridas dolorosas que me dejó el pasado. Gracias a ti hoy soy una persona inmensamente feliz, me has ayudado a superar los obstáculos que se forman en el camino, me alientas cuando estoy agotada y ves ese resplandor cuando yo no puedo verlo. Gracias por estar conmigo mi amor, por elegirme a mí todos los días, por arriesgarte conmigo y por disfrutar esta historia de amor.

Conocer y vivir a tu lado ha sido la experiencia más hermosa en todo este tiempo. Te amo con todo mi corazón y con todo mí ser, tú eres el amor de mi vida.

Por otro lado me gustaría agradecer a mi compañera fiel quién cuando he estado triste o abatida me ha ayudado dándome algunas alegrías, y a veces unos dolores de cabeza para distraerme de mis ocupaciones. Quien juega conmigo y me ve con esos ojitos lleno de amor cada día, mi querida Skyler que llegaste hace un año a mi vida, a nuestras vidas con tu negrura y eterno amor. No pensé que una perrita tan linda como tú iba a llenar nuestros corazones, siempre me imagine que las mascotas no llegan a ser un miembro más de tu familia. Pero el amor y fidelidad que te expresan a diario te demuestra lo contrario, sobre todo que los animales son compañeros y criaturitas que nos entregan amor y enseñanzas. Tu mi pequeña Skyler me has enseñado muchas cositas y te agradezco por haber llegado a mi vida, por esos malos ratos cuando rompes cosas, por esos movimientos de colita, mordidas y por acompañarme cada vez que lo necesito. Te amamos nuestra bebe hermosa.

Asimismo me gustaría agradecer a la comunidad Cuno Kaweskar por abrirme las puertas de sus casas y así poder conocer la realidad que les afecta hoy en día. Y especialmente agradezco a la Huantuchefe María Godoy, por recibirme tan cálidamente cada vez que iba a realizar las entrevistas, y por darse el tiempo de enseñarme sobre la historia de nuestros pueblos originarios y nuestra raíces Mapuches.

Igualmente me gustaría agradecer este proceso universitario, el cual me ha dado distintos dolores de cabeza y también ratos satisfactorios. Ya que pude formarme como profesional y también muchas de las experiencias me han servido en el ámbito personal. Por último puedo destacar algunos momentos agradables con ciertas personas con las que compartí, no obstante por diversas circunstancias muchas de esas personas no se encuentran en mi vida, a excepción de una.

Por último me gustaría destacar que por medio de múltiples experiencias personales me he dado cuenta que la familia es lo más importante en la vida. Es por ello que me gustaría agradecer una vez más a mi familia hermosa, sin ustedes no podría haber hecho todo esto posible.

Este trabajo está dedicado para el amor de mi vida y mi pequeña compañerita fiel.

LOS AMO

## Índice

<b>Agradecimientos</b> .....	3
<b>Presentación</b> .....	7
<b>Capitulo Número Uno</b> .....	10
<b>Contextos</b> .....	10
<b>Contexto Político</b> .....	11
<b>Política de Vivienda</b> .....	11
<b>Política de vivienda en relación etnias</b> .....	12
<b>Contexto Institucional</b> .....	13
<b>Objetivos de la Institución</b> .....	14
<b>Antecedentes Históricos</b> .....	15
<b>Equipo Institucional</b> .....	15
<b>Organigrama Institucional</b> .....	16
<b>Política de la Institución</b> .....	17
<b>Funciones de la Institución</b> .....	17
<b>Articulación en red</b> .....	18
<b>Trabajo Social en Borde Urbano</b> .....	18
<b>Objetivos del Trabajo Social en Borde Urbano</b> .....	19
<b>Funciones del Trabajador Social</b> .....	19
<b>Contexto programático</b> .....	20
<b>Fondo solidario de elección de vivienda (D.S.49)</b> .....	20
<b>Programa de protección del patrimonio familiar</b> .....	21
<b>Contextos sobre delimitación temática</b> .....	23
<b>Capitulo Número Dos</b> .....	25
<b>Marco Teórico</b> .....	25
<b>Mapa Conceptual: Marco Teórico</b> .....	26
<b>1. Política pública</b> .....	27
<b>1.1 Convenio MINVU - CONADI</b> .....	28
<b>1.2 Asistencia técnica y asistencia social</b> .....	30
<b>1.3 Programas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo</b> .....	33
<b>2. Felicidad</b> .....	38
<b>2.1 Felicidad como satisfacción</b> .....	40
<b>2.2 Satisfacción Residencial</b> .....	41
<b>3. Vivienda</b> .....	42
<b>3.1 Categoría de análisis: Habitabilidad</b> .....	43
<b>3.1.1 Subcategorías de análisis: habitabilidad</b> .....	44
<b>3.2 Categoría de análisis: Privacidad</b> .....	48
<b>4. Entorno</b> .....	53
<b>4.1 Categoría de análisis: Seguridad</b> .....	55
<b>4.2 Categoría de análisis: Barrio</b> .....	60

5. Grados de Satisfacción .....	65
Capitulo Número Tres .....	67
Marco Metodológico .....	67
1. Fundamentación Metodológica .....	68
2. Tipo de Investigación .....	69
3. Diseño de investigación cualitativa .....	69
4. Problemática.....	70
5. Objetivos de Investigación .....	71
6. Preguntas de Investigación .....	71
7. Fuentes de recolección de datos .....	72
8. Colectivo.....	72
9. Protocolo de Entrevista .....	74
10. Plan de Análisis .....	79
11. Triangulación de la información.....	80
Capitulo Número Cuatro.....	81
Análisis.....	81
1. Objetivo específico número uno .....	82
1.1 Categoría de análisis: Habitabilidad .....	82
1.2 Categoría de análisis: Privacidad.....	95
2. Objetivo específico número dos.....	104
2.1 Categoría de análisis: Seguridad.....	104
2.2 Categoría de análisis: Barrio .....	115
3. Grados de Satisfacción.....	125
4. Análisis desarrollado desde la política de vivienda en Chile.....	128
5. Análisis desarrollado desde Entidad Patrocinante Borde Urbano .....	131
5.1 Habitabilidad .....	133
5.2 Privacidad.....	134
5.3 Seguridad .....	136
5.4 Barrio.....	138
Capitulo Número Cinco .....	140
Conclusiones .....	140
Conclusiones .....	141
1. Conclusiones desde la profesión trabajo social .....	147
2. Propuesta de intervención .....	148
Bibliografía .....	152
Anexos.....	157
1. Entrevistas realizadas al colectivo correspondiente a la comunidad Cuno Kaweskar.....	158
2. Entrevista realizada a la Trabajadora Social de la Entidad Patrocinante Borde Urbano.....	239

## Presentación

Con respecto al ámbito del presente proyecto de título acontecido el año 2018, el cual es desarrollado por la alumna de quinto año perteneciente a la Escuela de Trabajo Social: Isabel Poblete Aguirre, bajo la consultoría de la profesora guía Marlene Araya Cuello. Se establece la siguiente presentación la cual expone el proceso de investigación cualitativa exploratoria desarrollada en el presente documento, cuya finalidad consiste en identificar las percepciones de felicidad de la comunidad Cuno Kaweskar perteneciente a la comuna de Villa Alemana.

Asimismo la investigación se compone por diversos capítulos en los cuales se determinan diversas temáticas relacionadas con información fundamental, para el desarrollo del proyecto de título. A continuación se expondrá de forma breve el contenido que posee cada capítulo los cuales conforman el proyecto de título.

**Capítulo I:** Por lo que se refiere a este ítem se puede evidenciar que se encuentra diferenciado en tres aspectos fundamentales. En primer lugar se destaca el contexto político dónde se desarrolla de forma general la política pública de vivienda, por medio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. En segundo lugar se establece un contexto institucional correspondiente específicamente a la entidad patrocinante Borde Urbano, la cual bajo sus diversas gestiones ha podido desarrollar el proyecto Cuno Kaweskar. Asimismo se establece información sobre la funcionalidad, objetivos, misión, equipo interdisciplinario, entre otros. Para luego evidenciar el rol que cumple la Trabajadora Social en el área social, el cual estará determinado por las normativas de vivienda. Por último se establece un contexto sobre delimitación temática, el cual posee todas las delimitaciones por las cuales se establecerá el presente proyecto de título. Es en dicho apartado dónde se establecerán los beneficiarios y la importancia de establecer la investigación, tanto para la investigadora, disciplina de Trabajo Social y para Borde Urbano.

**Capítulo II:** En el presente apartado se desarrolla en primer lugar la política de vivienda de forma exhaustiva. Asimismo se desarrollan los diversos programas de subsidios estatales de vivienda, junto con la misión ministerial, convenios, instituciones de asistencia técnica, entre otros. Por otro lado se

puede evidenciar el desarrollo del concepto felicidad, el cual va a estar otorgado por diversos autores y teorías principalmente provenientes de la psicología. Igualmente se establece una relación entre el concepto satisfacción en torno al de felicidad, determinando a su vez que la felicidad en vivienda es escasamente estudiada. No obstante el término que se asemeja a dicha temática es el de satisfacción residencial, el cual establece la relación que posee una persona en torno a tres ejes fundamentales como es la vivienda, entorno y comunidad. Por último se establecen las cuatro categorías de análisis las cuales son habitabilidad, privacidad, seguridad y entorno, junto con la identificación de las subcategorías correspondientes a cada una. Siendo desarrolladas por medio de distinta información, la cual sirve como referente para el posterior análisis de la información.

**Capítulo III:** En cuanto al presente capítulo se establece primeramente una fundamentación en torno a la técnica a utilizar en el desarrollo del proyecto de título. La cual corresponde a la metodología cualitativa en torno a las significaciones que poseen las personas de la comunidad Cuno Kaweskar, con la finalidad de interpretar dichos relatos obteniendo así información sobre el colectivo estudiado. Por otro lado se desarrolla una parte destinada a los objetivos de la investigación, establecimiento del colectivo a estudiar, fundamentación metodológica, protocolo de entrevista, entre otros. Con la finalidad de que dicha información permita de manera posterior la recolección de información en la comunidad estudiada, para así dar paso al capítulo de análisis de la información recolectada.

**Capítulo IV:** El presente capítulo establece un estudio exhaustivo y sistemático sobre la triangulación de tres actores fundamentales dentro del proyecto de título. Primero se establece un análisis íntegro sobre las percepciones que posee el colectivo entrevistado, perteneciente a la comunidad Cuno Kaweskar en relación a sus viviendas y entorno inmediato. Asimismo se incorpora diversas teorías las cuales permitirán describir de mejor forma la situación que se encuentra presente actualmente en la comunidad. Finalmente luego del análisis exhaustivo de cada categoría (junto con sus propias sub categorías), se demuestra el cumplimiento que poseen estas en torno a los grados de satisfacción establecidos en el capítulo marco teórico. Es decir, si las viviendas y entorno inmediato permiten la satisfacción de las necesidades de colectivo, junto con el incremento de la felicidad. Después se

instaura una observación en concordancia con la política pública de vivienda, dónde se podrá evidenciar los diversos lineamientos normativos que posee el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en relación a las viviendas sociales. Por último se constituyen algunas perspectivas provenientes de la entidad patrocinante Borde Urbano, las cuales han sido otorgadas por la Trabajadora Social encargada del área social de dicha institución. Con la finalidad de evidenciar la situación actual de Borde Urbano en relación al conocimiento que posee de las diversas categorías de vivienda y entorno de la comunidad Cuno Kaweskar.

**Capítulo V:** En el siguiente apartado se establecen diversas conclusiones en relación al proceso de proyecto de título. Para iniciar se establecen distintas apreciaciones respecto a la temática de vivienda como también al concepto de satisfacción residencial. Por otro lado se realizaran conclusiones en torno al proceso de análisis de la información, dónde se puede evidenciar por medio de distintas categorías las apreciaciones que posee la comunidad Cuno Kaweskar respecto de sus viviendas. Como también se establecen dos teorías las cuales permiten explicar algunas situaciones que posee el colectivo en torno a su vivienda propia. Con la finalidad de comprender de mejor forma la significación que posee vivienda en relación al estado en el que esta se entrega. Asimismo se realiza una revisión respecto de la política de vivienda actual exponiendo a su vez estudios que reafirmen aquellos hallazgos, como también sobre la labor que posee la entidad patrocinante borde urbano. Con la finalidad de que en lo posible las irregularidades y dificultades presentadas no se repitan a futuro en otros proyectos de vivienda. Por último se establecen diversos análisis sobre el quehacer del Trabajador Social, el cual se considera relevante para la mejora constante de la disciplina.

# **Capitulo Número Uno**

## **Contextos**

## Contexto Político

### Política de Vivienda

En el presente capítulo se establecerán las directrices que posee la política de vivienda para la investigación a desarrollar más adelante. Para ello resulta necesario evidenciar la relación que posee la institución en la cual se realiza el proyecto de título, en cuanto a las normativas provenientes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Borde Urbano se caracteriza por ser una institución con fines de lucro, que brinda servicios de consultorías en materia de vivienda, a familias y/o comunidades que se encuentren en una situación de vulnerabilidad socioeconómica. Asimismo posee un convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, denominándose como entidad patrocinante (EP) y a su vez un prestador de servicios de asistencia técnica (PSAT). Definiéndose estas como *organizaciones con o sin fines de lucro que asesoran a las familias en todos los aspectos necesarios (técnicos y sociales) para acceder y aplicar a un subsidio habitacional*. En relación al concepto anterior la institución Borde Urbano posee profesionales capacitados que colaboran en el proceso de búsqueda, construcción, y mejoramiento de viviendas, barrios y/o entorno comunitario.

Por otro lado el Ministerio de Vivienda y Urbanismo establece un marco normativo el cual puede evidenciarse a partir de su misión ministerial, la cual tiene por objetivo *posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de **calidad** y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades **equitativas, integradas y sustentables**, todo ello bajo criterios de **descentralización, participación y desarrollo**, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar*. Para contribuir al logro de sus objetivos, el Ministerio de Vivienda cuenta con diversos organismos dependientes que se encargan de representar y otorgar servicios de manera regional. Estas se van a identificar como:

- Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI).
- Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU).
- Oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS).

Es por medio de las instituciones mencionadas anteriormente dónde se realizan diversas actividades, principalmente destinadas a satisfacer las

necesidades de las personas en cuanto a la obtención y/o mejoramiento de una vivienda. Tal como se establece en el siguiente fragmento dónde se afirma que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) *está orientado a satisfacer las necesidades de la población en lo relativo a la vivienda y su entorno, y es responsable de un conjunto de actividades ligadas a este ámbito, las cuales son realizadas por intermedio de los Servicios de Vivienda y Urbanización (SERVIU), Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), Unidades y Reparticiones.*

Por consiguiente el MINVU y sus organismos dependientes poseen diversos subsidios y/o programas los cuales permiten apoyar de manera social y económicamente a personas y comunidades que lo necesiten. Estos se detallarán a continuación:

- Subsidio para familias de sectores medios (D.S.1).
- Subsidios para familias de sectores vulnerables (D.S.49).
- Subsidio de apoyo para el arriendo.
- Proyectos de integración social.
- Programa de protección del patrimonio familiar.

### **Política de vivienda en relación etnias**

En relación a los pueblos originarios, las políticas de vivienda comenzaron a establecerse en el primer gobierno de la –en ese entonces- presidenta Michelle Bachelet. Es por ello que en septiembre del 2007 se origina el convenio 4666, el cual establece la colaboración entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo –MINVU- en conjunto con la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena –CONADI-. Dicha resolución tiene el propósito de permitir la participación de los pueblos indígenas permitiendo el fortalecimiento de su identidad y la determinación de sus derechos, en materia de vivienda. Asimismo con la ratificación de dicho convenio se permite la participación de los pueblos indígenas tanto en ámbitos sociales como políticos, con la finalidad de establecer diversos lineamientos de la política indígena urbana (MINVU, 2007).

Una vez establecido el convenio se pudieron crear diversos comités habitacionales integrados por personas pertenecientes a etnias mapuches, aimaras, diaguitas, entre otros. Ello permitió que las agrupaciones pudiesen acceder al subsidio fondo solidario de elección de vivienda (D.S. N°49) junto

con la elección de una Entidad Patrocinante cuyas siglas son EP, la cual brindara servicios técnicos y de consultoría.

En relación con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en la actualidad las políticas indígenas urbanas han mostrado un avance, el cual se traduce en la formación de un gran número de comités indígenas. Como también lo es la construcción de viviendas sociales implementadas bajo esta normativa, destacándose en la quinta región:

- Newen Ruka.
- Alen Antu.
- Ruka Antu.
- Well Foliilche.
- Cuno Kaweskar.

Por otro lado se identifica la constante retroalimentación establecida por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en colaboración con representantes de los comités de pueblos originarios. Donde se establecen charlas y/o seminarios con la finalidad de conocer la cultura y cosmovisión de los pueblos originarios en relación a la vivienda propia (MINVU, 2015).

### Contexto Institucional

En el presente apartado se dará a conocer información detallada sobre la consultora Borde Urbano, institución que trata temáticas sobre vivienda y en la cual se inserta la alumna que ejecuta el presente proyecto de título.

A continuación se presentará un esquema detallado sobre la consultora Borde Urbano:

Nombre de la Institución	Borde Urbano
<b>Representante legal</b>	Cristina Araya Bugueño.
<b>Director/a</b>	Raúl Araya Bugueño.
<b>Teléfono</b>	32 - 2214487
<b>Ubicación</b>	Blanco 121, oficina 1404 edificio Nautilus, Valparaíso, Chile.
<b>Correo electrónico</b>	contacto@bordeurbano.cl
<b>Plataforma Web</b>	www.bordeurbano.cl

<b>Tipo de Institución</b>	Entidad privada con fines de lucro, que realiza prestaciones al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, cumpliendo con características de entidad patrocinante (EP), como también de prestador de servicios de asistencia técnica (PSAT).
<b>Cobertura</b>	Personas, familias y comunidades que se encuentren bajo situación de vulnerabilidad económica, y que posean asesorías sobre postulaciones a programas/subsidios del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
<b>Radio de acción</b>	En la actualidad la institución implementa sus servicios en toda la quinta región.

### **Objetivos de la Institución**

En el presente apartado se establecerán los objetivos por los cuales se establece el trabajo acontecido por el equipo interdisciplinario de la institución Borde Urbano.

#### Objetivo Institucional

Realizar proyectos en materia de vivienda, que den cuenta de un habitar apropiado para que las familias y/o individuos que resulten beneficiados puedan -por medio de la adquisición o mejoramiento de una vivienda- incrementar su calidad de vida.

#### Misión Institucional

Contribuir de manera oportuna al logro de las metas propuestas por nuestros usuarios, otorgando no sólo una vivienda si no también mejores oportunidades para los mismos. La satisfacción de nuestros usuarios es relevante para el trabajo en Borde Urbano es por ello que se emplea un equipo multidisciplinario que proyecta desde la escucha y la observación arquitectónica y social.

### Visión Institucional

Ser una consultora líder que permita generar una mejora constante en las condiciones de vida de las familias y/o individuos que accedan a una vivienda, rompiendo con los círculos de la pobreza.

### **Antecedentes Históricos**

La institución Borde Urbano se origina el año 2007 cuyos creadores son Raúl Araya Bugueño y Alejandra Bravo Sandoval de profesión arquitectos. Dicho proyecto se constituye legalmente como una sociedad de responsabilidad limitada, la cual sigue operando de esa forma en la actualidad. Entre los proyectos de vivienda que destacan dentro de la entidad se encuentran los denominados “newen ruka” y “población obrera”, el primero encontrándose integrado por un comunidad con ascendencia étnica – principalmente mapuche-, y el segundo por una comunidad de trabajadores pertenecientes a la comuna de Quintero. Es debido a estos proyectos que la institución considera necesario firmar un convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo para así transformarse en una entidad patrocinante (EP) y en un prestador de servicios de asistencia técnica (PSAT).

De acuerdo a las reuniones acontecidas con el director de Borde Urbano, se afirma que el personal que trabaja en las instalaciones posee deseos y/o motivaciones propias dentro del equipo de trabajo. Asimismo el pertenecer a una entidad patrocinante brinda mayor experticia y preparación laboral, junto con otorgar ayuda correspondiente a los usuarios para que así pueden cumplir su sueño con respecto a sus viviendas.

### **Equipo Institucional**

Actualmente la institución Borde Urbano posee un equipo conformado por Arquitectos, Trabajadora Social y un profesional Procurador. A continuación se presentará un esquema especificando dicha información.

Dos arquitectos  
egresados de la  
Universidad de  
Valparaíso

Una Trabajadora  
Social egresada de  
la Universidad de  
Valparaíso

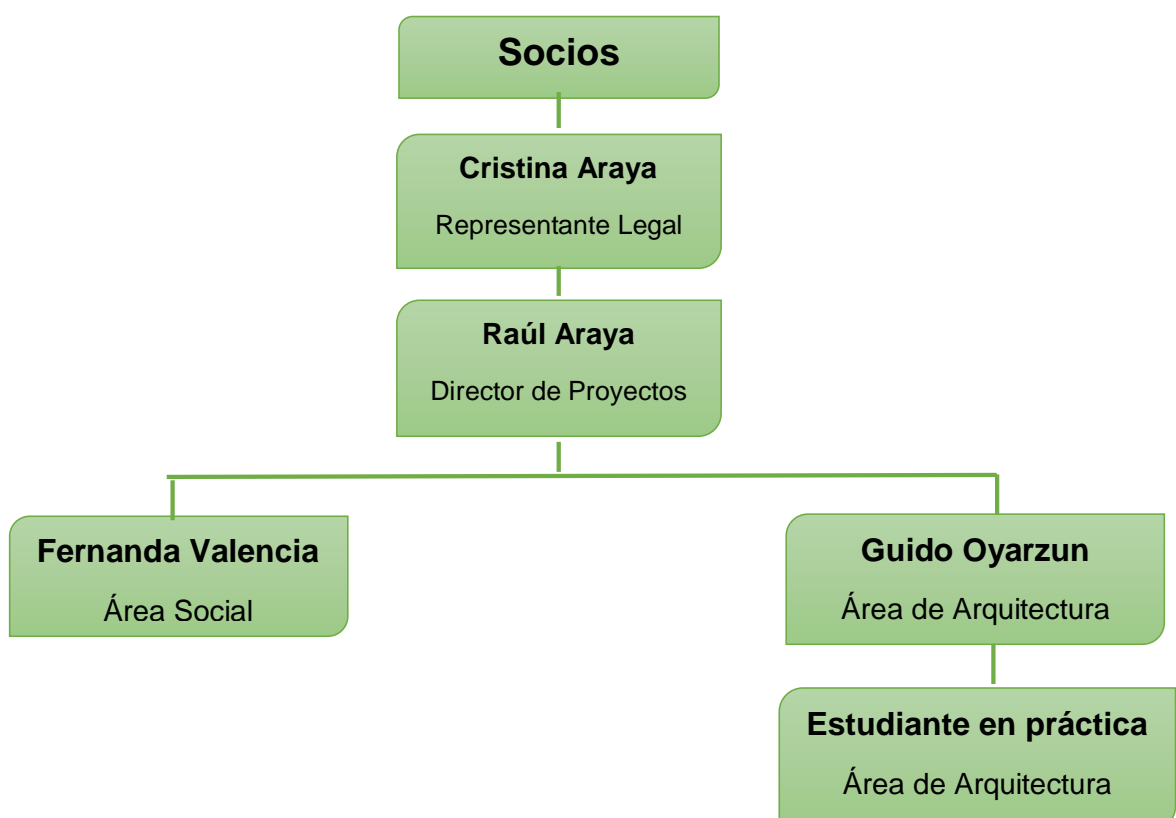
Una procuradora  
judicial egresada de  
la Universidad de  
Valparaíso

Una alumna en  
práctica de  
arquitectura -  
pasantía extranjera-

Los profesionales anteriormente mencionados trabajan en conjunto para dar soluciones habitacionales a familias y/o comunidades que lo necesiten. Del mismo modo otorgan todo tipo de información y asesoramiento al momento de que los usuarios puedan optar por la mejor decisión en cuanto a la construcción, compra y mejoramiento de la vivienda propia.

### Organigrama Institucional

En el presente apartado se detallará la estructura que presenta la entidad patrocinante Borde Urbano, mediante el siguiente esquema:



### Política de la Institución

De acuerdo con las reuniones acontecidas con el Sr. Raúl Araya Bugueño argumenta que los lineamientos por lo que se basa Borde Urbano son principalmente en torno al objetivo, el cual se define como *realizar proyectos en materia de vivienda, que den cuenta de un habitar apropiado para que las familias y/o individuos que resulten beneficiados puedan -por medio de la adquisición o mejoramiento de una vivienda- incrementar su calidad de vida.*

Por otro lado debido a que la institución posee un convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, se debe regir por las presentes normativas:

- ✚ Decreto supremo número doscientos cincuenta y cinco, programa de protección del patrimonio familiar (modificaciones vigentes).
- ✚ Decreto supremo número cuarenta y nueve, programa fondo solidario de elección de vivienda. Junto con la aplicación de la ley número 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria.

### Funciones de la Institución

De acuerdo con las entrevistas acontecidas con el director de proyectos de Borde Urbano, la institución posee diversos roles de carácter propio, los cuales se detallarán a continuación:

- ✓ **Realizar proyectos de arquitectura.**
- ✓ **Efectuar un análisis de antecedentes.**
- ✓ **Organizar a la comunidad beneficiada.**
- ✓ **Aprobar proyectos en materia de vivienda.**
- ✓ **Ejecución de proyectos.** Separándose en dos funciones:
  - Supervisión arquitectónica.
  - Supervisión técnica de obra.

- ✓ **Finalización de proyectos.** Proceso el cual se compone por:
  - La proyección de la comunidad, para lograr un fortalecimiento de la misma por medio de su directiva.
  - Post venta, se refiere al proceso posterior a la entrega de las viviendas donde pudiesen presentarse algunos problemas de infraestructura.
  - Cierre técnico y cierre administrativo, otorgando certificaciones.

### Articulación en red

El trabajo que se realiza a diario en Borde Urbano depende de todos los profesionales a cargos de diversas funciones como lo son la arquitectura, diseños de proyectos, consultorías, entre otros. Sin embargo resulta necesario para la entidad poseer una red articular de trabajo simultánea la cual se encuentra compuesta por diversos organismos tales como:

- **Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU).**
- **Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU).**
- **Servicio Regional Ministerial de Vivienda (SEREMI).**
- **Constructoras asociadas a proyectos.**
- **Municipalidad** de la comuna donde se implemente el proyecto.

### Trabajo Social en Borde Urbano

De acuerdo con las reuniones acontecidas con la Trabajadora Social de Borde Urbano, comenta que dentro de Borde Urbano su labor consiste en implementar asesorías en materia de vivienda que involucren a comunidades, familias y/o agrupaciones, y cuyos requisitos sea en primer lugar pertenecer a un estrato socioeconómico bajo y por último optar por el subsidio fondo solidario de elección de vivienda (DS49), o bien por el subsidio de protección de patrimonio familiar (DS255); con los cuales trabaja actualmente la institución. Para ello se otorgan a los usuarios datos tales como requerimientos que poseen los subsidios, plazos de postulaciones, documentación necesaria para la postulación, conformación de directiva y legalidad de la misma – postulación colectiva -, entre otros. Del mismo modo, la profesional se encuentra encargada de realizar un diagnóstico del conjunto habitacional. El cual va a permitir evidenciar la realidad de los beneficiarios junto con una evaluación pertinente, para posteriormente -junto con las gestiones del

Servicio de Vivienda y Urbanización- autorizar la factibilidad del proyecto y así comenzar la realización de las diversas actividades en torno al mismo. Para ello resulta necesario establecer el constante seguimiento del conjunto habitacional dónde el propósito consiste en incentivar la participación y la cohesión dentro de la comunidad, concluyendo dicho proceso al momento de entrega de las viviendas.

Para llevar a cabo las labores establecidas con anterioridad, la Trabajadora Social debe encontrarse en constante comunicación con el Servicio de Vivienda y Urbanización -SERVIU-, el cual es un organismo dependiente del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y tiene por finalidad *“materializar los planes y programas derivados de la Política Urbano Habitacional del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, desarrollando proyectos y construyendo viviendas de calidad, barrios, y ciudades integradas, seguras y sustentables, que permitan a las personas, principalmente las más vulnerables, mejorar su calidad de vida, la de sus familias y entorno”*. Es por ello que todas las actividades, diagnósticos, mediciones, documentación, entre otros deben implementarse al SERVIU en todo momento debido a que es un organismo regulador sobre las materias de vivienda. Por consiguiente resulta necesario que la profesional debe poseer conocimiento sobre las normativas en vivienda, principalmente sobre los decretos que regulan los programas de fondo solidario de elección de vivienda (DS N°49), programa de protección de patrimonio familiar (DS N° 255), como también la ley número 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria.

### **Objetivos del Trabajo Social en Borde Urbano**

En torno a las entrevistas acontecidas con la señorita Fernanda Valencia, argumenta que para la institución Borde Urbano no se encuentra por escrito un objetivo para los quehaceres dentro del área social. Sin embargo de acuerdo a la experiencia que posee la profesional comenta que se puede identificar como *otorgar información y apoyo oportuno a familias y/o comunidades que tengan el interés de postular a un subsidio del Estado, cuyo requisito sea encontrarse en una situación de vulnerabilidad socioeconómica*.

### **Funciones del Trabajador Social**

Dentro de los roles que posee la Trabajadora Social en la institución Borde Urbano, se encuentran las que se nombrarán a continuación:

- ✓ Promover la participación y organización comunitaria.
- ✓ Promover la formalización de conjuntos -comités con personalidad jurídica-.
- ✓ Asesoramiento durante el proceso de implementación del proyecto.
- ✓ Registro detallado de los miembros de la comunidad por medio de plantillas excel.
- ✓ Realización de un diagnóstico cuya finalidad sea conocer la realidad del conjunto.
- ✓ Gestión con diversos organismos en materia de vivienda.
- ✓ Reuniones constantes con el organismo SERVIU, dando a conocer información relevante sobre proyectos.

### Contexto programático

En cuanto a la institución Borde Urbano se puede afirmar que se desarrollan actualmente dos tipos de subsidios cuya normativa depende del Ministerio de Vivienda y Urbanismo –MINVU-, siendo el primero el fondo solidario de elección de vivienda (D.S.49) y por último el programa de patrimonio familiar (D.S.255), los cuales se analizarán de forma inmediata.

#### **Fondo solidario de elección de vivienda (D.S.49)**

El presente subsidio de vivienda tiene por objetivo *promover el acceso de las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, a una solución habitacional a través de un subsidio otorgado por el Estado* (MINVU, 2017). Se encuentra diseñado para personas que pertenezcan al cuarenta por ciento más vulnerable de la población. De acuerdo a las viviendas construidas el precio de las mismas no podrá superar las 950 unidades de fomento, sin embargo el precio de las viviendas estarán determinadas por la capacidad de ahorro individual, el monto del subsidio que se otorgue y los aportes adicionales en caso de que hubiesen.

Por consiguiente se pueden establecer dos modalidades de postulación:

- I. **Postulación de tipo individual:** Se realiza por la persona interesada en el subsidio, pudiendo optar a una vivienda nueva

o usada como también a la construcción de la misma en un sitio propio.

- II. **Postulación de tipo colectiva:** A la cual accede una comunidad o un grupo organizado de postulantes que cuenten con personalidad jurídica constituida, pudiendo optar a viviendas que formen parte de un proyecto habitacional nuevo o construcción de viviendas en un sitio propio/condominio.

A continuación se detallarán solamente algunos de los requisitos de postulación:

- + Personas que posean la mayoría de edad –dieciocho años-.
- + Comprobación de nacionalidad mediante cédula de identidad – para acreditar nacionalidad chilena- o en su debido caso cédula de identidad para extranjeros -certificado de permanencia definitiva-.
- + Cumplir con ahorro mínimo exigido.
- + Acreditación de situación de discapacidad, en caso de que hubiese.
- + Acreditación de pertenencia a etnias por medio de CONADI, en caso de que hubiese.
- + Contar con acreditación socioeconómica.

### **Programa de protección del patrimonio familiar**

En cuanto al programa de protección del patrimonio familiar (PPPF), este se puede caracterizar por ser una contribución monetaria cuyo propósito sea realizar obras de equipamiento comunitario y/o mejoramiento del entorno, ampliamiento de la vivienda o mejoramiento de la misma (MINVU, 010). Para el cumplimiento del programa se encontrará a cargo el SERVIU permitiendo el desarrollo del mismo.

A continuación se establecerán las modalidades a las cuales se puede postular:

1. **Título I:** *Equipamiento comunitario y/o mejoramiento del entorno.* Diseñada solamente para la postulación de manera colectiva. Entre los equipamientos a los cuales se pueden acceder se encuentran:

- Proyectos de construcción o mejoramiento de equipamiento comunitario.
- Mejoramientos de espacio públicos.
- Obras de innovación de eficiencia energética.
- Mejoramiento en el terreno de la copropiedad.

**2. Título II: *Mejoramiento de la vivienda.*** Para la presente modalidad se puede postular de manera individual, como también colectiva. Sin embargo existen limitaciones cuando se tratan de mejoramiento de bienes comunes, debido a que dichos bienes pertenecen a toda la comunidad, conjunto o condominio. Los proyectos a los que se puede postular van a ser los siguientes:

- Seguridad en la vivienda.
- Habitabilidad en la vivienda.
- Mantención de la vivienda.
- Mejoramiento de bienes comunes edificados.
- Obras de innovaciones de eficiencia energética.

**3. Título III: *Ampliación de la vivienda.*** Al igual que la modalidad de título II, se postula de forma colectiva o individual. Identificándose los siguientes mejoramientos:

- Proyecto de dormitorio.
- Proyecto de lavadero o logia.
- Proyecto de estar – comedor.
- Proyecto de baño o cocina.
- Proyecto de ampliación de dormitorio.

A continuación se establecerán algunos de los requisitos para postular a las tres modalidades mencionadas anteriormente:

- ✚ Contar con el ahorro mínimo establecido por el subsidio al que se postula.
- ✚ Acreditación de cédula de identidad del postulante y cónyuge – únicamente para postulación individual-.
- ✚ Acreditación de carátula de postulación colectiva junto con las nóminas organización de la misma –únicamente para postulación colectiva-.

- ✚ Contar con asesoría de un prestador de servicio de asistencia técnica (PSAT).

### Contextos sobre delimitación temática

El presente proyecto de título es una investigación de tipo cualitativa, es decir, se basa en las percepciones que posee la comunidad Cuno Kaweskar sobre la felicidad en relación a sus propias viviendas y entorno en el cual residen. Es por ello que se destaca la importancia de las opiniones de la comunidad, junto con el carácter interpretativo que posee la investigación. Del mismo modo destaca la temática innovadora que posee el proyecto de título, al implementar el concepto de felicidad al área de vivienda. Principalmente en Chile los estudios asociados a la felicidad son escasos y se asocian principalmente a diversos factores personales a seguir para conseguir este estado emocional. Sin embargo dicho concepto aún no ha sido estudiado en las políticas de vivienda del país. En concordancia con la argumentación anterior resulta una propuesta interesante determinar la forma en la que afecta una vivienda en el estado de felicidad que experimenta una persona, grupo familiar o comunidad. Debido a que al obtener un inmueble las percepciones de las personas cambian y se ve una mejora del bienestar social de las mismas. Como podrá evidenciarse en el segundo capítulo, se establecerá una relación entre vivienda y felicidad asociada a la satisfacción residencial. Asimismo se elaborarán diversos grados de satisfacción los cuales permitirán evidenciar si se evidencia la ausencia o presencia de un aumento de la satisfacción, traducido en la felicidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar.

Por otro lado para poder evidenciar la felicidad en la comunidad Cuno Kaweskar será conveniente establecer diversos indicadores los cuales van a pertenecer a los conceptos de vivienda y entorno. Para el primero se determinará como un componente: la **habitabilidad** y la **privacidad**. Por consiguiente para el segundo se determinará; la **seguridad** y el **barrio**. Estos cuatro indicadores poseen diversos factores -desarrollados en el segundo capítulo-, los cuales permitirán evaluarse por medio del método de recolección de información basado en una entrevista semiestructurada.

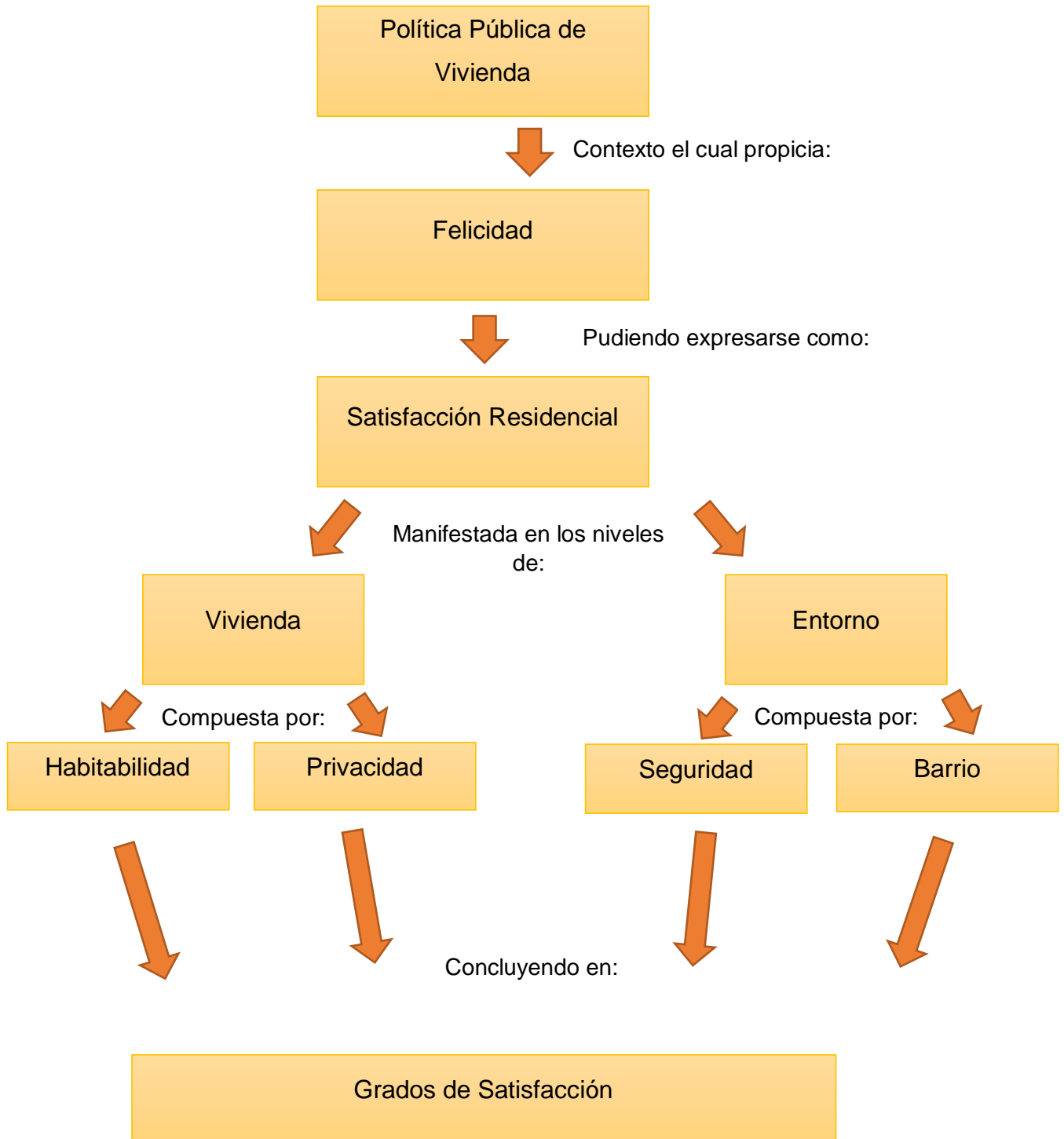
Por último de acuerdo con reuniones establecidas con el Sr. Raúl Araya Bugeño, existe un interés fundamental en la realización del presente proyecto de título. Debido a que en las políticas y programas de vivienda existe una preocupación latente hacia la vivienda vista desde como una estructura

propiamente tal, es decir, sobreponiendo los materiales de construcción, iluminación, aislamiento, entre otros. Inclusive se realizan diversas mediciones y evaluaciones de acuerdo a aquel lineamiento, dejando de lado los efectos inmediatos que produce la obtención de una vivienda propia en las comunidades y/o familias beneficiarias. Del mismo modo la investigación permitirá realizar diversas retroalimentaciones dentro de la entidad patrocinante, debido a que en la actualidad como institución no poseen un método de seguimiento posterior a la entrega de una vivienda. Es por ello que Borde Urbano incrementará su conocimiento posterior a la entrega de un proyecto de vivienda evidenciando las repercusiones que esta posee dentro de las comunidades, a las cuales brinda diversos servicios de consultorías. En concordancia con la argumentación establecida con anterioridad destaca la consideración que puede poseer el proyecto de título para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) el cual podrá a futuro, establecer evaluaciones posteriores a la entrega de una vivienda de forma más completa. Implementando no solamente los factores estructurales (los cuales se consideran necesarios e importantes), sino también las percepciones que tienen los beneficiarios sobre sus propias viviendas. Esto generará implementar una mejor política pública de vivienda, la cual podría ser aún más cercana a los anhelos y especificaciones de los usuarios.

# **Capitulo Número Dos**

## **Marco Teórico**

Mapa Conceptual: Marco Teórico



## 1. Política pública

Las políticas de vivienda en Chile se remontan al 20 de febrero de 1906, con la creación de los primeros consejos habitacionales obreros, los cuales más adelante permitirían la creación de nuevas políticas por medio de estudios estadísticos. Del mismo modo se establecen consideraciones en tanto a las opiniones de las personas, sobre las problemáticas experimentadas con la vivienda. Todo ello con el propósito de establecer mejoras tanto en la normativa como en la construcción de futuros inmuebles. Para el año 1935 se origina la junta central de habitación popular junto con la ley general de urbanismo y construcción, cuyo objetivo central fue otorgar préstamos monetarios para así disminuir la problemática proveniente del proceso de migración campo-ciudad. En el año 1941 se promulga la ley N° 6.640 permitiendo al presidente de la república contratar servicios provenientes de bancos destinados a la construcción de viviendas, es decir, se permite el desarrollo y creación de créditos hipotecarios -como se conocen actualmente-. En el año 1953 se crea la corporación de la vivienda -CORVI- determinándose los primeros planes de vivienda a plazo. Ya en el año 1965 resulta necesario determinar una institución que regulara y se encargara de las políticas de vivienda, debido a que hasta aquel año existían 28 instituciones que trataban temáticas de vivienda. Es en este contexto dónde se origina Ministerio de Vivienda y Urbanismo -MINVU- considerándose una entidad dependiente del Estado de Chile, siendo su principal propósito el mejoramiento de áreas urbanas en mal estado permitiendo el desarrollo de las mismas. Debido a la creciente demanda de la institución se considera necesario establecer diversos organismos, que permitan representar y cumplir con las funciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo en regiones. Es por ello que en el año 1976 se crean las secretarías regionales ministeriales -SEREMI-, como también el servicio regional de vivienda y urbanización -SERVIU-.

En el año 1981 se establece una modificación relevante en los planes de vivienda. Se da origen al programa de vivienda básica otorgando subsidios a los segmentos más vulnerables de la población, como un primer acercamiento para una vivienda social. Es desde aquel año dónde se han realizado diversas modificaciones y perfeccionamientos a la política de vivienda, hasta llegar a los actuales lineamientos por los cuales se rige el quehacer del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Entre los cuales se puede destacar su misión como también sus objetivos estratégicos:

*“Posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar” (MINVU, 2018).*

Por consiguiente los objetivos estratégicos del MINVU son:

1. Disminución del déficit habitacional de los sectores más vulnerables.
2. Recuperación de barrios principalmente vulnerables, que presenten un deterioro habitacional y/o urbano.
3. Promover el desarrollo de las ciudades, por medio de la planificación y aumento de la inversión en infraestructura.
4. Proveer productos y servicios de calidad en los ámbitos de vivienda, barrio y ciudad.
5. Asegurar información estandarizada a los ciudadanos/as y fortalecer las instancias de participación responsable.
6. Consolidar una gestión participativa y comprometida de los funcionarios con los desafíos Institucionales.

De acuerdo con la misión del Ministerio de Vivienda y Urbanismo al otorgar diversas viviendas por medio de programas a personas que se encuentren en un nivel socioeconómico bajo, se espera que los beneficiarios puedan aumentar su bienestar. Es decir, un inmueble se puede considerar como un bien deseado el cual permitiría un aumento del bienestar de las personas. Cabe destacar que la palabra bienestar posee diversos sinónimos entre los cuales se encuentra el de felicidad. Es por ello que la política implementada desde el Gobierno posee una importancia relevante al momento de realizar el presente proyecto de título, debido a que permite establecer un marco normativo regulatorio por el cual se sustenta la investigación y a su vez permite aportar información sustancial sobre la comunidad Cuno Kaweskar.

### **1.1 Convenio MINVU - CONADI**

Una vez acontecido el acercamiento a la cultura propia de los pueblos originarios, se establecerá la normativa relativa a la adquisición de una vivienda por medio de personas que pertenezcan a pueblos originarios.

De acuerdo con la información extraída desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para el año 2007 este organismo en conjunto con la Corporación

Nacional de Desarrollo Indígena –CONADI- firman un convenio de colaboración, el cual va a ser implementado en el primer gobierno de -en ese entonces- la presidenta Michelle Bachelet. Con la finalidad del fortalecimiento de las raíces e identidad, junto con la integración de los pueblos originarios urbanos a las políticas sociales. Lo anterior se afirma en el inciso tercero del convenio 4666, donde se establece que *“El Supremo Gobierno ha dispuesto la adopción de medidas que permiten avanzar en fortalecer las formas de participación de los pueblos indígenas, como actores de nuestra sociedad en el ámbito político y social, fijando entre sus lineamientos estratégicos una política indígena urbana, orientada a la calidad de vida de los habitantes indígenas de las ciudades; a la promoción de sus derechos; al fortalecimiento de la identidad; al rescate cultural; a la visibilización de la diversidad cultural en los espacios públicos y a la promoción de la no discriminación”* (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2007). Es desde aquel momento en el que se han ido reforzando estas alianzas y a su vez permitiendo la mayor inclusión de los pueblos originarios dentro de las políticas habitacionales. Aquello se ve traducido en diversas jornadas donde se invita a representantes de comités originarios para así capacitar a los funcionarios y entidades sobre la cosmovisión mapuche. Principalmente en Valparaíso el año 2015 se realizó un seminario donde se destacaron la creación de los comités destacando *“las iniciativas Newen Ruka, Well Folilche, Alen Antu, Cuno Kaweskar y Ruka Antu son sólo algunos ejemplos que se formaron en Valparaíso, Viña del Mar, Villa Alemana y Santa María”* (Ministerio de Vivienda, 2015). Cabe recordar que tanto la comunidad Newen Ruka, como Cuno Kaweskar pertenecen a proyectos los cuales fueron implementados bajo el patrocinio de la consultora Borde Urbano.

En cuanto a la comunidad Cuno Kaweskar, la implementación de las viviendas se logra por medio del subsidio fondo solidario de elección de vivienda o DS N°49. Para la construcción de las viviendas se respetaron en todo momento las creencias de la comunidad, es por ello que primeramente se realiza una ceremonia de bendición del terreno. Para luego comenzar a implementar el proyecto el cual se hace de forma participativa en todo momento, como lo afirma el Sr. Raúl Araya Bugeño *“El trabajo de nuestro equipo parte principalmente de lo que se llama proyecto participativo, que es la manera de dialogar con gente, de acuerdo a sus formas, imágenes y presentaciones de lo que es el habitar cotidiano”* (Borde Urbano, 2012). Es decir, se incorporan las cosmovisiones de los beneficiarios convergiendo en un proyecto que se caracteriza por la construcción de edificios que se

implementan con los mínimos movimientos del suelo. Asimismo se mantiene la forma del terreno y se establecen bajo a las normativas del Ministerio de Vivienda –referente a la edificación- en conjunto con los principios de organización de la cosmovisión mapuche. Lo que se traduce en la conexión entre la cultura urbana occidental, la cual resulta adaptada a la cosmovisión de los pueblos originarios.

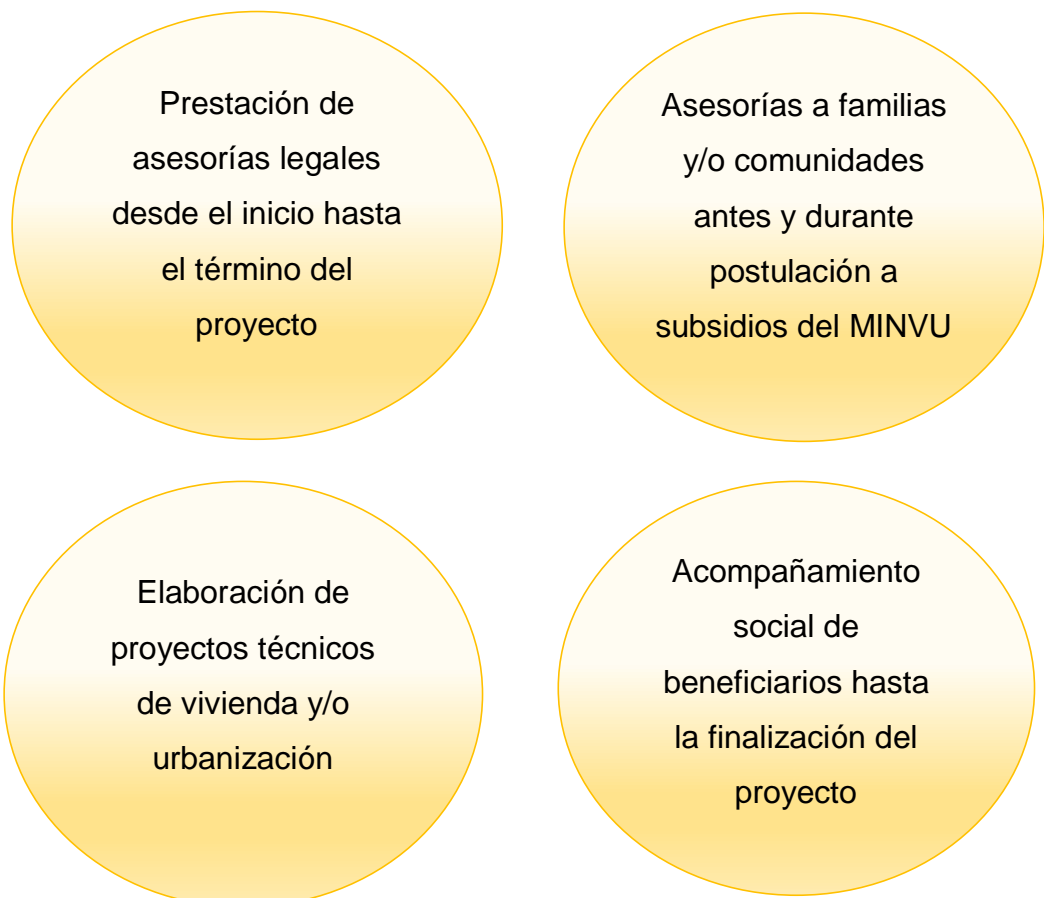
Por otro lado se divide el conjunto en cuatro cuartos apuntando a los puntos cardinales, dónde se establecen no sólo los edificios sino también una ruka –área sagrada y ceremonial-, un ágora –lugar libre en el que todos comparten-, un campo de juegos y por último huertas medicinales.

El proyecto culminó el año 2015 dónde se hace entrega de las viviendas a las familias, teniendo como ubicación la comuna de Villa Alemana a la altura de la estación las américas, del metro de Valparaíso.

## 1.2 Asistencia técnica y asistencia social

Por medio de la resolución N°620 con fecha de publicación 24 de agosto del año 2011, se permiten establecer convenios entre entidades privadas o públicas, los cuales van a ser llamados entidades de asistencia técnica.

Estos organismos van a constituirse por medio de personas naturales o jurídicas con o sin fines de lucro. Cuya finalidad consistirá en:



Como se puede apreciar en el esquema anterior las entidades de asistencia técnica son organismos de apoyo a la vivienda, los cuales deben encontrarse reglamentados bajo la normativa del MINVU. Prestando servicios de consultorías-asesorías provenientes del ámbito social, judicial, como propias de la construcción/ arquitectura. Y a su vez deben realizar acompañamientos y fomentar el trabajo en conjunto durante todo el proceso de implementación de un inmueble.

En cuanto a la composición de los servicios de asistencia técnica, resulta necesario que una persona natural o jurídica acuda a una secretaria regional ministerial –SEREMI- para así suscribirse al convenio regional de asistencia técnica. En relación a los organismos reguladores de los convenios se permitirá a la institución SERVIU evaluar anualmente el desarrollo de los servicios de asistencia técnica, detectando a tiempo cualquier tipo de irregularidad.

Por otro lado las entidades de asistencia técnica poseen 3 denominaciones dependiendo del programa habitacional que desarrollen. Estas pueden ser de la siguiente forma:

- ✚ **Entidad Patrocinante (EP):** Organismos que otorgan servicios de asistencia en cuanto al Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda –DSN°49-.
- ✚ **Prestador de Servicios de Asistencia Técnica (PSAT):** Organismos que otorgan servicios de asistencia en relación al Programa de Protección del Patrimonio Familiar –DSN°255-.
- ✚ **Entidad de Gestión Rural (EGR):** Organismos que otorgan servicios de asistencia en relación al Programa de Habitabilidad Rural –DSN°10-.

En cuanto a la institución Borde Urbano como se menciona en el capítulo contextos, debido a las características presentes en sus proyectos es que se decide firmar un convenio con el SEREMI de vivienda de Valparaíso. Es por ello que se puede identificar como una consultora la cual ha realizado proyectos en torno a los subsidios DS N°49 y DS N°255, denominándose como una entidad patrocinante –EP- y un prestador de asistencia técnica –PSAT-. Por consiguiente la entidad obedece a las normativas establecidas por Ministerio de Vivienda y Urbanismo, estableciendo comunicación constante con el SERVIU sobre proyectos y los procesos que devienen de ellos.

De acuerdo con información extraída desde el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, las funciones que poseen los servicios de asistencia técnica son las siguientes:

- Diseñar y elaborar proyectos de arquitectura.
- Supervisar la ejecución de los proyectos.
- Coordinación con otras entidades que beneficien desarrollo del proyecto habitacional.
- Otorgar asesorías legales pertinentes, principalmente dirigidas al traspaso de la vivienda mediante al conservador de bienes raíces.
- Asesoramiento post entrega de las viviendas en cuanto a dificultades de infraestructura y/o innovaciones de eficiencia energética.
- Mantener la relación constante con el SERVIU en todo momento de desarrollo de un proyecto.
- Diseñar y desarrollar el plan de acompañamiento social –PAS- junto con actividades de acompañamiento destinadas a la comunidad.
- Comprobación del sistema Fiscalización técnica de obras.
- Verificación de las reglamentaciones de las normativas y servicios de urbanización.
- Otorgar información a usuarios sobre el programa o proyecto al cual quieren postular.
- Verificar la capacidad de ahorro de los postulantes.
- Identificar y desarrollar trámites para la adquisición de terrenos –si fuese así el caso-.
- Elaboración de diagnósticos técnicos y sociales en cuanto a los proyectos a postular.
- Comprobación de idoneidad técnica y capacidad económica del contratista.

Como puede evidenciarse en la información establecida con anterioridad, los organismos de asistencia técnica son instituciones que permiten desarrollar e implementar las políticas públicas de vivienda, es decir, ponen en práctica dichas normativas. Por consiguiente la entidad Borde Urbano se considera relevante para la presente investigación debido a que al desarrollar proyectos en torno a los subsidios habitacionales, permite otorgar información relevante sobre los procesos inherentes a la adquisición de una vivienda. Es por ello que permitirá establecer registros, documentación y

seguimiento del proceso de entrega de la vivienda en relación a la comunidad Cuno Kaweskar. Como también permitirá establecer los primeros acercamientos en la comunidad, para más adelante implementar la recolección de información.

### 1.3 Programas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo

De acuerdo con la información establecida por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo los programas que se ofrecen a la comunidad se clasifican en cinco grandes categorías. En el presente apartado se desarrollará cada programa.

**1) Programas destinados a la compra de una vivienda:** En relación a la compra de una vivienda nueva o usada pueden destacarse los programas identificados a continuación.

- **Fondo solidario de elección de vivienda, para familias vulnerables.**

Dirigido a familias que no cuenten con una vivienda propia y que se en un nivel socioeconómico bajo, es decir pertenecer al 40% más vulnerable de la población. En cuanto a la vivienda, esta puede ser casa o departamento nuevo o usado cuyo requisito no sea exceder las 950 Unidades de Fomento.

- **Programa para familias de sectores medios.**

Se establece como un programa el cual beneficia a familias que no sean propietarios de una vivienda y pertenezcan a sectores económicos medios. Esta ayuda permite la compra de una vivienda nueva o usada la cual se financia en conjunto con los aportes personales. Por una parte por un subsidio proveniente del Estado, más un crédito hipotecario dependiendo de las viviendas a la cual se quiera postular.

- **Programa de integración social y territorial.**

Componiéndose por familias de diversos sectores socioeconómicos las cuales pueden postular a viviendas nuevas en barrios bien localizados. Lo que permite mejor accesibilidad a servicios públicos y privados con estándares de calidad de diseños y áreas verdes.

- **Integración social y reactivación económica.**

Programa establecido en el gobierno de la anterior presidenta Michelle Bachelet, el cual tiene como propósito ampliar las ofertas habitacionales. Se encuentra destinado para familias que poseen un subsidio el cual no han

utilizado aún, o simplemente a persona que necesiten la ayuda económica del Estado para la compra de una vivienda.

- **Subsidio leasing habitacional.**

Se trata de un programa el cual permite la compra de viviendas nuevas o usadas de hasta 2.200 UF. Se encuentra orientado principalmente a personas que arriendan una propiedad y que por no poseer un ahorro establecido, no pueden acceder a otros sistemas de subsidio habitacional. Es por ello que se establece un compromiso de leasing con una entidad privada, es decir, se celebra un contrato de arriendo con opción a compra.

**2) Programas destinados a la construcción de una vivienda:** Los cuales van a ser de dos formas:

- **Fondo Solidario de Elección de Vivienda.**

Se encuentra destinado a familias y/o comunidades que se encuentren en una situación de vulneración social, y que a su vez no posean una vivienda propia. Por consiguiente el monto del subsidio a entregar depende de las condiciones que posean las familias beneficiadas, junto con la zona geográfica en la que se localicen. Es por ello que se pueden establecer cuatro conformaciones:

- I. Construcción de nuevos terrenos:** Se postula de manera colectiva y se constituyen como proyectos habitacionales conformados desde diez y hasta ciento sesenta viviendas. El monto del subsidio puede ser hasta de 963 UF.
- II. Pequeño Condominio:** Se encuentra legislado bajo la normativa de copropiedad, pudiendo construirse desde dos a nueve viviendas. La postulación es de tipo colectiva y el monto del subsidio puede ser hasta las 981 UF.
- III. Construcción en sitio propio:** La postulación puede ser de forma individual o colectiva, y se trata de la construcción de una vivienda en un sitio propio. Principalmente perteneciente a la persona que postula, el monto del subsidio puede alcanzar las 930 UF.

**IV. Densificación predial:** Se establece como la construcción de viviendas en un sitio donde existen viviendas construidas. La postulación puede ser colectiva o individual y el monto del subsidio puede alcanzar las 921 UF.

- **Programa para familias de Sectores Medios.**

El presente programa se encuentra orientado a familias de sectores medios que posean capacidad de ahorro, un sitio propio y por último no tengan una vivienda propia. Asimismo se espera –si fuese ese el caso- que las familias puedan acceder a un crédito hipotecario para así complementar el monto del subsidio habitacional.

Los montos del programa dependen de las modalidades a las que se quiera optar, las cuales se establecerán de inmediato:

- **Título uno, tramo dos:** Construcción de vivienda de hasta 1.400 UF con un aporte del subsidio de 520 UF. Para ello los postulantes deben pertenecer al 80% más vulnerable de la población, y a su vez posee un ahorro de 30 UF como mínimo.
- **Título dos:** Construcción de viviendas de hasta 2.000 UF con un aporte del subsidio de 350 UF. Para ello los postulantes deben pertenecer al 90% más vulnerable de la población, y poseer un ahorro de 50 UF como mínimo.

### **3) Programa de arriendo**

Considerado como un programa que presenta una solución habitacional temporal. Sus beneficiarios son familias cuyo requisito sea el pago mensual del monto de un arrendamiento, a las cuales se les brinda un monto de manera mensual. Este monto se compone de 170 UF pudiendo ocuparse de manera mensual o fragmentarse en un plazo de ocho años.

### **4) Programa de mejoramiento de vivienda y barrios**

De acuerdo con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en la presente modalidad existen tres tipos de alternativas, las cuales pertenecen al programa de protección de patrimonio familiar –PPPF-. A continuación se especificaran cada una de ellas:

- **Mejoramiento del entorno y equipamiento comunitario.**

Se establece como un programa que se encuentra destinado a la mejora de espacios públicos y mejora de equipamiento comunitario. Para ello pueden postular las personas que sean propietarias o arrendatarias, cuyo requisito sea que las viviendas hubiesen sido construidas mediante el SERVIU y que estas sean valuadas hasta las 650 UF.

- **Mejoramiento de la vivienda.**

Se trata de un programa que permite a las personas renovar y adecuar sus viviendas por medio de cuatro formas:

- I. **Habitabilidad de la vivienda:** Acondicionamiento de la vivienda por medio de reparaciones de infraestructura orientadas a las necesidades que poseen las personas que viven en ella. Como por ejemplo estructura para personas que poseen movilidad reducida, problemas de aislamiento, entre otros.
- II. **Innovación de eficiencia energética:** Implementación de infraestructura que permite mejor uso de energías renovables, como lo son los paneles solares, iluminación solar, entre otros.
- III. **Seguridad de la vivienda:** Relacionada con la solución a dificultades provenientes de la infraestructura de la vivienda. Por ejemplo revestimiento de techumbres y piso, reparación de vigas, entre otros.
- IV. **Mantenimiento de la vivienda:** Proceso destinado a la reparación de implementos de la vivienda. Por ejemplo mantenimiento de puertas, ventanas, entre otros.

Por otro lado este programa está destinado a propietarios cuyas viviendas se encuentren construidas bajo el SERVIU y sean valuadas hasta las 650 UF.

- **Ampliación de la vivienda.**

Programa destinado a propietarios de viviendas que hayan sido construidas por el SERVIU y sean valuadas hasta las 650 UF. Se pueden especificar las siguientes mejoras:

- ✓ Construcción de sala de estar o comedor.
- ✓ Ampliación del dormitorio.

- ✓ Construcción del baño o de la cocina.
- ✓ Construcción de uno o más dormitorios nuevos.
- ✓ Construcción de logia o lugar destinado a lavar vestimentas.

### **5) Programa rural**

Encontrándose conformado por tres tipos de beneficios, los cuales van a identificarse como:

- **Construcción de viviendas nuevas.**

Se encuentra orientado como una ayuda a las personas y familias que residen geográficamente en zonas rurales y urbanas dónde la población sea menor a cinco mil habitantes. En cuanto al financiamiento este se realiza por medio de ahorros individuales, más el subsidio base y complementarios.

- **Mejoramiento o ampliación de vivienda.**

Tiene por objetivo permitir una mejora de las condiciones de habitabilidad, respetando las particularidades de las personas que viven en zonas rurales o urbanas y cuya población sea menor a cinco mil habitantes. Dentro de este programa existen dos modalidades:

**I. Ampliación de la vivienda:** Consiste en aumentar la estructura de la vivienda mediante construcciones nuevas o implementación a construcciones existentes. Con la finalidad de mejorar la situación de hacinamiento –en caso de que hubiese- como también la calidad de vida de las personas.

**II. Mejoramiento de la vivienda:** Consiste en renovar la vivienda sin generar un cambio de estructura en la misma, cuyo propósito consiste en incentivar la mejora en la calidad de vida de las personas.

- **Mejoramiento del entorno y equipamiento comunitario.**

Orientado a personas y familias que residan en zonas rurales o urbanas cuya población no superen los cinco mil habitantes. Su objetivo principal es mejorar las condiciones de habitabilidad. Para ello se establecen dos tipos de modalidades:

**I. Mejoramiento del entorno inmediato:** Es decir, se establecen mejoras dentro del terreno dónde se ubica la vivienda.

- II. **Mejoramiento del entorno y equipo comunitario:** Se encuentra orientado a mejorías y construcción de espacios comunes como lo pueden ser las sedes comunitarias, canchas de futbol, áreas verdes, entre otros.

En relación a la información otorgada con anterioridad se puede clasificar a la comunidad Cuno Kaweskar en el subsidio fondo solidario de elección de vivienda, de acuerdo a la modalidad de construcción y cuya postulación se hace de forma colectiva.

Por otro lado los subsidios y/o programas de vivienda permiten a las personas tanto de sectores vulnerables como de sectores medios, acceder a una solución habitacional por medio de financiamientos totales o compartidos, es decir, se puede acceder a un inmueble que no se tiene -o en sus debidos casos- a la mejora del mismo. Como se menciona anteriormente, dicho suceso permite el aumento del bienestar, traduciéndose en personas, familias y comunidades felices. Por consiguiente, de acuerdo con el autor Max-Neef la vivienda tiene la capacidad de satisfacer necesidades de los seres humanos (Max Neef, 1986), es decir, puede ser considerada como un derecho humano básico. Inclusive así lo ratifica la convención de los derechos humanos que en su artículo 17 establece que toda persona tiene derecho a la propiedad individual o colectiva. Es por ello que para la presente investigación la vivienda va a ser considerada relevante debido a que permite satisfacer necesidades que se traducen en un aumento de bienestar, desembocando en una sensación de felicidad por el hecho de haber obtenido dicho inmueble.

## **2. Felicidad**

Desde la época de Aristóteles se ha estudiado el concepto felicidad, entendido en aquel tiempo (año 300 a.C.) como el fin último de las personas y a su vez el sentido de la existencia humana. Es decir, el filósofo griego planteaba que todos los seres humanos construían su vida en torno a un objetivo supremo, y actuaban en torno a él. Este pensamiento pese a los años de antigüedad que posee sigue vigente en diversas teorías que estudian la felicidad principalmente. Sin embargo el término felicidad ha presenciado cambios paulatinos durante el tiempo. Es por ello que en la actualidad el concepto se torna ambiguo y confuso debido a su naturaleza subjetiva. Así lo plantea el autor Paul-Jean cuando relata que *“la felicidad está ligada a una apreciación personal, una apreciación subjetiva que varía según la condición*

*social, el grado de cultura, la edad, etc., y ésta es la razón por la cual ella puede ser objeto de discusión” (Paul-Jean, 2007).* Como puede apreciarse en el fragmento anterior se establece que la felicidad depende de diversos factores tales como la cultura, el tiempo, la edad, el sexo, entre otros. Del mismo modo el autor Daniel Loewe establece que referirse a la felicidad es complejo, debido a que dicho concepto asume múltiples connotaciones y posee una vasta tradición. Asimismo argumenta que la característica central del concepto es la subjetividad (Loewe, 2014).

En relación a las numerosas teorías que tratan sobre la felicidad se pueden apreciar distintos autores, los cuales tratan dicha temática proveniente de disciplinas tales como la psicología, sociología, entre otros. Primeramente destaca la definición implementada en el texto debates sobre el bienestar y la felicidad, entendiendo a la felicidad como *“un resultado entre los sentimientos o estados emocionales de las personas y las circunstancias en las que están inmersos” (Oyanedel y Mella, 2014).* La afirmación anterior permite evidenciar que tanto las emociones como las circunstancias personales son procesos personales cambiantes, es decir, no perduran durante el tiempo. Es por ello que se puede concebir a la felicidad como un estado pasajero y variable. Como puede apreciarse, la definición anterior se encuentra abordada desde el punto de vista personal, es decir, de los procesos inherentes en los seres humanos.

Por otro lado el autor Mariano Rojas concibe a la felicidad como *“un fin último para las personas, esto es, que la motivación última del comportamiento de los seres humanos es la búsqueda de una mayor felicidad...” (Rojas, 2014).* De acuerdo con el concepto anterior, se puede evidenciar que la felicidad posee directa concordancia con los estudios de Aristóteles. Desde esta teoría puede identificarse a la felicidad como un proceso que influye diariamente en la vida de las personas, es decir, los diversos modos de actuar se conforman bajo esta temática. Asimismo el autor argumenta que las diversas metas que poseen las personas, se conforman y se cumplen para así llegar al objetivo mayor.

Por último los autores Cuadra y Florenzano conciben a la felicidad desde un punto de vista tanto personal como social, estableciendo que dicho concepto agrupa dimensiones afectivas asociadas al bienestar social, como también cognitivas (Cuadra y Florenzano, 2003). En relación a la argumentación anterior se puede apreciar la felicidad se encuentra agrupada por dos influencias. Considerando no sólo los factores personales, sino que también la importancia que posee la esfera social en la felicidad propia de los

seres humanos. Tal como lo afirman los autores las dimensiones afectivas se experimentan al momento de establecer relaciones sociales y experimentar el sentido de pertenencia. Dichas situaciones sociales se traducen en felicidad.

Como puede comprobarse en las definiciones establecidas con anterioridad el concepto felicidad puede tomar diversos significados, los cuales se conforman de acuerdo a los estudios y/o teorías para los cuales se originan. En relación a la presente investigación, el concepto de felicidad a utilizar va a ser entendido desde el punto de vista de la satisfacción. Es por ello que en el apartado precedente se desarrollará dicho concepto.

## 2.1 Felicidad como satisfacción

Con el propósito de entender el concepto de felicidad en el presente estudio se analizará este último en torno al término satisfacción. Siguiendo con la línea argumentativa, el autor Venegas define la satisfacción como *“un sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o se ha cubierto una necesidad”* (Venegas, 2014). De acuerdo con la afirmación anterior y con los diversos conceptos de felicidad anteriormente establecida, puede evidenciarse la relación directa que posee tanto el término satisfacción en relación a la felicidad.

Una vez implementada la definición de felicidad se analizará el concepto felicidad en relación con el término satisfacción. Primeramente el diccionario de la lengua española entiende a la felicidad como el *“estado de grata satisfacción espiritual y física”* (Real Academia Española, 2018). La definición anterior permite describir el término felicidad implementando a su vez la palabra satisfacción. Es decir, se establecen dos conceptos inseparables entre sí. Por consiguiente el autor Alarcón define a la felicidad como *“aquel estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien deseado”* (Alarcón, 2007). Con respecto a la afirmación anterior, se puede evidenciar nuevamente que el término satisfacción se establece como un componente de la felicidad. Es decir, al referirse al concepto felicidad se está aludiendo a un estado de bienestar placentero que se produce de acuerdo a la consecución de un bien anhelado. Por último el autor Kant considera a la felicidad como la satisfacción de todas las inclinaciones de los seres humanos, sean estas internas –deseos, anhelos, decisiones, bienes materiales o inmateriales, entre otros-, o externas (Kant, 1975). En la presente afirmación se puede evidenciar la relación entre dos factores relevantes para las personas. Primeramente implementando un

componente interno, como también uno externo. Es decir, se considera al ser humano dentro de un contexto, el cual influye en la esfera interna o personal.

## 2.2 Satisfacción Residencial

Al tratarse la siguiente investigación sobre la felicidad en vivienda se estima conveniente relacionar un concepto que permita agrupar tanto las características de felicidad asociada a la temática de vivienda. Es por ello que resulta considerable implementar el concepto de satisfacción residencial, el cual permite comprender los factores asociados a una vivienda vinculados principalmente a la vivienda como al entorno. El autor Haramoto lo define como *“nivel de agrado o desagrado que las personas sienten por el ambiente en donde residen, incluyendo la vivienda y su entorno”* (Haramoto, 2002). En concordancia con el concepto anteriormente desarrollado, se puede concluir que la satisfacción residencial se preocupa por las opiniones de las personas sobre su propia vivienda y entorno inmediato, estableciendo el nivel de agrado o desagrado frente a esos componentes. Siguiendo a la teoría de satisfacción residencial, se distinguen tres niveles que influyen en la satisfacción:

1. **Micro sistema:** Relación referente al espacio material en el que residen las personas, es decir, la vivienda.
2. **Meso sistema:** Relación entre el entorno inmediato y los vecinos, es decir, el vecindario.
3. **Macro sistema:** Relación entre la comunidad y el conjunto habitacional, es decir, el barrio (Andrade, Aguirre, Mora, Pizarro, 2007).

A través de la información establecida con anterioridad puede aseverarse que existe un concepto de satisfacción que agrupa la temática de vivienda, estudiando las diversas opiniones en torno a la satisfacción o insatisfacción que poseen las personas sobre su propio inmueble. Por consiguiente en torno a las características que posee la presente investigación, se considera necesario agrupar las terminologías de felicidad y satisfacción residencial estableciendo un constructo social relevante para la investigación a desarrollar.

Siguiendo con la argumentación establecida con anterioridad, el constructo social de felicidad asociada a la vivienda será entendida como: *el grado de satisfacción o insatisfacción que perciben las personas por su propia vivienda y entorno inmediato.*

Por último debido a la temporalidad del proyecto de título las variables a utilizar, serán dos, la vivienda y el entorno inmediato. Asimismo estas serán compuestas por dos indicadores cada una. Primeramente para la variable vivienda se analizará el concepto de habitabilidad y privacidad. Por último para la variable entorno se analizarán los conceptos de barrio y seguridad.

### 3. Vivienda

Como se menciona en el ítem anterior se implementará como una primera variable el término vivienda. Sin embargo para poder desarrollar dicha temática se tiene que tener en consideración primeramente el significado de la misma. Es por ello que en relación con el diccionario de la lengua española la palabra vivienda proviene del Latín *viviendus* cuyo significado es “que ha de vivirse”. Su definición se identifica como “*un lugar cerrado y cubierto construido para ser habitado por personas*” (Real Academia Española, 2018). En relación al fragmento anterior se entiende el concepto de vivienda como una estructura la cual posee un fin único, ser habitada. Siguiendo con la línea argumentativa el Instituto Nacional de Estadísticas cuyas siglas son INE, por medio del documento definiciones censales básicas va a identificar a la vivienda como

*“una edificación o unidad de edificación, construida, adaptada o convertida para hacer habitada por una o más personas en forma permanente o temporal”* (Instituto Nacional de Estadísticas, 2007). A través del concepto anterior se puede apreciar la similitud que posee con la definición establecida por el diccionario de la lengua española, al considerar a la vivienda como un lugar o estructura con un solo objetivo.

En relación a la argumentación anterior, existen diversos autores que le atribuyen connotaciones distintas al concepto de vivienda entendiendo esta como un lugar cuyo propósito no consiste solamente en ser habitada por personas. Sino que también se le atribuyen diversos factores emocionales, afectivos, sociales, entre otros. Para entender el concepto de vivienda desde aquella perspectiva se debe asociar el término hogar, el cual se caracteriza

por ser una condición únicamente humana, debido a que el sentimiento de pertenecer a un lugar permite la protección de los bienes personales como también el desarrollo de las personas (Cuervo, 2009). Siguiendo la misma línea argumentativa se puede identificar una definición de vivienda la cual agrupa el término de hogar concibiéndola como, *“la vivienda es el espacio físico donde los seres humanos transcurren gran parte de su vida; reponen sus fuerzas y donde se dan actividades y momentos importantes que estrechan relaciones afectivas, y fortalecen el núcleo familiar”* (Organización Panamericana de la Salud, 2009). De acuerdo a la argumentación anterior la connotación que se establece a la vivienda trasciende la esfera estructural de la misma, y por ello se permite asociarla a las percepciones que poseen las personas sobre su propio hogar. Por último el autor Wiesenfeld implementa el concepto de vivienda como *“un lugar que además de tener una connotación física, involucra aspectos cognitivos, culturales, sociales, conductuales, afectivos y destaca la presencia de protección y seguridad, confort, identidad, privacidad y satisfacción, además de manifestar estrechos nexos sociales”* (Wiesenfeld, 1995, visto en Marquina, Pasquali, 2005).

Como se menciona en el ítem de felicidad, las variables e indicadores serán entendidas desde el concepto de felicidad como satisfacción. Es por ello que para el desarrollo de la presente investigación se considera necesario emplear la definición de Wiesenfeld (1995), ya que se observa a la vivienda como un espacio en el cual las personas se encuentran satisfechas consigo mismas y permite satisfacer otras necesidades o anhelos. A continuación se expondrán dos categorías de análisis pertenecientes a la temática de vivienda, los cuales se incluyen dentro de los objetivos de la investigación. Y a su vez se desarrollaran en el ítem análisis de la información.

### **3.1 Categoría de análisis: Habitabilidad**

El término habitabilidad se comienza a emplear a medida que aumenta la demanda en el área de vivienda, cuyo énfasis se centra el interés social y en el mejoramiento de los inmuebles. Asimismo se considera relevante desarrollar aquella temática debido a que se evidencia una correlación directa entre la calidad en la vivienda en relación a la calidad de vida (Monsalvo y Vital, 1988; Ávalos, 2003). En concordancia con la argumentación anterior se puede identificar el concepto de habitabilidad como, una cualidad que posee un lugar para satisfacer necesidades de las personas que residen en él. Se trata de la agrupación de condiciones que debe poseer un inmueble las cuales

permiten la permanencia de los seres humanos durante un periodo de tiempo prolongado (Saldarriaga, 1981, Castro, 1999). De acuerdo a la definición establecida con anterioridad se implementa el término satisfacción el cual es relacionado con la vivienda. Es decir poseer un hogar propio permite el cumplimiento de anhelos y/o necesidades, personales y/o familiares. Siguiendo con la línea argumentativa el término habitabilidad puede comprenderse como la relación entre los seres humanos con la vivienda, teniendo esta última el atributo de satisfacer las necesidades objetivas y subjetivas de los individuos y/o grupos que la ocupan (Mercado, 1998; Castro, 1999). Tal como se menciona en la definición anterior, se puede apreciar que el concepto habitabilidad incluye el término satisfacción el cual se expresa por medio de la vivienda. Por último el autor García entiende que la habitabilidad es un proceso determinado por la relación del hombre y su entorno, encontrándose establecido por capacidad que poseen los territorios de satisfacer las necesidades humanas (García, 2005). Como puede apreciarse en el párrafo anterior se establece la relación entre las personas y su entorno. Es decir, el autor –al igual que los otros autores- implementa el término de satisfacción, sin embargo no considera a la vivienda propiamente tal. Sino que desarrolla un término más amplio, el entorno.

En relación a la investigación a desarrollar en el presente proyecto de título, se entenderá por habitabilidad la *relación que poseen los individuos con su propia vivienda, teniendo esta última la particularidad de satisfacer las necesidades de los individuos que residen en ella*. Dicho concepto será utilizado de acuerdo a las características que posee, como también a la utilización de los términos de vivienda y satisfacción. Los cuales son el objeto de análisis de la investigación.

### **3.1.1 Subcategorías de análisis: habitabilidad**

En el presente ítem se analizará la variable habitabilidad desde una dimensión operativa. Es por ello que se establecerán diversas tipologías que caracterizan el concepto habitabilidad. Con el propósito de establecer una medición por medio de protocolo de entrevista, que permita evidenciar el cumplimiento de la variable.

Siguiendo con la línea argumentativa el Fondo de Solidaridad e Inversión Social en su documento “estándares técnicos programa de habitabilidad”, establece diversas circunstancias las cuales van a ser necesarias para habitar

una vivienda (FOSIS, 2011). Es por ello que implementa cinco condiciones mínimas de habitabilidad, las cuales son:

1. **Energía:** En todas las viviendas debe existir un sistema energético artificial. Disponer de dicho servicio de energía permite la disposición de implementos necesarios para el desarrollo las actividades diarias de las familias, sobre todo cuando la luz natural del día es minoritaria. Por consiguiente el acceso a un servicio de energía posee una trascendencia mayor, ya que dentro de una vivienda este puede considerarse como una necesidad básica tal como la salud, recreación, alimentación, educación, entre otros. Es por ello que la electricidad se establece como derecho humano básico (Duran y Condorí, 2015).

Asimismo la red energética de una vivienda puede presentar diversos tipos de factores de riesgo, debido a la deficiente implementación de dicho servicio básico. De acuerdo con la Asociación Chilena de Seguridad cuyas siglas son ACHS, en su documento “prevención de riesgos eléctricos” establece elementos protectores de corriente como lo es el interruptor, fusibles, entre otros. Como también los efectos físicos inmediatos y no inmediatos que pueden presentarse tras un choque eléctrico en el cuerpo humanos, entre los cuales se pueden encontrar: paro cardíaco, asfixia, trastornos cardiovasculares, quemaduras, trastornos nerviosos, etc. (ACHS, 2009-2012).

Por último se puede observar que actualmente el MINVU ha diseñado diversos estándares para la construcción de viviendas sustentables. Mejorando circunstancialmente servicios en la vivienda tales como: salud, materialidad, entorno, energía, agua, entre otros. Así pues en el ámbito energético se pretende optimizar aquel servicio para así evitar costos económicos elevados sobre todo en época de invierno, como también la disminución de la contaminación ambiental que genera un acrecentado consumo de energía (MINVU, 2018).

2. **Cocina:** El ambiente de la cocina, se considera fundamental para la vida diaria de las familias, debido a que es en dicho lugar se proporcionan los nutrientes necesarios para la vida de las personas.

Asimismo se deben contar con estándares mínimos para este recinto, entre los cuales destaca la higiene, los cubiertos y set de baterías de cocina. Por otra parte de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud cuyas siglas son OMS, los hábitos de limpieza y alimentación saludable dentro del espacio de la cocina en una vivienda son relevantes, puesto que la nutrición y la forma de preparación de los alimentos de una persona se correlaciona directamente con el estado de salud de la misma (OMS, 1990). En otras palabras si se posee una mala nutrición debido a las condiciones deficientes tanto de higiene como de alimentación implementadas en la cocina, las personas que residen en aquella vivienda son más propensas a contraer enfermedades.

En concordancia con la línea argumentativa anterior la Organización Panamericana de la Salud cuyas siglas son OPS, establece que si en una cocina se posee una higiene escasa se fomenta la aparición de vectores, es decir animales que propagan diversas enfermedades dentro de la vivienda. Entre las cuales se encuentran la encefalitis viral, el tifus, el dengue hemorrágico, diarreas agudas, la enfermedad de chagas, fiebre amarilla, entre otros. Igualmente los vectores se identifican como: Mosquitos, cucarachas, pulgas y piojos, moscas y ratones (OPS, 2009). Dicho de otra manera se considera trascendental la higiene como también la manipulación de alimentos dentro de la cocina. Puesto que este espacio es indispensable para las buenas practicas tanto de los hábitos de limpieza como la buena nutrición de los seres humanos, siendo estas situaciones determinantes directos para la salud de las personas.

- 3. Sellado:** Una de las funciones trascendentales de la vivienda es proteger de las condiciones climáticas a las personas que habitan en ella. Esto permite establecer el óptimo desarrollo de las personas evitando enfermedades producto de la humedad, como por ejemplo: gripes, neumonías, entre otras. Es por ello que la vivienda necesita tener una aislación efectiva evitando problemáticas tales como filtraciones de agua, humedad, captación de calor, entre otras. Asimismo de acuerdo con la Corporación de fomento a la producción cuyas siglas son CORFO, una vivienda cualquiera que sea esta debe poseer como requisito un ambiente de comodidad

sobre todo en relación a las variaciones climáticas, como también un eficiente consumo de energía, es decir, debe poseer un eficiente aislamiento térmico (CORFO, 2016). Lo anterior se logra por medio de una implementación adecuada de aislamiento térmico en la vivienda, lo que produce que en épocas tales como invierno o verano las personas que residen en un inmueble puedan permanecer en este de forma tranquila y cómoda. Y por otro lado permite la disminución del aumento del consumo de energía por la utilización de aparatos tales como ventiladores o implementos de calefacción eléctrica.

Por otro lado el deficiente aislamiento térmico dentro de una vivienda contribuye a que sus habitantes posean una mala calidad de vida junto con el riesgo de contraer enfermedades, principalmente respiratorias en el periodo de invierno. De acuerdo con el gobierno regional de los Lagos por medio de su programa denominado plan de descontaminación atmosférica para Osorno (PDAO), una vivienda debe poseer un eficiente confort térmico, el cual se encuentra caracterizado por la relación entre la satisfacción que poseen los miembros que residen en un inmueble en torno a la temperatura que poseen el mismo. Asimismo se establecen algunas ventajas del aislamiento térmico, entre las cuales destacan: conservación y aumento de la temperatura dentro de una vivienda, reducción del consumo de energía en cuanto a calefacción y ventilación, reducción de enfermedades que se propician en la época de invierno, etc.

- 4. Agua:** Se considera un elemento básico en el desarrollo biológico de los seres humanos. Es por ello que es relevante que las familias puedan optar a un servicio de agua potable en sus viviendas para así beneficiar y proteger la salud de las habitantes. En caso de no acceder a dicho servicio se considera urgente acceder a instituciones que permitan el uso de agua no contaminada. Asimismo la OPS, considera el acceso adecuado a una red de agua potable como un derecho fundamental el cual va a depender a su vez del uso responsable que les otorguen las personas, evitando así que esta pueda infectarse. Por consiguiente el agua contaminada no es apta para el consumo humano ya que posee diversos tipos de infecciones y enfermedades dañinas para las

personas, entre las cuales se encuentran: hepatitis, enfermedades gastrointestinales, cólera, tifoidea, diarrea, bacterias, etc. (OPS, 2009). Como puede evidenciarse el agua potable es un determinante fundamental dentro de la salud de las personas y asimismo es considerada un derecho básico. Cuando las personas no poseen acceso a un servicio de agua potable o presentan dificultades en el mismo, su calidad de vida se ve deteriorada.

- 5. Excretas:** Poseer un sistema de excretas el cual va a estar constituido por un sistema de alcantarillado y un servicio de basura, permite fundamentalmente la prevención de riesgos sanitarios y situaciones insalubres para las personas. En consecuencia no disponer de un sistema que permita la concentración y expulsión de desechos de cualquier tipo, fomenta diversos riesgos inminentes para la salud de las personas. Inclusive dicha situación de peligro se mantiene cuando se poseen dificultades, en particular cuando existen emanaciones y filtraciones de alcantarillado en la vivienda o por mal manejo contenedores y bolsas de basura. Igualmente la Organización Panamericana de la Salud determina que el mal manejo de desechos puede propiciar la aparición de ratones, cucarachas y moscas, que propagan rápidamente enfermedades considerablemente dañinas para la salud. Entre las cuales se pueden encontrar: infecciones parasitarias, cólera, oxiuros, infecciones gastrointestinales, disentería y en algunos casos la muerte (OPS, 2009). Es por ello que se considera relevante que las personas puedan contar con un sistema de alcantarillado eficiente, como también un adecuado manejo de desperdicios, es decir, poseer un tarro con tapa, sacar dichos desechos cuando pase el servicio de basura, etc.

### 3.2 Categoría de análisis: Privacidad

El concepto privacidad se asocia principalmente a diversos ámbitos que resultan íntimos para las personas. Tales como datos, argumentos, información, entre otros a los cuales no fácil acceder. Es decir, lo privado es lo contrario a lo que se denomina público. De acuerdo con la argumentación anterior el autor Alcalá define el concepto privacidad como un ámbito de la vida dónde una persona se encuentra preparada para realizar una separación la

cual permite establecer relaciones sociales con otros (Alcalá, 1998). En concordancia con el fragmento establecido anteriormente el término privacidad es un proceso el cual experimentan todas las personas, en algún momento de sus vidas. Por consiguiente Kelman define a la privacidad como *“la libertad que el individuo tiene para escoger y seleccionar para él mismo el momento y las circunstancias bajo las cuales demostrará y compartirá con otros sus actitudes, creencias, opiniones y conductuales”* (Kelman, 1977). Tal como se menciona en la definición anterior se determina a la privacidad como una filtración, que distingue las circunstancias personales de las sociales o públicas. Por último destaca la definición del autor Sennett quién establece que lo privado es el ámbito restringido de lo doméstico y lo familiar, de aquellos asuntos del sujeto, que no necesariamente deben ser divulgados masivamente (Sennett, 1978). Como puede apreciarse en la argumentación anterior el ámbito privado pertenece a lo familiar y/o doméstico. Es decir, la privacidad se implementa al interior de la vivienda por medio de la dinámica familiar, todo lo que se establezca fuera de esta pasa a ser público. En relación a la definición anterior, la estructura que posee la vivienda permite fomentar la privacidad e intimidad de las personas que residen en ella; separándola del ámbito público –vecindad, barrio, comunidad, etc.-.

De acuerdo con la línea argumentativa anterior, el término privacidad es un concepto significativo para las personas. Es por ello que se encuentra reglamentado por medio de leyes nacionales como internacionales, siendo una de ellas la Declaración Universal de Derechos Humanos establecida en el año 1948 en París, que en su artículo número 12 estipula *“nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio, o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”* (ONU, 1945). Como se puede evidenciar la privacidad constituye un derecho humano básico el cual debe ser respetado. Cualquier intromisión o atentado contra la misma se encuentra reglamentado por medio de la ley. Por consiguiente en Chile (al igual que las leyes internacionales) la privacidad se encuentra normada por medio de la Constitución Política de la República, la cual permite el respeto hacia la vida privada y/o pública tanto de manera individual como familiar (Alcalá, 1998).

En relación con las características que posee la presente investigación se puede concluir que la privacidad se considera un derecho humano básico, el cual se expresa de forma familiar y/o individual. Asimismo constituye una

libertad de expresión la cual no se experimenta en el ámbito público. Es por ello que se considera el término privacidad se considera como una necesidad que poseen las personas, la cual necesita ser satisfecha para así incrementar el bienestar de una persona o familia. Para el presente proyecto de título el concepto de privacidad a desarrollar va a ser entendido como *la libertad que posee una familia o persona dentro de una vivienda, que permite la satisfacción y dónde se experimentan circunstancias íntimas que se alejan de situaciones públicas.*

### 3.2.1 Subcategoría de análisis: privacidad

La temática a desarrollar en el presente ítem tiene por objetivo establecer diversas características en relación a la privacidad. Para así poder establecer una medición de la variable por medio del protocolo de entrevista, evidenciando el cumplimiento de la misma.

En cuanto a las características que posee el concepto de privacidad se puede establecer que existen cinco subcategorías (Velasco, Mercado y Reyes, 2014); (Velásques, Gomes y Cardona, 2017) las cuales se identifican como:

- 1. Personalización de la vivienda:** Al momento de entrega de las viviendas todas resultan ser parecidas entre sí. Sin embargo a medida que transcurre el tiempo se pueden evidenciar la manera de habitar que poseen las familias en su espacio privado. Es decir los individuos que residen en la vivienda poseen libertades referentes a la apariencia de la vivienda por medio de cuadros, pintura, fotos, revistas, cuadros, etc. Por consiguiente la personalización de la vivienda permite diversos espacios para incentivar las relaciones sociales entre la familia. Igualmente en concordancia con Aragonés y Pérez-López, el proceso de personalización de un inmueble posee una relevancia mayor, ya que dicho proceso permite el origen de vínculos (Aragonés y Pérez-López, 2009). Es decir, cuando se producen modificaciones y decoraciones personales dentro de una vivienda las personas se sienten más cómodas, y a su vez generan un sentimiento de pertenencia con el inmueble.

- 2. Tranquilidad:** La privacidad es una dimensión necesaria para la vida en familia. Asimismo la vivienda debe proveer un ambiente de calma, permitiendo a sus habitantes descansar en los momentos que sea necesario. Por consiguiente es dentro de un inmueble donde se establecen las interacciones con todos los miembros que residen dentro del hogar, es por ello se fomenta la conformación de un ambiente positivo, en el cual las personas se puedan desarrollar y expresar diversos afectos. De acuerdo con la OPS aquel contexto se denomina ambiente familiar, el cual influye directamente en el bienestar emocional y mental de los miembros de la familia (OPS, 2009). Por tanto si existe un ambiente familiar negativo dentro de una vivienda, caracterizado por violencia intrafamiliar, abuso sexual, entre otros, se genera un clima de inseguridad y estrés el cual afecta principalmente a los niños y niñas que se encuentran en pleno desarrollo.

Por otra parte en concordancia con el documento propuestas para Chile, se establece que la vivienda es un determinante de la salud de las personas que residen en ella. Asimismo se destaca que si dentro de una vivienda existe un ambiente negativo, esta posee características iguales a un entorno de estrés que se puede experimentar en el trabajo. Es por ello que se fomenta la aparición de desequilibrios entre los miembros de un grupo familiar (Gobierno de Chile, 2008). De acuerdo con la argumentación anterior se puede evidenciar que el ambiente dentro de un inmueble es trascendental, es por ello que se considera relevante que este sea positivo en todo momento y que se fomente por medio de los vínculos entre los miembros de una familia.

- 3. Separación del dominio público:** La propia estructura de la vivienda permite una división entre la privacidad que experimenta una familia en su hogar, en relación al ámbito público. Asimismo tal como se menciona anteriormente, dentro de la vivienda debe promoverse un ambiente favorable de calma. No obstante dicho escenario puede verse perturbado debido al ineficiente aislamiento acústico, el cual permite que penetren ruidos externos molestos dentro del inmueble. Sobre todo en comunidades cerradas dónde pueden existir situaciones tales como música en volumen alto, conversaciones en pasillos, gritos de niños o niñas, entre otros. De

acuerdo con el Gobierno de Chile, dicha aislación se denomina confort acústico y este es considerado eficiente cuando ruidos externos no perturban el descanso, la comunicación, el desarrollo de las actividad y la salud de las personas (Gobierno de Chile, 2009). Tal como puede evidenciarse en las argumentaciones anteriores cuando se perturba el ambiente de comodidad dentro de un inmueble, esta situación puede repercutir de forma dañina y negativa para la salud de las personas que residen en el mismo.

- 4. Soledad:** En una vivienda cualquiera que sea esta, existen espacios dónde todos los habitantes interactúan en conjunto. Sin embargo también se experimentan otros ambientes considerados personales, como lo son principalmente las habitaciones. Igualmente la privacidad experimentada dentro de un inmueble es un factor fundamental para el desarrollo de la vida familiar. De acuerdo con las autoras Lentini y Palero, la privacidad y soledad puede experimentarse tanto de forma individual como familiar. Siendo esta fundamental para el desarrollo de actividades tales como descansar, dormir, estudiar, limpiar, entre otros. Asimismo la ausencia de dicho proceso fomenta los riesgos para la salud física y mental de las personas, tales como infecciones, estrés y aumento de accidentes dentro del hogar (Lentini y Palero, 1997). Dicho de otra manera, la soledad y privacidad dentro de una vivienda es considerada una necesidad constante la cual debe ser satisfecha de forma eficiente, para así evitar situaciones que ponen en peligro la salud tanto mental como física de las personas que residen en un inmueble.

Por otro lado se puede constatar que el Gobierno de Chile considera la privacidad como un elemento de bienestar dentro de la vivienda, junto con otras variables como: la seguridad, la temperatura, el aislamiento acústico, la humedad, y la estructura de la vivienda (Gobierno de Chile, 2018).

- 5. Intimidad:** Entendida como aquellos comportamientos y sentimientos que se mantienen fuera del alcance del público. La intimidad dentro de una vivienda se expresa por medio de las relaciones familiares que posee un conjunto familiar. En efecto, las

personas que residen dentro de un inmueble poseen comportamientos contrarios a los que se muestran en público, en concreto se puede fomentar las demostraciones de afecto físico, conversaciones de temas controversiales o privados, entre otros. Es por ello que se considera fundamental que exista un espacio para que así las personas puedan desarrollarse y satisfacer sus necesidades de mejor forma. De acuerdo con la autora Patricia Gazmuri la vivienda es considerada como un bien primordial para las personas, debido a que permite el fortalecimiento como también desarrollo íntegro de la familia. Igualmente propicia el equilibrio emocional dentro del ambiente familiar, logrando así una estabilidad que repercute directamente en la salud de los miembros que residen en un inmueble (Gazmuri, 2013). De acuerdo a la línea argumentativa anterior, la vivienda permite que las familias puedan poseer un ambiente de intimidad dentro de la misma. En consecuencia si no se dispone de aquella necesidad dentro de un inmueble, se genera un desequilibrio en la familia junto con la aparición de factores riesgosos para la salud mental y física de los miembros que residen en este.

#### 4. Entorno

En concordancia con la línea argumentativa del presente proyecto de título, se desarrollará la segunda categoría identificada como la temática de entorno. Es por ello que se establecerán diversas definiciones las cuales permitirán la comprensión del término.

De acuerdo con el diccionario de la lengua española entorno significa, lo que rodea a un ambiente, refiriéndose este último a un conjunto de condiciones sociales, físicas, etc., que posee un lugar (Real Academia Española 2018). Es decir, se describe al entorno como un lugar que posee condiciones de diverso tipo, las cuales rodean a las personas que interactúan con él. Dicha afirmación puede relacionarse con el concepto de vivienda, debido a que ambos términos se denominan como lugares acondicionados para el desarrollo de las interacciones humanas. Por consiguiente puede definirse el concepto entorno como *“el espacio geográfico donde vivimos y el conjunto de elementos y condiciones que se encuentran en ese espacio”* (Organización Panamericana de la Salud, 2009). En relación a la definición antes implementada puede

observarse que el concepto de entorno nuevamente posee similitudes con el término vivienda. Sin embargo el entorno constituye a un espacio o lugar más amplio, es decir, no sólo abarca a una vivienda sino que a un conjunto de ellas. Por último el término entorno se considera como un *“espacio donde se desarrolla nuestra vida en estrecha relación e influencia mutua con los otros elementos que lo conforman como el agua, el aire, las plantas, los animales, los seres humanos y las interrelaciones que se dan entre ellos”* (Organización Panamericana de la Salud, 2009). En concordancia con la definición establecida con anterioridad, puede evidenciarse que el entorno es un término relevante para las personas que interactúan constantemente con él. Debido que al igual que la vivienda, las personas desarrollan diversos vínculos dentro del entorno. En el cual a su vez será compartido con otras personas llamadas vecinos, con los cuales se establecen diversos tipos de relaciones interpersonales.

En relación a la importancia que posee el término entorno, el autor Mc Donald afirma *“si este es adecuado, suplirá o complementará a la vivienda en sus posibles deficiencias, pudiendo los habitantes recurrir al barrio o a los servicios comunales o urbanos para mejorar su calidad de vida. Al revés, una vivienda ubicada en un barrio deteriorado o deficitario, no puede, por la condición sistémica del hábitat, ser totalmente adecuada”* (Mc Donald, 1985).

Como se puede apreciar en el fragmento anterior el entorno es un factor fundamental, ya que permite satisfacer las necesidades de las personas aun cuando una vivienda no pudiese hacerlo. Es por ello que la variable entorno al igual que la variable vivienda se considera relevante para la investigación, ya que ambas constituyen dos conceptos que permitirán evidenciar la felicidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar.

Por último, en relación a la definición implementada sobre entorno, se establecerá en relación a las características que posee la investigación. Identificándose como: *El espacio en el que se desarrolla la vida familiar e individual, el cual permite satisfacer necesidades mediante el establecimiento de relaciones estrechas entre seres humanos –vecinos-, animales, naturaleza, etc.*

#### 4.1 Categoría de análisis: Seguridad

Como se menciona anteriormente la temática de seguridad corresponderá a un indicador el cual será implementado más adelante en el ítem análisis de la información. Para comenzar a desarrollar el concepto se estima necesario definirlo. Siguiendo con la línea argumentativa el concepto de seguridad proviene del latín *securitas* cuya definición se establece como, “*que asegura el buen funcionamiento de algo, precaviendo que este falle, se frustre o se violente*” (Centro Nacional de Información de Calidad, 2012). De acuerdo con la definición anteriormente establecida se puede observar que el término seguridad se puede asociar al término tranquilidad, debido a que garantiza el buen funcionamiento ya sea de una ciudad, de una agrupación o conjunto. Del mismo modo se puede relacionar el concepto de seguridad en torno a una necesidad, la cual puede estar presente dentro de un grupo determinado de personas. Por otro lado de acuerdo a la ONU considera el concepto de seguridad como un derecho al que todas las personas puedan acceder y puedan vivir en paz, tranquilidad, seguridad y dignidad (ONU, 2010). Como se puede apreciar en el fragmento anterior la seguridad se considera relevante debido a que constituye un derecho para conformar una vida digna y tranquila, evitando situaciones riesgosas para las personas. De acuerdo con la argumentación anterior el concepto de seguridad establecido dentro de una comunidad se denomina seguridad ciudadana, el cual tiene por finalidad la acción integrada de la ciudadanía destinada asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y utilización pacífica de los espacios comunitarios (Centro de Investigación Parlamentaria, 2005). La argumentación anterior permite establecer que el concepto de seguridad se asocia principalmente con la convivencia pacífica. La cual debe ser implementada dentro de una comunidad que posee espacios comunes a utilizar, donde se establecen diversas relaciones interpersonales.

Por último por medio de las definiciones anteriormente empleadas puede observarse que la seguridad se considera necesaria dentro de una comunidad. Ya que permite el establecimiento de espacios que incentivan la convivencia pacífica y la tranquilidad. Es por ello que debido a las características que posee la presente investigación se desarrollará el concepto de seguridad ciudadana el cual se relacionará con las definiciones de seguridad anteriormente establecidas. Entiendo el concepto de seguridad como *la acción de un conjunto residencial para asegurar el buen funcionamiento de su comunidad e incentivar la convivencia pacífica*.

#### 4.1.1 Subcategorías de análisis: Seguridad

Para poder operacionalizar el concepto de seguridad y llevarlo a un concepto más concreto, se establecerán diversos factores que permiten determinar la medición de la variable. Con la finalidad de evidenciar el cumplimiento de la misma.

El autor Monardes define cinco factores de riesgo con respecto a la seguridad que debe poseer un entorno (2010). Los cuales van a ser identificados como:

- 1. Iluminación:** Este factor se considera relevante en cuanto a la percepción de la seguridad, debido a que mientras exista mayor iluminación en el entorno de las viviendas mayor, se considera un aumento de la protección de los habitantes. Asimismo el alumbrado público permite la circulación libre de las personas en horarios donde la luz de día es inaccesible, inclusive fomenta el desarrollo de actividades destinadas en horarios nocturnos. De acuerdo al autor Antonio Hurtado, el ser humano desde siempre ha intentado controlar el proceso de iluminación y oscuridad. A medida que comenzó a transcurrir el tiempo la luz artificial ha permitido sobre todo en periodos nocturnos, que las personas puedan ejercer diversas actividades de cualquier tipo. Inclusive cuando la iluminación es mayor se incrementa un sentimiento de seguridad en los individuos (Hurtado, 2015). Dicho de otra manera, la el alumbrado público permite que las personas tengan mayor seguridad donde residen y asimismo puedan transcurrir libremente en horas cuando la luz de día es insuficiente. En consecuencia cuando no existe una eficiente iluminación externa, las personas se sienten más inseguras en el lugar donde residen, es por ello que se coarta dicha libertad de transitar por el barrio en horarios nocturnos.

Por otro lado no basta solamente con poseer suficiente iluminación pública, sino que también esta debe estar en buen estado evitando así sectores sin iluminar. En concordancia con el documento sistema guiado de inspección de alumbrado público, se puede aseverar que los postes de iluminación pública deben estar a cada momento en buen estado, ya que solamente de aquella forma

pueden brindar seguridad, eficacia, comodidad de los usuarios, como también rendimiento (Hurtado, 2009).

- 2. Sitios Eriazos:** Los terrenos abandonados, también llamado sitios eriazos presentan un problema circunstancial para los habitantes que viven cerca de los mismos. Ya que por sus características pueden potenciar el consumo de sustancias ilícitas, robos, violaciones, entre otros. De acuerdo con el fondo nacional de seguridad pública cuyas siglas son FNSP, los lugares que poseen espacios públicos abandonados o sitios eriazos son denominados como: lugares con alto nivel de vulnerabilidad físico-espacial. Asimismo en dichos territorios se fomentan factores de riesgos tales como delitos, lo que produce que las personas aumenten sus percepciones de temor e inseguridad. Afectando a su vez el desarrollo de los quehaceres diarios de las personas que residen en dicho territorio (FNSP, 2018).

Por otra parte el Ministerio del Interior y seguridad pública menciona que las viviendas y barrios que se encuentran con escasa iluminación, cercanos a terrenos abandonados, o sitios deteriorados, poseen altos índices de actos delictuales (Ministerio del interior y seguridad pública, 2010). De acuerdo con la argumentación anterior se afirma que los terrenos que poseen alta vulnerabilidad físico-espacial presentan problemas delictuales, lo que genera que el aumento de temor en las personas que residen en aquel lugar. Limitando a su vez el desplazamiento libre en el barrio sobre todo en horarios donde la iluminación natural no es suficiente.

- 3. Tamaño del barrio y organización vecinal:** Los entornos y/o barrios pequeños son propensos a una mejor organización entre vecinos, como también a la consecución de proyectos comunitarios. Si no se dispone de una junta u organización vecinal no se estimula la cohesión social, pudiendo generar inseguridad ante situaciones riesgosas tales como robo. Debido a que no existe confianza en entre los vecinos.

Por otro lado una comunidad puede organizarse tanto de manera formal como informal. De acuerdo con la biblioteca del congreso

nacional para la temática sobre organizaciones formales, se establece la normativa correspondiente a la ley número 19.418 sobre junta de vecinos y demás organizaciones comunitarias. Dónde se menciona dos tipos: organización comunitaria funcional y juntas de vecinos, caracterizándose la primera por componer una personalidad jurídica sin fines de lucro cuya finalidad consiste en representar los intereses que posee la comunidad a la que pertenece.

Con respecto a la segunda se puede mencionar que corresponde a una organización que se compone por medio del territorio al que pertenecen las personas, la cual permite promover el desarrollo, colaborar con entidades provenientes del Estado y proteger los intereses de los vecinos en todo momento (BCN, 2014). De acuerdo con la información establecida anteriormente las comunidades deben poseer organizaciones formales que permitan la protección de sus intereses en todo momento. No obstante para ello se debe fomentar la participación y cohesión por medio de la identidad comunitaria, para que así se puedan optar por constantes mejoramientos dentro del barrio sobre todo en comunidades construidas bajo subsidios estatales.

- 4. Vigilancia:** Se refiere a la protección derivada de organismos tales como carabineros de Chile y/o departamento de protección civil. Debido a que las personas perciben que los servicios establecidos por esas instituciones son eficaces al momento de que se generen situaciones riesgosas. Al mismo tiempo corresponde al Estado establecer entidades que permitan constatar vigilancia y protección frente a situaciones que limiten la seguridad en las personas. De acuerdo con el documento plan nacional de seguridad pública y prevención de la violencia y el delito desarrollado por el Ministerio del Interior, la seguridad es considerada como un derecho humano básico el cual permite a su vez la consecución de otro tipo de necesidades. Asimismo cuando se fomenta la protección de aquel derecho en la sociedad, se produce la mejora tanto de la cohesión como de la convivencia de todas las personas generando a su vez confianza mutua y el desarrollo pleno en sociedad (Ministerio del Interior, 2014).

Por otro lado como se menciona anteriormente existen instituciones encargadas de establecer control y tranquilidad en situaciones que lo ameriten. Tal es el caso de la institución Carabineros de Chile, siendo su función principal la de resguardar los derechos humanos de las personas por medio de la protección y el orden público. Evitando así situaciones riesgosas tales como actos delictuales, y a su vez proporcionando apoyo en escenarios de emergencias, catástrofes, entre otros (Carabineros de Chile, 2016). Dicho de otra forma la institución Carabineros de Chile es un organismo especializado en establecer seguridad, e imponer orden en situaciones riesgosas que lo ameriten. Es por ello que las personas confían y se sienten más seguras cuando recurren a dicho organismo. De acuerdo con la autora Lucía Dammert dentro de las organizaciones provenientes desde el gobierno, Carabineros de Chile es considerada la institución que genera mayor confianza en las personas. Siendo aquel hecho relevante debido a que si no existe un sentimiento de seguridad en las labores que poseen los organismos de control, se genera una fragmentación y las personas comienzan a perder interés los mismos (Dammert, 2016). Dicho de otra manera, cuando las personas comienzan a desconfiar de instituciones de control se produce una disminución sobre la utilidad que posee dicho organismo. Es por ello que después puede ser considerado prescindible y a su vez puede aumentar el sentimiento de malestar y temor en la sociedad.

- 5. Drogadicción:** Resulta un problema recurrente debido a que en muchas ocasiones las personas que consumen sustancias ilícitas cometen actos delictuales de cualquier índole (en propiedades, asaltos, hurtos, intimidaciones, etc.) Por consiguiente el tráfico y/o consumo de drogas fomenta la inseguridad en las personas, y a su vez es un ejemplo nefasto para niños, niñas y adolescentes en pleno desarrollo ya que pueden observar dicha situación en su barrio o comunidad e imitarla.

Por otro lado la drogadicción es un acto que perjudica de manera negativa tanto a la persona que consume sustancias ilícitas como también al entorno donde se inserta aquel individuo. En concordancia con el Ministerio de Salud cuyas siglas son MINSAL, el consumidor realiza una conducta riesgosa para su salud como

también para su desempeño social. Asimismo se pueden fomentar factores riesgosos tales como actos delictuales, relaciones sexuales inseguras, problemas familiares, pérdidas monetarias, entre otros (MINSAL, 2013). De acuerdo con la argumentación anterior la persona que consume sustancias ilícitas daña trascendentalmente su salud y a su vez dicha situación afecta a familiares del consumidor como también a terceros y a la sociedad.

Por lo que se refiere a la relación entre drogadicción y el acontecimiento de actos delictuales, se ha desarrollado el documento drogas en Chile: fronteras, consumo e institucionalidad, de las autoras Pía Greene, Sarah Fynmore y Antonia Vinagre. Donde se establece que las personas que poseen consumo problemático de drogas cometen actos delictuales. Inclusive se afirma que mientras más excesivo y complicado sea el consumo, la persona va incurrir aún más en situaciones de delitos (Greene, Fynmore y Vinagre, 2018). En otras palabras las personas que presentan consumo problemático y frecuente de sustancias ilícitas incurrir mayormente en situaciones delictuales como robos, ya que el efecto de las drogas genera mayor ansiedad y desesperación por obtener dicha sustancia. Por otro lado el organismo encargado de la prevención y rehabilitaciones de los individuos que consumen drogas, es el Servicio Nacional de drogas y alcohol cuyas siglas son SENDA. Dentro de sus labores de prevención destaca la implementación de información sobre los efectos que generan las sustancias ilícitas, la cual es otorgada a personas adultas, padres, niños, niñas y adolescentes (SENDA, 2017). En relación a la argumentación anterior la institución SENDA permite otorgar información a tiempo sobre la temática de drogas y alcohol, fomentando así la prevención de dichas acciones nefastas para las personas.

#### **4.2 Categoría de análisis: Barrio**

De acuerdo con diversos autores el concepto de barrio posee una ambigüedad, la cual no permite establecer un concepto único sobre el mismo. Tal como lo menciona Tapia al afirmar que *“se advierten dos importantes dificultades relacionadas con la escala de barrio: su enorme ambigüedad conceptual y el problema de su delimitación”* (Tapia, 2013). En concordancia

con la línea argumentativa, los autores Guo y Bhat afirman que *“el concepto barrio es un concepto vago, y consecuentemente, la mayoría de las investigaciones a menudo no proveen de un término con una definición explícita”* (Guo y Bhat, 2007). Como puede apreciarse en los fragmentos establecidos con anterioridad en la literatura no existe una definición exacta sobre el significado del término barrio, debido a las constantes confusiones que derivan de dicho concepto. Es por ello que con la finalidad de implementar la definición de barrio en la presente investigación, se realizará un análisis de dos definiciones las cuales se aproximan al significado del término barrio. Para luego establecer una definición de barrio a utilizar en el proyecto de título.

Primeramente se destaca la definición de Anderson, quien define al barrio como *“una pequeña zona ocupada por un número limitado de gente que vive en una proximidad cerrada y en contacto frecuente, un grupo primario cara a cara”* (Anderson, 1965). De acuerdo con la definición anterior de barrio se puede observar que se caracteriza por ser un territorio determinado donde se conforma una comunidad. A la cual pertenece un número limitado de personas que interactúan diariamente. Es en esta interacción donde puede relacionarse la variable entorno, es por ello que puede mencionarse que tanto el entorno como el barrio son conceptos relevantes. Debido a que conforman los espacios necesarios para que las personas que residen en dicho lugar puedan relacionarse con otras. Por otro lado destaca la definición implementada por el diccionario de la lengua española, entendiendo al barrio como *“un grupo o aldea dependientes de otra población, aunque estén apartadas de ella”* (Real Academia Española, 2018). En relación a la definición anterior se puede evidenciar el concepto de barrio como un grupo independiente el cual pertenece a una población nacional. Es decir, los barrios son agrupaciones comunitarias las cuales se encuentran apartadas debido a un espacio geográfico, sin embargo no dejan de pertenecer a la población del país.

Para la presente investigación se considera necesario definir al barrio como una *zona geográfica cerrada en la que reside un número limitado de personas, las cuales se interrelacionan diariamente y satisfacen en conjunto sus necesidades y/o anhelos.*

#### 4.2.1 Subcategorías de análisis: Barrio

Con la finalidad de establecer una operacionalización del término barrio, en el presente ítem se establecerán diversos factores que caracterizan y agrupan la variable. Cuya finalidad es realizar una medición por medio del protocolo de entrevista a implementar en el presente proyecto de título. Para así evidenciar el cumplimiento de la variable.

En relación a la argumentación anterior se pueden determinar cinco factores que inciden en la formación de un buen barrio (MINVU, 2016; Grenee y Fuentes, 2006). Los cuales se identifican como:

- 1. Espacios Comunitarios:** Un buen barrio debe contar con ambientes de acceso público y/o comunitario tales como áreas verdes, paisajes naturales y buena gestión de residuos. Dichos contextos permiten a su vez la interacción de los vecinos de forma diaria. Igualmente el Ministerio de Vivienda de acuerdo a sus programas permite establecer que, las personas que obtuvieron sus viviendas por medio de una postulación colectiva las cuales conviven en una comunidad cerrada, pasan a denominarse condominio social. Dónde los habitantes poseen ciertas obligaciones en relación a espacios comunes a los mismos, dicha responsabilidad se establece por medio de un contrato de copropiedad (MINVU, 2018). Es decir, los vecinos y vecinas que poseen espacios comunes tales como áreas verdes, juegos, canchas, entre otros deben proporcionar constante responsabilidad, cuidado y respeto por dichos lugares. Para que así estos espacios no se deterioren y permitan el incremento del desarrollo y la cohesión comunitaria. Al mismo tiempo con la finalidad de que se fomenten las relaciones interpersonales dentro de un barrio o comunidad, el Ministerio de Vivienda ha desarrollado un programa el cual se denomina quiero mi barrio. El cual se encarga de la implementación y recuperación de barrios deteriorados, permite el mejoramiento constante de los barrios para que así se logre una mayor cohesión y participación comunitaria (MINVU, 2018). De acuerdo a la argumentación anterior se puede evidenciar que se otorga relevancia al entorno que posee la vivienda, permitiendo a su vez que por medio de programas especializados se puede recuperar e implementar equipamiento comunitario. De modo que las personas que residen en aquel lugar puedan generar mejores vínculos, participación y cohesión comunitaria.

Por otra parte los autores Héctor Berroeta, Andrés Dí Masso y Tomeu Vidal establecen que el espacio público comunitario es trascendental para la vida de las personas, ya que en este se generan diversos vínculos entre vecinos debido al constante proceso de interrelación. Asimismo plantean que en una comunidad existe un factor denominado conexión grupal con el territorio el cual determina la participación comunitaria. Dicho proceso va a depender principalmente de las experiencias obtenidas por medio de actividades establecidas dentro del espacio público comunitario (Berroeta, Di Masso y Vidal, 2016).

- 2. Bajo nivel de hacinamiento:** En un barrio los habitantes se deben sentir cómodos, es por ello que no se incurre en la necesidad de realizar ampliaciones en los hogares. Asimismo las viviendas sociales poseen ciertos estándares de construcción los cuales poseen especificaciones, siendo una de ellas el tamaño de las viviendas. De acuerdo a la normativa correspondiente las viviendas deben contar con un mínimo de cuarenta y dos metros cuadrados (MINVU, 2017). En concordancia con la argumentación anterior las viviendas sociales poseen una normativa con respecto a su tamaño, el cual va a depender del tipo de viviendas y proyecto que se ejecute.

Por otro lado las autoras Lentini y Palero mencionan que cuando una vivienda posee un tamaño reducido, esta no resulta eficiente y puede afectar de manera negativa el desarrollo de las personas que residen en ella. En consecuencia se genera hacinamiento dentro del hogar afectando principalmente la libertad, privacidad y el adecuado desplazamiento por la vivienda. Asimismo dicha situación fomenta la aparición de problemas en la salud física y mental de las personas, junto con el incremento de accidentes dentro de la vivienda (Lentini y Palero, 1997). Dicho de otra manera, cuando un inmueble es reducido este no se considera adecuado para la realización de los quehaceres diarios de las personas que residen en él. Asimismo dicha situación genera hacinamiento junto con el deterioro del estado de salud y un aumento de accidentes en la vivienda, que afectan de forma negativa la vida de las personas.

- 3. Pavimentación:** El barrio debe contar con calles en buen estado junto con espacios para estacionamiento, los cuales permitan el buen acceso y la comodidad de las personas. Así pues la pavimentación

fomenta la libre circulación de las personas como también la permanencia de las mismas, sobre todo épocas de invierno cuando se imposibilita el acceso a calles de tierra debido a la formación de barro. De acuerdo con el documento manual de elementos urbanos sustentables, la pavimentación es caracterizada por permitir: seguridad en el libre desplazamiento y permanencia de las personas, sistema eficiente para el drenaje producido en invierno por las lluvias, fortaleza frente a diversos factores climáticos y comodidad en el desplazamiento libre y permanencia de las personas (MINVU, 2018). Como se puede apreciar en la argumentación anterior la pavimentación es un proceso fundamental para la circulación ilimitada de las personas, permitiendo mayor comodidad y evitando a su vez dificultades para el desplazamiento de peatones y automóviles.

Por otra parte el MINVU ha desarrollado un programa de pavimentación participativa, el cual permite la pavimentación y repavimentación de veredas, calles y pasajes por medio de un comité de participación y la municipalidad (MINVU, 2018). Tal como se puede apreciar desde la política pública de vivienda existe un programa el cual permite el libre acceso, la seguridad y comodidad en barrios que lo necesiten.

- 4. Identidad Comunitaria:** Un barrio necesita poseer construcción o reconstrucción que permita reflejar una identidad o patrimonio cultural de sus habitantes. Por esto se considera fundamental que en una comunidad existan diversos vínculos entre las personas que residen en ella. Con el propósito de que se forme una identidad la cual represente los valores comunitarios y a su vez permita cohesión y desarrollo dentro de la misma. Asimismo el Ministerio de desarrollo social cuyas siglas son MIDEPLAN, menciona que el proceso de identidad en una comunidad permite el desarrollo de vínculo y valores propios, los cuales fomentan el desarrollo social y permite una estabilidad comunitaria. Al mismo tiempo permite mayor cohesión y la influencia de agentes externos, los cuales propician una identidad propia y nueva (MIDEPLAN, 2006). Dicho de otra manera, la identidad comunitaria permite desarrollar diversos vínculos por medio de los cuales se establezca una mayor y mejor cohesión entre las personas. Por el contrario cuando una comunidad posee una identidad deficiente, los vínculos son minoritarios y frágiles, debilitando así las relaciones entre

vecinos como también la cohesión y participación activa dentro de la misma.

- 5. Protección:** En un barrio resulta necesario establecer relaciones seguras entre los habitantes, que permiten la prevención de situaciones riesgosas para las personas. Esto incluye la accesibilidad, prevención de situaciones perjudiciales y prevención de riesgos naturales, tales como incendios, temblores, entre otros. Por otro lado las relaciones que se establecen dentro de una comunidad se fomentan por medio de la identidad, la cohesión y participación dentro de una comunidad o barrio. En concordancia con el documento identidad, comunidad y desarrollado elaborado por el MIDEPLAN, en una comunidad deben promoverse mayores vínculos para así generar un sentimiento de pertenencia a la misma (MIDEPLAN, 2016). Con respecto a la argumentación establecida con anterioridad para que una comunidad posea relaciones seguras junto con un sistema de protección comunitaria frente a situaciones de riesgo, esta debe poseer vínculos que permitan el desarrollo, la cohesión, participación y un sentimiento de pertenencia a la misma. Sólo así se podrá lograr mayor organización y protección proveniente de los propios miembros de la comunidad.

### 5. Grados de Satisfacción

En concordancia con las características que posee la presente investigación, resulta necesario establecer diversos grados de satisfacción los cuales tendrán por finalidad determinar si la comunidad Cuno Kaweskar presenta una felicidad acrecentada, mediana o baja en relación a sus viviendas y entorno inmediato. Es decir, por medio de los grados de satisfacción se identificarán los criterios a cumplir y en base a ellos se determinarán de qué forma se evidencia la felicidad. Para ello se requerirá primeramente realizar la recolección de información para luego transcribirla y utilizarla mediante a fragmentos u opiniones de la comunidad Cuno Kaweskar. Por consiguiente se llevará a cabo un análisis de contenido dónde se utilizará el método de **saturación de la información**. Con la finalidad de evidenciar si los indicadores analizan inciden directamente en la felicidad de la comunidad Cuno Kaweskar.

Por otro lado, las categorías de análisis se ordenarán a través de una **escala nominal**, la cual se utiliza principalmente en la metodología cualitativa, debido a que trabaja con categorías y no con valores numéricos. A su vez se caracteriza por establecer categorías a modo de ordenar las mismas, sin que estas sean una más importante que la otra o viceversa. Sin embargo si el investigador así lo estima se le puede agregar un número solamente como indicador. (Coronado, 2007).

A continuación se establecerá un esquema dónde se establecerán los grados de satisfacción.

<u>Grados de satisfacción</u>
<b>1. Habitabilidad.</b>
<b>2. Privacidad.</b>
<b>3. Seguridad.</b>
<b>4. Barrio.</b>

Es en base a los grados establecidos en el esquema anterior se podrá analizar la información correspondiente a las percepciones de la comunidad Cuno Kaweskar en base a dichas categorías. Por último se evidenciarán la correlación directa con la felicidad, debido a que la investigadora interpretará los datos y evidenciará si los requerimientos en base a las categorías y subcategorías de análisis se cumplen o no.

# **Capítulo Número Tres**

## **Marco Metodológico**

## 1. Fundamentación Metodológica

La presente investigación posee un carácter cualitativo, es decir, permite “*comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto*” (Sampieri, 2014). Tal como lo expresa el párrafo anterior, la investigación cualitativa centra su interés en la comprensión de los relatos, ocupaciones, actividades, etc., que aportan los participantes en una temática de investigaciones. Es decir, posee un enfoque interpretativo. Por consiguiente para el presente proyecto de título, el modelo cualitativo entrega diversas herramientas fundamentales para el desarrollo y análisis de la temática. Como lo son los diversos modos de recolección de información –observación, entrevista, focus group, entre otros-, validación de la información y análisis de datos. Para el caso de la comunidad Cuno Kaweskar se analizarán las percepciones que poseen los miembros –que compondrán la muestra- en torno a tres subcategorías implementadas. Para luego establecer un análisis que permita determinar por medio de una escala de satisfacción residencial, en qué nivel de felicidad –bajo, intermedio, alto- se encuentran.

Por otro lado las investigaciones de tipo cualitativo se utilizan principalmente en temáticas que han sido escasamente estudiadas. Tal como lo plantea Sampieri “*También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico*” (Sampieri, 2014). De acuerdo con el fragmento anterior puede considerarse el presente proyecto de título como una investigación innovadora, debido a que –como se mencionó en el capítulo marco teórico- no se presencian estudios que asocien en concepto de felicidad en vivienda en Chile.

Para concluir se estima pertinente establecer la importancia que posee la metodología para la disciplina de Trabajo Social. Como se mencionó anteriormente el modelo cualitativo se enfoca en el estudio o investigaciones sobre temáticas relacionadas con las percepciones, problemáticas, puntos de vista, etc., de un grupo determinado. Es por ello que permite información oportuna y basada en relatos los cuales no son manipulados por el investigador. Es en este escenario dónde pueden estudiarse temáticas sociales y controversiales relacionadas con políticas públicas, como lo son salud, educación, adulto mayor, vivienda, etc. Es decir, permite aportar información la cual es utilizada por Trabajadores Sociales y en base a ella

intervenir, o en alguno de los casos realizar un seguimiento de la investigación para así poder establecer mejores lineamiento, entre otros.

## 2. Tipo de Investigación

Como se expresó en el apartado anterior, la presente investigación posee un enfoque cualitativo. Caracterizándose principalmente por dos funciones a cumplir:

- I. Posee un carácter *inductivo*, permitiendo establecer un estudio que parte desde algo particular, es decir, la investigación aplicada a la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana. Hasta algo más general, como lo es las retroalimentaciones a establecer desde la institución Borde Urbano.
- II. Posee un carácter *interpretativo*, por lo que permite estudiar las significaciones en torno a las percepciones que -en el caso del proyecto de título presente- posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana, sobre la felicidad que se experimenta por el motivo de poseer una vivienda propia.

En relación a la tipología se puede establecer como una **investigación exploratoria** debido a que en la actualidad la temática de felicidad en vivienda en Chile, es escasamente estudiada. De acuerdo con el material bibliográfico metodología de la investigación sexta edición, las investigaciones exploratorias se utilizan cuando se estudian circunstancias y/o temáticas las cuales no se han analizado anteriormente. Todo ello con el propósito de generar nuevos conocimientos que pudiesen contrarrestar y/o perfeccionar los ya existentes.

## 3. Diseño de investigación cualitativa

De acuerdo con el autor Sampieri la investigación cualitativa posee diversos diseños los cuales van a depender de la naturaleza, objetivos y preguntas del estudio o temática. Entre estos se van a encontrar los siguientes:

- ✚ Diseño Etnográfico.

- ✚ Diseño Narrativo.
- ✚ Diseño de Investigación – acción.
- ✚ Diseño de Teoría Fundamentada.
- ✚ Diseño Fenomenológico.

En relación a la temática establecida en el presente proyecto de título se trabaja de acuerdo al **diseño fenomenológico**. El cual permite comprender las vivencias de personas que puedan o pudieron compartir dicha experiencia sobre un fenómeno. Con la finalidad de analizar sus diferentes perspectivas.

Para el contexto de la comunidad Cuno Kaweskar por medio del enfoque fenomenológico, se podrá establecer distintas experiencias, respecto de la felicidad que se experimenta al poseer una vivienda propia.

#### 4. Problemática

En Chile actualmente el Ministerio de Vivienda y Urbanismo realiza diversas mediciones y/o estudios posteriores a la entrega de una vivienda, utilizando metodologías tanto cuantitativas como cualitativas. En estas investigaciones se realizan encuestas y/o entrevistas a los involucrados, es decir, personas que han podido edificar, agrandar y reconstruir sus viviendas por medio de subsidios correspondientes. Asimismo se implementan a comunidades que han recibido proyectos de equipamiento comunitarios, barrios, entre otros. Lo que se traduce en informes sobre usos y hábitos de las viviendas, satisfacción y experiencia residencial, percepciones sobre calidad de vida, sólo por mencionar algunos. Sin embargo referente a la temática de felicidad en vivienda, no se han podido observar estudios que agrupen estos dos conceptos. Es en este contexto en dónde se genera la problemática debido a que los estudios provenientes del Ministerio de Vivienda y Urbanismo se preocupan exclusivamente de la vivienda desde una mirada estructural.

Con esto se hace referencia a que en muchas de las ocasiones los cuestionarios y/o entrevistas estandarizadas poseen preguntas en torno a temáticas de iluminación, materiales de construcción, ventilación, revestimiento entre otros. Asimismo las respuestas aquellas preguntas son del todo acotadas por lo que no abarcan la totalidad de las percepciones que puede poseer una persona o comunidad al momento de aplicación de los instrumentos.

Por otro lado la institución Borde Urbano considera que las evaluaciones posteriores a la entrega de la vivienda poseen un enfoque erróneo, debido a que desde el Gobierno deberían establecer los efectos que produce una vivienda en una comunidad, barrio o familia. Por consiguiente la presente investigación le permitirá a Borde Urbano establecer una retroalimentación en torno a sus proyectos, integrando un contexto social a las evaluaciones posteriores a las entrega de las viviendas.

## **5. Objetivos de Investigación**

A continuación se establecerán los objetivos por los cuales se articula y se desarrolla el presente proyecto de título:

### **Objetivo General:**

- Interpretar las percepciones sobre su vivienda propia y entorno inmediato que posee la comunidad Cuno Kaweskar perteneciente a la comuna de Villa Alemana desde el concepto de Felicidad.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar las percepciones sobre la satisfacción residencial de la vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kawekar de Villa Alemana.
- Describir las percepciones sobre la satisfacción residencial de la vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.

## **6. Preguntas de Investigación**

Las preguntas de investigación permiten establecerse con la finalidad de que la temática al responder a ella sea capaz de cumplir con los objetivos planteados con anterioridad. A continuación se determinarán las preguntas a responder en el presente proyecto de título:

- ¿Cuáles son las percepciones que tiene la comunidad Cuno Kaweskar, respecto de la felicidad posterior a la entrega de una vivienda propia, en la comuna de Villa Alemana, durante el año 2018?
- ¿Cuáles son las percepciones de la comunidad Cuno Kaweskar desde los significados satisfacción respecto a la vivienda recibida tanto desde su habitabilidad como privacidad?
- ¿Cuáles son las percepciones de la comunidad Cuno Kaweskar desde los significados de satisfacción respecto del entorno de la vivienda considerando el Barrio y la seguridad?

## 7. Fuentes de recolección de datos

La recolección de datos permite recabar información de los participantes de la investigación en un ambiente natural. Para ello existen diversos métodos los cuales van a ser implementados por el investigador, de acuerdo al propósito del estudio.

Para la presente investigación se establecerán la siguiente fuente de recolección de información:

- ✚ Entrevista. Caracterizándose por ser flexible e íntima, al tratarse de un proceso de comunicación entre dos personas –emisor y receptor-. Por consiguiente existen tres tipos de entrevistas: abiertas, semiestructuradas, cerradas. Para la presente investigación se utilizará la entrevista **semiestructurada**.

## 8. Colectivo

Las muestras son el centro de la información de las investigaciones, es por ello que poseen un carácter relevante dentro de la investigación. Asimismo no son representativas de la población y se eligen de acuerdo a la naturaleza de la investigación De acuerdo con el autor Sampieri en la metodología cualitativa se compone una muestra inicial, sin embargo se pueden agregar otro tipo de unidades. Por consiguiente existen diversos tipos de muestras, para el presente estudio se utilizará la **muestra homogénea**. Esta se

caracteriza por que la muestra posea un perfil idéntico entre sí o puedan compartir rasgos similares.

Por otro lado de acuerdo al diseño de investigación fenomenológico y a la naturaleza del presente proyecto de título, la muestra con la que se trabaja se compondrá de diez personas de la comunidad Cuno Kveskar.

## 9. Protocolo de Entrevista

La presente categoría se encuentra relacionada con el instrumento de entrevista que se aplicará a la comunidad Cuno Kaweskar, al momento de la recolección de información.

<b><u>Protocolo de Entrevista</u></b>	
<b>Preguntas de identificación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podría decirme ¿cuál es su nombre?</li> <li>2. ¿Qué edad tiene?</li> <li>3. ¿Cuál es su estado civil?</li> <li>4. Podría decirme ¿Cuál es su oficio o profesión?</li> </ol>
<b>Preguntas de Introducción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?</li> <li>2. A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia?, ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?</li> <li>3. Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?</li> </ol>
<b>Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?</li> </ol>

**desde su habitabilidad y  
privacidad que posee la  
comunidad Cuno Kaweskar  
de Villa Alemana.**

2. En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?
3. A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?
4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?
5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?
6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?
7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?
8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión de qué forma su casa permite una separación entre el modo

	<p>de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?</p> <p>9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?</p> <p>10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?</p>
<p><b>+ Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.</b></p>	<p>1. A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?</p> <p>2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?</p> <p>3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?</p> <p>4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección</p>

que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?

5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?
6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?
7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?
8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?
9. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad?, ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?
10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.?, ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o

	temblores,?, ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?
<b>Preguntas de cierre</b>	¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda? Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?

## 10. Plan de Análisis

Como se menciona anteriormente la metodología a utilizar corresponderá al modelo cualitativo. Primeramente se estima necesario implementar el proceso de recolección de información, donde la investigadora acude a la comunidad con la finalidad de aplicar instrumentos de recolección de datos. Para ello se utilizará el método de entrevista semiestructurada, donde se realizarán preguntas por medio de una pauta establecida con anterioridad. En segundo lugar se realizará la transcripción de la información. Dicho proceso resulta necesario para poder iniciar el ítem de análisis de los datos, donde se establecerán las diversas interpretaciones sobre la información otorgada por la comunidad Cuno Kawekar. A continuación se establecerán los objetivos de investigación los cuales se implementarán en el análisis de la información.

- ✚ Identificar de las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana. A través del objetivo establecido con anterioridad se implementará el análisis en torno a las variables habitabilidad y privacidad. Las cuales se indagaran por medio del protocolo de entrevista.
  
- ✚ Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana. Por medio del presente objetivo se implementará el análisis en torno a las variables de seguridad y barrio. Las cuales se indagaran por medio del protocolo de entrevista.

Para concluir se realizará un proceso de triangulación de información, el cual se desarrollará en el siguiente ítem.

### 11. Triangulación de la información

En el capítulo conformado por el análisis de la información recaba se establecerá un proceso de triangulación. El cual estará instaurado por:

- I. Las percepciones provenientes del colectivo entrevistado, las cuales se analizarán de forma exhaustiva por medio de material teórico y referencial.
- II. La política pública proveniente del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, donde se establecerán los objetivos y lineamientos de la misma, con la finalidad de evidenciar si estos se cumplen de forma eficiente.
- III. El conocimiento proveniente de la entidad patrocinante Borde Urbano, en relación a la situación actual que posee la comunidad Cuno Kawekar.

Cabe destacar que estos tres actores son relevantes para el proceso de investigación ya que participaron activamente del diseño, construcción, implementación y entrega de las viviendas en la comunidad Cuno Kaweskar. Asimismo la triangulación permitirá contrastar la realidad que actualmente posee el colectivo estudiado, en relación a la política de vivienda y la labor que posee la entidad patrocinante.

# **Capitulo Número Cuatro**

## **Análisis**

## 1. Objetivo específico número uno

**Identificar las percepciones sobre la satisfacción residencial de la vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kawekar de Villa Alemana.**

A continuación se procederá al estudio exhaustivo sobre cada categoría correspondiente al objetivo específico número uno, junto con las subcategorías que la componen.

### **1.1 Categoría de análisis: Habitabilidad**

De acuerdo al capítulo marco teórico, el término habitabilidad proviene de la relación que posee una persona con su vivienda. Asimismo un inmueble permite otorgar diversas condiciones propicias, las cuales permiten satisfacer algunas de las necesidades que poseen los individuos que residen dentro del mismo. Es por ello que se identifican un sin número de componentes en torno a la habitabilidad, no obstante para efectos del presente proyecto de título se consideraron solamente cinco subcategorías, las cuales fueron extraídas del documento “Estándares técnicos programa de habitabilidad”, las cuales se identifican como:

- **Energía.**
- **Cocina.**
- **Sellado.**
- **Agua.**
- **Excretas.**

A continuación se realizará un análisis exhaustivo sobre cada una de las sub categorías, donde se establecerán a su vez los diversos relatos del colectivo en relación a sus viviendas.

#### **1.1.1 Subcategoría: Energía**

Actualmente poseer una red de energía eléctrica dentro de un hogar se considera una necesidad básica para el ser humano, con la finalidad de que este se pueda desarrollar en el desempeño de sus actividades principalmente cuando la luz natural no logra hacerlo. Asimismo permite la seguridad dentro de la vivienda, como también una mejor calidad de vida (FOSIS, 2011). Si no

se dispone de ella o si esta posee constantes problemáticas que la influyen propicia un riesgo para la seguridad de las personas. Esto porque se realiza una mala implementación de artefactos electrónicos como también en algunos casos la toma de corriente de forma indebida y/o ilegal generando un riesgo constante para la salud. De acuerdo con las entrevistas acontecidas se puede evidenciar que la mayoría poseen un sistema de red básica eléctrica y además la califican de manera positiva, es decir, bajo el contexto de que la luz cumple con el objetivo que es iluminar cuando no puede la luz natural. Dicha información puede evidenciarse en el siguiente fragmento:

*“Si tengo electricidad...Es bueno, no tengo problemas en ese aspecto. En algunos departamentos, en algunos blocks han hecho corte, pero acá no...Si tengo luz acá abajo y arriba está claro, no tengo problemas...Ninguno.”*  
(S.M.4)

De acuerdo con la afirmación establecida con anterioridad, se puede observar la presencia de un sistema de energía eléctrica dentro de las viviendas, el cual se califica como satisfactorio, es decir, no existe la presencia de problemáticas en el suministro de luz eléctrica. Sin embargo se reconoce que alguno de los vecinos que residen en la comunidad Cuno Kaweskar posee actualmente dificultades con el suministro energético, derivadas principalmente de corto circuitos. Por otro lado se puede afirmar que efectivamente existen problemas relacionados con la red energética, asociados no solamente a corto circuitos sino que también a enchufes que se encuentran en mal estado. Los cuales se han quemado. Aquella información puede evidenciarse en la siguiente argumentación.

*“Sí...falla a ver, hemos tenido fuera de que a veces no, los enchufes que pusieron eh se han quemado, no se parece que, tienen poca resistencia entonces con mucho voltaje se quema. Pero eso yo lo que eh, fastidio por cambiar un eh tener un tipo fusible de quince o veinte no sé...Sí, está bien...Sí*  
(S.H.7)”

Primeramente se puede constatar como un hecho factible que el colectivo posee luz eléctrica dentro de sus viviendas, es por ello que se permite el desarrollo de diversas labores dentro de la vivienda principalmente cuando la luz de día no es suficiente. Inclusive la energía se considera un servicio el cual posee una importancia relevante en la vida diaria, no solamente brindando mayor comodidad frente a los quehaceres dentro del hogar, sino que también permitiendo el desarrollo de las comunicaciones, entretenimiento, entre otros.

Es decir, constituye una necesidad dentro de la vivienda junto con la educación, salud, alimentación, recreación, etc. (Duran y Condorí, 2015).

Por otro lado cuando se perciben problemáticas en la red de suministro energético las percepciones sobre dicho servicio cambian de manera desfavorable, debido a que se interrumpe el funcionamiento normal que se tiene en la vivienda y no se satisface en su totalidad la necesidad en torno a la red eléctrica que poseen las personas en su quehacer diario. Por consiguiente el poseer un enchufe en mal estado en una vivienda, el cual se ha quemado o se tiene que mover constantemente para ser utilizado constituye un riesgo inminente en la salud de las personas y familias que residen en la misma. Debido a que se pueden producir corto circuitos, explosiones y choques eléctricos derivados de dicha situación, pudiendo tener como consecuencia lesiones producidas por choques eléctricos, entre las cuales se identifican inmediatas y no inmediatas. (ACHS, 2009-2013). A continuación se mencionaran alguna de ellas:

- ✚ Quemaduras.
- ✚ Trastornos nerviosos.
- ✚ Paro cardíaco.
- ✚ Trastorno cardiovasculares.
- ✚ Asfixia.

Siguiendo con la argumentación anterior no solamente la salud de las personas puede verse perjudicada, sino que también se pueden dañar los aparatos electrónicos relevantes que se encuentren conectados a la red energética, como por ejemplo lavadoras, refrigeradores, cocinas, entre otros. Teniendo que invertir dinero para arreglar o comprar dichos artefactos los cuales satisfacen diversas necesidades en una vivienda.

Por otro lado de acuerdo a las entrevistas se afirma que para solucionar el problema que se tiene con los enchufes, se debería desarmar las paredes ya que se encuentra mal implementado el cableado eléctrico. Dicha información se implementa por medio de un entrevistado el cual afirma conocer algunas funciones de la electricidad. En relación a las problemáticas eléctricas anteriormente mencionadas se encuentran vigentes en la comunidad Cuno Kaweskar, aún no se ha podido mejorar dicha situación.

Con la finalidad de evitar diversos problemas provenientes del consumo energético, actualmente se han comenzado a implementar programas que permitan fomentar el desarrollo sustentable en las viviendas construidas bajo los programas del ministerio de vivienda. Cuyo propósito consiste en mejorar

la calidad de vida de las personas junto con los estándares de habitabilidad de las viviendas (MINVU, 2018). Asimismo se considera parte de la eficiencia energética una eficiente aislación térmica implementada en las viviendas, con la finalidad de que en la época de invierno y verano no se experimenten sensaciones climáticas inherentes a esas estaciones del año. Y no se tenga que incurrir en gasto energético como lo son calentadores eléctricos, y ventiladores.

Por último se establece un desacuerdo en relación a las percepciones de energía. No obstante también se pueden evidenciar muchos factores de riesgo para la salud de las personas, por lo que no se pueden considerar una subcategoría del todo favorable.

### 1.1.2 Subcategoría: Cocina

La cocina es considerada como un lugar destinado para el desarrollo de labores diarias que ejecutan las personas dentro de su hogar. Es por ello que dicho lugar debe contener todos los implementos necesarios para su correcto funcionamiento tales como: conexiones de agua y gas, utensilios, baterías de cocinas, entre otros. Asimismo se considera necesario que dentro de la cocina se practiquen diversos estándares de higiene, evitando así potenciales enfermedades que afecten de manera negativa a la salud de las personas.

A modo de conocer las percepciones a continuación se podrá observar uno de los fragmentos, perteneciente a las entrevistas acontecidas en la comunidad Cuno Kaweskar:

*“Es cómoda, cumple con lo que yo necesito...Trato de hacerlo todos los días...desde que me la entregaron a la fecha sí, porque así como son viviendas sociales, vienen en bruto...No, no he tenido ningún tipo de problema hasta ahora.” (S.M.4)*

Por lo que se refiere a las percepciones sobre la habitación destinada a la cocina, puede observarse que esta se considera cómoda y a su vez permite el desarrollo de los quehaceres diarios de manera eficiente, y cumple con su finalidad de satisfacer necesidades relevantes para las personas como la nutrición, entre otras.

Por otro lado en relación a los estándares de higiene, se puede evidenciar que las personas realizan labores de limpieza diariamente en sus cocinas. Asimismo se puede observar que la cocina posee todos los implementos y accesorios necesarios para su correcto funcionamiento diario, los cuales han sido equipados por los propios propietarios de las viviendas. Por tanto la cocina es considerada como un espacio el cual ha resultado satisfactorio para sus dueños debido a que han logrado modificarla según sus propios gustos personales. Dicha manifestación puede evidenciarse en el siguiente testimonio:

*“...la hice yo po’, la hice yo a mi gusto con los muebles de mi color. Mi cocina yo la fabrique a mi gusto y por eso estoy feliz con mi cocina... Soy un poquito maniática yo con el aseo así yo es todos los días... lo he acomodado así como a mi estilo...la conexión de gas me quedó un poquito complicado porque hay solamente una parte que es de cañería de cobre y el resto es casi todo como de pvc, es otro pvc que es plomo. Las conexiones horribles. Hay una conexión en el agua del lavaplatos que es como media y abajo es tan chiquitita que no la encuentras en cualquier lugar. Encontrar esas conexiones, olvídala son súper complicados de conseguir y salen carísimas.” (S.M.10)*

No obstante también se puede observar la presencia de ciertas falencias dentro de sus cocinas aludiendo principalmente a deficientes conexiones de los suministros de gas y de agua. Los cuales se han realizado con un material diferente y de menor calidad a las cañerías utilizadas normalmente, por ende se alude a una enorme dificultad de poder conseguir los repuestos necesarios. Y además con un valor económico elevado.

Cabe destacar que el espacio donde se ubica la cocina es considerada como un ambiente fundamental dentro de la vivienda, dónde es posible realizar todos los quehaceres para el suministro de alimentos necesario de las personas. Y que por tanto debe poseer todos los materiales fundamentales para su uso diario (FOSIS, 2011).

Asimismo los hábitos de higiene que se mantienen dentro de la cocina poseen gran relevancia. Esto debido a que la forma como se logra mantener y preparar los alimentos, influye fundamentalmente en la nutrición de las personas. Relacionándose directamente con el estado de su propia salud

(OMS, 1990). Es decir, si se emplean eficientes hábitos de higiene en la cocina se logra prevenir diferentes enfermedades y/o bacterias que afectan directamente la salud de las personas y/o familias que viven dentro del hogar. Por otro lado el riesgo de no poseer un buen hábito de higiene tanto en la cocina como en la vivienda puede atraer la aparición de diferentes organismos vivos que son potenciales propagadores de diversos tipos de enfermedades como el tifus, fiebre amarilla, diarreas agudas, entre otros (OPS,2009). Se puede evidenciar los siguientes, los cuales constituyen un riesgo inminente para la salud de las personas:

- ✚ Cucarachas.
- ✚ Moscas.
- ✚ Ratones.
- ✚ Pulgas y piojos.

En relación a los materiales que posee en la actualidad la cocina, entendiéndose como utensilios, muebles y baterías de cocinas estas se han equipado de acuerdo a la situación económica que posee cada propietario de la vivienda. Inclusive se menciona que al momento de la entrega formal de sus departamentos estos solamente contaban con un lavaplatos, el cual además se consideró pequeño para su uso y por ende se vieron obligados a reemplazar por otro de mayor tamaño. Asimismo no solamente han realizado un equipamiento de la cocina, sino que también en relación a modificaciones en su aspecto y funcionamiento inicial que poseía la cocina al momento de su entrega. Dado que también se han evidenciado problemáticas en relación a conexiones de agua que posee la cocina, es por ello que algunas personas que residen en la comunidad asumieron gastos mayores. No obstante las personas poseen condiciones monetarias y/o personales diferentes, las cuales les permitirán o imposibilitarán que se realicen cambios en las viviendas para sus requerimientos y gustos.

En conclusión el espacio dónde se encuentra la cocina es considerado cómodo y amplio. Asimismo se puede evidenciar que se realizan labores de limpieza e higiene a diario dentro de la cocina. Igualmente los materiales necesarios para el correcto funcionamiento de la cocina han debido de ser adquiridos por los propietarios de la vivienda, teniendo que incurrir en gastos monetarios para implementar los mismos. Por el contrario en cuanto a las problemáticas que se posee dentro de la cocina, se puede evidenciar que

existe un desacuerdo. Puesto que algunas personas no han presentado dificultades con su cocina, y otras si. Es por ello que la satisfacción de necesidades varía desde un punto de vista positivo a uno negativo.

### 1.1.3 Subcategoría: Sellado

En una vivienda es esencial poseer un sistema que permita la conservación del calor dentro del hogar como también la impermeabilización frente a las condiciones climáticas tales como temperaturas extremas de frío, calor, viento, lluvia, etc. Cuando no se dispone de una impermeabilización efectiva el resultado puede llegar a ser considerado grave para la salud de las personas, ya que en época de invierno suceden fenómenos naturales de lluvia, humedad ambiental y bajas de temperaturas que puede incrementar las enfermedades respiratorias de los mismos. Pudiendo agravarse en caso de afectar a menores de edad o tercera edad y contagiarse en el caso de permitir la propagación de enfermedades.

A continuación se establece un relato correspondiente a una de las personas entrevistadas proveniente de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la subcategoría sellado:

*“No eso si que no, hace mucho frío y mucho calor. El verano aquí en el comedor es fresco pero arriba es un horno, y en el invierno arriba y abajo es frigorífico. Lo que pasa es que no tienen aislante...No menos mal, pero dónde yo veo a los niños el baño lleno de hongos y yo nada... Si se llueve aquí en el blue window se pasa y la cocina y arriba en el dormitorio en la ventana y se me entra por la puerta. Tengo que levantarme en la noche y empezar a poner cosas para proteger po’, es molesto.” (S.M.8)*

A través del relato establecido con anterioridad se puede observar que la vivienda no posee suficiente aislación, debido a que no permite impermeabilizar correctamente las temperaturas extremas de frío y calor. Es por ello que se alude a que la vivienda se considera extremadamente fría en la época de invierno. Asimismo se ven obligados a utilizar métodos de calefacción eléctrica ya que no contamina el ambiente de la vivienda, y se considera más segura que otros métodos. Sin embargo se afirma que se incurre en gastos eléctricos los cuales no todas las personas poseen una situación monetaria suficiente para cancelarlos. Aquella afirmación puede evidenciarse en el siguiente fragmento:

*“No, estas son heladas y ahí sí que estamos mal de frentón de que estamos, ella sufre, mi pobre esposa sufre de los huesos. No, si es muy helado aquí es espantoso... No porque por el cuidado que ella tiene y de que las cosas se arreglen cuando hay algún detalle porque efectivamente por las ventanas se entraba la humedad y con el viento y la lluvia entonces esto se mojaba...si pero son de poca monta, son que como se llama que aún no han sido arregladas, pero si por las ventanas todavía...” (S.H.6)*

Por otro lado se puede observar que existen situaciones donde aparecen filtraciones de agua hacia dentro de las viviendas y en otras en las cuales no existe dicha situación. En cuanto a la presencia de hongos se puede evidenciar que no se han presentado dificultades, sin embargo tal como la problemática de las filtraciones se afirma que en otras viviendas si se han presentado esta problemática. Dicha situación puede corroborarse a través del presente relato:

*“El primer piso en invierno es muy helado, se necesita algo como para calentar, en mi caso estufa eléctrica que es más segura y no contamina. Pero uno gasta en luz y no todos pueden pagarlo... En mi casa no... en mi casa no, pero otras personas sí. Al principio cuando se tuvo problema en la filtración de la tina, ya entonces se me pasaba a la logia y vi, y en la parte donde estaba la electricidad, la ampolleta se empezó a pasar. Tuve que solicitar a un maestro, o sea esos particular e ir, eh tuve que desarmar la tina, sacarla y poner cerámica y ahí cambié todo el sistema...” (S.M.1)*

Por lo que se refiere al aislamiento térmico que poseen las viviendas en la comunidad Cuno Kaweskar, se evidencia que existen problemáticas que afectan de manera negativa los quehaceres de las personas. Principalmente en época de invierno debido a que es en esta dónde se perciben dificultades. Asimismo la vivienda representa un lugar de refugio y bienestar para las personas, no obstante cuando la vivienda no cumple con los requisitos esenciales para propiciar un ambiente de comodidad se puede considerar desagradable su estancia en ella. Es por ello que para que una vivienda sea considerada idealmente satisfactoria debe contar con un eficiente consumo energético, junto con un ambiente de confort (CORFO, 2016).

Es decir, la vivienda es satisfactoria cuando posee diferentes implementos que permitan una eficiente regulación térmica, evitando así que los diferentes cambios extremos de temperatura penetren en la vivienda. Por otro lado debe

poseer una aislación térmica para no solamente para disminuir el consumo de electricidad, sino que también para mejorar la calidad de vida y reducir la aparición de diversas enfermedades respiratorias producidas en invierno, las cuales afectan primordialmente a personas propensas como lo son niños y adultos mayores (Gobierno regional de los lagos, 2018). Por consiguiente poseer aislamiento térmico en una vivienda permite diversas ventajas, entre las cuales se encuentran:

- ✚ Conservación y aumento de la temperatura dentro de una vivienda.
- ✚ Reducción del consumo de energía en cuanto a calefacción y ventilación.
- ✚ Reducción de enfermedades que se propician en la época de invierno.

Por el contrario la situación que actualmente se presenta en Cuno Kaweskar difiere de una vivienda satisfactoria, debido a las problemáticas no solo de aislamiento sino que también de filtraciones de agua proveniente de lluvias. En consecuencia las filtraciones de agua provoca además la pérdida principalmente de elementos que pueden verse afectados, tales como electrodomésticos, camas, sillones, entre otros. Asimismo las personas deben incurrir en gastos económicos para arreglar aquellas fallas provenientes de la materialidad y construcción de sus viviendas. Sin embargo aquellas modificaciones dependen de la situación económica que presenten las personas, pudiendo de esta manera contratar o no a trabajadores externos que resuelvan dicha problemática.

Para finalizar se puede establecer que la totalidad del colectivo entrevistado posee dificultades en época de invierno, debido a que sus viviendas no cuentan con un efectivo aislamiento térmico. Es por ello que la vivienda no logra satisfacer las necesidades de sus habitantes en cuanto a la impermeabilización.

#### **1.1.4 Subcategoría: Agua**

El agua es uno de los componentes del ser humano y es considerado fundamental para la vida diaria. Es utilizado durante todos los días ya sea en el baño, en la cocina, mangueras para regar o simplemente para beber. Es un derecho básico que en todas las viviendas se posean un sistema de agua potable y que no presente problemáticas en su suministro.

A continuación se establecerá un fragmento correspondiente a una de las entrevistas provenientes de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación con las percepciones frente a la sub categoría de agua:

*“Sí...Es buena porque la presión buenísima, porque como estamos el baño está arriba la presión para poder bañarse es espectacular, prende súper bien el calefón, ni un problema...si pero es un problema ya yo creo que es más de construcción que de que de mal uso. Aquí podemos estar a veces todo el día sin agua. Es por las conexiones de matriz de hecho estás están casi todas con ese problema y va a permanecer porque ese tubo se pega no es algo que se solde. Hemos tenido varias veces cortes, hasta que se rompe la cañería. Si tú te pones a fiscalizar digamos el entorno vas a encontrar muchas filtraciones de agua, de hecho yo aquí tengo una filtración de agua. No sé si hay una acumulación no sé si porque mi vecino al de al lado lo picó un poco porque estaba saliendo ese mosquito pequeño entonces ahí se estaba poniendo como mal olor también y yo tuve que sacar las plantas y todo, igual una pena”.*  
(S.M.3)

En cuanto al acceso de agua potable, es posible evidenciar que actualmente las viviendas cuentan con servicio de agua potable, calificándose el mismo como bueno y normal. Debido a que posee una presión adecuada para llegar al baño que se encuentra en un segundo piso, además es posible beberla sin complicaciones o ser utilizada para cocinar, entre otras cosas. Por otro lado en relación con aquellas dificultades experimentadas con el servicio de agua potable, es posible observar que dentro de la vivienda no se perciben problemáticas actualmente. No obstante existe una situación negativa la cual afecta en forma general a la comunidad por completo y consiste en una falla en el sistema de matriz y cañerías, las cuales actualmente poseen filtraciones y se revientan produciendo pérdidas y cortes constante del suministro de agua. Aquello se evidencia en el siguiente relato:

*“Sí... No sé porque yo no tomo agua, yo por ejemplo cocino con agua, la coso y me tomo mis hierbitas porque soy re buena pa' las hierbas porque como paso enferma del colon...Sí aquí harto, harto porque aquí las cañerías cuando hicieron esta cuestión eh eran creo que extranjeras las cañerías que hicieron entonces se llevan rompiendo. Nosotros desde que vivimos aquí, ya voy a cumplir cuatro años yo no sé yo creo que unas diez veces o más han cambiado y arreglado la cuestión de las llaves po' las matrices...”* (S.M.7)

Por otro lado es posible apreciar que la ruptura de matrices de agua, no solo produce la interrupción del suministro de agua sino que también eleva el gasto de agua adicional derrochada por dicha situación, y en este caso de la comunidad es la que debe pagar ese derroche en sus boletas mensuales. Es por ello que se ha incrementado el valor monetario a pagar. Dicha afirmación puede establecerse en el siguiente fragmento:

*“Sí, claro...yo diría que esta dentro de los parámetros normales... Claro hemos tenido hartos problemas con el servicio del agua porque resulta que eh las cañerías matrices se han reventado nueve veces ya y ha quedado la escoba. Hemos pagado miles ciento de miles de pesos por el asunto del agua. Es muy delicado eso, incluso boletas de cuarenta, cincuenta lucas' de agua. Ahora mismo no si en tres meses se han ido más de cien lucas' en agua. El agua ha corrido pa' que le cuento, entonces cuando se revientan las cañerías queda la escoba. Entonces aquí el problema agua aquí es severo. Ha sido catastrófico pero es muy delicado el problema, es un problema severo aquí. (S.H.6)*

El agua potable es un elemento necesario y fundamental dentro de una vivienda, ya que permite el desarrollo de las personas que habitan en ella. (FOSIS, 2011). Asimismo contar con un servicio de agua potable permite la realización de quehaceres propios de una vivienda, como por ejemplo la higiene personal y del entorno. Por otra parte el agua se encuentra relacionada principalmente con la salud de las personas, debido a que se cuando se encuentra contaminada transmite diversas enfermedades (OPS, 2009), como lo son:

-  Bacterias.
-  Diarreas.
-  Cólera.
-  Hepatitis.

Como se menciona anteriormente el acceso al agua potable es un derecho necesario para que así las personas puedan desarrollar diariamente en sus quehaceres. Sin embargo por lo que se evidencia en las entrevistas la problemática relacionada con el servicio de agua no se debe a la calidad de la misma, sino que más bien es considerado como un problema debido a la deficiente calidad de los materiales empleados para conducir el flujo de agua potable, debido a que la constante presión de agua genera el reventado de la

matriz principal y toda la comunidad quede sin agua. Asimismo las personas han aprendido a anticiparse a esta situación cotidiana y procuran acumular agua en contenedores para así poder utilizarla cuando se rompan las cañerías y pierdan la continuidad del flujo de agua, en especial aquellos días en que trabajan y necesitan del agua para sus diferentes usos. Por otro lado existen filtraciones de agua desde las cañerías las cuales han generado dificultades dentro de la comunidad, debido principalmente al estancamiento de la misma atrayendo mosquitos los cuales propagan diversas enfermedades. Igualmente se ha tenido que incurrir en mayores gastos monetarios relacionados con la boleta mensual de agua, debido a las filtraciones de agua y a la situación de pérdida que es producida cuando se revienta la matriz. Dicha situación ha generado desagrado dentro de la comunidad ya que el gasto monetario se considera excesivo, y debido a la situación económica que poseen las personas cancelar la cuenta de agua ha sido mayoritariamente desfavorable.

A modo de conclusión se puede decir que si bien las personas de la comunidad Cuno Kaweskar en general no presentan dificultades con el servicio de agua dentro de sus viviendas, existe una problemática relevante debido al rompimiento de matrices y cañerías, proceso por el cual se pierde constantemente la continuidad del servicio agua. Dejando de satisfacer las demandas que posee la comunidad en cuanto al servicio, como también viéndose enfrentados con la situación de cancelar obligadamente ese derroche de agua y resultando en deudas excesivas para su economía familiar.

De acuerdo a las entrevistas se considera que la totalidad del colectivo a entrevistar no puede satisfacer de forma plenas sus necesidades y quehaceres diarios para los cuales utiliza el agua, afectando negativamente su habitabilidad en torno a dicha temática.

#### **1.1.5 Subcategoría: Excretas**

Contar con un sistema para la eliminación de desechos dentro de una vivienda posee relevancia única ya que permite que no existan situaciones insalubres, las cuales pueden afectar de forma negativa la salud de las personas. Cabe recordar que la subcategoría excretas alude tanto a un sistema de alcantarillado dentro de las viviendas, como también al servicio de basura dentro de la comunidad Cuno Kaweskar.

A continuación se establecerá un fragmento correspondiente a una de las personas entrevistadas provenientes de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la subcategoría excretas:

*“Sí...no...nosotros tenemos un tarro por block y después vienen dos veces a la semana el aseo e igual la facilidad...ellos igual tienen voluntad y llega el camión acá...sacan los tarros en la noche y como aquí todavía no respetan el asunto de las mascotas y que tienen que salir con el perrito amarrado, pero llegan y lo sueltan, ahí dejan la embara' toda la basura, entonces que pasa, que aparecen ratones de abajo y uno ve de todo un poco po'...” (S.M.9)*

Como se puede evidenciar a través de las argumentaciones, las viviendas poseen un sistema de alcantarillado el cual por una parte no presenta dificultades. Sin embargo por otra parte algunas personas si poseen problemáticas en este sentido siendo principalmente manifestados en malos olores y filtraciones que escurren por las paredes principalmente del baño. Por otro lado en relación al servicio de basura que existe en la comunidad no existen problemas con el mismo, solamente se menciona que por motivos externos a la comunidad se acumula la basura y no se puede botar. No obstante las dificultades asociadas a dicha temática se deben a que las personas sacan con anticipación sus contenedores de basura, y los perros que andan sueltos por la comunidad rompen las bolsas generando situaciones insalubres. Dicha afirmación puede corroborarse en el siguiente relato:

*“Tiene alcantarillado....realmente no conozco yo el sistema pero me parece que es mala calidad porque yo abro ahí y empiezan a gotear se ve por entre medio de la pared se siente los goteos...Hoy día sentí olor a desagüe no sé si estará por ahí con el gas que sale el aire puede salir por las tuberías aquí eso sí, se nota....En el baño...hay mucha basura que no viene el camión a veces lo llevamos a otro lado a dónde la hija allá botamos el aseo...” (S.H.2)*

Poseer un sistema para las excretas al igual que el agua es un principio fundamental dentro de una vivienda, principalmente por la prevención de situaciones riesgosas e insalubres (FOSIS, 2011). Asimismo es correcto asegurar que dicho servicio sea implementado de una manera eficiente sin generar dificultades que sean dañinas para las personas.

En concordancia con las argumentaciones se pudo establecer que algunas personas que participaron de las entrevistas no poseen problemáticas con el

alcantarillado. Sin embargo otros sujetos presentan dificultades como emanaciones de olores y filtraciones contaminantes principalmente en baños, suceso que puede conllevar a situaciones riesgosas para la salud de las personas que residen en la vivienda. Asimismo las excretas pueden favorecer la aparición de insectos como moscas que propagan las enfermedades, como también pueden producir microbios o parásitos los cuales generan enfermedades graves (OPS, 2009), entre las que se encuentran:

- ✚ El cólera.
- ✚ Infecciones gastrointestinales.
- ✚ Disentería.
- ✚ Y en algunos casos la muerte.

Con relación al servicio de basura se establece que no existen mayores problemáticas, sin embargo se menciona que en algunas ocasiones se encuentra suspendido aquel servicio debido a problemas como paralizaciones y/o dificultades provenientes desde la municipalidad de Villa Alemana. Por otro lado se origina una dificultad dentro de la comunidad Cuno Kaweskar debido a que las personas dejan sus contenedores de basura en el exterior de sus casas, con un día de anticipación antes que llegue el servicio propiciando que otras personas que poseen mascotas se suban a los contenedores de basura sacando las bolsas y abriéndolas.

Por lo cual genera situaciones insalubres propiciando la aparición de plagas tales como moscas y ratones, los cuales propagan diversas infecciones que afectan la salud de las personas.

## **1.2 Categoría de análisis: Privacidad**

La privacidad es un concepto relevante dentro del ambiente de una vivienda. Asimismo las personas pueden disfrutar de libertades dentro del hogar las cuales son compartidas por los demás miembros del grupo familiar, o bien se pueden implementar a su vez de forma individual. Por tanto se considera fundamental que dentro de una vivienda las personas puedan poseer diversos ambientes de interrelación familiar e individual dónde se puedan desarrollar libremente. Es por ello que para el presente proyecto de

título se pueden establecer cinco subcategorías relevantes, las cuales permiten el desarrollo de la privacidad dentro de la vivienda (Velasco, Mercado y Reyes, 2014); (Velásques, Gomes y Cardona, 2017). Estas pueden identificarse como:

- **Personalización de la vivienda.**
- **Tranquilidad.**
- **Separación del dominio público.**
- **Soledad.**
- **Intimidad.**

A continuación se realizará un análisis exhaustivo sobre cada una de las sub categorías, donde se establecerán los diversos relatos del colectivo en relación a sus viviendas. Asimismo se implementará diversas teorías establecidas con anterioridad en el marco teórico del presente proyecto de título.

### **1.2.1 Subcategoría: Personalización de la vivienda**

En general sucede que al momento de obtener una vivienda propia una persona pueda imaginar un sin número de posibilidades a realizar en la misma, dentro de estas se encuentra su decoración, pintura, entre otros. Es decir, es establecido un proceso de personalización de la vivienda de acuerdo a los gustos personales de cada individuo y/o familia que reside en una vivienda.

A continuación se determinará un fragmento correspondiente a una de las personas entrevistadas proveniente de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la sub categoría personalización de la vivienda:

*“...podemos hacerlo nosotros, lo que queremos po’, pero la parte de afuera no...Sí de todas maneras...tuvimos mala suerte en ciertas cosas con la constructora...hay paredes que están muy bien, como algunas que tienen como ciertas cosas, o sea que estén chuecas...Sí...No”. (S.M.3)*

Se puede apreciar por medio de las afirmaciones que las personas de la comunidad se ven posibilitados de realizar cambios en sus viviendas sin dificultades pero únicamente dentro de sus viviendas, ya que fuera de ellas no es posible realizar modificaciones. Por otro lado consideran que la vivienda estéticamente ha tenido una transformación favorable en comparación al estado en que recibieron sus hogares cuando realizaron la entrega de las

mismas. No obstante existieron algunas fallas en la estructura de la vivienda ya que algunas paredes poseen desniveles. Asimismo también existen dificultades para las personas que son adultos mayores y presentan movilidad reducida siendo afectados al momento de subir y bajar escaleras para sus labores diarias. Por último se puede observar que no se poseen problemáticas algunas en relación a la personalización de la vivienda.

*“Sí, tengo que hacer cambios porque uno que mis piernas a veces no resisten ni la subida ni la bajá tengo que subir gateando...Sí...bueno ahora está más bonita po’...Sí, pintamos cuando llegamos pero...No...” (S.H.2)*

Por lo que se refiere al cambio estético de una vivienda, los subsidios habitacionales responden a una necesidad que poseen las familias y/o personas que no cuentan con un inmueble propio y son de bajos recursos. Es por ello que al momento de la entrega de las viviendas no existe una individualización de las mismas, es decir, todas son similares entre sí. A medida que las personas habiten en sus viviendas estas tienen la posibilidad de personalizarla de acuerdo a las preferencias que poseen sus habitantes. Así pues el cambio estético dentro de la vivienda propia, permite a sus residentes poseer la libertad para realizar cualquier tipo de modificaciones que se estimen convenientes. Asimismo dicho proceso de modificación posee una significación mayor debido a que la personalización de la vivienda refleja la identidad de las personas que la habitan, junto con sus propios gustos personales. Por tanto las personas pueden sentir mayor propiedad sobre sus viviendas y a su vez permite establecer un ambiente favorable dentro de las mismas (Aragón y Pérez-López, 2009). Por otro lado al individualizar la vivienda se refuerzan las relaciones familiares, debido a que todos los miembros de la familia participan activamente en aquel proceso (Velasco, Mercado y Reyes, 2014); (Velasquez, Gomes y Cardona, 2017). No obstante la transformación de la vivienda depende principalmente de la situación económica, ya que se debe de comprar materiales y herramientas necesarias como por ejemplo pintura, artículos del hogar, entre otros.

Con respecto a las problemáticas existentes, es posible observar diversas fallas asociadas principalmente a las terminaciones del inmueble en específico en relación con desniveles tanto en paredes y/o pisos de las viviendas. Por tanto los propietarios han debido incurrir en diferentes gastos económicos para modificar y arreglar la fachada de la vivienda, es decir, emparejar paredes, pisos, poner cielo, entre otros.

### 1.2.2 Subcategoría: Tranquilidad

Habitualmente las personas deben que realizar diversas labores fuera su hogar, relacionadas principalmente con el trabajo, estudios, entre otros. Es por ello que en muchas ocasiones es difícil fomentar un ambiente de serenidad, el cual puede encontrarse al momento de llegar a la vivienda. Sin embargo para que exista un ambiente de tranquilidad dentro de un inmueble, deben existir diversos factores que fomenten aquel estado.

A continuación se establecerá un relato correspondiente a una de las personas entrevistadas proveniente de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación con la subcategoría tranquilidad:

*“Si totalmente, es mi lugar favorito porque puedo estar tranquila...Positivo, eh... cercano, tranquilo...Sí de todas maneras. Acá no hay ningún ruido que no te permita descansar...No.” (S.M.1)*

A través de las argumentaciones se puede evidenciar que dentro de las viviendas de los entrevistados existe un ambiente cómodo y tranquilo. Asimismo existen personas que no han presentado problemáticas con ruidos externos que alteren su calma, sin embargo otras personas sí presencian dificultades principalmente por ruidos provenientes de otros vecinos y vecinas. Especialmente en horarios nocturnos. Dicha aseveración puede evidenciarse en el siguiente fragmento:

*“...estando en mi casa yo me siento cómoda en mi casa...Acá de repente hay mucha bulla, de hecho aquí hay una vecina que mete mucha bulla... y sobre todo en la noche...No.” (S.M.9)*

Para que se logre establecer un clima de tranquilidad dentro de una vivienda, se debe fomentar diversos factores que permitan generar un clima favorable dentro del hogar. Asimismo el ambiente familiar dentro de una vivienda es posible de ser manifestado por medio del cariño diario entre los miembros de una familia. En consecuencia cuando en una familia no se promueven afectos cotidianos, se genera un ambiente negativo de inseguridad dentro de la vivienda. El cual puede influir negativamente en la salud emocional de los miembros de la familia, y afectar principalmente a los niños y niñas debido a que se encuentran en pleno desarrollo evolutivo (OPS, 2009). En efecto la vivienda posee una connotación mayor que solamente una estructura, esta permite que las relaciones familiares puedan establecerse de mejor forma.

Por otro lado es posible argumentar que la vivienda puede afectar directamente la salud de las personas que habitan en ella, de forma tanto positiva o negativa. No obstante es posible evidenciar que el ambiente que se posee en una vivienda, si es negativo en ocasiones vuelve más propenso el desarrollo de ciertos desequilibrios para algunas personas (Gobierno de Chile, 2008). Conviene subrayar que el ambiente que se posee dentro de la vivienda al ser más propenso a los desequilibrios, tiene que estar en constante consideración y modificación de los miembros. Es decir, las familias en particular los adultos deben estar pendiente del ambiente existente dentro de sus viviendas e ir modificando y adaptándolo cuando sea necesario. Para así evitar conductas que fomenten un ambiente negativo y pueda promoverse un sentimiento de plenitud dentro de las viviendas.

No obstante es posible evidenciar que las personas entrevistadas dentro de sus viviendas poseen un ambiente propicio para su desarrollo y el de sus familias. Es por ello que no se observa algún indicio de situaciones negativas en el clima familiar dentro de las viviendas.

En algunas ocasiones la tranquilidad que se posee dentro de una vivienda se ve opacada por ruidos externos, los cuales llegan a ser molestos para el descanso. Asimismo dichas situaciones generan malestar y pueden agravar aún más las relaciones que se tienen dentro de la comunidad, generando baja cohesión.

Sin embargo existen personas las cuales no poseen problemas de ruidos externos que alteren su ambiente de calma. Esto es porque en la comunidad Cuno Kaweskar existen diversos sectores en los cuales las personas respetan las normas de convivencia, y en otras partes principalmente las más alejadas dónde se escucha música fuerte, se realizan ruidos en la noche, entre otras cosas. No hay que olvidar que en relación a los ruidos fuertes, existe un reglamento interno de la comunidad el cual estipula los horarios en relación a los sonidos.

### **1.2.3 Subcategoría: Separación del dominio público**

Todas las viviendas independiente de sus características permiten intimidad y privacidad, la cual es experimentada dentro de los hogares. Es por ello que la infraestructura del inmueble proporciona por si sola una separación entre lo público y lo privado.

A continuación se establecerá un testimonio el cual proviene de una de las personas entrevistadas en la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la subcategoría separación del dominio público:

*“Mira felizmente aquí en este sector no hay... no hay ningún tipo de ruido. Pero...abajo es como que, como que otro tipo de gente...Prácticamente a veces no nos vemos...Acá por lo menos no...” (S.M.8)*

A través de los fragmentos se puede observar que existe una diferencia en las percepciones que se tienen sobre los ruidos molestos. Por un lado se observa que no existen dificultades frente a esta temática, mencionando que estas problemáticas de ruidos que alteran la calma sucede en otros sectores de la comunidad. En contraste se menciona que efectivamente se escuchan ruidos desagradables, inclusive se alude a que la aislación no es oportuna. Dicho suceso puede evidenciarse por medio del siguiente relato:

*“No, no es grato, acá en algún momento se ve cosas así...se escuchan bastantes ruidos, no es como una aislación muy buena...ahora no...” (S.H.5)*

La comunidad Cuno Kaweskar alberga ciento cincuenta familias las cuales viven en diversos sectores de la comunidad algunos más arriba y otros más abajo. Principalmente se evidencia que mayoritariamente las dificultades provienen de los sectores que se encuentran en la parte más alejada a la entrada principal. Es en aquellos sectores donde existe mayores ruidos que alteran la calma, se realizan fiestas hasta la madrugada e inclusive han sucedido situaciones en la que se ha tenido que recurrir a fuerzas de orden público como lo es carabineros de Chile para recuperar la calma.

Asimismo se observa que las viviendas poseen una deficiente aislación acústica, ya que se puede percibir las acciones que realizan los vecinos que se encuentran al lado de las viviendas. Principalmente cualesquiera que sean las viviendas deben poseer un confort acústico el cual no provoque perturbaciones al momento de descansar y permita a su vez el desarrollo normal de los quehaceres diarios (Gobierno de Chile, 2009).

Para finalizar se puede evidenciar que existe un desacuerdo entre el colectivo entrevistado ya que algunas personas no poseen problemas de ruidos que alteren su calma, no obstante se puede observar que en otros sectores existen constantes dificultades en cuanto a ruidos inoportunos.

#### 1.2.4 Subcategoría: Soledad

En una vivienda existen espacios en los cuales las personas interactúan diariamente, sin embargo en muchas ocasiones los habitantes también buscan un ambiente aislado donde se pueda experimentar la soledad o realizar otro tipo de actividades en calma.

A continuación se establecerá un fragmento proveniente de una de las personas entrevistadas en la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la subcategoría soledad:

*“...es algo esencial para estar en una casa...dependiendo adonde estén los niños...en algún momento si porque se junta toda la gente...” (S.H.5)*

Al igual que en otras sub categorías, se puede evidenciar que existe una discordia entre las percepciones asociadas al ambiente de soledad que se experimentan en las viviendas. Por un lado existen personas que no poseen problemáticas para pasar tiempo a solas en sus viviendas, sin embargo en otras situaciones se perciben dificultades debido a que todos los miembros se encuentran de forma activa dentro del inmueble y es difícil conseguir calma debido al tamaño de la vivienda y el número de integrantes de esa familia. Asimismo es considerado que estar un tiempo a solas es un factor fundamental para encontrarse en una vivienda, es por ello que respetan el derecho que tienen los demás miembros de la familia de encontrarse un momento a solas. Aquella aseveración puede establecerse por medio de la siguiente argumentación:

*“yo respeto las cosas de, las partes de mi señora y ella respeta lo mío...se puede estar tranquilo en la casa...No, ninguno.” (S.H.2)*

Por lo que se refiere a los espacios personales en una vivienda son sumamente importantes para el desarrollo de las personas, como también para la satisfacción de diversas necesidades provenientes de este ámbito. Asimismo puede existir privacidad ya sea en espacios personales como las piezas, y en espacios familiares, como el comedor, cocina, entre otros. Así pues la privacidad es considerada una necesidad para las personas ya sea para las familias como unidad o para las personas de forma solitaria. Igualmente permite la realización de diversos quehaceres dentro de una vivienda, en concreto descansar, estudiar, entre otros. En consecuencia cuando no existen espacios privados ya sea de forma individual o familiar, se pueden desencadenar perturbaciones en la salud mental y física de las

personas. Fomentando la aparición de estrés, angustia, enfermedades contagiosas, entre otros (Lentini y Palero, 1997).

En efecto dentro de una vivienda se considera necesario fomentar y respetar los espacios personales de cada uno de los miembros de un grupo familiar. Ya que se considera un bien necesario para el desarrollo de las personas y la satisfacción de sus propias necesidades. No obstante tal como existen espacios personales, también se debe promover las interacciones diarias entre los miembros de la familia.

Por otra parte existen diversos elementos los cuales son esenciales en la determinación del bienestar dentro de una vivienda. Entre los cuales se observa (Gobierno de Chile, 2018):

- ✚ Estructura de la vivienda.
- ✚ Privacidad.
- ✚ Seguridad.
- ✚ Temperatura.
- ✚ Humedad.
- ✚ Aislamiento acústico.

Por otro lado se puede observar que no existe dificultad para la obtención de espacios personales en una vivienda, cuando en ella residen solamente dos personas. No obstante dicha situación varía cuando residen en un inmueble cuatro o más personas, debido a que se dificulta encontrar un espacio propicio en relación a la necesidad de pasar tiempo a solas. Asimismo influye directamente el tamaño de la vivienda ya que mientras más pequeña sea esta se imposibilita encontrar un espacio personal dentro de la misma, sobre todo cuando todos los miembros se encuentran realizando actividades y ocupan distintas habitaciones para ello. Por otro lado dicha situación puede producir una percepción negativa frente a los espacios personales en la casa, como también una especie de hacinamiento dentro del hogar ya que no se cuenta con los espacios necesarios para descansar o realizar diferentes actividades.

### **1.2.5 Subcategoría: Intimidad**

Dentro de una vivienda las personas pueden desenvolverse de forma libre expresando sentimiento y emociones, las cuales difieren en el ámbito público.

Asimismo se pueden fomentar diversas situaciones familiares positivas o negativas las cuales se consideran personales.

A continuación se establecerá un testimonio proveniente de una de las personas entrevistadas que pertenece a la Comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la sub categoría intimidad:

*“Si de todas maneras, porque si bien eh... uno como ser humano tiene problemas entonces de repente hay situaciones que necesito un espacio...Pucha a ver... de todas las formas...No.” (S.M.1)*

En relación a las argumentaciones es posible identificar que la vivienda permite la expresión de sentimientos personales entre todos los miembros que residen en la misma. Inclusive no se evidencian dificultades en relación a la libertad que poseen las personas, para poder relacionarse o dialogar diversas temáticas relevantes dentro del inmueble. Aquella afirmación puede corroborarse por medio del siguiente testimonio:

*“...bueno lo que pasa es que aquí somos todos muy expresivos...Si me da la libertad de poder eh, de repente hasta gritarles porque no hacen sus tareas y todo eso, me da la libertad de expresar lo que siento en algunos momentos...No...” (S.M.3)*

Todas las personas necesitan expresar sus sentimientos y opiniones de forma libre y sin limitaciones. Puesto que la intimidad dentro de una vivienda puede manifestarse principalmente a través de las relaciones familiares (Velasco, Mercado y Reyes, 2014); (Velásques, Gomes y Cardona, 2017). Es decir, la totalidad de las interacciones que poseen las familias dentro de la vivienda, cualquiera que estén sean van a ser establecidas en un ambiente de intimidad. Así pues la vivienda se considera un ambiente necesario para que las familias puedan desarrollarse y cumplir con sus labores diarias, como también satisfacer sus necesidades básicas. Es por ello que la vivienda es considerada como un espacio en el cual los vínculos familiares se desarrollan y se consolidan (Gazmuri, 2013). Por consiguiente la vivienda es un lugar donde naturalmente se fomenta la expresión de sentimientos positivos o negativos, tales como conversaciones, discusiones, expresiones corporales, entre otros. Dicho de otra manera la privacidad que se experimenta en la vivienda permite que las personas puedan comportarse con autenticidad, y a su vez realizar diversas acciones las cuales no pueden concretarse en público debido a que se consideran personales.

En conclusión se puede apreciar que las personas entrevistadas no poseen dificultades en relación a la expresión libre de sentimientos dentro de sus viviendas.

## **2. Objetivo específico número dos**






**Describir las percepciones sobre la satisfacción residencial de la vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

A continuación se procederá al estudio exhaustivo sobre cada categoría correspondiente al objetivo específico número dos, junto con las subcategorías que la componen.

### **2.1 Categoría de análisis: Seguridad**

La seguridad es un término el cual es considerado relevante en la sociedad, debido a que pertenece a un derecho inherente a todos los seres humanos. En efecto todas las personas poseen un resguardo legal, para conformar una vida tranquila y digna. Por otro lado los diversos gobiernos tienen la obligación amparar los derechos humanos, por medio de entidades de control como lo son los Carabineros de Chile. Asimismo las personas pueden participar activamente en la seguridad de su comuna o barrio, por medio de la seguridad ciudadana con el propósito de detectar a tiempo factores de riesgos como lo son la drogadicción, contextos de violencia, entre otros.

Por otro lado con la finalidad de analizar las percepciones de la comunidad Cuno Kaweskar, se establecen cinco sub categorías las cuales corresponden a factores de riesgo, denominados subcategorías que afectan directamente en la apreciación que poseen los habitantes en torno a la seguridad existente en su barrio (Monardes, 2010). Estas se pueden identificar como:

-  **Iluminación.**
-  **Sitios Eriazos.**
-  **Tamaño del Barrio y Organización Vecinal.**
-  **Vigilancia.**
-  **Drogadicción.**

A continuación se procederá al análisis exhaustivo de cada una de las subcategorías. Asimismo se establecerán diversos relatos del colectivo entrevistado, en relación a la percepción de seguridad sobre su propia comunidad.

### 2.1.1 Subcategoría: Iluminación

El alumbrado externo a las viviendas corresponde a un factor de riesgo relevante, el cual influye directamente en la percepción de seguridad que poseen las personas. Es por ello que disponer de un alumbrado público o privado de forma eficiente y alrededor de las viviendas, puede fomentar la protección dentro de un barrio. A continuación se establecerán algunos testimonios de los habitantes de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la percepción de seguridad:

*“...no hay mucha iluminación pa’ cierto sector, me entiende entonces...si hay ciertos sectores que le faltan iluminación pero eso yo creo que más... lo mismo que áreas verdes, otros tipos de juegos, hay muchas cosas que uno quisiera cambiar...Si igual hay...yo de repente llamo a mi marido y él me va a buscar porque a mí me da miedo subir y cuando voy a comprar pan...Porque igual han pasado cosas, de repente han asaltao’ y tení’ que estar pendiente de todo...Hay sectores que no están con iluminación acá adentro y afuera...”*  
(S.M.8)

Por un lado se puede observar que dentro de la comunidad Cuno Kaweskar no existe suficiente iluminación externa, lo que genera que aumente la sensación de temor frente a dicha situación. Por otra parte se menciona que algunas implementaciones comunitarias son insuficientes, como lo son las áreas verdes, y los juegos. Asimismo en relación a las dificultades con la iluminación externa se ha manifestado que algunos postes de luz se encuentran en mal estado, o simplemente se producen corte de luz por lo que afecta directamente a la percepción de seguridad. Aquella situación se puede comprobar por medio del siguiente fragmento:

*“Eh... mira nos falta iluminación...Em... nos falta aquí en la comunidad como tanto en el exterior...en la noche a las personas igual les da miedo que los puedan asaltar o algo así...Bueno si hemos tenido acá a veces, de repente nos ha pasado que se quema algún poste o alguna luz.”* (S.M.2)

A lo largo de la historia el alumbrado público ha sido parte sustancial del paisaje urbano, a tal punto que no se entiende el modo de vida actual sin la iluminación exterior. Desde tiempos inmemorables el ser humano ha intentado dominar la naturaleza y controlar el ciclo de luz-oscuridad que fija el sol, y al mismo tiempo con mayor iluminación se mantiene la sensación de seguridad de las personas y permite mantener la actividad humana durante la noche donde se vuelven más productivos. (Hurtado, 2015). Por tanto es importante lograr asegurar un flujo eficiente de iluminación para mejorar las condiciones y comodidades que la propia ciudad o comunidad le puede brindar al bienestar humano. Especialmente cuando se trata de generar una sensación de seguridad, disminuir la probabilidad de un delito en la oscuridad y permitir mantener la actividad humana durante la noche ya sea para ir de compras o para llegar a un hogar a descansar luego de la jornada laboral.

Por otro lado si bien la mayoría de los habitantes de la comunidad Cuno Kaweskar reconocen que no existe suficiente iluminación dentro de la comunidad, como también en el trayecto exterior para ingresar a la comunidad antes la situación era catalogada como peor. Asimismo se reconoce que la iluminación externa en un comienzo era considerada deficiente, es por ello que comunidad por medio de la junta de vecinos se benefició con diversos presupuestos participativos. Los cuales ayudaron a mejorar paulatinamente dicha situación. No obstante actualmente la iluminación no ha mejorado totalmente, ya que aún resulta ser insuficiente.

En consecuencia el déficit de iluminación externa genera inseguridad y temor dentro de la comunidad, coartando así el derecho que poseen las personas al establecimiento de una vida tranquila y digna. Asimismo dicho escenario fomenta la aparición de situaciones delictuales como lo son el consumo de drogas y robos. Por otra parte se evidencian problemáticas en el ingreso a la comunidad, ya que existe escasa iluminación existiendo temor para transitar por fuera de la comunidad en horas de noche. Algunas personas inclusive optan por realizar un gasto económico mayor para llegar a la comunidad en la noche, optando por servicios como colectivos que transitar especialmente por fuera de la puerta principal.

Además y como ya se mencionaba anteriormente no basta solamente implementar nuevos puestos de luz para solucionar problemas de seguridad sino que también se hace necesario realizar una eficiente mantención de las instalaciones de iluminación que necesitan ser periódicamente cuidados. Asimismo necesitan estar en buen estado para asegurar la conservación de

los resultados obtenidos de eficacia, rendimiento, seguridad y confort de los usuarios durante el mayor tiempo posible y deseable. (Hurtado, C. 2009).

En conclusión y de acuerdo con las opiniones de los entrevistados, todas las falencias pueden tener solución con una red de iluminación más eficiente. Asimismo se considera necesario que exista mejor participación y organización dentro de la comunidad, para que así se puedan disminuir situaciones de riesgo que se pueden evitar.

### **2.1.2 Subcategoría: Sitios Eriazos**

Los terrenos que se consideran abandonados en muchas ocasiones constituyen una problemática para las personas que viven alrededor de ellos. Debido a que mayoritariamente estos no poseen iluminación y en algunas ocasiones puede fomentar conductas riesgosas, tales como drogadicción, robos, acumulación de basura, incendios, entre otros. A continuación se establecerán algunos fragmentos provenientes de la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la temática de sitios eriazos:

*“Se podrían aprovechar más, hay bastante acá que aprovechar...acá adentro hay terrenos sin usar y afuera esos cerros no sé si se ven para allá, o sea estamos súper cerca de esos terrenos....Robos en algún momento sí, sobre todo cuando recién llegamos...” (S.H.5).*

En cuanto a los testimonios del colectivo entrevistado se puede observar que existen opiniones contrarias en torno a la temática de sitios eriazos. Por un lado se puede observar que dichos terrenos se valorizan como negativos, es decir, son espacios que potencian situaciones riesgosas como por ejemplo robos, drogadicción, violaciones, entre otros. Asimismo se establece que se podrían aprovechar de mejor manera los terrenos abandonados al reacondicionarlos y darles utilidad como para la creación de áreas verdes, plazas, cultivos urbanos, centros recreacionales, entre otros. Por otro lado los sitios eriazos se establecen como cerros dónde anteriormente existía vegetación y animales, sin embargo dichos terrenos dieron origen a múltiples comunidades, como es el caso de Cuno Kaweskar. Igualmente se afirma que dentro de la comunidad existen terrenos sin uso, los cuales se encuentran en un estado de abandono.

En cuanto a factores de riesgo se puede evidenciar que efectivamente ocurrieron situaciones de robos en la comunidad, no obstante aquel hecho ocurrió en los primeros momentos cuando se hace entrega de las viviendas.

A continuación se podrá observar un testimonio en relación a la temática de sitios eriazos:

*“...no lo puedo discriminar porque nosotros estamos en un sitio que también empezó así...a lo mejor falta más iluminación, a lo mejor faltan más rondas de carabineros...no sé si ese terreno lo venderán o es un cerro...O sea venían a robar y después se escapaban por acá por el cerro...” (S.M.9).*

Los sitios eriazos se consideran terrenos abandonados los cuales la mayoría de las veces llaman a situaciones poco favorables como drogadicción, violaciones, robos, incendios, micro basurales, entre otros. Actualmente en la comunidad Cuno Kaweskar existen terrenos abandonados los cuales no han sido aprovechados para poder implementar más espacios comunitarios o áreas verdes, puesto que existe escasa organización dentro de la comunidad. Las localidades que cuentan con sitios eriazos cercanos se denominan, lugares con alto nivel de vulnerabilidad físico espacial. Los cuales se caracterizan por poseer:

- ✚ Escasa iluminación.
- ✚ Espacio públicos deteriorados o abandonados.
- ✚ Sitios eriazos. Entre otros.

Asimismo dichos lugares son propicios para que se presenten diversos factores de riesgo ligados principalmente a sucesos delictuales, lo que a su vez incrementa el sentimiento de inseguridad. Afectando principalmente el desarrollo de los quehaceres de las personas, junto con la libertad de transitar de forma tranquila por el barrio o comunidad (FNSP, 2018). Por otro comunidades y barrios cercanos a viviendas en estado de abandono, sitios eriazos, microbasurales, lugares sin iluminar, entre otros, presentan altos índices delictuales (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2010). Además frente a la temática de sitios eriazos influye directamente la iluminación externa, ya que si esta es deficiente puede atraer y fomentar crecientemente la consecución de actos delictuales. Influyendo directamente en la calidad de vida de los miembros que pertenecen a la comunidad, y a su vez en la percepción de seguridad que se tiene sobre la misma.

### 2.1.3 Subcategoría: Tamaño del barrio y organización vecinal

La organización dentro de una comunidad permite generar una mayor cohesión entre vecinos, como también un apoyo constante frente a cualquier situación que lo amerite. Asimismo las comunidades que poseen un sistema organizado pueden fomentar la integración de proyectos favorables, como también tener una mejor protección frente a contextos negativos como robos, entre otros.

A continuación se establecerá una argumentación perteneciente a una de las personas entrevistadas que reside en la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la organización dentro de la misma:

*“Sí...A través de las pizarras, del Facebook e incluso un pito... Todo lo que se hace es bueno pero al mismo tiempo este condominio tiene tantas necesidades que es poco lo que se hace...bueno si pero se ha avanzado...”*  
(S.H.6).

En cuanto a la organización vecinal se puede evidenciar que en un comienzo la comunidad Cuno Kaweskar contaba con un sistema. El cual se utilizaba cuando ocurrían situaciones de riesgo como robos, donde se avisaban por medio de un silbato entre vecinos y las personas salían para poder ver lo que pasaba, cuidarse y apoyarse mutuamente. En la actualidad la comunidad cuenta con el uso de redes sociales, lo que les permite comunicarse internamente por medio de estas plataformas sociales, además utilizan medios de comunicación por medio de pizarras estratégicamente ubicadas. Donde los vecinos tienen la posibilidad de redactar anuncios para que las personas de la comunidad que transiten puedan informarse o estar alerta a ciertos acontecimientos. Además también se evidencia que actualmente se cuenta con una junta de vecinos al servicio de la comunidad, la cual se considera eficiente, no obstante la comunidad presenta una multitud de necesidades por lo que actualmente no se pueden satisfacer todas aquellas demandas. Además a esta percepción negativa sobre la labor de la junta de vecinos se le suma que existe una escasa participación comunitaria, es decir, las personas se desvinculan de las actividades y gestiones se realizan por lo que se perjudica la iniciativa de la junta de vecinos.

*“Sí...con unos silbatos cuando alguien veía algo extraño tocaba el silbato y todo el mundo salía...llegó la luz y todos se entraron entonces ahora no hay ninguna forma...hay cosas que si son súper buenas para empezar*

*hacer, pero el problema no se si no usan el buen criterio o tienden a proteger a otros, entonces eso como que no concuerda....aquí la gente como que perdonando las palabras va pa' donde le calienta el sol..." (S.M.3).*

Asimismo se puede evidenciar que existe una escasa organización vecinal actualmente ya que los métodos de organización como las redes sociales no se establecen en toda la comunidad. Es decir, solamente las personas que pertenecen a Facebook o whatsapp se encuentran organizadas y otras que no poseen acceso a dicha plataforma quedan al margen de aquel sistema. Por otro lado se observa que en un comienzo existían métodos de organización eficientes ya que el cierre perimetral era deficiente y existían frecuentes robos en la comunidad. Por ende las personas poseían un factor en común, es decir, proteger sus bienes materiales frente a situaciones delictuales. No obstante a medida que se comenzaron a mejorar la seguridad en la comunidad, las personas dejaron aquella cohesión de lado junto con la participación en instancias comunitarias.

De acuerdo con la biblioteca del congreso nacional para la temática sobre organizaciones formales, se establece la normativa correspondiente a la ley número 19.418 sobre junta de vecinos y demás organizaciones comunitarias. Dónde se menciona dos tipos: organización comunitaria funcional y juntas de vecinos, caracterizándose la primera por componer una personalidad jurídica sin fines de lucro cuya finalidad consiste en representar los intereses que posee la comunidad a la que pertenece. Con respecto a la segunda se puede mencionar que corresponde a una organización que se compone por medio del territorio al que pertenecen las personas, la cual permite promover el desarrollo, colaborar con entidades provenientes del Estado y proteger los intereses de los vecinos en todo momento (BCN, 2014). Por otra parte se puede establecer que la junta de vecinos es el sistema de organización formal dentro de la comunidad, sin embargo para potenciar la seguridad y modificar espacios comunitarios deteriorados se considera necesario la participación comunitaria. Siendo que pesar de los esfuerzos de la junta de vecinos por promover espacios destinados a la cohesión y participación, esta situación no es compartida por todos los miembros de la comunidad viéndose perjudicada la labor de aquel organismo formal. Por último se evidencia que existen indicios de un sistema organizado ante situaciones riesgosas como robos, no obstante esos métodos en muchas ocasiones son segregados dejando desprotegidos a ciertos sectores de la comunidad.

#### 2.1.4 Subcategoría: Vigilancia

Frente a cualquier situación riesgosa existen fuerzas de orden público como los carabineros de Chile, los cuales examinan constantemente situaciones delictuales con el propósito de detectarlas y así proteger y resguardar los derechos de las personas.

A continuación se establece un testimonio de una de las personas entrevistadas perteneciente a la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la temática de vigilancia:

*“...no yo no tengo la verdad esos números del plan cuadrante... Yo poco los he visto por acá... y por fuera pasan rara vez...no mucho porque la verdad es que si a las personas le robaron eh es muy difícil que aparezcan sus cosas...no hasta el momento no.” (S.M.4)*

Por lo que se refiere a la temática de vigilancia, se puede evidenciar que solamente algunas personas poseen números de emergencia como el plan cuadrante de carabineros. Asimismo se menciona que en algunas oportunidades se han visto hacer rondas policiales por fuera de la comunidad, destacando positivamente el accionar de carabineros frente a robos, violencia, entre otros. Sin embargo no todas las personas poseen información sobre el plan cuadrante, e inclusive consideran que son poco efectivas las acciones de carabineros. Debido a que las rondas que realizan por fuera de la comunidad se realizan con poca frecuencia y además en contextos dónde se ha solicitado la ayuda de carabineros estos se demoran en asistir. Por otra parte se menciona que la comunidad ha necesitado ayuda de Carabineros de Chile frente a episodios de violencia, los cuales se han producido principalmente en lugares alejados de la entrada principal de Cuno kaweskar.

A continuación se establecerá un testimonio acerca de las percepciones de vigilancia en la comunidad Cuno Kaweskar:

*“Sí tengo el del plan cuadrante...Los carabineros pasan todos los días tipo diez de la noche también de día, en la mañana, o sea pasan con regularidad...Bueno aquí ha habido violencia abajo, en los blocks de abajo y han venido los carabineros...No, como le digo acá por suerte es tranquilo...” (S.M.8).*

Por lo que se refiere a la seguridad en una comunidad, esta se considera esencial para el funcionamiento de la misma, permitiendo que las personas puedan transitar de forma libre por su barrio. Asimismo se considera un

derecho humano primordial el cual permite el desarrollo de otro tipo de derechos. Además propicia el desarrollo de las personas y permite generar confianza mutua, mejorando a su vez la convivencia y la cohesión (Ministerio del Interior, 2014). En efecto la seguridad posee una connotación relevante en la vida de las personas, ya que representa un derecho humano fundamental y a su vez permite el desarrollo de la vida en sociedad. Igualmente la institución Carabineros de Chile considera la seguridad pública como un derecho que poseen las personas en frente a diversos riesgos sociales. Por lo cual el Estado debe proporcionar protección a todas las personas por medio de Carabineros, los que tienen el deber de mantener el orden público, detectar situaciones delictuales y ayudar a las personas en etapas de emergencia (Carabineros de Chile, 2016). En efecto se considera relevante que las personas posean los números de Carabineros ya que con ello se fomenta la protección frente a escenarios inseguros tales como robos, violencia, entre otros. Como se puede apreciar en los fragmentos de las personas entrevistadas, solamente algunas poseían los números de plan cuadrante de carabineros.

Por consiguiente se puede evidenciar un desacuerdo frente a la labor que realiza carabineros en cuanto a la protección frente a situaciones delictuales. Asimismo aquella apreciación se debe principalmente a la confianza que se entrega a los organismos de control, la cual sino se dispone de ella se genera cierta fragmentación y las personas comienzan a perder el interés en la simbolización que poseen las instituciones. Es por ello que cuando los individuos pueden confiar mayoritariamente en las instituciones de control como los Carabineros, la sensación de temor será minoritaria; y viceversa. Así pues en Chile la confianza en Carabineros sobrepasa a cualquier institución proveniente del Gobierno (Dammert, 2016). Aquello se evidencia en la comunidad Cuno Kaweskar donde un acrecentado número de personas destaca positivamente la labor de Carabineros y a su vez se menciona la ejecución de sus servicios en algunas ocasiones.

A modo de conclusión se puede argumentar que en la comunidad Cuno Kaweskar existe disposición y apoyo por parte de Carabineros, además de destacar su labor continua. No obstante se detectan algunas falencias provenientes de la demora en la que acuden carabineros frente a una situación de emergencia. Una buena práctica a implementar sería la planificación método o sistema dentro de la comunidad, con la finalidad de prevenir y asimismo resolver algunas situaciones peligrosas en conjunto con carabineros. Sin embargo para ello también se considera necesaria la

organización de toda la comunidad y no solamente de los comités de asociaciones o la junta de vecinos.

### 2.1.5 Subcategoría: Drogadicción

La drogadicción se puede presentar en cualquier lugar ya sea público o privado y significa un riesgo inminente debido a las conductas inapropiadas que poseen los consumidores, las cuales pueden desembocar en robos a lugares habitados o hacia personas.

A continuación se establecerá un testimonio proveniente de Cuno Kaweskar, en relación a la temática de drogadicción en la comunidad:

*“Estoy completamente en contra...si nosotros en la comunidad vemos que alguien está consumiendo drogas, es un mal ejemplo para un niño ya porque a corto plazo quizás va a seguir ese camino si alguien le ofrece, por lo tanto considero que no corresponde y no se debería hacer...he visto y me molesta...No...No.” (S.M.1).*

En cuanto a la temática de drogadicción y en base a la mayoría de los testimonios de los entrevistados se evidencia que en la comunidad se ha visto a personas consumiendo drogas en público y que también se ha escuchado de la existencia de personas que viven en la comunidad que vende drogas. Considerando esta situación como un problema debido a que es negativo tanto para la salud de las propias personas que consumen como también como un mal ejemplo para los niños que lo pueden ver e imitar. Sin embargo fuera de los problemas mencionados anteriormente se puede evidenciar que no ha existido conflicto directo con aquellas personas que consuman y/o vendan drogas.

*“Está muy mal sobre todo porque es malo para la salud de la gente y también porque las demás personas y los niños pueden ver que se andan drogando y uno no quiere que se siga ese ejemplo...No acá no pero he escuchado de que para abajo parece que hay alguien...No...No.” (S.M.8).*

La drogadicción es un tema complejo y delicado, ya que en muchas ocasiones las personas se encuentran insertas severamente en el consumo de drogas. Asimismo el consumidor posee diversas conductas riesgosas tales como actos delictuales, dificultades monetarias, problemáticas familiares, sexualidad sin protección, entre otros (MINSAL, 2013). Es decir, el consumidor

de drogas no solamente expone y deteriora su propia salud, sino que también sus actos pueden influir de manera negativa en los demás ya sean familiares o terceros. Por otro lado las personas que presentan un consumo problemático de drogas poseen una relación directa con actos delictivos. Inclusive dicha situación de consumo serio de drogas altera e incrementa los actos criminales (Greene, Fynmore y Vinagre, 2018). Debido al efecto que la sustancia ilícita produce en la persona que consume, se fomenta la realización de acciones posibles para conseguir estupefaciente ejerciendo diversos delitos.

De acuerdo con las entrevistas acontecidas en la comunidad Cuno Kaweskar puede evidenciarse que efectivamente existe una persona que consume drogas en público y dentro de la comunidad. La cual se ha dicho en una sola oportunidad que corresponde a un menor de edad, sin embargo dicha información no puede corroborarse por medio de otras entrevistas. En consecuencia los niños, niñas o adolescentes que se encuentran jugando en los espacios públicos de la comunidad, pueden observar dicho escenario y en algunos casos imitarlos.

Asimismo los menores de edad de la comunidad pueden sufrir de algún tipo de presión del consumidor, con la finalidad de incitar para que se incurra en algún consumo de drogas. No obstante el colectivo entrevistado no ha presentado problemas potenciales como los comentados anteriormente, sin embargo la situación anteriormente mencionada no se descarta a futuro. Actualmente en Chile el organismo encargado de la prevención, tratamiento y rehabilitación de las personas que posean algún consumo de drogas, es SENDA. Institución la cual fomenta la prevención del consumo de drogas por medio de diversos folletos informativos para niños, niñas y adolescentes y también para adultos y padres, los cuales hablan sobre los efectos que producen las drogas en la persona que consume (SENDA, 2017).

Por el contrario existen otras percepciones las cuales consideran que el consumo de drogas es libre de cada persona y no consideran dicha situación como problemática o negativa.

En conclusión puede establecerse que existe un factor de riesgo inminente dentro de la comunidad Cuno Kaweskar, no obstante no se evidencian acciones para solucionar aquella temática. Pudiendo generar a futuro una situación desfavorable en toda la comunidad.

## 2.2 Categoría de análisis: Barrio

El concepto de barrio denota principalmente las relaciones que poseen las personas que viven en un mismo territorio determinado. Es por ello que tiene una connotación relevante para las comunidades ya que en los barrios se fomentan los vínculos, interrelaciones y se promueven diversos intereses comunes que benefician a todos los vecinos o vecinas. Por otro lado se establece que dentro de un barrio deben existir ciertos factores propicios para el desarrollo del mismo, los cuales van a ser denominados subcategorías según la naturaleza que persigue el presente proyecto de título (MINVU, 2016); (Greece y Fuentes, 2006). Los cuales son denominados como:

- ✚ **Espacios Comunitarios.**
- ✚ **Bajo nivel de hacinamiento.**
- ✚ **Pavimentación.**
- ✚ **Identidad comunitaria.**
- ✚ **Protección.**

A continuación se procederá al análisis exhaustivo de cada una de las subcategorías. Asimismo se establecerán diversos relatos del colectivo entrevistado, en relación a la percepción de barrio existente sobre su propia comunidad.

### 2.2.1 Subcategorías: Espacios comunitarios

Dentro de una comunidad existen espacios los cuales son para el uso de todas las personas, los cuales permiten desarrollar un ambiente propicio dentro de la misma. Idealmente tendría que poseer áreas verdes y lugares para la recreación de las personas que viven dentro de la comunidad (MINVU 2016; Greece y Fuentes, 2006).

A continuación se establecerán algunas argumentaciones provenientes de la comunidad Cuno Kaweskar en torno a la temática espacios comunitarios:

*“...Son para el uso de todas las personas que vivimos acá y que por lo tanto debemos respetarlos...Sí, pero son propias de cada vecino porque acá hay mucha tierra hay mucho que hacer...pasa mucho acá por ejemplo en la cancha los niños cuando comen cosas de repente las tiran al suelo...No.” (S.M.1).*

Como se puede evidenciar existen ciertas dificultades en relación a los espacios comunitarios ya que se menciona que debería implementarse de mejor forma junto con respetar dichas instancias. Asimismo se considera que existe una mala costumbre por parte de niños y niñas debido a que ensucian los espacios públicos con envolturas de dulces y golosinas. Por otro lado en relación a las áreas verdes de la comunidad se da cuenta que no existe un lugar comunitario dónde existan jardines o huertas, sino más bien existen cultivos propios en las viviendas los cuales no poseen un espacio considerable. Aquella aseveración se puede evidenciar en el siguiente fragmento:

*“...debieran de implementarlos mejor para la misma gente de acá po’...yo sé que se está perdiendo ese pedazo...Lo que tenemos nosotros nomás acá arriba...la costumbre mala de las mamás que le compran dulces a los niños, los niños sacan y al suelo...No...” (S.H.2).*

En cuanto a la adquisición de una vivienda social esta se puede realizar de forma individual y por medio de una postulación colectiva. Esta última se caracteriza por constituir encontrarse bajo un contrato de copropiedad, dónde todos los miembros de la comunidad se obligan recíprocamente a ciertos deberes y obligaciones dentro de la misma. Dicho contrato se aplica a un condominio integrado por diversas viviendas, dónde existan una o más posesiones comunes a todos los miembros de la comunidad (MINVU, 2018). De ahí que la comunidad Cuno kaweskar se considere un condominio social debido a que posee su vez distintos espacios comunitarios como la sede social donde se realizan diversos eventos.

Por otra parte los espacios comunitarios poseen gran relevancia en relación a diversos procesos y desarrollos que se establecen dentro de un barrio. Los cuales permiten la interacción entre los vecinos como a su vez la formación de redes sociales de apoyo (Berroeta, Vidal, Di Masso; 2016). En concordancia con la argumentación anterior los espacios comunitarios permiten la interrelaciones humanas de todos los miembros que viven en una comunidad, es por ello que se pueden formar diversos lazos relevantes. Asimismo se puede generar mayor cohesión entre las personas que viven en una comunidad y una mayor organización frente a situaciones que lo ameriten. En concreto se puede generar un plan frente a situaciones de robos o violencia, se pueden gestionar diversos proyectos para la comunidad, entre otros. No obstante para que aquellos principios se cumplan resulta necesario la participación de la totalidad de la comunidad. A este proceso se le llama

conexión grupal con el territorio y se desarrolla por medio de experiencias que provienen de diversas actividades o reuniones dónde se participa activamente con otras personas de la comunidad (Berroeta, Di Masso y Vidal, 2016). Igualmente el ministerio de vivienda y urbanismo posee un plan destinado a la rehabilitación de espacios comunitarios deteriorados ubicados en barrios, denominado programa de recuperación de barrios “quiero mi barrio”. El cual tiene como propósito el mejoramiento y la implementación de equipamiento, las cuales se van a instaurar en una comunidad que resulte favorecida por el programa. Asimismo se pretende fortificar las relaciones sociales de la comunidad, es decir, que se logre una mejor cohesión (MINVU, 2018).

Por un lado se puede evidenciar que en la comunidad Cuno Kaweskar existen espacios comunitarios, no obstante algunos se encuentran en mal estado y a su vez existen terrenos abandonados. Los cuales podrían ser aprovechados de mejor manera, como por ejemplo implementando un proyecto de áreas verdes, una plaza, entre otros. Sin embargo puede observarse que no todas las personas que residen en la comunidad participan de las reuniones que realiza la junta de vecinos, e inclusive prefieren mantenerse al margen de acuerdo a las malas experiencias que han experimentado con otros miembros de la comunidad. Por tanto existe una cohesión y participación insuficiente dentro de la comunidad; y a su vez la organización solamente se traspasa a la junta de vecinos. Así pues si hubiese mayor participación dentro de la comunidad, se podrían establecer de diversos proyectos positivos en beneficio de la misma.

### **2.2.2 Subcategoría: Bajo nivel de hacinamiento**

Dentro de una comunidad debe haber diversos espacios dónde las personas puedan hallarse cómodas, dónde no se considere necesario realizar ampliaciones para así conseguir dicho espacio.

A continuación se establecerán algunos testimonios pertenecientes a la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la sub categoría bajo nivel de hacinamiento:

*“...parece que tenemos que conformarnos con lo que tenemos nomás no se puede hacer ampliaciones...más por nuestro lado muchas cosas tuvieron que quedarse en Valparaíso y ahora nos tenemos que deshacer de algunas cosas si o si aunque uno no quiera porque las casas no son muy amplias y las cosas que tenemos ocupan mucho espacio...” (S.H.10).*

Para empezar puede evidenciarse que las personas de la comunidad Cuno Kaweskar saben de antemano que no pueden realizar ampliaciones a sus viviendas, debido a que existe un contrato de copropiedad. Por un lado esta situación en particular provoca que espacio correspondiente a la vivienda resulte suficiente y agradable para sus habitantes. No obstante por otro lado aquel espacio se vuelve insuficiente debido al número de integrantes que componen el grupo familiar junto con el tamaño de los muebles, los cuales en muchos casos tuvieron que ser desechados ya que se consideraban espaciosos. Asimismo se menciona que al momento de encontrarse toda la familia presente en la vivienda genera incomodidad y no se pueden desarrollar ciertas libertades o necesidades personales.

A continuación se establecerá un testimonio en relación con el tamaño de la vivienda:

*“No... Como te decía denantes’ por el momento está buena pero si llegara alguien más como que empezaría achicarse un poco...Sí...No.” (S.M.3)*

Al momento de adquirir una vivienda esta se encuentra predeterminada de acuerdo a diferentes planeaciones realizadas por arquitectos. Para el caso de las viviendas sociales se deben establecer las diversas especificaciones de acuerdo a las características del subsidio al cual se postula. Asimismo los beneficiarios de las viviendas participan de dicho proceso, sin embargo existen algunas dificultades en cuanto a los consensos para el diseño de las viviendas. Por otro lado las viviendas sociales cuentan con un tamaño predeterminado y uniforme, las cuales deben poseer un mínimo de cuarenta y dos metros cuadrados (MINVU, 2017). Para el caso de la comunidad Cuno Kaweskar se puede evidenciar que algunas personas presentan dificultades con el tamaño de sus viviendas, las cuales se encuentran principalmente pequeñas por lo que comienza a perjudicar el desarrollo de las personas. Deshaciéndose de algunos objetos con la finalidad de obtener mayor comodidad.

Por consiguiente si el tamaño de una vivienda es reducido y desfavorece el desarrollo de las personas en la misma se produce una especie de hacinamiento. Así pues afecta principalmente:

- ✚ La libertad de desplazamiento por la vivienda.
- ✚ La privacidad de las personas.

La libertad de desplazamiento dentro de una vivienda permite principalmente el desarrollo habitual de los quehaceres de las familias, diversas interacciones interpersonales con otros miembros, y a su vez evita

diversas situaciones de intromisiones inesperadas. Por otro lado la privacidad resulta necesaria para las personas que residen en una vivienda, ya sea de forma individual o familiar. Por tanto el no disfrutar de dichas libertades genera principalmente problemas de salud mental y física y fomenta situaciones de accidentes dentro de las viviendas, entre otros (Lentini y Palero, 1997).

Por último se puede evidenciar que en la comunidad Cuno Kaweskar algunas personas encuentran que el tamaño de sus viviendas les acomoda, sin embargo dicha situación cambia cuando residen muchos individuos dentro de un inmueble por lo que puede generarse una situación de hacinamiento.

### 2.2.3 Subcategoría: Pavimentación

En una comunidad deben existir diversos accesos pavimentados. Evitando así problemáticas que afectan tanto a los peatones como automóviles que ingresen a la comunidad.

A continuación se establecerá un testimonio correspondiente a las percepciones que poseen las personas residentes de la comunidad Cuno Kaweskar, sobre la sub categoría de pavimentación:

*“...igual tenemos entre comillas yo bajo y está el auto cachai’, si po’ pero si por ejemplo viene un vecino y se pone ahí yo no le puedo reclamar...Sí, igual me gustaría cierto sector pal’ lado de allá que es como un pedazo de... como cancha no sé qué es pura tierra y allá es un barrial...hacer algo ahí, se podría mejorar...Sí...un portón eléctrico, todos queremos pero las lucas faltan...gracias a dios nunca ha pasado un portonazo...” (S.M.9).*

Primeramente se puede observar que las viviendas cuentan con espacios compartidos para estacionar sus vehículos particulares, debido a que la comunidad Cuno Kaweskar posee espacios comunes por lo tanto todos los pueden ocupar libremente. No obstante dicho espacio de estacionamiento se considera alejado, por lo cual las personas prefieren estacionar sus automóviles cerca de sus viviendas para así también vigilar cualquier situación de riesgo. Dicha situación ha provocado algunas problemáticas, ya que el espacio donde se encuentra el estacionamiento no es un recinto cerrado, ni tampoco se encuentra pavimentado. Es por ello que en la época de invierno cuando llueve se producen mayores dificultades, debido a la formación de barro que se genera.

A continuación se establece una segunda argumentación con respecto a la temática de pavimentación:

*“Si abajo, hay espacios comunes...Si se encuentran con concreto...bueno aquí transitan solamente los propietarios po’, uno solo tiene llave...No.” (S.M.8).*

Con relación a la pavimentación se puede evidenciar que dentro de la comunidad se encuentran con concreto algunos sectores, mientras que otros no. Por esto cuando llueve en invierno se forman diversas posas de agua, generando una especie de barro el cual representa una situación negativa para algunos miembros de la comunidad. Asimismo se observa que al exterior de la comunidad existe un sector que no se encuentra pavimentado el cual también genera problemas en la época de invierno. Por otro lado la pavimentación se considera como un espacio de circulación pública en el cual las personas pueden transitar libremente por áreas verdes, entre otros. Por consiguiente permite (MINVU, 2018):

- + Seguridad en el libre desplazamiento y permanencia de las personas.
- + Establecer un sistema eficiente para el drenaje producido en invierno por las lluvias.
- + Fortaleza frente a diversos factores climáticos.
- + Comodidad en el desplazamiento libre y permanencia de las personas.

Por otro lado el Ministerio de Vivienda y Urbanismo establece un programa de pavimentación participativa, el cual se encuentra dirigido a barrios residenciales que posean calles de tierra y pertenezcan a los sectores más bajos de la población. Asimismo se permite la re pavimentación de calles que se encuentren en mal estado. Para ello se debe formar un comité de pavimentación. (MINVU, 2018).

En cuanto a los accesos para ingresar o salir de la comunidad se realizan por medio de un portón y una puerta de acceso principal, para lo cual cada propietario posee llaves. Por tanto no se perciben problemas en relación al acceso peatonal, sin embargo por motivos de seguridad y comodidad algunas personas estiman conveniente que el portón de acceso para vehículos pudiese ser eléctrico y así evitar situaciones riesgosas como los “portonazos”. Por consiguiente dicha idea no se ha podido concretar debido al escaso

financiamiento y participación de la comunidad, ya que no todas las personas poseen autos y poseen diversas situaciones económicas.

#### 2.2.4 Subcategoría: Identidad Comunitaria

Al momento en el que se da origen a una comunidad, existe dentro de una un sentimiento en común por el cual las personas se sienten identificados. Asimismo se considera necesario poseer una construcción que permita reflejar dicha identidad.

A continuación se establecerá una argumentación proveniente de una de las personas entrevistadas perteneciente a la comunidad Cuno Kaweskar, en relación con la identidad comunitaria:

*“...Que es totalmente importante...los que son huincas como decimos acá en el mapudungun...eh de repente no nos valoran...buenos los departamentos están contruidos en relación a la cosmovisión mapuche...Y a la entrada no sé si te fijaste tenemos cinco banderas...ahora el mural que estamos construyendo y también tenemos nuestra bandera de nuestra asociación...Sí...de repente nos pasa que no nos valoran y no nos respetan.” (S.M.1).*

Para empezar en la comunidad Cuno Kaweskar habitan personas que pertenecen a pueblos originarios como Mapuches, Diaguitas y Aimara; y a su vez personas denominadas chilenos los cuales no pertenecen a una etnia en particular. Asimismo la mayoría de las personas entrevistadas reconoce que la identidad comunitaria corresponde principalmente al pueblo mapuche, como también conocen que existen diversos símbolos y construcciones representativas de la etnia. Sin embargo en cuanto las relaciones interpersonales en relación a la identidad, se puede evidenciar que las personas que pertenecen a los pueblos originarios se sienten poco valoradas por los chilenos que residen en la comunidad. Por otro las personas que no pertenecen a pueblos originarios consideran que no existen problemáticas comunitarias en cuanto a la identidad. Aquella aseveración se puede constatar por medio del siguiente fragmento:

*“...si, no genera problemas, es bien definido todo...Aún no pero creo que está en proyecto hacer una Ruka...Sí, allá al frente una que no sé si te diste cuenta, una pintura que es larga y ahora se viene otra acá....no, en realidad acá todos se llevan bien...” (S.H.5).*

Antes de nada la identidad comunitaria se considera la esencia de cualquier agrupación de personas que residen en un mismo territorio, si no se cuenta con esta no se generan lazos dentro de una comunidad. Al igual que las personas, las comunidades poseen elementos diferenciadores entre sí, algunas se caracterizan por ser ecológicas, otras por ser religiosas, etc. Estos elementos van a permitir que las comunidades posean valores y vínculos propios a cada agrupación. Por otro lado la identidad comunitaria establece elementos que permiten el desarrollo social y fomentan el equilibrio dentro de la comunidad. Igualmente la identidad fomenta la cohesión dentro de la comunidad, permitiendo que las personas puedan conectarse de mejor forma con sus raíces y con diversos agentes externos. Generando así una identidad nueva y propia conformada por estas diversas influencias (MIDEPLAN, 2006).

Para el caso de la comunidad Cuno Kaweskar se puede evidenciar que el colectivo reconoce primordialmente la identidad como indígena. Puesto que la mayoría de las personas que se encuentran en la comunidad pertenecen a los pueblos Mapuche, Diaguita y Aimara. Asimismo se puede evidenciar que las personas que pertenecen a las etnias se sienten conectados con sus raíces y costumbres, las cuales las desean mantener y traspasar dentro de la comunidad. En cambio las personas denominadas “huincas” es decir, que no poseen ascendencia indígena, no comparten las creencias de las personas que pertenecen a pueblos originarios. Inclusive se ha mencionado que existe una especie de discriminación en contra de las personas que poseen ascendencia indígena, debido a que no se sienten valorados en su propia comunidad. Es por ello que se genera una dificultad para aquellas personas ya que les gustaría compartir aún más sus tradiciones con los otros miembros de la comunidad, pero aquello en la realidad no sucede. Por consiguiente se evidencia que en la comunidad Cuno Kaweskar existen dificultades en relación a la identidad, de modo que existe una deficiente cohesión y escasos vínculos dentro de la misma.

### **2.2.5 Subcategoría: Protección**

Dentro de un barrio o comunidad se considera relevante y necesario establecer relaciones seguras con vecinos y vecinas. Con la finalidad de generar mayor cohesión y mejor protección frente a situaciones de riesgo para la comunidad, como los robos.

A continuación se establecerá un relato extraído de una de las entrevistas acontecidas en la comunidad Cuno Kaweskar, en relación a la sub categoría protección:

*“...si hay un sistema eh que la mayoría de la gente está reunida por, hay un whatsapp...aquí hay estaba lo de bomberos ahí pero, por lo que he sabido no ha habido capacitación para la gente, para que sepa...Whatsapp y el Facebook...No, porque aquí como te digo aquí no tenemos problemas...”*  
(S.H.10).

Por un lado se puede observar que existen personas que se comunican por medio de las redes sociales cuando ocurre una situación poco usual o peligrosa. Por otro lado también hay habitantes que no poseen medios digitales o no tienen interés por utilizarlos lo que conlleva a que se encuentren excluidos de ese sistema comunicacional. Asimismo se reconoce que han acudido los bomberos de Villa Alemana a la comunidad con la finalidad de capacitar a las personas en torno a las redes húmedas existentes en cada block, para que así frente a un incendio las personas sepan cómo actuar. No obstante asistieron un número de habitantes limitados y actualmente se encuentran inhabilitados para usar las redes húmedas. Por consiguiente se puede observar a través de dicha situación la escasa participación de instancias favorables para la comunidad, pudiendo evitar a futuro riesgos de incendio. Asimismo en tanto a las relaciones seguras que han se han establecido entre vecinos se puede observar que por un lado existen relaciones positivas y seguras, no obstante por otro lado han existido conflictos interpersonales generando segregación y disminuyendo la cohesión dentro de la comunidad. Aquella situación puede evidenciarse a través del siguiente fragmento:

*“No...la gente va donde le calienta el sol y cuando hemos tenido eventos que poder lograr hacer cosas en comunidad, la gente no está...No hay ninguna... el único método que hay es el Facebook pero como te digo yo ya repelo a veces de leerlo...Sí, como te digo yo soy eh súper cuadrá' yo, a mí algo me pasó y yo simplemente corto personas, yo no pesco ni saludo a nadie.”*  
(S.M.3)

Las relaciones que se establecen dentro de una comunidad se consideran positivas y relevantes no solamente para la cohesión de las personas, sino que también para la mejor comunicación y organización en caso de que exista alguna situación riesgosa. Es por ello que al establecerse mayores vínculos se pueden fomentar la creación de un sistema de

emergencia frente a situaciones perjudiciales como robos, violencia, incendios, entre otros. Actualmente en Cuno Kaweskar se evidencia que no existe una organización propiamente tal que trate temáticas que se consideran peligrosas. Sin embargo existen grupos segregados dentro de la comunidad, los cuales poseen un sistema interno, es decir, frente a cualquier problema se comunican por medio de redes sociales. De modo que las personas que no pertenecen a ese grupo o no poseen aquel servicio móvil, se encuentran al margen. Por otro lado algunas personas señalan que en un comienzo cuando se entregaron las viviendas, se utilizaba un silbato en caso de robo y las personas salían de sus casas ayudar a quien lo necesitara. No obstante se puede observar que mientras los habitantes se encontraban en una situación similar de temor frente actos delictuales, existía mayor cohesión y empatía con los miembros de la comunidad. Pero al momento de que la comunidad comenzó a tener un mejor cierre perimetral y en la medida que había mayor seguridad, se comenzó a dejar aquel lazo de unión.

Por otro lado las comunidades deben fomentar el desarrollo de relaciones seguras entre vecinos y vecinas con la finalidad de establecer un sistema preventivo, junto con la detección a tiempo de factores que representan riesgos inminentes para el barrio o comunidad. Asimismo se establece un lineamiento para propiciar la identidad dentro de la comunidad, con la finalidad de que existan mayores vínculos y un sentimiento de pertenencia a la comunidad. (MINVU, 2016). Dichas estrategias pretenden incrementar la participación de la totalidad del barrio o comunidad, frente a la protección de actos delictuales, o desastres naturales como incendios, entre otros.

Por último se considera que las relaciones entre vecinos son deficientes, ya que por medio de roces que se han generado las personas se mantienen al margen de cualquier hecho relevante para la comunidad. Lo que constituye un riesgo potencial frente a situaciones que puedan ameritar la organización vecinal para protegerse. Todos estos elementos negativos dificultan procesos para que la comunidad pueda movilizar sus propios recursos para protegerse, dejándola desprotegida frente a cualquier catástrofe. Tal como se menciona en las entrevistas, las personas viven su vida y no se preocupan por los demás ni por el vecino.

### 3. Grados de Satisfacción

Por lo que se refiere a la temática sobre los grados de satisfacción que posee el colectivo entrevistado sobre la vivienda y entorno inmediato, se establecerá un esquema donde se establecerán de forma resumida los diversos análisis establecidos previamente. Asimismo posteriormente se establecerá una hipótesis, en torno las percepciones de felicidad que posee actualmente el colectivo perteneciente a la comunidad Cuno Kaweskar sobre sus viviendas propias y entorno inmediato.

<p><b>1. Habitabilidad</b></p>	<p>En concordancia con los análisis establecidos con anterioridad se puede evidenciar que la categoría habitabilidad presenta dificultades que afectan a la totalidad del colectivo entrevistado. Principalmente aquello se puede observar en las subcategorías sellado y agua potable, dónde por un lado las viviendas se denominan como demasiado frías en invierno, y por otro lado en la comunidad se revientan las cañerías y matrices de agua suceso que produce cortes masivos de agua y aumento monetario en el suministro mensual de agua. De acuerdo con las entrevistas acontecidas en la comunidad Cuno Kaweskar dichos problemas surgen por las deficiencias en el proceso de construcción de las viviendas. Asimismo se puede observar otro tipo de dificultades, entre las cuales se pueden identificar deficientes conexiones de electricidad, deficientes conexiones de agua y gas, emanaciones y filtraciones de alcantarillado dentro de las viviendas, entre otros. Cabe destacar que dichas problemáticas afectan solamente algunas personas del colectivo, mientras que otras no presentan dificultades en alguna de las subcategorías.</p> <p>En conclusión es probable que por medio de todas las dificultades que existen en la categoría de habitabilidad en la vivienda, las necesidades que poseen las personas entrevistadas no fueron satisfechas en su totalidad. En consecuencia dicha situación afecta de forma negativa las percepciones de felicidad que poseen las personas entrevistadas, al momento de la entrega de los inmuebles. Dicho de otra manera la categoría habitabilidad es considerada con insuficiente, para satisfacer las demandas que posee el colectivo con respecto a sus viviendas propias. Por lo cual las percepciones de felicidad sobre dicho inmueble van disminuyendo, en comparación al sentimiento inicial constituido por la entrega de las viviendas.</p>
--------------------------------	--

<p><b>2. Privacidad</b></p>	<p>Por lo que se refiere al estudio en relación a la categoría privacidad se puede observar que en cuanto a las dificultades presentes sobre la temática mencionada, solamente algunos entrevistados presentan problemas en alguna de las sub categorías establecidas con anterioridad, siendo que otros no poseen dificultades en alguno de las dimensiones. Por otro lado se puede destacar que el colectivo considera que dentro de sus viviendas pueden expresarse libremente en todo sentido. Igualmente en relación a la personalización de la vivienda, las personas entrevistadas han podido decorar y arreglar la vivienda de acuerdo a los gustos personales que poseen. No obstante existen algunas problemáticas que actualmente afectan el desarrollo de la privacidad dentro de las viviendas, inconvenientes en torno a la estructura debido a la escases de terminaciones dentro del inmueble (paredes y piso desnivelado, clavos sobresalidos, entre otros). Y por último por ruidos provenientes de la comunidad tales como música fuerte, entre otros que alteran el ambiente de la calma dentro del inmueble. Concluyendo por medio de las argumentaciones proveniente del colectivo que existe un deficiente aislamiento acústico.</p> <p>Para finalizar se puede establecer que la categoría privacidad dentro de las viviendas se puede ejercer de forma eficiente, sin embargo existen dificultades en relación a pautas de convivencia dentro de la comunidad. Por ello es probable que cuando la privacidad es ejercida de forma familiar e individual es considerada satisfactoria. No obstante al vivir en una comunidad que pasa a llevar el ambiente de tranquilidad e intimidad que se tiene dentro de un inmueble, dicha situación cambia y se trasgrede aquella necesidad. Dicho de otra manera la categoría de privacidad se ve afectada por comportamientos comunitarios inapropiados, por lo que en algunas ocasiones no se pueden satisfacer necesidades como permanecer en un ambiente de tranquilidad dentro de la vivienda. Afectando negativamente la percepción de felicidad que posee la persona sobre la vivienda y el entorno, la cual va disminuyendo conforme ocurran dichas situaciones.</p>
<p><b>3. Seguridad</b></p>	<p>En relación con el análisis establecido en la categoría seguridad se puede observar que existen experiencias negativas debido a problemáticas en alguna de las subcategorías. Como bien se menciona en el capítulo marco teórico el entorno es un lugar geográfico dónde se ubican las viviendas y es considerado fundamental al igual que la significación que se le otorgar al inmueble. Por otro lado las dificultades que se observan por medio de los relatos del colectivo entrevistado son identificadas como escasa iluminación, existencia de una sola persona que consume drogas en público dentro de la comunidad, existencia de sitios abandonados dentro de la</p>

	<p>comunidad, entre otros. Asimismo se afirma que muchas de esas dificultades se experimentan normalmente en ciertos sectores de la comunidad.</p> <p>Por último se puede determinar que actualmente dentro de las viviendas existen factores de riesgo que fomentan situaciones delictuales como principalmente robos y a su vez ponen en riesgo la seguridad de todas las personas que residen en la comunidad. No obstante dicha situación no es entendida de igual forma por todos los habitantes, inclusive existe se puede observar que existe escasa participación y cohesión dentro de la comunidad por lo que se dificulta la resolución de temáticas a favor de la comunidad. Asimismo han existido ciertos roces interpersonales dentro de la comunidad produciendo que las personas afectadas dejen de participar de instancias tales como reuniones o asambleas. Actualmente debido a las dificultades mencionadas con anterioridad, el derecho a la seguridad y libertad en la comunidad está siendo transgredido. Por lo que probablemente no se está satisfaciendo aquella necesidad de seguridad dentro de la comunidad, por lo cual se afecta directamente el bienestar social, como también las percepciones de felicidad dentro de la comunidad por parte del colectivo entrevistado.</p>
<p><b>4. Barrio</b></p>	<p>Con respecto a la investigación determinada sobre la categoría de barrio se puede observar al igual que en otras categorías, que se han presenciado dificultades en torno algunas subcategorías. Igualmente se pueden identificar que actualmente en la comunidad existen, problemas interrelacionales entre vecinos dentro de la comunidad, escasa cohesión e identidad comunitaria, como también escasa participación en temáticas como reconstrucción de espacios públicos deteriorados e implementación de nuevas áreas verdes o plazas, entre otros.</p> <p>En resumen es probable que las necesidades sobre el ámbito de barrio que poseen las personas entrevistadas, no fueron satisfechas en su totalidad afectando de forma negativa las percepciones de felicidad en relación a la comunidad. En efecto el barrio dónde reside el colectivo no ha podido satisfacer sus necesidades sociales, de modo que las percepciones de felicidad (que se poseen al momento de la entrega del proyecto) en relación a la comunidad pueden ir disminuyendo conforme no se solucionen dichas dificultades.</p>

Con respecto al esquema establecido con anterioridad, puede establecerse que dentro de la comunidad Cuno Kaweskar existen percepciones de felicidad en relación al acontecimiento de poseer una vivienda nueva por medio de un subsidio del gobierno. En efecto el acontecimiento que conlleva a que una persona por medio de un subsidio estatal por primera vez sea propietario de un inmueble, significa en la mayoría de los casos un aumento del sentimiento de felicidad y bienestar ya sea personal, social o familiar.

No obstante en la medida en que el colectivo comienza a residir dentro de la comunidad, se han podido presenciar diversas problemáticas. Las cuales corresponden en gran medida a la deficiente construcción del proyecto Cuno Kaweskar, junto con la escasa fiscalización que se ha establecido sobre dicho proceso. Y en menor medida a dificultades interpersonales entre vecinos lo que dificulta la cohesión y participación de toda la comunidad. En consecuencia dichas situaciones posiblemente afectan de forma negativa las percepciones del colectivo entrevistado, disminuyendo paulatinamente la sensación de felicidad y bienestar social que se posee al momento de obtener una vivienda propia.

#### 4. Análisis desarrollado desde la política de vivienda en Chile

Para comenzar con el análisis propuesto se estima necesario mencionar la misión que posee el ministerio de vivienda, la cual tiene como principio orientador el generar soluciones de tipo habitacional de calidad, y a su vez permitir el progreso de ciudades y barrios sustentables, generando así un incremento del bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas (MINVU, 2018). Conviene subrayar que los planes y programas del Ministerio de Vivienda actúan bajo diversas normativas las cuales cumplen con un principio de calidad en la vivienda, para que así personas que no poseen un inmueble puedan acceder a uno propio. Situación que a su vez influye directamente en el aumento de la calidad de vida y bienestar de las personas. Asimismo aquel organismo dependiente del Gobierno de Chile posee diversos programas de subsidio habitacional los cuales pueden implementarse de forma individual o colectiva. En el caso de la comunidad Cuno Kaweskar se puede mencionar que dicho proyecto corresponde a la postulación colectiva al programa fondo solidario de elección de vivienda. El cual tiene como propósito fomentar una solución de carácter habitacional a familias que

pertenezcan al cuarenta por ciento más vulnerable de la población chilena (MINVU, 2017).

Al mismo tiempo se destacan las percepciones del colectivo entrevistado perteneciente a la comunidad Cuno Kaweskar, dónde se evidencia como positiva la ayuda económica que ofrece el Ministerio de Vivienda por medio de los diversos programas que ofrece dicho organismo para así obtener una vivienda propia.

A continuación se puede observar un relato sobre el apoyo económico que ofrece actualmente el ministerio de vivienda:

*“Regio po’, regio porque como le digo antes no pasaba eso entonces, es una gran ayuda para uno porque, así uno puede, aunque nosotros no pagamos dividendo por ser mapuche eh... pero a la demás gente que tiene que comprarse una casita y que le cuesta tanto yo creo que es una ayuda muy importante”. (S.M.7)*

Por lo que se refiere al fragmento establecido previamente se puede observar la trascendencia que posee el apoyo económico del Ministerio de Vivienda para la obtención de una vivienda. Asimismo se destaca que la adquisición de una vivienda propia es un proceso difícil, ya que no todas las personas poseen una situación económica favorable para acceder a las mismas. Por lo cual el MINVU es un organismo de apoyo para todas las personas que no posean una buena situación socioeconómica y quieran acceder al sueño de la vivienda propia. Por otra parte puede establecerse que la ayuda económica del ministerio es considerada eficiente, sin embargo también se establece una crítica sobre la calidad de las viviendas. Tal como se observa en el siguiente fragmento:

*“Eh... es muy buena para la gente como nosotros que éramos... tenemos una pensión mísera... eh... pero debiera ser las casas un poquito mejor.” (S.H.2)*

Con respecto a la argumentación anterior se puede evidenciar que la ayuda económica que ofrece el Ministerio de Vivienda es fundamental y también positiva para la obtención de una vivienda propia. Sobre todo cuando las personas que desean obtener una vivienda propia corresponden adultos mayores cuya pensión no es suficiente para costear opciones de

financiamiento como son los créditos hipotecarios. No obstante debido a la experiencia que posee la persona entrevistada de acuerdo a su vivienda propia, se menciona que las viviendas sociales a pesar de que son positivas e importantes podrían mejorar aún más. Es decir, que poseer una vivienda propia es un hecho trascendental sobre todo cuando estas no presentan problemas estructurales, entre otros. Sin embargo cuando las viviendas son construidas con bajos estándares de calidad existen diversas falencias, por lo que la percepción en cuanto a la ayuda económica cambia negativamente.

Por otro lado se puede establecer un relato proveniente de la encargada del área social en la entidad patrocinante Borde Urbano, en relación al quehacer que realiza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo:

*“El Ministerio de Vivienda juega un rol fundamental a través de sus políticas públicas y sus lineamientos programáticos para contribuir y ayudar a las personas y comunidades en los temas de vivienda y así garantizar mejoras en la dignidad y en el bienestar material de las personas, aunque no beneficie a toda la sociedad, puesto que es injusto que un derecho no sea universal... En el ámbito técnico y arquitectónico, los proyectos de condominios sociales cuentan con una alta exigencia, de hecho, es más de lo que se pide para construir una casa en el ámbito privado, por lo que se garantiza calidad, saliendo de esta imagen construida de lo que uno se imagina cuando mencionan “condominio social”, lo cual a su vez asegura un aumento en el bienestar de cada familia...tampoco existe una fiscalización posterior a la ejecución de obras para verificar el cambio o el impacto que generó la intervención social o si realmente contribuyó a la organización de las comunidades. En resumen, en el ámbito técnico el MINVU es exigente, pero no así en el social.” (Trabajadora Social Borde Urbano)*

Primeramente se puede observar que se considera positiva la labor que posee el Ministerio de Vivienda al establecer soluciones habitacionales a las personas y familias que más lo necesiten. Sin embargo se establece una crítica ya que de acuerdo con la argumentación de la Trabajadora Social, aquel apoyo habitacional debería beneficiar a toda la población chilena. Por otro lado se destaca que en cuanto a la construcción de una vivienda social se aplican estándares de calidad, los cuales superan a la edificación de una vivienda particular. No obstante los programas y subsidios se enfocan principalmente en el ámbito estructural más que en el ámbito social. En efecto la estructura de la vivienda se sobrepone sobre la esfera social, la cual se encuentra ligada

principalmente asesorías de información y documentación para la postulación a subsidios.

En conclusión el sustento económico que brinda el Ministerio de Vivienda es considerable para las personas que quieran poseer una vivienda propia y que por motivos de vulnerabilidad socioeconómica no puedan acceder a ella. No obstante se puede establecer que existen diversas falencias dentro de los programas de apoyo a la vivienda, de manera que dichas probablemente afectan de forma negativa la calidad de vida y bienestar social de las personas, familias y colectivos beneficiados por las soluciones habitacionales.

### 5. Análisis desarrollado desde Entidad Patrocinante Borde Urbano

Por lo que se refiere a la Entidad Patrocinante Borde Urbano, este se caracteriza como un organismo que realiza prestaciones al Ministerio de Vivienda y posee como objetivo la ejecución de diversos proyectos de vivienda los cuales puedan generar una habitabilidad pertinente, con el propósito de que las personas y familias beneficiadas puedan incrementar su calidad de vida (Borde Urbano, 2018). Por otro lado se puede evidenciar la labor que realiza borde urbano a través del siguiente fragmento:

*“Borde Urbano es una consultora de calidad, en donde se elaboran proyectos con altos estándares en lo arquitectónico. Muchos de los proyectos diseñados son aprobados en SERVIU, beneficiando a las comunidades que buscan mejorar su condición de bienestar a través de los programas de vivienda...la oficina ha participado en proyectos relevantes, tal como el de Santa Teresita de Rodelillo, el cual es el condominio social más grande de Chile fuera de Santiago con más de ochocientas familias...También se está a cargo de la restauración de uno de los edificios más emblemáticos de Valparaíso: El Liberty, el cual posee un carácter patrimonial...Estos proyectos denotan el nivel de profesionalismo que poseemos al interior de la consultora y que trae resultados beneficiosos a las comunidades que depositan su confianza para trabajar con nosotros.”* (Trabajadora Social Borde Urbano).

Tal como se menciona en el fragmento anterior la Entidad Patrocinante Borde Urbano ha participado en diversos proyectos relevantes, destacando su

profesionalismo ante soluciones habitacionales. Asimismo se menciona un proyecto de envergadura como lo es el edificio Liberty, el cual pertenece al patrimonio cultural de la comuna de Valparaíso. Por otro lado la institución trabaja con altos estándares de calidad en relación a la arquitectura de las viviendas, hecho que ha favorecido a familias y comunidades junto con el incremento de su calidad de vida y bienestar. Para ello la institución es la encargada de gestionar diversos trámites legales y documentación necesaria con la finalidad de que los proyectos de vivienda beneficiados puedan efectuarse. Asimismo Borde Urbano posee un compromiso durante la ejecución de los proyectos por medio de diversas fiscalizaciones, como también posterior a la entrega de viviendas el cual se establece por medio de una garantía de post venta la cual dura un año. Lo cual se puede corroborar a través de la presente argumentación:

*“El organismo encargado de la fiscalización de las viviendas cuando se están construyendo somos nosotros como EP, las familias beneficiadas y las entidades SERVIU y SEREMI...Sí, por contrato de construcción notariado existe una garantía que es llamada post venta de 365 días desde el día de recepción de obras, el cual cubre desperfectos en la obra siempre y cuando no haya intervención de terceros. Ahora bien, es la constructora quien repara y a nosotros la comunidad nos hacen llegar sus garantías, es decir, somos el nexa.”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

Como puede observarse el proceso correspondiente a la fiscalización en relación a la construcción de las viviendas se encuentra conformado por los beneficiarios, SERVIU, SEREMI y la Entidad Patrocinante. En efecto todos estos actores tienen la responsabilidad de inspeccionar la ejecución de las viviendas e informar cuando existan malas prácticas. Asimismo la institución Borde Urbano posee la obligación de gestionar por medio de la constructora, la reparación a la brevedad de cualquier desperfecto que posean las viviendas y comunidades en el plazo de un año después de la entrega formal a las familias. Dicho de otra manera la entidad patrocinante realiza una constante conexión de redes entre organismos como el SERVIU y las constructoras de las viviendas, con la finalidad de otorgar soluciones habitacionales y mejorar la calidad de vida de las personas.

Por lo que se refiere al proyecto Cuno Kaweskar, este se implementó bajo el patrocinio de la entidad patrocinante Borde Urbano cumpliendo los estándares de calidad y normativa del Ministerio de Vivienda. Asimismo como

se menciona anteriormente la comunidad se acoge al subsidio fondo solidario. A continuación se establecerán algunos fragmentos en los cuales se evidenciara el conocimiento actual sobre la comunidad Borde Urbano, ligado principalmente a las cuatro categorías establecidas en el presente proyecto de título.

### **5.1 Habitabilidad**

A continuación se establecerán diversos testimonios provenientes de la entidad Borde Urbano, con respecto al conocimiento que posee la institución en relación a las percepciones de habitabilidad en la vivienda que existe actualmente en la comunidad Cuno Kaweskar.

*“Según tengo entendido, estos proyectos de Fondo Solidario si considera la instalación eléctrica, de gas y sanitaria, por lo que la comunidad debe haber quedado con dicho suministro... no estuve en ese proyecto puesto que es del año 2016 y no me encontraba trabajando en la oficina y tampoco he ido a la comunidad puesto que ya pasó el período de post venta...no he escuchado ni recibido problemáticas en torno al servicio de energía eléctrica del Cuno.”*  
(Trabajadora Social Borde Urbano)

Como puede evidenciarse en el fragmento anterior existe actualmente en Borde Urbano no se conoce información sobre el sistema eléctrico que existen en las viviendas. Si bien se admite que los inmuebles poseen las conexiones básicas necesarias para los quehaceres diarios debido a los lineamientos de los proyectos, dicha información no se ha corroborado debido a que actualmente no existe un seguimiento de la comunidad Cuno Kaweskar. Es decir, la evaluación que se realizan en ocasiones a los proyectos se establece luego de la entrega de la vivienda y por el plazo de un año.

A continuación se podrá observar otro fragmento el cual se encuentra relacionado con la temática de sellado dentro de la vivienda:

*“Del año que llevo trabajando, no he sabido o recibido problemas estructurales del proyecto... La verdad, no tengo conocimiento de aquello... Lo mismo que la pregunta anterior, no conozco los detalles de la post venta del proyecto.”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

En cuanto a la temática de sellado en la vivienda, la Trabajadora Social afirma que hasta el momento no ha sabido de problemas estructurales en la

vivienda. Por otro lado en cuanto a la temática de aislamiento térmico desconoce problemáticas acontecidas actualmente en las viviendas, debido a que como se estableció con anterioridad no se encontró al momento de implementación del proyecto ni en el tiempo de post – venta.

A continuación se podrá evidenciar un relato proveniente de la entidad Borde Urbano, correspondiente a la temática de agua:

*“Hasta donde yo tengo entendido, el proyecto si contempla la instalación sanitaria y de agua, según los lineamientos del Fondo Solidario... No tengo conocimiento de aquello.”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

Con respecto al servicio de agua que existe actualmente en la comunidad, desde la consultora se posee conocimiento sobre las instalaciones de servicios básicos, debido a que se establecen en la normativa con respecto al programa fondo solidario de elección de vivienda. Sin embargo actualmente se desconoce que existan dificultades dentro de la comunidad Cuno Kaweskar tales como cortes de agua, rompimiento de matrices o cañerías, entre otros.

En conclusión se puede establecer que actualmente existe un desconocimiento sobre la situación de habitabilidad que posee la Comunidad Cuno Kaweskar. Asimismo el seguimiento que se realiza a los programas y proyectos se hace al cabo de un año a la entrega de las viviendas. Posterior a ese año la constructora no se responsabiliza por algunas falencias estructurales, las cuales en muchas ocasiones pueden provenir de la edificación de las viviendas. Por ello las personas que residen en la comunidad Cuno Kaweskar deben incurrir en diversos gastos monetarios, para así poder arreglar y decorar o modificar ciertas imperfecciones que se presenten en la vivienda.

## **5.2 Privacidad**

A continuación se establecerán diversos testimonios provenientes de la entidad Borde Urbano, con respecto al conocimiento que posee la institución en relación a las percepciones privacidad en la vivienda, que existe actualmente en la comunidad Cuno Kaweskar.

*“No he participado en otro Fondo Solidario, pero sí se pueden realizar cambios. El riesgo de que se hagan modificaciones durante el primer año tras la recepción de las obras, hace que se pierda la garantía... Pasado ese año*

*de post venta no hay problemas con realizar modificaciones a los departamentos o al entorno, puesto que ya no corre la garantía y cualquier daño a la vivienda será responsabilidad de los residentes. Eso sí, hay que tener cuidado porque estos proyectos se acogen a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria y cuando se quiera modificar un bien común, tiene que ser aprobado previamente en asamblea extraordinaria cumpliendo con un quórum específico.” (Trabajadora Social Borde Urbano)*

En cuanto a las modificaciones que se pueden realizar a las viviendas, se puede evidenciar que la entidad se encuentra informada sobre aquello, destacándose que las personas de la comunidad Cuno Kaweskar pueden realizarse cambios siempre.

No obstante por encontrarse bajo un reglamento de copropiedad, dichas modificaciones deben expresarse por medio de una asamblea en la junta de vecinos. Asimismo aquellas propuestas tienen que ser aprobadas por un número mínimo de miembros de la comunidad. Igualmente se establece que si las modificaciones se realizan inmediatamente luego de la entrega de las viviendas, se puede perder la garantía ante cualquier desperfecto que exista en la comunidad.

A continuación se establecerá un testimonio proveniente de la entidad Borde Urbano, en torno a la temática de tranquilidad y separación del dominio público:

*“Creo que ya el solo de convertirse en copropietarios, vecinos en un mismo terreno, genera algunos problemas de convivencia, es por ello que estos programas traen consigo en el ámbito social la formalización del conjunto, es decir, establecer un Comité de Administración y un Reglamento de Copropiedad que regula las normas de convivencia... La verdad no conozco sobre si ha existido algún problema vinculado a aquello, pero me imagino que en viviendas organizadas en blocks y departamentos, genera algunas complicaciones en lo que tiene que ver con la aislación acústica, por lo que puede conllevar a problemas de intimidad si ese fuese el caso del Cuno.” (Trabajadora Social Borde Urbano)*

Como se afirma en el fragmento anterior se puede observar que se generan algunas dificultades en el ámbito de la privacidad cuando se convive con demás personas. Con la finalidad de que se regulen ciertas situaciones incómodas dentro de la comunidad, se debe establecer desde un comienzo un

reglamento de copropiedad. El cual se encuentre a cargo de un administrador para que así se puedan regular ciertas falencias. Asimismo la Trabajadora Social menciona que desconoce si han existido problemas relacionados con ruidos que alteren la intimidad y/o tranquilidad dentro de las viviendas. No obstante menciona que en blocks y departamentos se generan situaciones de ruidos molestos los cuales tienen directa relación con la aislación acústica dentro de las viviendas, pudiendo generar problemas o dificultades de privacidad dentro de los inmuebles.

Por último se puede corroborar que en Borde Urbano actualmente no posee información sobre la comunidad Cuno Kaweskar. No obstante a pesar de que no se conocen las dificultades en relación a privacidad dentro de la comunidad, como lo es la aislación acústicas y/o ruidos que perturben la calma dentro de las viviendas, se evidencia que existe una disposición al entendimiento de dichas situaciones por el hecho de vivir en comunidad

### **5.3 Seguridad**

A continuación se establecerán diversos testimonios provenientes de la entidad Borde Urbano, con respecto al conocimiento que posee la institución en relación a las percepciones de seguridad que existe actualmente en la comunidad Cuno Kaweskar.

*“Me imagino que sí...No he sabido de problemas en la comunidad en torno a la iluminación externa... Personalmente no he ido a visitar el terreno ni las viviendas, pero creo que no está ubicada cercanamente a sitios eriazos si no más bien se encuentra en un área urbana... si son de terreno no debiese estar en una zona de riesgo, en el sector no hay mar por lo que ante una eventual catástrofe natural un tsunami no afectaría, sí un sismo o un incendio estructural o forestal. En cuanto a la seguridad barrial desconozco los índices de percepción de delincuencia en el sector.”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

De acuerdo a la argumentación establecida con anterioridad, en Borde Urbano no se posee conocimiento sobre iluminación externa que existe actualmente en la comunidad Cuno Kaweskar y tampoco se han mencionado dificultades en dicho ámbito. Por otro lado se puede evidenciar que la Trabajadora Social no ha asistido a visitar la comunidad, no obstante considera que Cuno Kaweskar no se encuentra cercana a sitios eriazos ya que la comunidad corresponde a un área urbana. Asimismo se observa que la comunidad no se encuentra en una zona de riesgos naturales ya que no se

encuentra cercana al mar. Sin embargo situaciones tales como sismos e incendio afectarían directamente a la comunidad.

A continuación se puede establecer otro fragmento relacionado con la organización de la comunidad y la temática de drogadicción:

*“Sí, tanto informal como formal. Informal en el sentido de que en las comunidades siempre surgen liderazgos en distintas situaciones. También existe una organización formal tanto en el Comité de Mejoramiento con el cual se postuló el proyecto y tras la ejecución de obras; por lineamiento del programa, es de carácter obligatorio formar un Comité de Administración que vele por la administración del conjunto.... No, no conozco si posterior a la ejecución de obras se conformó una Junta de Vecinos o si ya existía una en el sector... No, no me he enterado de aquello... Tampoco sé información al respecto.”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

En relación a la organización comunitaria dentro de Cuno Kaweskar, se puede evidenciar que la institución Borde Urbano se encuentra informada sobre dos tipos de organizaciones. Primeramente una informal ya que se afirma el surgimiento de distintas personas que guían a la comunidad en diversas situaciones. Y en segundo lugar se destaca una organización formal llamada comité de administración, la cual es relevante y necesaria para la postulación a los subsidios habitacionales. Por otro lado no existe conocimiento sobre situaciones en las que se ha tenido que solicitar el apoyo de Carabineros, y tampoco sobre personas que consuman drogas en público dentro de la comunidad.

Para concluir se puede evidenciar que actualmente en Borde Urbano no existe información sobre la implementación y/o dificultades relacionadas con la iluminación externa dentro de la comunidad Cuno Kaweskar. Asimismo la Trabajadora Social no ha asistido presencialmente a la comunidad, es por ello que no conoce las problemáticas que existen en la misma. Por otro lado se desconocen situaciones delictuales en el sector que pudiesen afectar negativamente a la comunidad tales como robos, violencia, entre otros. Como también no se posee conocimiento sobre la intervención de Carabineros en la comunidad, frente a contextos que lo ameriten. Con esto quiero decir que a través de las argumentaciones anteriores se establecieron supuestos sobre la situación que posee la comunidad en cuanto a seguridad, ya que no se ha podido comprobar aquel conocimiento debido a que no se ha acudido a la comunidad debido a que culminó hace aproximadamente tres años atrás el

periodo de post venta. Y aun así no se posee información relevante sobre si se ejerció o no se ejerció el periodo de post venta.

#### **5.4 Barrio**

A continuación se establecerán diversos testimonios provenientes de la entidad Borde Urbano, con respecto al conocimiento que posee la institución en relación a las percepciones de la categoría barrio que existe actualmente en la comunidad Cuno Kaweskar.

*“Sí, este proyecto contaba con espacios comunes...Sí, uno de los equipamientos comunitarios instalados en el sector correspondía a áreas verdes... No me he enterado de conformidad o de reclamos debido al tamaño de las viviendas construidas... Sí, las áreas comunes se encuentran pavimentadas para facilitar el acceso a las viviendas. Respecto a estacionamientos, no conozco.”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

En relación a la argumentación anterior se puede evidenciar que efectivamente el proyecto cuenta con espacios comunitarios y áreas verdes los cuales se encuentran instalados en Cuno Kaweskar. Asimismo se asevera que todas las áreas comunes se encuentran pavimentadas, no obstante no se posee información acerca de los espacios destinados para estacionamientos. Por otro lado la institución no ha recibido quejas u opiniones sobre el tamaño de las viviendas.

A continuación se establecerá un testimonio en relación a las temáticas de identidad comunitaria y protección en la comunidad Cuno Kaweskar:

*“Sí. Considero que la comunidad Cuno Kaweskar cuenta con una identidad propia incluso antes de la elaboración del proyecto, puesto que se consideraba un grupo con una identidad multicultural al conformarse por familias de pueblos originarios chilenos y otras familias chilenas... La verdad no conozco al respecto... Tampoco conozco al respecto”* (Trabajadora Social Borde Urbano)

Por otra parte se puede observar que desde la institución Borde Urbano consideran que la comunidad Cuno Kaweskar posee una identidad propia la cual se encuentra integrada por distintas culturas –pueblos originarios y chilenos- y aquello se evidencio desde los inicios cuando se comenzó a elaborar el proyecto. En cuanto a dificultades interpersonales en relación a la identidad comunitaria, se puede observar que no existe conocimiento sobre

aquello. Igualmente se desconoce que existan inconvenientes en relación al establecimiento de redes seguras entre vecinos.

Para finalizar se puede destacar que la institución Borde Urbano posee información pertinente sobre equipamiento comunitario, áreas verdes y pavimentación de las calles dentro de Cuno Kaweskar. Igualmente se establece que dichas implementaciones se consideraron desde un comienzo en el proyecto comunitario. No obstante actualmente no se posee información sobre problemas interpersonales en relación a la identidad comunitaria, la cual pudo haber variado desde un comienzo del proyecto. Asimismo no se posee conocimiento con el establecimiento de relaciones seguras las cuales permiten mejorar la cohesión dentro de una comunidad.

Por lo que se refiere a la situación que posee actualmente Borde Urbano, en el conocimiento sobre Cuno Kaweskar, se puede evidenciar que no existe información en torno a la situación actual que posee la comunidad. Por tanto se puede establecer que luego de la entrega de las viviendas, no se realizó un seguimiento posterior del proyecto. Es por ello que no se conocen problemáticas comunitarias, ni tampoco opiniones sobre el impacto que pudieron haber generado las viviendas en la calidad de vida de las personas y familias beneficiarias. Es decir, no existe una retroalimentación constante sobre los proyectos que se ejecutan en la Entidad Patrocinante, y por ende no se evidencia si se cumple el logro de su objetivo y funciones institucionales.

# **Capitulo Número Cinco**

## **Conclusiones**

### Conclusiones

Por lo que se refiere al concepto de vivienda se puede concluir que esta es considerada relevante para las personas, debido a que esta permite el desarrollo íntegro junto con la satisfacción de sus necesidades. Por esto es fundamental que la vivienda cumpla con todas las condiciones aptas para el quehacer diario de sus funciones de forma eficiente. Asimismo es pertinente cumplir con estándares mínimos de seguridad para que evitar accidentes dentro de ella tales como golpes eléctricos, plagas por falta de higiene dentro de la vivienda, falta de acceso a agua potable, entre otros. El no contar con requisitos mínimos de habitabilidad en la vivienda, propicia que las personas que residen en ella se vean más propensas de contraer enfermedades tanto físicas como también de tipo psicológicas. Asimismo se encuentran más propensos a contraer infecciones tales como tifus, cólera, entre otros.

Por otro lado la vivienda permite el incremento del bienestar social de las personas debido a que propicia seguridad en los miembros de la familia como también libertad de expresión y de sentimientos. De modo que la vivienda se considera con una trascendencia mayor, en comparación a las definiciones tradicionales que aluden a que es simplemente una estructura dónde una familia o un grupo de personas residen diariamente.

Por lo que se refiere al concepto de satisfacción residencial se puede concluir que es uno de los principales modelos teóricos en el ámbito de la vivienda. El cual permite establecer una relación directa entre una persona y su vivienda, como también incluir las variables de entorno y comunidad. De esta manera posibilita una explicación coherente del fenómeno observado como también un conocimiento holístico al momento de evidenciar las percepciones que poseen las personas. Sin embargo deja abierta una inquietud respecto de cómo funcionan los diferentes organismos en Chile al momento de construir viviendas sociales eficientes o no, por tanto es considerado necesario que el presente estudio no se detenga respecto solo de la comunidad investigada sino que más bien pueda a futuro ser investigado también en otros proyectos sociales con la finalidad de conocer aún mejor la realidad chilena, y las percepciones y significados que las personas atribuyen a sus viviendas. De esta manera se espera que las políticas de gobierno puedan acoger dicha relevancia dentro de sus programas y mejorar ciertas falencias que existen actualmente.

En relación con la percepción que posee el colectivo en relación a sus viviendas propias, es posible concluir que para las personas entrevistadas el lograr adquirir un inmueble con el apoyo del MINVU es considerado como un evento trascendental en el desarrollo de la familia y su bienestar. Debido a que el simple hecho de poseer una vivienda es un acontecimiento positivo para el colectivo entrevistado, considerando que para aquellas familias que pertenecen a un segmento económico medio-bajo no es posible acceder a la vivienda propia sin el apoyo de los programas y subsidios estatales que actualmente existen Chile. Esta ayuda económica da como resultado que sea percibido como una herramienta bastante valorada para determinados segmentos socio económicos, en especial cuando consiste en mejorar su calidad de vida suponiendo que su condición de vida era inferior antes de contar con su vivienda propia.

Asimismo la vivienda propia es considerada por el colectivo entrevistado como un anhelo y un objetivo mayor para promover su estabilidad y generar oportunidades debido a que permite el ahorro de un pago mensual de arriendo o dividendo. Este ahorro posibilita destinar dichos recursos a gastos esenciales como mercadería, útiles de aseo, colegiatura, entre otros.

Por otra parte se observa que las personas entrevistadas dotan de una significación especial su vivienda propia, en el sentido de que se establece que sea cual sea la situación en la que se encuentre la vivienda incluso si esta posee defectos graves de infraestructura, el inmueble será percibido como favorable y eficiente. Solamente por el hecho de que la vivienda se cataloga como propia y a su vez es el resultado de sus esfuerzos personales. Por tanto es la más importante y la más bonita.

El suceso anterior puede ser explicado por medio de la teoría de las **representaciones sociales**, la cual se encuentra caracterizada por ser un proceso cognitivo donde lo social influye directamente en la formación de un sistema de valores, creencias, ideologías, entre otros según los cuales una persona actúa y se orienta en su vida diaria. Dicho acontecimiento perdura durante todo el desarrollo humano y es establecido por medio de procesos comunicativos principalmente entre miembros de la familia como también por medio de la socialización, conformándose a su vez en una matriz de significados la cual permite dar sentido a diferentes hechos (Ureta, 2016).

Asimismo aquel proceso es posible de ser evidenciado en diferentes circunstancias y eventos de las personas. Principalmente en la etapa adulta

se puede evidenciar sucesos tales como el ingreso a la educación superior, poseer un trabajo remunerado, mudarse de la casa de los padres, tener hijos, poseer una vivienda propia, etc. Este último enunciado es considerado en especial relevancia cuando una persona posee hijos, ya que el hecho de contar con un inmueble propio permite otorgar estabilidad a los miembros de la familia como también la posibilidad de brindarles una herencia a futuro.

La anterior situación se puede evidenciar también en la investigación “Chile dice” desarrollada en octubre del año 2017 por el departamento de sociología de la universidad Alberto Hurtado bajo el patrocinio del diario EMOL. Dónde se establece que más de un 37,4% de las personas chilenas alude a que su principal anhelo en la vida, es el poseer una vivienda propia que resulte confortable a sus necesidades. Además concluye que dentro de otras categorías tales como poseer una profesión, tener vacaciones o vivir en un país más equitativo, el sueño de la vivienda propia es el sueño fundamental que poseen los chilenos (Ramírez, 2017).

Por otra parte es posible concluir que las personas entrevistadas presentan un argumento en el cual identifican y mencionan diversas falencias que poseen en el interior de su vivienda, las cuales son asociadas a factores como mala suerte o estereotipos de que las viviendas sociales son de mala calidad. Por lo que los entrevistados poseen un discurso de resignación frente a sus viviendas. No obstante también se detecta un recurso de resignificación, es decir, al presentarse un suceso cualquiera que sea este las personas en muchos casos pueden otorgar otro significado a dicho acontecimiento. Ya que es posible para ellos realizar modificaciones y mejoras a su hogar generando un sentimiento de propiedad y cariño.

En concordancia con la argumentación anterior existe un modelo teórico proveniente desde la disciplina de la psicología, el cual logra explicar aquel suceso de conformación con la vivienda, denominado teoría de la **disonancia cognoscitiva**. La cual alude a la inconsistencia o disonancia que se produce entre la cognición de un ser humano en relación a sus acciones. Es decir, se produce disonancia cognitiva cuando una persona posee un pensamiento, ideas, valores, entre otros contrarios a lo que demuestra en su comportamiento. Generando un sentimiento de discontinuidad y malestar que se resuelve por medio de transformar o distorsionar la realidad para que encaje y no genere disonancia (Morales, et al., 2006).

Lo anterior se puede evidenciar cuando por medio de las entrevistas acontecidas, las cuales aluden a que la vivienda posee falencias estructurales

y de diversos aspectos las cuales generan malestar y disgustos para los habitantes de la vivienda. No obstante a pesar del sentimiento de disconformidad existe simultáneamente un sentimiento generalizado positivo y de aprobación en relación a la misma. Es decir, es posible constatar que existe una incongruencia entre los pensamientos que dan cuenta respecto de la vivienda y entorno, por tanto se posee un pensamiento negativo. Pero al percibir una realidad donde no es posible realizar grandes cambios frente ello, las personas naturalmente transforman su discurso y acciones para modificar dicha ideología a una visión más de aceptación o integración de esa situación desfavorable.

Por otra parte de acuerdo a las investigaciones realizadas, es posible observar que aquella situación de conformidad mencionada con anterioridad en particular cuando se trata de deficientes condiciones de una vivienda ha sido vagamente estudiada en Chile. Si bien se observan artículos de análisis respecto a una mala calidad de las viviendas y entorno, no se evidencian mayormente análisis sobre percepciones subjetivas posteriores a la entrega de las viviendas sociales.

Así mismo y de acuerdo con la bibliografía revisada con respecto al área de la política pública de vivienda en Chile, es posible determinar que aquellos programas dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad y clase media se encuentran orientados en mayor medida a la consecución de una vivienda de forma estructural únicamente. Es decir, de acuerdo a los lineamientos de la política pública y estudios provenientes de MINVU, no se evidencia trascendencia respecto del impacto social y subjetivo que posee una vivienda de acuerdo a las percepciones de los beneficiarios de las mismas. Sino que más bien se establece que la vivienda promueve el bienestar social, sin observarse un énfasis en cuanto a oportunidades, sentimientos positivos, cohesión y participación comunitaria, entre otros sucesos sociales y personales que permite la obtención de una vivienda propia.

Sumado a lo anterior es posible establecer que en la actualidad la política pública de vivienda posee ciertas limitaciones respecto del ámbito social. Esto principalmente debido a que es considerado más relevante la edificación de la vivienda, dejando de lado una multitud de factores de igual importancia en la ocupación de la misma. Asimismo no se promueven capacitaciones respecto de un uso adecuado de la vivienda y en el caso colectivo no se observan reuniones destinadas a socio educación, como una herramienta para el posterior desarrollo y cohesión comunitaria. Resultaría

oportuno y muy beneficioso implementar mejor y más herramientas sociales, para aumentar la cohesión de los miembros o mayor información que resulte en eficiente para lograr una autonomía en el colectivo. Sin embargo en la realidad de la comunidad estudiada aquello no sucede, más bien corresponde una de las aristas que se encuentran olvidadas.

En relación a la calidad de las viviendas en la comunidad Cuno Kaweskar es posible concluir que estas poseen deficientes estándares de construcción. Aquello se puede evidenciar por medio de diferentes relatos analizados, dónde la mayoría de las viviendas entrevistadas poseen falencias estructurales como falta de terminaciones finas, siendo entendidas como paredes sin revestimiento, pisos desnivelados o soportes estructurales a la vista y en bruto. Esta situación disminuye la estética de las viviendas y a su vez obliga a que las personas que viven en el inmueble deban incurrir en gastos monetarios, o en préstamos bancarios para permitir el óptimo funcionamiento de la misma.

Por otro lado y por medio del análisis realizado es posible observar que en la actualidad las viviendas poseen problemas catalogados como riesgosos para la salud. Concretamente se evidencia una deficiente aislación térmica catalogando a las viviendas como frías, dificultades con instalación eléctrica como enchufes quemados, filtraciones en red de desagües en baños que se experimenta mal olor, y por último rompimiento de cañerías matrices que afecta a toda la comunidad, debido a un empleo de material pvc de baja calidad para su construcción. Dichas dificultades poseen como consecuencia un descontento general respecto de aquellas personas entrevistadas, como también una disminuida calidad de vida, satisfacción de necesidades y bienestar social dentro de la comunidad Cuno Kaweskar.

De acuerdo a lo anterior es posible establecer que la política de vivienda presentó deficiencias en su proceso de calidad en la construcción de las viviendas implementadas en la comunidad Cuno Kaweskar. Por consiguiente es posible deducir que se ha presentado un ineficiente proceso de fiscalización durante la construcción de los inmuebles y posterior a la entrega de los mismos.

La inefectiva fiscalización de las diferentes entidades implicadas ha propiciado un impacto negativo en los estándares de calidad en la vivienda y la comunidad, resultando en el incumplimiento de uno de los objetivos principales de MINVU consistente la mejora de la calidad de vida de las personas por medio de una solución habitacional. Puesto que al no existir una

supervisión o sanción tanto de SERVIU, SEREMI y Borde Urbano, la empresa constructora ha realizado un trabajo enfocado en lograr rapidez y ganancia económica en desmedro de conseguir altos estándares de calidad que son determinados desde la política pública. Dando como resultado viviendas incompletas que no cuentan con terminaciones prometidas, o el empleo de materiales de baja calidad que se estropean en el corto plazo. Todo esto ha dado como resultado dificultades cotidianas y una disminución de la calidad de vida como también satisfacción de necesidades de las personas en lugar de aumentarla.

Situación similar ocurrió en Villa el Volcán II perteneciente a la comuna de Puente Alto ubicada en Santiago de Chile, dónde han existido diversas fallas estructurales establecidas en el proceso de construcción de las viviendas. Esta situación se ha producido por una ineficiente fiscalización e implementación de estándares técnicos de los organismos estatales como SERVI, SEREMI y la empresa COPEVA. En la investigación inclusive se establece que aquellas dificultades no han sido reparadas de forma adecuada (Asenjo, 2007).

Igualmente se ha realizado un estudio respecto de disyuntivas producidas en la política habitacional chilena, en el cual se ha logrado establecer una correlación entre calidad y cantidad de viviendas sociales. Concluyendo principalmente que en Chile es prevalecida la cantidad por sobre la calidad de las viviendas, en particular cuando estas apuntan principalmente hacia aquellos estratos socioeconómicos bajos. Influyendo negativamente en la vida diaria de los beneficiarios y dificultando su posterior mejora en viviendas y barrios que presentan dificultades, en constante crecimiento debido a la fatiga de los materiales empleados en su construcción (Fulgueiras, Innocenti, Mora y Sabatini, 2014).

A este respecto resultaría muy positivo que en primer lugar la totalidad de los organismos que trabajan en conjunto con la política ministerial, sean mayormente conscientes de la situación actual que genera una edificación de mala calidad para los beneficiarios, como también los efectos negativos de una inefectiva fiscalización de los proyectos durante y posterior a la entrega de viviendas que se construyen a nivel país. Con la finalidad de posteriormente encontrar soluciones creativas y proponer ideas que resulten en favorecer una mejor reglamentación, para que de esta manera la problemática actual no se repita en futuros proyectos.

En relación a evaluaciones posteriores a la construcción de viviendas, es posible concluir que en proyectos de viviendas sociales existe un escaso o nulo seguimiento, con lo cual se produce por un lado un desconocimiento frente a la situación que presentan las viviendas sociales finalizadas, cerrando también de esta manera canales comunicativos para solucionar posibles problemas producto de una construcción ineficiente. Y por otro lado una escasa retroalimentación del proyecto o los proyectos limitando la capacidad de mejora constante la cual debería estar presente en la totalidad de los proyectos. Dicha situación es posible de evidenciar en la comunidad Cuno Kaweskar, dónde existe en la actualidad un desconocimiento actual respecto la realidad y las dificultades que posee la misma.

Por último se ha logrado evidenciar la existencia de una reducida o nula documentación, respecto a seguimientos posteriores realizados a la comunidad Cuno Kaweskar como también a otros que haya implementado la Entidad Patrocinante y organismos como SERVIU y SEREMI. Encontrando únicamente un estudio no actualizado y elaborado por MINVU dónde se ha evaluado diferentes patologías en el proceso de construcción de las viviendas sociales entre los años 1996 y 1997. Concluyendo principalmente que la mayoría de las viviendas analizadas si poseen patologías, las cuales afectan principalmente la calidad de la construcción, la durabilidad de las mismas y la habitabilidad de las personas (MINVU, 2004). Esta situación en el caso de la entidad Borde Urbano constituye una de sus principales inquietudes, ya que al no contar con dicha información para la retroalimentación, inhabilita la posibilidad de realizar una mejora constante en sus quehaceres diarios.

## **1. Conclusiones desde la profesión trabajo social**

Por otro lado se concluye que el quehacer del Trabajador Social en el área de vivienda es limitado únicamente a un trabajo de tipo administrativo dónde se realiza constante gestión de redes, esto implica que el profesional informa respecto de subsidios provenientes del MINVU, rellena planillas, asiste a conservador de bienes raíces, entre otros. Y para el caso de la intervención social es posible observar que esta solamente se limita a reuniones con la comunidad en las cuales la importancia recae en temáticas de estructura de la vivienda, es decir se llegan acuerdos para implementar el color de las viviendas, espacios comunitarios, entre otros.

Siguiendo con la argumentación anterior dicha situación es evidenciada en la comunidad Cuno Kaweskar cuando se da cuenta de la existencia una escasa cohesión y participación entre los miembros que pertenecen a la misma. En consecuencia las diferentes organizaciones formales de la comunidad, principalmente junta de vecinos, realiza diversos esfuerzos para solucionar problemáticas que presenta actualmente la comunidad pero que al no contar con participación suficiente dichas dificultades no se han logrado resolver en su totalidad.

Asimismo existe una deficiente identidad comunitaria evidenciada en las entrevistas con el colectivo, la cual como se ha argumentado en capítulos anteriores, es considerada como uno de los valores esenciales para lograr el buen desarrollo y funcionamiento dentro de un barrio. Dicha situación es principalmente percibida por personas que poseen ascendencia proveniente de pueblos originarios, debido a que se sienten ignorados y poco valorados por su propia comunidad.

## **2. Propuesta de intervención**

La propuesta de intervención que se sugiere desde la perspectiva profesional de investigadora del presente proyecto de título tiene por finalidad el implementar soluciones y herramientas que potencien diversos aspectos sociales útiles, para así lograr disminuir situaciones problemáticas como las acontecidas en la comunidad Cuno Kaweskar. Para ello es esperable que dentro de la Entidad Patrocinante Borde Urbano se cumplan ciertos criterios los cuales serán especificados a continuación:

- ✚ **Fiscalización eficiente.** Este aspecto es considerado como uno de los principales factores para mejorar la calidad de las viviendas construidas, ya que al existir control constante y efectivo enfocado durante todo el tiempo de edificación, resulta menos probable que sucedan practicas perjudiciales tales como robo de materiales, deficiente ejecución, empleo de materiales de baja calidad, zonas sin terminaciones, entre otros. De esta

manera es esperable también que se logren detectar con anticipación diferentes problemáticas que puedan surgir y también proponer soluciones creativas desde las diferentes entidades implicadas como SERVIU y/o SEREMI. Con la finalidad de que puedan favorecer el logro de la calidad de edificación como también la confiabilidad en conseguir estándares altos de calidad. Al mismo tiempo que es posible cumplir con la misión ministerial proveniente del MINVU, como también favorecer una mejor calidad de vida y bienestar social en los beneficiarios de los proyectos.

✚ **Socio educación.** Este segundo aspecto resulta de gran importancia ya que es dirigido a superar ciertas limitaciones sociales, y también permite dar herramientas que logren una mayor cohesión y autonomía de la comunidad para solucionar sus propias problemáticas. Se propone que dentro de los quehaceres normales del profesional trabajador social a cargo, también sean destinados esfuerzos a implementar intervenciones orientadas a un ámbito social, como es socio educar ya sea por medio de charlas, talleres o cursos. Y que sean destinadas específicamente a fomentar la participación y cohesión comunal. Asimismo se considera necesario que se cuenten con capacitaciones orientadas a personas que posiblemente puedan convertirse en un líder efectivo, canales comunicativos, sistemas de votación para que las personas se sientan implicadas en el proceso de toma de decisiones, entre otras posibles acciones que se estimen convenientes de implementar en la comunidad. De esta manera se incentiva a un mayor desarrollo de la comunidad como también la formación de vínculos duraderos, que tengan como consecuencia esperada el surgimiento de una identidad comunitaria compartida y respetada por todos los miembros de la comunidad. Por último pero no menos importante se propone también que se logre otorgar información actualizada y pertinente respecto de los diversos programas del Ministerio de Vivienda a los cuales es posible postular y como es el proceso de postulación para conseguir beneficios para toda la comunidad.

✚ **Mayor difusión de información y coordinación respecto del proyecto en cuestión para todos los profesionales implicados.** Como bien se ha evidenciado en capítulos anteriores, existe escaso conocimiento social de proyecto Cuno Kawescar proveniente de la trabajadora social de la entidad patrocinante. Esta situación dificulta una comunicación eficiente y activa entre los actores implicados. De manera que al ignorar conocimientos relevantes o problemáticas se limita la velocidad de comunicación, la difusión de la información y la gestión eficiente entre entidades implicadas para solucionar las problemáticas en cuestión o lograr una mejora constante de los proyectos por medio de retroalimentación. Por tanto es considerado como un aspecto relevante que el profesional inserto en el área social, junto con otros profesionales que se inserten de manera posterior al cargo, se mantengan constantemente actualizados respecto de los diferentes proyectos implementados como también que en su rol difundan la información desde fuera hacia dentro de la entidad.

✚ **Seguimiento de proyectos implementados.** Este aspecto hace referencia a lograr una mejora constante de la entidad patrocinante Borde Urbano por medio de acumular información para así lograr una retroalimentación. Para ello se considera fundamental que la entidad patrocinante realice seguimientos respecto de todos los proyectos que ejecute y haya ejecutado posteriormente, en especial se sugiere realizar un diagnóstico posterior a la entrega de las viviendas para conocer tanto falencias del proyecto como también los factores positivos. De esta manera es posible evitar la ocurrencia de errores repetitivos que perjudican finalmente de manera negativa tanto el bienestar social y calidad de vida los beneficiarios como también el prestigio de propia entidad.

Por último para lograr evidenciar el impacto social y subjetivo que genera la adquisición de viviendas sociales en los beneficiarios, se invita a emplear como antecedente toda la información recopilada en el presente proyecto de título. Permitiendo así una utilidad práctica fuera del ámbito universitario que despierte interés, y posibilite comprender de manera

sistematizada las percepciones de las personas implicadas, tanto de las virtudes del proyecto como de las dificultades que se presentaron luego de recibir sus viviendas. Otorgando relevancia no solo al aspecto estructural sino también al social que en muchas ocasiones resulta olvidado por las investigaciones en el área de las viviendas sociales.

### Bibliografía

- ACHS. (2012). *Manual de prevención de riesgos eléctricos*. Sector construcción. Recuperado de [https://www.achs.cl/portal/Comunidad/Documents/2\\_Manual\\_de\\_Riesgos\\_Electricos.pdf](https://www.achs.cl/portal/Comunidad/Documents/2_Manual_de_Riesgos_Electricos.pdf).
- Alarcón, R. (2007). *Investigaciones sobre psicología de la felicidad*. Conferencia llevada a cabo en congreso latinoamericano de estudiantes de psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Andradre, M., Aguirre, C., Mora, M., y Pizarro, J. (2008). *Evaluación de la satisfacción residencial de los beneficiarios del fondo solidario de vivienda*. Revista CIS, (11).
- Aragones Juan & Perez Raquel. (2009). *Personalización del dormitorio: Descripción, sentimientos y conducta*. Facultad de psicología universidad complutense de Madrid. Facultad de humanidades universidad de Castilla. Medio ambiente y comportamiento humano 2009,10(3), 287-301. ISSN 1576-6462. Editorial resma. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/47537177\\_Personalizacion\\_del\\_dormitorio\\_descripcion\\_sentimientos\\_y\\_conductas](https://www.researchgate.net/publication/47537177_Personalizacion_del_dormitorio_descripcion_sentimientos_y_conductas).
- Berroeta H., Vidal T., Di Masso A. (2016). Usos y significado del espacio público comunitario. Revista interamericana de psicología. Vol. 50 n1 pp 75-85. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/303973586\\_Usos\\_y\\_significados\\_del\\_espacio\\_publico\\_comunitario](https://www.researchgate.net/publication/303973586_Usos_y_significados_del_espacio_publico_comunitario).
- Borde Urbano. (2012). *Cuno Kaweskar –bendición del terreno en Villa Alemana*. Recuperado de <http://www.bordeurbano.cl/produccion/cuno-kaweskar/>
- Carabineros de Chile. (2016). *Manual de técnicas de intervención policial para Carabineros de Chile*. ISBN 978-956-8047-08-5. Recuperado de [http://deptoddh.carabineros.cl/assets/manual\\_tecnicas\\_intervencion\\_policial.pdf](http://deptoddh.carabineros.cl/assets/manual_tecnicas_intervencion_policial.pdf).
- CORFO. (2016). *Manual de re acondicionamiento térmico: Una guía para el dueño de casa*. Concepción confortable zona sur. Imprenta el sur impresores. Recuperado de [http://www.cchc.cl/uploads/comunicacion/archivos/manual\\_CDT\\_2016.pdf](http://www.cchc.cl/uploads/comunicacion/archivos/manual_CDT_2016.pdf).
- Dammert Lucia. (2016). *Confianza en la policía en Chile: Un arma de doble filo*. Facultad de humanidades. Universidad Santiago de Chile. Chile. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313228752\\_Confianza\\_en\\_la\\_policia\\_en\\_Chile\\_Un\\_arma\\_de\\_doble\\_filo](https://www.researchgate.net/publication/313228752_Confianza_en_la_policia_en_Chile_Un_arma_de_doble_filo).
- Dirección General de Obras Públicas. (2012). *Guía de antecedentes territoriales y culturales de los pueblos originarios*

de Chile. Recuperado de [http://transparencia.dgop.cl/OtrosAntecedentes/docs/Guia\\_asuntos\\_indigenas.pdf](http://transparencia.dgop.cl/OtrosAntecedentes/docs/Guia_asuntos_indigenas.pdf)

Dirección regional de salud de ICA. (2009). Hacia una vivienda saludable: Guía para el facilitador. Organización panamericana de la salud. Republica del Perú. ISBN 978-972-222-18-4. Impresión SINCO editores SAC. Recuperado de [https://www.paho.org/per/index.php?option=com\\_download&view=download&category\\_slug=viviendas-saludables-948&alias=68-guia-vivienda-saludable-8&Itemid=1031](https://www.paho.org/per/index.php?option=com_download&view=download&category_slug=viviendas-saludables-948&alias=68-guia-vivienda-saludable-8&Itemid=1031).

Duran R & Condori M. (2015). El acceso a la energía desde la óptica de los derechos humanos: Su medición y relación con el acceso a otros derechos elementales en Salta Argentina. Universidad nacional de Salta, Argentina. Avances en energía renovable y medio ambiente. Vol 19, pp.12.57-12.67, 2015. Impreso en la Argentina ISSN 2314-1433. Trabajo seleccionado de actas ASADES2015. Recuperado de <http://www.asades.org.ar/Averma/El%20acceso%20a%20la%20energia%20desde%20la%20optica%20de%20los%20derechos%20humanos.%20su%20medicion%20y%20relacion%20con%20el%20acceso%20a%20otros%20derechos%20elementales%20en%20salta%2C%20argentina.%20R.%20Duran%2C%20M.%20Condo%20%5B2015%20-%20Tema%2012%5D.pdf.pdf>.

FOSIS. (2011). *Estándares técnicos programa de habitabilidad*. Recuperado de [http://sigec.mideplan.cl/sigec/docs/2620/est\\_ ndares%20tecnicos.pdf](http://sigec.mideplan.cl/sigec/docs/2620/est_ ndares%20tecnicos.pdf)

Gazmuri Patricia. (2013). Familia y habitabilidad en la vivienda: Aproximaciones metodológicas para su estudio desde una perspectiva sociológica. Facultad de arquitectura. Instituto superior politécnico José A. Echeverría (ISPJAE). La Habana, Cuba. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-58982013000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-58982013000100004).

Greene P., Fynmore S. & Vinagre A. (2018). Drogas en Chile: Fronteras, consumo e institucionalidad. Serie informe sociedad y política. Libertad y desarrollo. ISSN 0718-4093. Recuperado de <https://lyd.org/wp-content/uploads/2018/03/SIP-161-Drogas-en-Chile-Fronteras-consumo-e-institucionalidad-Enero2018.pdf>.

Hurtado Antonio. (2015). Influencia del alumbrado publico sobre la seguridad y la conducta. Tesis doctoral. Departamento de ingeniería civil. Universidad de Granada. USBN: 978-84-9125-318-1. Editorial Universidad de Granada tesis doctorales. Recuperado de [https://www.google.cl/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://hera.ugr.es/tesisugr/25536461.pdf&ved=2ahUKEwj16\\_G-](https://www.google.cl/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://hera.ugr.es/tesisugr/25536461.pdf&ved=2ahUKEwj16_G-)

- Hurtado Cruz Moya. (2009). Sistema guiado de inspección de alumbrado público. XXXV simposium nacional de alumbrado. Pontevedra. ISBN: 978-692-2399-4.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2007). *Definiciones censales básicas*. Recuperado de <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/Docs/Glosario.pdf>
- Lentini Mercedes & Palero Delta. (1997). El hacinamiento: la dimensión no visible del déficit habitacional. Revista INVI, 12(31). Recuperado de <http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/220/742>.
- Loewe. D. (2014). *Contra la felicidad: consideraciones críticas sobre el enfoque político de la felicidad*. En Centro de Investigación en Teoría Política y Social de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez. *Debates sobre el bienestar y la felicidad*. Santiago, Chile: RIL editores.
- Marquina D y Pasquali T. (2005). *Análisis de la satisfacción de necesidades en viviendas de interés social*. Revista de facultad de ingeniería de la U.C.V. (20 N°3).
- Ministerio de vivienda y urbanismo. (2016). Resumen ejecutivo: Estándares de construcción sustentable para viviendas de Chile. Serie estándares técnicos para edificaciones residenciales. Ministerio de vivienda y urbanismo. Gobierno de Chile. Recuperado de <http://csustentable.minvu.gob.cl/wp-content/uploads/2018/03/RRESUMEN-EJECUTIVO-EST%C3%81NDARES-DE-CONSTRUCCI%C3%93N-SUSTENTABLE-PARA-VIVIENDAS-DE-CHILE.pdf>.
- Ministerio del medio ambiente. (2018). Aislación térmica. Ministerio del medio ambiente. SEREMI región de los lagos. Gobierno regional de los lagos. PDAO Plan descontaminación atmosférica para Osorno. Recuperado de [http://www.pdao.ucorp.cl/pdf/infografias/001\\_aislacion\\_termica.pdf](http://www.pdao.ucorp.cl/pdf/infografias/001_aislacion_termica.pdf).
- Ministerio de vivienda y urbanismo. (2009). Guía de diseño para la eficiencia energética en la vivienda social. Ministerio de vivienda y Urbanismo. Gobierno de Chile. Monografías y ensayos. II tecnologías de la construcción. Publicación n°333. Grafhika copy center. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx%3Fglb\\_cod\\_nodo%3D20070402125030%26hdd\\_nom\\_archivo%3DGu%25C3%25Aa%2520de%2520dise%25C3%25B1o%2520para%2520la%2520Eficiencia%2520Energ%25C3%25A9tica%2520en%2520la%2520vivienda%2520social.pdf&ved=2ahUKEwj-n8aD9YHgAhVeHrkGHSILDjQQFjAAeqQIAxAB&usq=AOvVaw1Ci\\_OYopPeGql9mYPRMhyi](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx%3Fglb_cod_nodo%3D20070402125030%26hdd_nom_archivo%3DGu%25C3%25Aa%2520de%2520dise%25C3%25B1o%2520para%2520la%2520Eficiencia%2520Energ%25C3%25A9tica%2520en%2520la%2520vivienda%2520social.pdf&ved=2ahUKEwj-n8aD9YHgAhVeHrkGHSILDjQQFjAAeqQIAxAB&usq=AOvVaw1Ci_OYopPeGql9mYPRMhyi).

- Ministerio del interior y seguridad pública. (2010). Manual de prevención del delito en la reconstrucción. Ministerio del interior y seguridad pública. Gobierno de Chile.
- Ministerio del interior y seguridad pública. (2014). Plan nacional de seguridad pública y prevención de la violencia y el delito “seguridad para todos”. Ministerio del interior y seguridad pública. Gobierno de Chile. Andros impresores. Recuperado de [https://www.interior.gob.cl/media/2014/04/seguridad\\_para\\_todos.pdf](https://www.interior.gob.cl/media/2014/04/seguridad_para_todos.pdf).
- Ministerio de salud. (2013). Guía clínica auge: Consumo perjudicial y dependencia de alcohol y otras drogas en personas menores de 20 años. Series guías clínicas MINSAL. Gobierno de Chile. Recuperado de <https://www.minsal.cl/portal/url/item/7222c0667853b8f8e04001011f016146.pdf>.
- Ministerio de vivienda y urbanismo. (2018). Programa quiero mi barrio. Ministerio de vivienda y urbanismo. Gobierno de Chile. Recuperado de <http://quieromibarrío.cl/index.php/programa/>.
- MINVU. (2017). Programa habitacional del fondo solidario de elección de vivienda.
- Ministerio de vivienda y urbanismo. (2017). Manual de elementos sustentables urbanos. Serie espacios públicos urbanos. Tomo II Pavimentos y circulaciones, mobiliario urbano. Gobierno de Chile. Recuperado de <http://csustentable.minvu.gob.cl/wp-content/uploads/2018/03/MANUAL-DE-ELEMENTOS-URBANOS-SUSTENTABLES-TOMO-II.pdf>.
- Ministerio de vivienda y urbanismo. (2018). Pavimentos participativos. Gobierno de Chile. Recuperado de [http://www.minvu.cl/opensite\\_20070308155628.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20070308155628.aspx).
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2018). *Misión Ministerial*. Recuperado de [http://www.minvu.cl/opensite\\_20061113164619.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20061113164619.aspx)
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2018). *Programas del Ministerio de Vivienda y Urbanismo*. Recuperado de [http://www.minvu.cl/opensite\\_20061113164619.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20061113164619.aspx)
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2007). *Aprueba convenio de colaboración suscrito entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, CONDI*. Gobierno de Chile.
- MINVU. (2016). Compilado de buenas practicas barriales. Gobierno de Chile.
- Morales, F. et al (1996). Psicología social y trabajo social. Editorial McGraw-Hill. Madrid España
- Monardes. P. (2010). *Factores de riesgo y seguridad para barrios de la comuna de la Pintana*. Recuperado de

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103740/cf-monardes\\_pv.pdf?sequence=3](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103740/cf-monardes_pv.pdf?sequence=3).

ONU. (1948). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Organización mundial de la salud. (1990). *Principios de la higiene de la vivienda*. ISBN 92-4-356127-8. Impresión en España 89/8198 graficas reunidas 1500. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/38629/9243561278\\_spa.pdf;jsessionid=E54BA0DF3BACA04F080B610545A637C5?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/38629/9243561278_spa.pdf;jsessionid=E54BA0DF3BACA04F080B610545A637C5?sequence=1).

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2008). *Camino al bicentenario: Propuestas para Chile. Concurso políticas públicas*. Vicerrectoría de comunicaciones y asuntos públicos. Dirección de asuntos públicos. Pontificia Universidad Católica de Chile. Inscripción n°176347. ISBN 978-956-14-1035-0. Andros Impresores. Recuperado de <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2009/01/Libro-2008.pdf>.

Programa quiero mi barrio. (2016). *Compilado de buenas prácticas programa de recuperación de barrios*. Ministerio de vivienda y urbanismo. Gobierno de Chile.

Rojas. M. (2014). *El estudio científico de la felicidad*. Picacho –Ajusco. México: Fondo de Cultura Económica.

Rozas G., Arredondo J. (2006). *Identidad, comunidad y desarrollo*. Magister en psicología comunitaria y MIDEPLAN. Universidad de Chile. Recuperado de [http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txt\\_completo/mideplan/identid-comunidad-des.pdf](http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txt_completo/mideplan/identid-comunidad-des.pdf).

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México, McGraw-Hill/interamericana editores.

SENDA. (2017). *Servicio nacional para la prevención y rehabilitación en el consumo de drogas y alcohol*. Ministerio del interior y seguridad pública. Gobierno de Chile. Recuperado de <http://www.senda.gob.cl/wp-content/uploads/2018/01/InformativoSENDA2017.pdf>.

Subsecretaría de prevención del delito. (2018). *Orientaciones técnicas: Prevención situacional del delito y la violencia. Tipología equipamiento público y comunitario*. Fondo nacional de seguridad pública. Subsecretaría de prevención del delito. Gobierno de Chile. Recuperado de

[http://www.fnsp.gov.cl/media/2018/04/OOTT-2018\\_EQUIP.pdf](http://www.fnsp.gov.cl/media/2018/04/OOTT-2018_EQUIP.pdf).

Ureta, M. (2016). *Educación para la paz y mediación de conflictos*. Editorial Cubo. Valparaíso Chile.

# Anexos

## 1. Entrevistas realizadas al colectivo correspondiente a la comunidad Cuno Kaweskar

### Entrevista Número Uno

#### + Preguntas de identificación:

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Estefani Guerra. 28 años. Soltera. Soy Psicopedagoga.

#### + Preguntas de Introducción:

1. **A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Oh años, siempre, o sea bueno hace años tenía conocimientos de que puedes postular a diferentes tipos de subsidios, dependiendo del nivel socioeconómico.

Es positiva, o sea ayuda... principalmente a la gente que lo necesita como de escasos recursos, en este caso es para eso. Personas que están en el cuarenta por ciento más... vulnerables. Em si es una oportunidad.

Eh... que... es una oportunidad porque bueno cuando uno postula era estudiante, ya si te das cuenta ahora yo tengo profesión y todo. Pero te abre las puertas porque el trabajar en educación muchas veces eres rica para... las municipalidades, pero pobre para los bancos, porque... por tu sueldo y todo, entonces una vivienda de este tipo me genera la oportunidad de poder vivir tranquila cierto y quizás priorizar mis gastos económicos en otras cosas que de repente uno no lo hace cuando postula a una casa y tiene que pagar dividendo.

2. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?**

Vivía con mis padres y estudiaba. Eh...lo veía como...una oportunidad, así como parte del futuro, una meta que quizás, a mi edad, fue a corto plazo pensando en mis padres que hace poco terminaron de pagar la de ellos.

Chuta, he podido destinar quizás la parte económica a otros aspectos, por ejemplo a viajar, cosa que antes no podía hacer. Eh... o quizás tener una mejor calidad de vida, si es que cuando hay niños, hijos, etc. Que estoy contenta po', estoy feliz porque es donde empiezo a construir mi futuro po', lo que quiero para mí misma.

3. **Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

En este sentido cumple con todas porque está relacionada a la cosmovisión indígena y nosotros somos eh... pertenecemos a la etnia mapuche, por lo tanto, me agrada, soy feliz y todo lo que se hace en relación a la cosmovisión, y me ha ayudado también a reunirme con personas que son mis ancestros y a compartir con ellos.

Eh... chuta a ver, siento que me abrió un poquito la mente en relación a que siempre vivía en casa, y vivir en departamento primero era algo distinto y vivir en comunidad mucho mayor el impacto, porque generalmente cuando uno vive en una casa, te encierras en tus cuatro paredes y con suerte saludai al vecino de al frente o al lado. En cambio acá vivir en una comunidad tu estas rodeada de gente

constantemente y por lo tanto te sabes los nombres de los niños, de los vecinos, y frente a cualquier cosa uno acude al vecino para solucionar los problemas, de repente solicitar ayuda.

**Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si en ambas partes. Es bueno, o sea al principio cuando llegamos habían dificultades, pero ya está todo arreglado. En la casa, en el interior sí, pero lo que son los entornos externos quizás hay que mejorarlos. No.

2. **En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Es cómoda, cumple con lo que yo necesito. Trato de hacerlo todos los días. O sea, desde que me la entregaron a la fecha sí, porque así como son viviendas sociales, vienen en bruto, viene solamente lo básico, pero lo estuvimos arreglando y si cumple con todo lo que requerimos. No, no he tenido ningún tipo de problema hasta ahora.

3. **A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Mira el primero piso es muy fresquito, es helado, se podría decir que es cómodo para el verano, porque es de concreto. El primer piso en invierno es muy helado, se necesita algo como para calentar, en mi caso estufa eléctrica que es más segura y no contamina. Pero uno gasta en luz y no todos pueden pagarlo, igual como que se genera un problema por esto del aislante.

En mi casa no, pero sí alguna vecina porque han tenido problemas con filtraciones de agua. En la mía, en mi casa no, pero otras personas sí.

Eh... no, sólo cuando..., bueno recuerdo el agua al principio cuando se tuvo problema en la filtración de la tina, ya entonces se me pasaba a la logia y vi, y en la parte donde estaba la electricidad, la ampollita se empezó a pasar la humedad y me asusté porque podía generar un corto. Por lo tanto tuve que solicitar a un maestro, o sea esos particular e ir, eh tuve que desarmar la tina, sacarla y poner cerámica y ahí cambié todo el sistema. Pero por ejemplo en mi caso yo lo pude hacer. Hay otras personas que han tenido problemas y supuestamente eso debería cubrirlo la empresa constructora y que en este caso no se hizo.

4. **En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí, si tenemos agua potable. Es buena, pero si hemos tenido problemas con el suministro de agua potable. Eh... lo normal como para tomar o para cocinar... cosas así.

Sí, como te comentaba todos los vecinos hemos tenido problemas con el agua potable, porque en varias ocasiones se nos han roto las cañerías, ya... que hemos averiguado con los vecinos y tiene que ver con el mal material que se utilizó, para generar el agua que tiene que llegar a diferencias potencias a la casa. Entonces por ejemplo me pasa que de repente la potencia es baja, no es muy buena. Y qué me genera, que el tubo de gas de repente no me encienda el calefón, entonces no sube bien y yo vivo en el segundo piso, por lo tanto de repente tengo problemas para el suministro de agua. Eso es una dificultad para mí porque nos hemos quedado por ejemplo un fin de semana completo sin agua porque explota una

cañería, una matriz que le llaman y como es de un solo sistema que reparte a todas las personas, tenemos que cortar la llave de paso que corta toda el agua hasta que vengamos a arreglarlo. Entonces hay un problema como te digo de la calidad de los materiales que utilizaron, porque se nos han ido haciendo filtraciones en diferentes partes de la comunidad, o sea ha generado bastante problemas que todavía no se solucionan.

**5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí. No. Mire... por estar... nosotros por ser condominio social, por una meta nosotros tenemos cierre perimetral que nosotros mismos lo gestionamos por el tema del peligro, los robos. El camión del aseo no debiese entrar, pero en este caso las personas tienen muy buena voluntad que ingresan en el camión y sacan la basura. Cada edificio tiene su propio tacho y se bota, pero igual de repente hay conflictos porque los perros típicos que sacan la basura, la rompen, entre otras cosas.

Eh... de mi casa así como específico no, pero así como te digo a nivel de comunidad de repente bueno hay un tema de que cerró el basural de villa alemana, se eliminó entonces eso ha complicado el sistema de aseo a nivel comunal por lo tanto no estaban pasando los días que correspondían entonces a veces teníamos una semana que no pasaba el aseo y estaba acumulado, entonces ahí expelían malos olores, etc. Pero es por un tema que como tienen que ir al vertedero en Quillota, estaban como organizándose, pero en general los problemas son como a nivel de repente de vecinos que sacan el tacho un día antes y nosotros siempre solicitamos que se saque el mismo día, porque cuando los basureros quedan abiertos, los perros se suben y botan y ensucian, entonces ese tipo de conflictos causan.

**6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Sí, pero dependiendo siempre de tu nivel de ingresos, porque por ejemplo hay personas que... no han tenido los recursos para modificar o arreglar sus casas, porque vienen en bruto, entonces igual uno tiene que prepararse. Si se pueden hacer pero contar con los recursos para hacerlo.

O sea, mucho mejor. Si bien estoy súper agradecida que es una oportunidad que el ministerio de vivienda, no cierto, nos da por una cantidad de dinero muy baja, eh... si ha tenido cambios notables, o sea... por eso te decía para mí es una oportunidad que ellos nos dieron el departamento y lo otro ya era asunto mío, o sea yo me las tenía que arreglar, si ya me dieron lo más importante, me tenía que organizar para poder arreglarla, ponerle cerámicos, etc., piso flotante, ese tipo de cosas.

Sí, si totalmente de hecho a mí no me gusta los ladrillos a la vista, así que los tapamos. No, nada, en mi casa no.

**7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Si totalmente, es mi lugar favorito porque puedo estar tranquila o lo que a mí me gusta hacer y en realidad tu hogar es el lugar donde uno mejor se debe sentir. Positivo, eh... cercano, tranquilo.

Sí de todas maneras. Acá no hay ningún ruido que no te permita descansar bien en la noche, en general los vecinos se comportan bien en relación a eso.

No, en realidad como dije anteriormente acá hay una comunidad y en realidad todos compartimos y respetamos también la vida de cada uno que tiene en la casa, entonces en ese sentido es todo bien tranquilo.

8. **¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

Ah claro, ese tipo de cosas sí, son problemas po' por eso es necesario que cuando, quizás modificarlo en este tema de las viviendas sociales dejar el administrador o la persona que sea encargada de organizar esto que hay que estipular desde el día uno, porque como son viviendas sociales de repente la gente no quiere pagar por ejemplo un gasto común aunque sean mil pesos o dos mil pesos para las propias, eh... como beneficio de la comunidad. Ya sea iluminar mejor, cambiar el portón por un portón eléctrico, ese tipo de cosas, entonces a veces nos pasa que como la gente dice que son viviendas sociales, no, no quieren poner dinero y por lo tanto eso dificulta que podamos hacer mejoras dentro de nuestra propia comunidad. Y obviamente también po', también pasa que hay gente que no se po' como de repente la música fuerte y eso pero nosotros tenemos un reglamento de copropiedad, que ahora lo estamos modificando y a partir de eso nos vamos a regir para cualquier tipo de problemas.

Eh... sí, si bien en estos edificios igual tenemos como la escalera compartida, o sea dos vecinos utilizamos una misma escalera, si de repente uno a veces igual escucha ruidos, quizás modificar un poquito la... mejor la calidad de los materiales para el tema de los... la aislación.

Si hemos tenido pero se han resuelto, o sea como te digo, de repente música fuerte o gente que está haciendo alguna fiesta o algo, pero acá se dice a las tres de la mañana ya tienes que bajar y moderar el volumen.


9. **¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Que ese es tu lugar o sea si bien uno se rige por un reglamento de copropiedad, de la puerta para adentro tu puedes realizar lo que estimes conveniente en realidad, no hay nadie que pueda decirte no, no hagas esto. Ahora de la puerta para afuera ya son los espacios comunes por lo tanto uno tiene que respetar al otro.

Em... en mi pieza, en el living, em... si esos como eso son los dos lugares que generalmente me relajo cuando no tengo nada que hacer, veo televisión o duermo. No.

10. **En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Si de todas maneras, porque si bien eh... uno como ser humano tiene problemas entonces de repente hay situaciones que necesito un espacio para conversarlo y no quiero que los demás se enteren, por su puesto. Pucha a ver... de todas las formas, porque igual cuando uno está en su casa se comporta como diferente a cuando uno está afuera. No.

 **Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Eh... mira nos falta iluminación... como te dije anteriormente si bien el Estado nos permitió estas viviendas, nosotros tenemos que hacernos cargo de las mejoras por eso necesitamos pagar como un gasto común, para poder ir modificando o arreglando esas cosas como es la iluminación. Eh... a través de la

junta de vecinos se postuló a las iluminarias y se ganó el año pasado ese proyecto y nos pusieron como cuatro postes más dentro de la comunidad, que es luz que pagamos todos nosotros. Eh... y este año los presupuestos participativos hace una semana atrás también nos ganamos nuevamente otra luminaria que son como dos o tres postes más que ganaron en bien del territorio de la comunidad, que es obviamente son fondos que da la municipalidad de Villa Alemana para poder mejorar.

Em... nos falta aquí en la comunidad como tanto en el exterior, todo lo que tiene que ver con el sector de loma linda. La subida, dónde está el jardín de ahí hacia arriba es muy oscuro. De hecho es como sitio eriazos, si te das cuenta es cerro, hay como no se montañas de tierra y todo. Quizás mejorar ahí un poco más la iluminaria o poner más postes porque en la noche a las personas igual les da miedo que los puedan asaltar o algo así.

Bueno si hemos tenido acá a veces, de repente nos ha pasado que se quema algún poste o alguna luz y tenemos que tratar de solucionarlo con el comité de administración y la junta de vecinos.

**2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Eh... ojalá esos terrenos se utilizaran para algo como plazas, no sé, lugares de actividad física o una cancha, lugares en donde la gente se pueda reunir para socializar y que no quede eriazos, porque llaman a peligros, robos y ese tipo de cosas, o incendios de repente.

Sí, tenemos al lado norte, nuestro lado norte un sitio eriazos gigante, muy grande, muy grande, que muchas veces en el verano nos ha provocado incendios y hemos tenidos que estar atentos llamando a bomberos, ya en varias ocasiones han venido. Entonces nos asusta que de repente se pueda... que el fuego se empiece a expandir por el viento, nos genera desconfianza totalmente.

Sí, robos si de todas maneras, sobre todo al principio cuando llegamos acá, eh... y como no había tanta iluminación si se han entrado algunos departamentos, han forzado ventanas, han entrado e intentado robar.

**3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí, tenemos junta de vecinos. Eh... bueno todos tenemos un sistema de silbar, usar un silbato cuando vemos que algo extraño pasa los vecinos empiezan a silbar o hacen ruidos y todos empiezan alertar. Y eso es como una señal de que algo sucede, entonces los vecinos salen, vamos a mirar que pasa y hemos... A ver cómo decir la palabra... echado a delincuentes que han estado por acá, porque salen todos los vecinos como haciendo un tipo de alarma.

Que son positivas, si bien somos una comunidad grande y hay mucho como te decía, hay hartos por hacer acá eh... somos una población nueva entonces se ha ido conformando de a poquito, pero la junta de vecinos como te digo ya se ha ganado por segundo año consecutivo el proyecto luminarias y esperamos que se siga ganando.

Eh... no porque cuando han pasado cosas generalmente uno acá igual es solidario o empático con el otro si ocurre algo o golpean al lado o si no hay nadie al lado llaman al otro, pero siempre sale alguien que te va auxiliar.

**4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Sí, lo tengo pegado en el refrigerador, frente a cualquier cosa sé que igual puedo confiar en carabineros para que vengan y ayude si es que se meten a robar o en cualquier otro conflicto.

Bueno por afuera pasan y tenemos el número del plan cuadrante. Generalmente hacen como rondas y vigilan, uno igual se siente como un poco más segura cuando pasan a que controlan las situaciones como malas.

Eh... mira igual es complicado porque la labor de ellos generalmente cuando uno los llaman se demoran en llegar y todo por temas... o quizás están atendiendo otro tipo de situaciones. Bueno otras veces han llegado pero nunca nos ha pasado que han llegado y se han llevado a nadie. Han llegado mientras nosotros hemos alertado pero los delincuentes se han ido de acá. Pero es como por un tema de tiempo, quizás demanda, no sé, de verdad no sabría cómo explicarlo. Eh... no en mi caso no, no he tenido que recurrir a ellos aún.

- 5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Estoy completamente en contra, si bien al principio te dije que yo tenía un rol de educación, yo trabajo en educación con niños menores. O sea si nosotros en la comunidad vemos que alguien está consumiendo drogas, es un mal ejemplo para un niño ya porque a corto plazo quizás va a seguir ese camino si alguien le ofrece, por lo tanto considero que no corresponde y no se debería hacer. Bueno droga así podría llamar marihuana, he visto y me molesta. No. No.

- 6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Los espacios públicos son para el uso de todas las personas que vivimos acá y que por lo tanto debemos respetarlos y si hay personas como no sé, consumiendo drogas o alcohol o cualquier tipo de sustancias ilícitas no corresponde y por lo tanto hay que hacer algo para cambiarlo.

Sí, pero son propias de cada vecino porque acá hay mucha tierra hay mucho que hacer pero vecino que le gusta las plantas, a mí por ejemplo todos nos hemos encargado de poner pasto, plantar, etc.

Bueno pasa mucho acá por ejemplo en la cancha los niños cuando comen cosas de repente las tiran al suelo ya. Siempre hay un vecino que va a recoger siempre hay uno que tiene la buena voluntad, pero también hay otros a los que le da lo mismo y no le importa. No.

- 7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

No, ninguna ampliación. Jaja, si me pregunta honestamente eh... cincuenta y seis o sea cincuenta y siete metros cuadrados es lo que está ahora en las que no son sociales viviendas sociales, y es lo que te venden po... igual creo que está bien es adecuado. Sí, me siento cómoda en mi caso pero porque no tengo hijos, quizás si tuviera hijos sería más complicado. No.

- 8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

O sea, si bien no es mi estacionamiento como te decía acá tenemos espacios comunes, son de todos los vecinos. Hay espacio para setenta y cinco vehículos y somos ciento cincuenta familias, por lo tanto no todos tienen, pero va

a ocurrir problemas, no sé cuándo hayan ochenta vehículos y tenemos solamente setenta y cinco estacionamientos.

Sí pero no todas, hay muchos espacios con tierra y genera como greda y por lo tanto cuando llueve es barrial y queda horrible, grietas rotas, se rompe.

Mira el acceso de los vehículos es un poco complicado porque es una subida, es una calle muy empinada, entonces de repente nos asusta que ocurra algún accidente. Bueno ya ocurrió uno, un auto se fue hacia abajo cayó en unas panderetas y todo, entonces ahí es un poco complicado porque necesitamos ayuda de... tránsito para que nos den fondos y poder poner esas barreras de contención. Eh... no.

**9. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

Oh... que es totalmente importante nosotros acá somos una comunidad que, como decirlo... que somos un setenta por ciento con pertenencia indígena... eh... Aimara, Diaguita, eh... Mapuches, cierto, entonces acá en Chile todavía somos muy discriminados, los chilenos aún no aceptan que nuestros pueblos originarios, nuestros ancestros son nuestra identidad po', gracias a ellos somos lo que somos hoy día y por lo tanto creo que también debe haber un respeto hacia nosotros. Y acá igual nos pasa ya que si bien somos como te decía entre un setenta por ciento de las personas con pertenencia y los que no son... a ver cómo decirlo los que no son indígenas, los que son huincas como decimos acá en el mapudungun...eh de repente no nos valoran.

Eh... nosotros tenemos... buenos los departamentos están construidos en relación a la cosmovisión mapuche que tiene que ver con la entrada y la salida del sol, por eso si tú te fijas en los departamentos como están construidos y las puertas no dan de frente sino de lado. Y también en la sede tenemos, bueno tenemos acá un grupo que se llama asociación indígena Cuno Kaweskar y en esa asociación esta como, o sea compuesta por muchos socios que son de diferentes etnias y ahí hacemos actividades, por ejemplo o que estamos haciendo ahora del mural es porque nos ganamos un proyecto en el fondo de la cultura y con ese proyecto vamos hacer un mural que representa a todos nuestros pueblos y a las personas que vivimos acá. Y a la entrada no sé si te fijaste tenemos cinco banderas y esas banderas también son un proyecto que nos ganamos por el tema de pertenecer algún pueblo indígena y nuestra asociación, entonces con eso es como parte de nuestra identidad y nuestra esencia.

Eh... mira las banderas, ahora el mural que estamos construyendo y también tenemos nuestra bandera de nuestra asociación que fue construida por la hija de un socio, así que eso refleja totalmente nuestra identidad.

Sí, como te decía anteriormente de repente nos pasa que no nos valoran y no nos respetan, entonces de repente eh... queremos hacer algunas cosas y algunas personas no están de acuerdo, entonces el que no es indígena no se pone en el lugar, entonces es poco quizás flexible, es más rígido frente algunas costumbres o tradiciones que tenemos nosotros. Entonces eso igual nos ha complicado, por ejemplo con las banderas, tuvimos problemas para llegar a eso pero las pudimos levantar. Los indígenas nunca se rinden. Nosotros por ejemplo tenemos que aprender o sea tenemos el nehuén que es nuestra energía entonces cuando la gente no está de acuerdo con lo que uno hace, tú tienes que limpiarte y seguir adelante, porque los pueblos siempre han sido atropellados en Chile. Nunca han sido ni valorados ni respetados, pero nosotros no nos vamos a rendir po' vamos a seguir hasta el final y está comunidad por ejemplo, lograr tener esa pintura ahí, armar este mural cierto e invitar a los niños y todo, cada ve queremos que crezca más. Y hacemos palin también, tenemos un grupo de niños que juega palin, ya llevamos tres años, los niños súper motivados, los hemos llevado a competir, te dio lo hemos llevado porque yo igual participo y viene la profesora, entonces se les enseña a los niños la cultura, el idioma, la cosmovisión. Por lo tanto la idea de nosotros es sumar, que siempre una valla agrandando y agrandado para que crezca la comunidad y que lideren los pueblos indígenas. Nosotros si bien somos adultos ellos son las futuras generaciones entonces si nosotros hemos tenido la

oportunidad de quizás aprender algunas cosas, ellos son los pilares para que después sigan fomentando.

**10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

No, eso es como lo que nos manejamos a nivel de comunidad, el silbato, porque como te decía el silbato igual como que algunos salen así como con palos, pero es como una manera así de amedrentar, pero eso. Y bueno tener los números del plan cuadrante por cualquier situación.

Eh... mira acá no hemos tenido así ningún como un incendio grande, a lo más por sitios eriazos que nosotros mismos hemos controlado acá. Pero tenemos nosotros como comunidad estamos con las mangueras de incendio, eso pero nada más como no hemos tenido la... ah sí vinieron los bomberos por intermedio de la asociación indígena, vinieron los bomberos hacernos unas capacitaciones de primeros auxilios, en caso de incendio y hartas cosas más para toda la comunidad, abierto y gratuito. Eso como nos han hecho charlas.

Eh... el silbato. Eh... no, pero para ser una comunidad grande siempre hay diferencias. Por lo tanto si hay que organizarse o tomar decisiones.

 **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

A ver mi opinión mira yo encuentro que es súper positivo las oportunidades que se le dan a las personas, si bien uno cuando postula porque yo te digo yo soy profesional y todo, pero de repente el trabajar o el tipo de profesión que tu estudias no... quizás no es la que te va ayudar cien por ciento, así como oh voy a pagar un crédito hipotecario, entonces creo que es una buena oportunidad, tanto para la gente que está en los sectores bajos del cuarenta por ciento, otros están en el sesenta o setenta y va dependiendo según los tramos. Encuentro que es positivo, encuentro que una ayuda del Estado siempre va a ser positiva, pero creo que falta mayor fiscalización en relación a antes de la entrega de la vivienda, porque como te decía estos problemas que estamos teniendo con las matrices es por una mala fiscalización del Serviu en este caso porque si ellos hubiesen fiscalizado que el material era el apropiado nosotros no tendríamos los problemas que tenemos hoy en día. Entonces ese tipo de rol o ese tipo de función las tienen que ellos mismos realizar y sino las realizan o no mandan a la gente a terreno va a conllevar a que la gente después tenga problemas. Y en este caso a nosotros nos está generando un problema muy grande, una porque nos ha subido el consumo del agua, o sea te digo se triplico la boleta que yo pago, por el tema de estas filtraciones y lo otro, que por tener cerrado ser condominio social, porque no somos un condominio como otro, vamos a tener que sacar de nuestros bolsillos para poder arreglar esto. Significa cambiar todas las cañerías que están en toda la comunidad, estamos hablando de mucho dinero.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Yo siento que es positiva la forma de difusión están en las municipalidades, están por ejemplo si tú te acercas a vivienda, hay una chica que te va atender y te va a dar información, lo mismo pasa con las redes sociales o no es sólo para usar Facebook puedes buscar información, frente a eso no hay como ninguna dificultad.

### Entrevista Número Dos

#### Preguntas de identificación:

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Hugo Montt. Estoy por cumplir los 78 años. Casado toda la vida. Yo era, era eh oficial administrativo de obra sanitaria y ahora estamos con la señora trabajando en un pastel... nuestros pastelitos.

#### Preguntas de Introducción:

1. **A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Ah, esto podría ser, podría contestárselo mi señora porque ella. No pero no sé en qué fecha pero, aproximado como siete años más o menos. Eh... es muy buena para la gente como nosotros que éramos... tenemos una pensión mísera... eh... pero debiera ser las casas un poquito mejor.

A mí me parece perfecto si eso es indudablemente lo mejor que ha pasado que por lo menos eh... tenemos nuestra casa propia donde guarnecemos tanto en invierno como en verano.

2. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?**

Arrendando. Eh bueno cuando recibimos la casa propia, los recuerdos que tuvimos no fue muy bueno porque... nosotros vinimos y había gente que quería tomarse las casas... iban a venir en patota entonces... ese recuerdo está metido acá, menos mal que habían vecinos y nos protegimos un poco porque. Y estábamos listos para repeler un poco la situación en caso de po', llamamos a carabineros y también estuvieron acá esperando. Iban a venir de aquí arriba en patota a tomarse las casas entonces, ese, por ese lado nosotros bueno menos mal que nosotros estábamos acá ya po'... no podían tomarse mi casa así que, por lo menos no pasó nada y quedó todo en... no había control.

Eh... justamente nos metimo' en esto para poder, porque como las casas las entregan en bruto, nosotros tuvimos que trabajar para... obtener la... mejorarla, así que por eso que estamos en esto ahora eh... vendiendo donitas... así que mi casa que me permitió una fuente de ingresos, aunque no era para mucho eh, para nosotros directamente pero pa' la casa, pa' mejorar la casa porque ahora estamos mejor de lo que estábamos po'.

Mire eh... me gustaría que hubiera habido un pedacito más de jardín... porque a mí me gusta mucho plantar incluso yo afuera tengo duraznitos, tengo unas parras pero a la orilla entonces... me gusta plantar, me gusta tener mis cosas. Lamentablemente aquí no se puede porque... los perros, los niños... hacen estragos, pero... no... estamos... actualmente lo que se puede por ser hay una reja inclusive vio tengo una reja ahí para así tener menos problemas. Pa' que andar peliando con los... perros con los niños, son niños y nos ven eh... el daño que hacen de repente.

3. **Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Eh... bueno de bella, son amplias m... también no tiene mucho... no permite... no permiten tener cosas muy grandes hay que tener cosas chiquititas. Se nos llueve si po' pese a que estamos en el primer piso... se llueve aquí a nosotros se nos llovió el dormitorio, pero... es porque las casas claro nosotros no armamos casas pero... quedaron como le dijera yo un poco desnivelado la parte de arriba de... la plataforma... que tienen... el pasillo que tienen hecho, entonces está desnivelado está hacia adentro, hacia acá entonces se acumula el agua y pasa por entre medio y cae. Tengo una foto por ahí que la voy a... cuando venga los caballeros se la voy a mostrar para que eh... se la pienso entregar yo como la escritura es el trece y van a venir todos inclusive la constructora así que... ahí lo vamos aprovechar de... encontrar los defectos que tiene, ahora si... los pueden reparar... es en parte por lo menos.

Sí, es justamente lo que necesitaba, más comunidad, más cosa que por el trabajo que estamos haciendo lo estamos arreglando, lo estamos mejorando pero... sí, si mis expectativas son buenas.

**Objetivo Especifico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Sí. Eh falla a ver, hemos tenido fuera de que a veces no, los enchufes que pusieron eh se han quemado, no se parece que, tienen poca resistencia entonces con mucho voltaje se quema. Pero eso yo lo que eh, fastidio por cambiar un eh tener un tipo fusible de quince o veinte no sé. Sí, está bien. Bueno tenemos alargadores también para que... lleguemos a ciertas partes. Eh... Sí.

2. **En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Mire nosotros siempre pensamos, la cocina es moderna porque la tuvieron que hacer a la medida de los muebles, eh... los muebles se hicieron a la medida de la cocina así que ahora estamos cómodos, si estamos cómodos en ese sentido.

Todos los días, inclusive aquí todos los días. Sí tiene pal' gas, pal' agua, está bien está perfecta. Es que nosotros ya hemos... modificamos un poquito a las medidas nuestras. El lava platos era muy chiquitito entonces tuvimos que comprar eh, adaptarlo a lo que estábamos haciendo y nos gusta para estar más cómodos.

3. **A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

No, eh... aquí por lo menos es helado. Eh, por otras personas parece que todas las casas tienen el mismo problema son heladas y en verano es más fresquita da gusto a uno.

Sí han salido hongos, en la pieza y en el baño. Sí se llueve arriba y abajo. Eh... la gotera más que nada en invierno porque llueve, gotea arriba entonces hay que andar con trapitos, con nylon, le pongo nylon a la cama pa' que corra hacia un tarro o algo que tengo por ahí.

4. **En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí. Más o menos estamos comprando agua para consumir pero a veces está pasado a cloro eh tiene un poco de algo por ahí eh, está con sarro abajo pero... por lo mismo estamos comprando agüita pa' lo más primordial para tomar agüita. Eh... lo normal nomás me refiero eh... pal' baño, pa' regar un poco las plantitas pero... lo normal no es pa' otra cosa nomás.

El tremendo gran problema porque nos están cobrando veintiséis metros cúbicos más por el asunto de que se rompió cañerías de abajo pero... de diez, de diez me subió a veintidós mil pesos pero en otras partes por ahí también son más grandes todavía las cuentas. Por las cañerías rotas de allá abajo se corta el agua, varias veces se ha cortado, ahora ya hace poquitito la cortaron porque, por qué abajo hay unas filtraciones... hay dos filtraciones de repente abren la llave y pum quedan sin agua. Pero... fuera de eso no, estamos bien, no hay problemas.

**5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Tiene alcantarillado, eh realmente no conozco yo el sistema pero me parece que es mala calidad porque yo abro ahí y empiezan a gotear se ve por entre medio de la pared se siente los goteos así que... como está dentro de la pared uno no puede ver pero se siente. Hoy día sentí olor a desagüe no sé si estará por ahí con el gas que sale el aire puede salir por las tuberías aquí eso sí, se nota que ya va a empezar... ahora sí que va a seguir siendo más adelante lo mismo o más pesados quizás po'.

En el baño.

Sí, pasa con normalidad la basura aunque a veces se echa a perder el camión pero... si normal. Eh... en mi casa no, aquí no porque... si hay mucha basura que no viene el camión a veces lo llevamos a otro lado a dónde la hija allá botamos el aseo. Pero por eso te digo a veces no me hago... no me hago problemas.

**6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Y cambios dentro de la casa puede realizarlos? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Sí, tengo que hacer cambios porque uno que mis piernas a veces no resisten ni la subida ni la bajá tengo que subir gateando así que queremos hacer otras formas de... para poder subir no se así como cuartito chico voy hacer pero... estamos viendo ahí. Todavía no puedo hacerlo porque... el comité de acá es medio fregao' entonces no se aprobado nada en las casas todavía pero ya entregando la escritura ahí podemos hacerlo como más... más seguro. Sí.

El aspecto... bueno ahora está más bonita po' porque ha bajado un poco y... todavía queda bajarlo más porque... queremos ponerle una cosita de fierro allá con una puertecita pero eso... no se... tengo que consultar acá primero si permiten o no permiten porque realmente mientras estemos... aquí. Como esta es una comunidad entonces hay... como... comité de... vivienda, hay junta de vecinos también... yo no puedo pasar a llevar a nadie, hay que consultar primero.

Sí, pintamos cuando llegamos pero... no es de nuestro gusto pero... vamos a cambiar las... vamos arreglar un poco también, vamos a sacar esto de aquí, bueno eso es cosa del... del... de la constructora y aquí vamos a emparejarla y vamos a dejarlo más clarito. No, no, no. No hemos tenido... con nadie.

**7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Si. Bueno es acogedor, llego de dónde andamos, nosotros vamos ahí, vamos a vender al líder y de ahí eh... venimo'... cuando llegamos acá a la casa a descansar po', prendo la tele, pongo música que me agrada y así po', no tenimo' cosas que hacer como andar de paseo y así po' pero... aquí en la casa me siento cómodo, no hay problema. M... no tanto porque parece que las paredes no son tan herméticas porque... en el piso de arriba camina la persona o enceraba en fin cualquier cosa que hace se siente así que yo creo que... no debe ser muy... muy hermético porque tiene... mucho de cemento.

No, ninguno.

8. **¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

Aquí no pasa eso, estamos... estamos bien, nos tocaron buenos vecinos que no son eh... bullicios y/o peleas cosas así... nada. Bueno acá al lado vive una cuñada y ella trabaja así que pasa más afuera, más encima que ellos trabajan (aludiendo a los vecinos de al lado) pasan afuera... así que esto es lo más tranquilo que hay. No.


9. **¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Eh... yo respeto las cosas de, las partes de mi señora y ella respeta lo mío. Yo veo tele tranquilo acá, ni un problema eh... ella ve sus comedias, es decir, ella tiene sus cosas yo se las respeto... y como vivimos los dos solos no vienen los nietos... no vienen... no... de vez en cuando una vez que metamos bulla pero no vienen así que estoy tranquilo. Eh... como somos dos nomás y los dos trabajamos en lo mismo en las donitas... no estamos solos... pero se puede; se puede estar tranquilo en la casa.

No, ninguno.

10. **En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Sí, llega un momento que es importante porque eh... eh... tiene que haber intimidad entre los dos cosas así que no se puede... a ver que la demás gente se entere... esos son espacios que cada uno tiene como familia. Eh... bueno cuando viene mi hija... viene tarde mal y nunca pero... cuando viene ahí estamos acá y... estamos bien conversamos o viene a tomar once entonces... ahí podemos estar como familia. No, no como pasamos constantemente... no, no tengo problemas en ese sentido. Yo prefiero conversar personalmente, no por teléfono, whatsapp también.

 **Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

2. **A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Bien, en la junta de vecinos trabajamos justamente para que haya iluminación en todo en la comunidad, porque hay partes que están muy oscuras como abajo en el block diecisiete, dieciocho y diecinueve, esas partes es oscura, buenos ya pusieron aún más, pusimos... ya hay iluminación y ahora hemos ganado un presupuesto para... más iluminar las partes... que falta todavía.

Mire aquí... yo no estoy muy de acuerdo que pongan postes en las calles, aquí dentro de la comunidad, los postes siempre tienen que ir fuera de la comunidad. Eh... porque cualquier cosa que pase lo estamos pagando nosotros... si la comunidad es completa, también... como nos salió en el agua a mí me sale en la... en la luz po', nos sale cinco mil... vamos por los seis mil pesos. Entonces... son cosas que no me agradan pero bueno... ya se hizo así y así esta po'.

No, de momento no.

**3. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Sí eh... eso es de la comunidad por el tema de la junta de vecinos y la... el comité de administración que está trabajando más o menos a media, deberían haber hecho esos espacios como unos jardines, lo que sea. Por ser yo tengo un ficcus que me encontré, lo quería abrir ahí y entrarlo acá pero resulta que hay varias personas que tienen... auto entonces que pasaría ahí que si a mí me dan permiso van a querer meter todo los otros, meter adentro y ahí se rompen las cañerías del agua entonces ahí hay problema. Si el mio es chiquitito así que regarlo no hay problema, pero yo creo que habría problema con espacio de aquí, tu sabes que aquí he querido plantar unas plantitas, unas plantas de olivo, unos jacarandá y yo me hice de unos arbolitos de... de cuanto se llama esta... este fruto... eh un maqui, yo quería haber tenido un maqui porque... pero mucho no puedo plantar acá po', yo planto y afectaría la... los autos.

Sí. En toda la esquina hay un sitio que está abandonado que piensan... plantarlo con... plantas medicinales. Mire incluso hasta abajo no... no... yo por lo menos no he sabido de nada de eso, de robo sí que ha habido... ya, en la parte de abajo... acá no... la señora de... la señora ultima de allá ya la asaltaron por aquí cerca entonces... son que llegan tarde y se vienen a pie. Yo he tenido que ir a Villa Alemana y el colectivo me deja aquí en la entrada... más seguro, más abajo hay un puente por dónde pasa el estero ahí atacan.

**4. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí. Sí, el pito, el pito. Ha pasado algo que suena el pito y todos van inmediatamente a... a ver lo que sucede, antes yo ocupaba mucho el pito, ahora actualmente no se ha ocupado. Eh... son buenas, son buenas... si todo lo que genera a favor de la comunidad es bueno. No, no mira yo sé que lo único que tengo es el pito pero... de reunirnos para protegernos mejor... no.

**5. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Sí los tengo el número de plan cuadrante, también de los bomberos y el número de los vecinos también. Sí, pasan seguido... como le digo arriba hay una población que no es buena así que están constantemente pasando, a veces pasan... tres veces o cuatro veces a la semana.

Buena protección, cuando pasan, pasan de largo así protección es poca la que hay, pese que cuando ellos pasan... indudablemente que han hecho una protección, pero... no real para la gente... que vive por ahí alrededor porque... pueden atacar por acá pero ellos están cubriendo por arriba y pasan por aquí igualmente que pasan... pasan tres o cuatro veces a la semana pero... no es muy efectiva que digamos. No, no.

**6. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su**

**comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Eso es... fatídico porque eh si la gente supiera que esas drogas y todo eso le hace mal a pesar de que dicen a... pero igual lo hacen, entonces... yo... lo encuentro malo inclusive a veces hacen cosas que no... que no están de acuerdo a la... realidad po', si piensan mal en fin. Porque... yo he conocido drogadictos así como por marihuana, por cosas así pero... eso es lamentable, ellos mismos se perjudican. M... no. Sé que venden droga pero no la he visto. No, nada.

- 7. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Que debieran de implementarlos mejor para la misma gente de acá po', para la misma gente de aquí porque... yo sé que se está perdiendo ese pedazo que se puede poner, se lo he dicho varias veces a la municipalidad, este... entretenimiento para los adultos mayores, entonces las maquinitas, todo eso y que todos debiéramos ejercitar ahí pero... llenar los espacios públicos... de ya debiera estar trabajando como debe ser... la comunidad. Lo que tenemos nosotros nomás acá arriba, los jardines que tenemos acá nomás. Eh... no po' si yo no... eh... poco... no... es que la costumbre mala de las mamás que le compran dulces a los niños, los niños sacan y al suelo, hay que estar limpiando, barriendo constantemente pero... son cosas pequeñas. No, no ni una cosa.

- 8. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

Ampliación ninguna. Que está perfecto po', todo está perfecto. Sí. M... lo único la escala nomás po' por las piernas más que no... a veces no puedo subir como debe ser, subo gateando pero subo.

- 9. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

No. Como comunidad si hay estacionamiento. Mi auto está dónde yo no lo veo pero... debiera ser el estacionamiento más cerquita donde yo lo pueda ver. M... si, parte nomás, lo demás tiene eh pastelones para caminar son pastelones estos que están acá pero... mayormente pavimentado en la parte de abajo donde pasan los vehículos, o sea donde entran.

Debiera ser eh, automatizado porque a veces la gente deja abierto el portón y si estamos protegiendo a la comunidad... esa no es manera porque entra quien pueda pero eso sería automatizar la puerta. Eh... no.

- 10. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

La identidad que tiene eh... más que nada la conexión con los mapuches a pesar que mi señora pertenece... tiene el apellido pero... esta bien. La sede. M... no. M... no, no he tenido problemas con ellos, pero sé que otras personas han tenido. Ahora para el primero de setiembre yo voy a cambiar la bandera que tienen... los mapuches ahí, la chilena y la voy a poner más grande. Yo ya le dije a... hablé en la junta de vecinos la gente no tiene ni un problema... para cambiar la... por lo menos por el mes de setiembre.

- 11. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría**

**usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Bueno el pito nada más po'. No hay muchas cosas como de organización para temblores... las mangueras nomás para incendios. La reunión como adulto mayor, acá por lo menos y está la... la junta de vecinos. No.

 **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Mire eh aquí queremos eh... varias cosas, por ser eh... los paneles entonces vamos a formar como un comité y vamos a ir al ministerio de vivienda para ver que si por intermedio de ellos... se puede mejorar el sistema. Son buenos los subsidios que da el ministerio.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Eh... es que yo no conozco mucho de eso pero... hay mucha gente adulta mayor que ya no puede obtener subsidios no sé por qué motivo, no estoy al tanto de los... leyes... de los artículos de las... pero SERVIU debería enviar informes constantemente por subsidios, por lo que sea, por mejorar la vivienda, en fin.

### **Entrevista Número Tres**

 **Preguntas de identificación:**

- 1. Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Ivonne Aballay Pacheco. 41. Casada. Bueno yo salí eh... terminé de estudiar y estudie en un liceo técnico profesional entonces salí titulada inmediatamente de peluquería y belleza. Cosa que no ejerzo ahora por el problema de tendinitis. Actualmente soy solamente dueña de casa.

 **Preguntas de Introducción:**

- 1. A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

La primera vez siempre se escuchaban estos proyectos como por eh... por la radio pero como que uno no le tomaba la importancia hasta cuando ya decide vivir como en pareja y ahí como que ya le tomai' una cierta relevancia a... algo para poder obtener, no pal' beneficio personal sino que para el futuro... o sea para los hijos en este caso los míos, mi hija. En las radios generalmente se ha escuchado sino en la televisión po', de repente que te... que el serviu que... entregaron tantas casas, que no sé qué pero uno como te digo no le llama la atención... en el momento hasta cuando ya... piensa en hacer familia, ahí uno empieza a tomarle el peso a la... a la cosa.

Eh... bueno aquí como las casas fueron en altura pudimos optar a un... mayor beneficio, o sea fue un poquito más de plata que lo que entregan normalmente pero... es netamente porque fueron casa en altura. Si eh... igual es bueno pero el problema que tiene es como que las fiscalizaciones como poco efectivas entonces repente como que entra gente que está... como que viene recién llegando y al

final tú te vas pa' atrás y tú no puedes optar por el beneficio. Si es como el problema.

2. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?**

Eh... bueno, fue súper bueno porque... yo vivía en una casa que mi me... mi papá me la dio... me había pasado y mi papa tenía dos casas, entonces mi papa eh... me dijo bueno te ofrezco esta porque está desocupada, mientras tanto tú puedas lograr eh... obtener la tuya. Paso mucho tiempo como para poder lograr y yo recibir la mía entonces al recibir la tuya tú dices lo logre por fin puedo estar en una casa. Lastimosamente mi papa murió un año antes que me la entregaran... y en ese año tuve que salir arrendar porque tuve problemas con mi hermano, entonces cada bueno cada historia de vida de... cada persona es totalmente distinta, entonces cuando hay beneficios herederos las cosas se ponen eh... complicadas y me pasó a mi precisamente fue porque esa casa la querían vender. Bueno para mí fue lo máximo porque recibir tu casa es como... el objetivo que necesitas alcanzar para darle la estabilidad que tu familia necesita.


Eh... verla vacía fue como así como chuta... como lo hago así como... tengo que poner techo, tengo que poner piso, tengo que arreglarla, pero estaba contenta porque dije va a ser mi casa... la voy arreglar a mi gusto... le voy a poner lo que yo quiera y voy a pintar los colores que yo quiera o sea... así como que eso, tomar mí propia decisión dentro de mi casa era como lo que más... lo más fenomenal en realidad que, si porque no sabí... mira mis cuadros todos esos son colores que uno decidió colocar y que te gusta po'. Sí mejoro bastante... yo por eso te digo mejoró en el ámbito familiar porque... necesitábamos una estructura, estar bien... y la estructura y el equilibrio lo da precisamente tener tu casa propia.

Eh... en general chuta aquí hubieron varias falencias porque la estructura en tal, aquí los temblores se sienten y... pero a pesar de todo la estructura es muy firme, no tengo nada que decir lo que si eh... cuando uno se... ya cuando empezamos arreglar un poquito la casa, nos dimos cuenta que habían unas guatas que no deberían estar ahí... que hubo lineamentos que quedaron mal hechos entonces tenai' que mejorar un poco más lo que ya te habían entregado entonces eso fue como la... la parte como negativa fue que nos encontramos que los trabajos no quedaron prolijos, o sea tampoco estoy pidiendo... porque son viviendas sociales que queden lineales pero si por lo menos un poquito más correcto, por ultimo pa' poner un piso decente.

3. **Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Eh... es como lo reiterativo porque como... es que es lo que necesitaba estabilidad. De hecho esta casa cumplió como el doble porque eh... tenía espacio, eh... las chiquillas tienen su pieza cada una, yo en mi dormitorio tranquila entonces si cumplió a cabalidad la... es que son más o menos grandecitas, no son tan pequeñas... uno de afuera las ve así más pequeñitas pero no son tan chicas.

Si se acomoda porque como te digo... tiene la posibilidad, o sea tengo la posibilidad de... de estar cómodos en estos momentos los cuatro, el problema sería cuando llegara alguien más... uno nunca sabe y ahí ese... como que se achicaría un poco la... el asunto y ahí sería un poquito más apretada. Pero en estos momentos como está la vivienda y con mis niñas que todavía son chicas eh... todavía tengo espacio y el problema si tuviera que llegar o en ese caso yo agregar alguien más a la familia, ya quedaría... quedaríamos como más apretaditos.

-  **Objetivo Especifico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

- 1. A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si. No, no tuve ningún, no he tenido por lo menos yo no he tenido problemas eléctrico al interior de la casa. Hemos ido de a poquito arreglando ciertas cositas y cuando vemos que hay una dificultad preferimos arreglarlo al tiro ante que pase a mayores. En realidad tratamos de ser lo más preventivo. Hay unos enchufes que están medios raros que como que tiene que mover uno un poquito el enchufe para que de la luz o que se yo el secador funcione sobre todo cuando ellas necesitan secarse el pelo (aludiendo a sus hijas), pero más allá de eso no he tenido problemas.

Sí, de hecho hay algún enchufe que lo encuentro así como que no deberían estar ahí y si algunos podrían estar pero están como muy abajo así como, o muy arriba, pero m... más allá de eso no. Bueno lo que pasa que... estas casas están hechas como en una Ruka y la Ruka generalmente está ubicada de cierta forma para que entre la luz, de hecho en el invierno me entra la luz por acá y en el verano me pega todo... en el ventanal. Entonces está... por si te das cuenta las vigas están todas afuera y en las Rukas las vigas están todas expuestas entonces es... la casa fue diseñada entre comillas como si fuera una Ruka entonces la luz... es iluminada completa... lo único nomás que me tapa un poquito el edificio del frente pero más allá de eso la iluminación la tengo completa, así que igual en ese aspecto no hay problema.

Sí, como te comentaba de los enchufes eh, hay alguno que tengo la impresión que no tuvieron tierra entonces como que ahí empiezan a fallar entonces como mi marido a... sabe por lo menos algo, trata de solucionarlo sin problema. Pero me... he estado buscando y claro como que no... hay algunos como que no tienen tierra, habría que desarmar todo para verificar si hay tierra o no, pero hasta el momento por lo menos a mí me ha funcionado, no sé si en otras viviendas.

- 2. En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Ah... es que la hice yo po', la hice yo a mi gusto con los muebles de mi color o sea no era el color que yo quería pero... lo hicimos... si por eso te digo verla primero vacía y saber cómo volver a llenarla y ver como la querai' hacer eh tus ideas, tu gestionaste eso, o sea mi cocina yo la fabrique a mi gusto y por eso estoy feliz con mi cocina. Soy un poquito maniática yo con el aseo así yo es todos los días que... que hago aseo limpio, ordeno. Ahora estoy un poquito lánguida pero ya más ratito me voy a poner a lavar la loza y así, pero soy un poquito extrema con el aseo y quedan así...

Sí, lo único nomás que la conexión de gas me quedó un poquito complicado porque hay solamente una parte que es de cañería de cobre y el resto es casi todo como de pvc, no sé cómo se llama porque no es pvc del que se vende acá originalmente el azul, es otro pvc que es plomo y eh las conexiones horribles porque como se llama, hay una conexión en el agua del lavaplatos que es como media y abajo es tan chiquitita que no la encuentras en cualquier lugar, es como de un octavo no sé. Pero uno es de media y el otro de un octavo entonces para conect... encontrar esas conexiones, olvídala son súper complicados de conseguir y salen carísimas.

No, porque como te digo lo he acomodado así como a mi estilo, a mi gusto bueno gusto de ambos eh y lo he hecho así como que más me acomoda.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Ah... pero es que este año ha sido muy helado, así que como que hace mucho frío, considero que no están bien abrigaditos. Pero si colocas una calefacción y te abrigas bien, te mantienes calentito. De repente se pone un poquitito frío pero hay que considerar que este año fueron muy bajas las temperaturas... demasiado, o sea salía pa afuera y ya estaba ahí como ya... entumecido las temperaturas fueron muy bajas. No.

Tuvimos una pero lo asociamos no a un problema de techo, sino a un problema de viento. No sé si te acuerdas que hubo un temporal que dijeron que prácticamente había sido un huracán no sé, y claro el viento entró así como de costado, o sea la lluvia entró de costado pero fue la vez y no he vuelto a tener goteras, o sea eso fue; responsabilizamos nosotros como, claro miramos, vimos que la lluvia venía como de lado, ni siquiera recto y fue la única gotera que tuvimos en mi pieza. Entonces como que la lluvia caía así entonces claro, ahí tenía que haberse metido pero fue la nada para lo que tuvieron otras personas acá en la comunidad.

No, nononono... en verano lo más que como te digo como lo hicieron como hecho una Ruka se me llega todo el sol de ahí y como que me entra mucho o sea como que la... el reflejo del sol entra y... te molesta un poco a veces cuando estas sentado en este lado. Pero más allá de eso no, ninguno.

**4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Si. Es buena porque la presión buenísima, porque como estamos el baño está arriba la presión para poder bañarse es espectacular, prende súper bien el califón, ni un problema, así que por ese lado... De repente hay momentos que tiende a salir un poquito como un cloro... pero es que es normal y sobre todo acá que siempre se corta, así que cuando la dan ahí tiende a salir un poquito más pero más allá de eso, no. Pa' cocinar, lavar la ropa, etc. esas cosas... baño, que generalmente es lo que más se ocupa.

Ah... si pero es un problema ya yo creo que es más de construcción que de... que de mal uso. Como te decía usaron un... como un estilo de pvc que no sé cómo llamarlo pero usaron uno plomo que no se venden aquí en Chile, que es del extranjero y hay una sola parte aquí en Valparaíso que la vende. Para poder conseguirlo olvídale pero es casi misión imposible y aquí podemos estar a veces todo el día sin agua, entonces el trabajo que realizaron o sea siempre he dicho yo creo que pagar un poquito más y hacer algo hacer algo bueno pucha hacer algo bueno y que te quede bien al tiro, que hacer algo a medias y que tengas que estar reparando siempre, al final te sale igual de caro. Es por las conexiones de matriz de hecho estás están casi todas con ese problema y va a permanecer porque ese tubo se pega no es algo que se solde. Hemos tenido varias veces cortes, hasta que se rompe la cañería porque si tú te pones a fiscalizar digamos el entorno vas a encontrar muchas filtraciones de agua, de hecho yo aquí tengo una filtración de agua. Lo he avisado no sé cuántas veces y todavía no han venido a... arreglar, de hecho una vez, perdón la palabra pero yo dije, yo tengo cara de hueona o me hicieron hueona porque la... el tipo me dijo no, eso es una napa subterránea y yo he sabido que las construcciones no las puedes hacer dónde hay problemas de napas subterráneas. Como me puede decir a mí que si le dieron un permiso para una construcción haya una napa subterránea entonces... o me la quisieron ver o yo preferí mejor bajar la cabeza y decir bueno, porque peliar con la con la constructora es tiempo perdido entonces ahí como que ya no... La fuga está afuera de la casa y se está viendo, de hecho ya saqué unas plantas porque estaban así ya no daban espacios las pobrecitas porque absorbieron toda el agua, absorben toda el agua que estaba saliendo de ahí... entonces no sé si hay una acumulación no sé si porque mi vecino al de al lado lo picó un poco porque estaba saliendo ese mosquito pequeño entonces ahí se estaba poniendo como mal olor también y yo tuve que sacar las plantas y todo, igual una pena.

**5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí, el alcantarillado. Funciona bien.

Sí, si todo eh generalmente en el baño, no sé si será por la altura de repente, no se o si aquí hay agua estancada a medio bajar, la verdad no sé. Pero si he notado a veces, no es siempre pero he observado que si sale de repente un poquito malo.

El servicio de basura eh... mira eh... en realidad nosotros teníamos un tacho por block eh... cosa que cada block se tenía que hacer cargo de su tacho, el problema que fue creciendo porque a medida que iban llegando vecinos algunos vecinos iban botando desechos de que a lo mejor podía botar yo, entonces no se hacían cargo del tacho y al final terminamos cada uno con su tacho. Yo por lo menos ya tengo el mío entonces yo me preocupo del mío y de sacar el mío, y sacar mi aseo y mis cosas personales las saco. Pero el camión eh me saque el sombrero por los chiquillos a veces hasta limpian afuera porque los perros dejan inmundos, bueno no falta la gente deja las bolsas tiradas encima y no se preocupan de ponerlas en un tacho entonces los perros dejan la escoba. Y los chiquillos a veces se ponen a barrer para sacar las inmundicias que hay en el suelo y eso no les corresponde.

**6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Y cambios dentro de la casa puede realizarlos? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Eh... bueno al principio fue como muy estructurado, nosotros no podíamos mover eh... paredes ni hacer pero... yo creo que ya a estas alturas si se puede porque ya hay gente que ya lo ha hecho o sea han agrandado su cocina por ejemplo pal' lado de la logia y yo no lo he hecho porque estoy... un desastre y... sí, yo creo que si se puede hacer algunas cosas. Sí.

Mira ahora sí porque ahora como que la he adornado como te decía como a mi gusto a mi pinta... sí la encuentro muy bonita, o sea es... es mi chuchería porque recibir tu casa propia no es tampoco una cosa tan fácil. Sí, todo.

Eh... por dentro no porque la fachada de afuera no se puede cambiar, eso está eh... estructura y está escrito, o sea desde que nos entregaron las casas lo dijeron, no pueden ampliar, no pueden hacer... a no ser que se haga así como conjunto, que se hagan para todas igual. Pero sino nadie puede agrandarse pa' allá o pa' acá sin previa autorización y de hecho la idea es que la fachada no cambie, porque eh... a pesar de que uno las mira... como de diferente mira del edificio... son todas las casas iguales y son como entretenidas... yo las encuentro entretenidas, son como distintas.

**7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Sí. Bueno yo en realidad soy bien histriónica porque de repente ando muy bien y de repente ando como muy mal pero en general eh... estando en mi casa yo me siento cómoda en mi casa.

Ahí hay un debate yo creo que pa' debatir mucho, pero mira sabes que yo he aprendido porque yo soy dirigente de la asociación de la parte indígena... y yo he aprendido a escuchar, a callar y a darme vuelta y a... a lo mismo, no meterme en problemas porque muchas veces traté de ayudar a... a solucionar problemas y al final salía yo trasquilada. Acá de repente hay mucha bulla, de hecho aquí hay una vecina que mete mucha bulla y ahora se ha calmado porque ya ha tenido muchos problemas por música y sobre todo en la noche porque durante el día no es tanto po' y yo pongo mi música cuando y lo pongo todo ahí mientras hago las cosas, pero en la noche, en la noche uno... bueno hay momentos en que también tiene que descansar, muchos trabajan, eh... chicos van a la escuela. El fin de semana no me hago problema porque el fin de semana lo saben ellos que es fin de semana o tienes panoramas o tienes cumpleaños siempre ahí... el problema es que aquí la gente no aprende a ocupar la sede. Aquí hay una sede social que se puede

ocupar y podí' hacer bulla, bueno siempre y cuando no moleste al resto de vecinos porque hay unos block que quedan más cerca de la sede entonces la idea es que no tengas tanto volumen tan fuerte. En la noche la vecina se despierta que hay bulla, que la música es mucha entonces ahí... hay problemas. No.

- 8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

Bueno ahí yo creo por eso te digo yo he sido, he tratado de ser lo... lo menos... metiche que pueda, o sea golpean la puerta y ya yo también la golpeo a veces eh... ponen música fuerte, no me molesta porque a mí también me gusta la música fuerte pero siempre cumpliendo dentro de un... de un horario porque si vai' a estar hasta las once, doce, una de la mañana molestando a los demás que a lo mejor están descansando. De hecho acá tenemos una vecina que ella trabaja de noche... chuta y en la mañana a veces tiene a la vecina de atrás le coloca reggaetón todo el día, entonces olvídate para ella sentir el... el reggaetón todo el rato en... en su oreja tratando de dormir. Entonces yo creo que la gente no ha aprendido a colocarse en el zapato del otro, entonces si a mí me vienen a golpear la puerta oye vecina ya po' bájale el volumen, yo se lo voy a bajar, yo no tengo problemas pero uno tiene que aprender a colocarse en el zapato del otro. Yo creo que debería eh... o sea la gente debería saber escuchar y saber hablar. Porque si vai' con respeto y no vai' altanero... ah ya yo te bajo la música no hay problema, pero si vai' ahí con prepotencia obviamente yo le voy a subir lógico pero es que yo creo que falta de comunicación.

Si po', ya que este con mi vecina de al lado bueno... gracias a dios tenemos mucha buena cordialidad cuando ellos hacen algo nosotros no nos metemos, cuando nosotros hacemos algo... ellos súper tranquilos. Por eso te digo yo creo que el tema es de comunicación oye vecino sabi' que voy hacer algo pero cualquier cosa avísame, a lo mejor me paso de la música y que se yo o me río muy fuerte avísame ningún problema y le bajo el volumen. Si, a veces pero como te digo yo soy de las que prefiere darme vuelta ante que meterme en más problemas.

- 9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Bueno en mi caso como tengo dos niñas, tengo que estar presente y atenta a todo lo que ellas hacen... redes sociales, celular, computador, tú no sabes que... que puede haber del otro lado entonces en realidad como mamá media protectora que soy mi vida entera, si estoy pendiente de estar ahí... pero cuando las veo así como muy relajá', tranquilas, que están bien, yo trato de que ellas sigan con su espacio así tranquilo.

Eh... yo paso solita todo el día, en realidad bueno en mi pieza ahí como que me acosté, dejen de molestar o sea las niñas ya saben que yo me acosté y me tiene que dejar tranquila porque estoy con ellas... bueno después del colegio estoy con ellas toda la tarde, hacemos tareas, que los almuerzos, que la once, que no sé qué entonces siempre estoy como... haciendo muchas cosas. Entonces mi pieza es mi oportunidad de mi descanso y de estar tranquila.

No, porque como soy la mandona acá entonces no tengo problemas.

- 10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Eh... bueno lo que pasa es que aquí somos todos muy expresivos. Yo soy muy expresiva, a mí se me nota mucho en la cara cuando estoy muy molesta cuando estoy muy enojada y se me nota poco cuando estoy contenta porque siempre he tenido... mi mama me decía que tenía cara de paco y siempre he sido



muy eh... muy de cara muy dura en realidad pero.... Bueno afuera yo soy muy cortante y muy limitante, yo... como te digo como soy de la asociación he tenido que enfrentar varias situaciones complicadas y por lo mismo yo soy muy cortante. Yo decido en no hablar, en no saludar... y yo lo hago.

Si eh... bueno como te acabo de decir nosotros somos muy expresivos, mi hija mayor es así como toda... histriónica, esta bandida (aludiendo a su hija menor) es todo amor, puros abrazos eh siempre está... quiere estar abrazando, quiere estar haciendo cariño y todo eso. Si me da la libertad de poder eh... de repente hasta gritarles porque no hacen sus tareas y todo eso, me da la libertad de expresar lo que siento en algunos momentos No... porque si no queda el desastre.

**Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

- 1. A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Ya ahí hay un punto... a mí me parece eh... hay ciertos puntos ciegos aquí en la comunidad, estoy dentro de una directiva y me he dado cuenta de ciertas falencias que hay en la comunidad. Lo que me complica un poco es la junta de vecinos que logró el año pasado iluminar eh... cuatro postes, no es mucho para una comunidad tan grande pero esas luminarias son en sectores que... si lo necesitaban pero no eran prioritarios para mí de verlos digamos. Aquí el sector más oscuros son los de los blocks hacia abajo entonces ahora volvieron a ganar nuevamente el proyecto porque también se pidió luminaria y... no sé cuál va a ser la estrategia o como lo van a... a colocar entonces... claro el problema que está recién adjudicado el proyecto entonces tienen que esperar un poco para poder eh... me preocupa eh... como están visualizando el problema... digamos de raíz, porque yo aquí en la noche en la parte de la esquina es parte oscura para mí de hecho como abajo hay... hay como se llama eh... está el departamento abajo y está el muro que está en ele, se ve mucho más oscuro entonces yo por mí, me pusieran una iluminación ahí. Pero si tú ves en la noche abajo o sea una boca de lobo o sea es mucho más fácil que en caso de... porque ya hemos sufrido de robo eh... es más fácil que salgamos por ese lado.

Es como lo mismo o sea hay partes estratégicas en que se necesita iluminación pero va... a depender de la buena voluntad de la gente que organiza estos proyectos y que los coloque de buena forma. Sí.

- 2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Es que si... mira la verdad hay... tengo muchas formas de o sea... como te vuelvo a repetir como soy de la directiva de la asociación y hemos ganado casi cuatro proyectos entonces tengo que pedir permiso pa' que la comunidad me acepte el proyecto y me da mucha lata porque en uno de los últimos proyectos sacamos tres millones ocho, que haci' con tres millones ocho, los tenía que devolver que lata si te dicen que no y... y en una... en el colegio de mi hija los hicieron hacer una presentación porque estaba dentro de la temática del colegio y ellos mostraron unos viveros y aquí hay dos sitios eriazos que le podemos decir que se podrían ocupar... para hacer unos viveros importantes, poner árboles... yo bueno mis abuelos eran campesinos tu comprenderás que haya los arboles... tienen que estar si o si y poner árboles frutales, no se árboles nativos de nuestro país que son... que se están perdiendo lastimosamente, entonces sí pueden ocupar esos espacios pero lamentablemente si la comunidad me dice que no, yo no puedo hacer nada y esos espacios que podrían quedar libres que podría hacerse algo bonito para que nuestros niños jugaran ahí o crecieran ahí, cuando vean un arbolito pequeño y después cuando estén grande, lo vean grande... y pensar que yo jugaba ahí, sería fabuloso porque sería para ellos una infancia entretenida.

Sí. Sí, robos si tuvimos pero... de lo otro... espero que no y ojala que no pase. Por lo que yo me acuerdo parece que fueron tres o cuatro, no me acuerdo la cantidad exacta pero fueron como tres o cuatro.

**3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí. Mira al principio era todo muy bonito porque nosotros no tuvimos robos, nosotros llegamos aquí sin tener luz y nos organizamos... con unos silbatos cuando alguien veía algo extraño tocaba el silbato y todo el mundo salía dos tres de la mañana, todo el mundo salía eh... llegó la luz y todos se entraron entonces ahora no hay ninguna forma así como de... de repente por las redes sociales pero... sabes que... lo que pasa que de repente uno está tan chato de... de escuchar a veces puras polémicas en Facebook, que al finalmente no lo pescarí, entonces cuando te vení a dar cuenta es al otro día y... ya no tení nada que hacer.

Como te decía eh... anteriormente eh... hay cosas que si son súper buenas para empezar hacer, pero el problema no se si no usan el buen criterio o tienden a proteger a otros, entonces eso como que no concuerda. Si han trabajado bastante bien, no tengo nada que decir pero... como que esa parte bueno de mi punto de vista porque a lo mejor otros te van a decir si súper bien y otros te van a decir no parece, pero de mi punto de vista como que no toman bien la opinión del resto de la gente.

Si por eso te digo eh... nosotros como asociación eh... logramos que bomberos viniera y nos fiscalizó el tema de las redes húmedas, porque aquí tenemos redes húmedas en caso de incendio y... pero sabes cómo eh... actuar en caso de... un siniestro. Lo malo es que la cantidad de vecinos que vino a la charla fue la mínima, entonces tú dices chuta porqué paso esto siendo que poder mandar una carta a bomberos, que trajeran los... organizarte con la sede para que no haya interrupciones, que a lo mejor no haya un cumpleaños ninguna cosa, no participan... de hecho este termino de trabajar en la asociación por lo mismo eh... aquí la gente como que perdonando las palabras va pa' donde le calienta el sol porque mientras esperan lo de allá, allá van todos y el otro, es como la ley del embudo lo ancho pa' un lado y lo angosto pal' otro. Y a mí me ha tocado la mala experiencia por ser de la asociación indígena me he sentido media indiscriminada acá en la... en la... en mi propia comunidad que es una comunidad indígena.

**4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

El... plan cuadrante lo tenía registrado en mi otro celular que me lo robaron así que no lo he podido actualizar, ya no... de eso no tengo. Pero como vinieron los bomberos nosotros sabemos que podemos llamar y ya como podemos llamar y como son las maneras que tú tienes que llamar, porque no puedes decir oh se está quemando mi casa y no dar la referencia, tienes que decir tal lugar con calle con esta calle colinda y saber el sector en que está. De hecho los bomberos no tenían ni idea de que este sector habían casas. Te das cuenta entonces aquí hay un problema de cómo te decía denantes' de comunicación de todo porque si, si la municipalidad sabía de qué esto estaba aquí debería haber dicho saben que esta es una comunidad nueva, este sector está aquí a carabineros, bomberos, ambulancias, a quienes sean pero uno tiene que llamar y estar dando referencias y como nosotros estamos recién nuevos, bueno ahora ya sabemos el nombre de la calle, de algunas calles porque yo todavía no me las aprendo todas eh... damos algunas referencias entonces chuta como lo hacemos. Entonces falta eso, falta de comunicación entre todas las identidades por muy pequeña que sea la identidad o muy grande que sea la identidad, deben tener una información adecuada.

No, siempre los veo... o sea cuando pasan, pasan por la calle de abajo la calle de las vegas si es que no me equivoco y... a veces suben pero suben y bajan y eso es todo, no es algo que... el otro día hubo un accidente y se notó extraño que estaba carabineros o sea uno dicen carabineros... algo pasó porque algo pasa para que llegue carabineros o sea tiene algo que pasar.

Bueno aquí han tenido que venir porque ha habido varios problemas de vecinos así que ya conocen el sitio y... no cuando lo hemos tenido que llamar ellos acuden rápidamente, en eso no me puedo quejar pero sí que no lo veamos muy seguido por aquí es otra cosa. No, como te digo yo me quedo acá adentro noma', yo protejo a mis pollos y el resto de ellos, que hagan lo que quieran.

**5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Uh... ese es un tema que aquí está fuerte porque aquí tenemos un... bueno yo he sabido como de dos o tres personas que consumen y hay uno que está consumiendo y está consumiendo en lugares públicos acá y me molesta mucho. No por su consumo porque si te dai' cuenta y te dai' vuelta tengo una tremenda planta de marihuana, no por el tema de consumo porque nosotros de hecho dejamos de fumar hace dos años cigarros, y eso de pronto lo tengo solamente para cuando tengo mi... alguna... como medicina algo alternativo y como la... ustedes saben que la Sra. maría trabaja con yerbas medicinales entonces yo voy juntando las hojitas y se las... en contrabando se las dejo a ella y ella a veces me hace cremas, algunos ungüentos y esas son las cosas que... en realidad ni siquiera en contrabando porque de repente necesito algo, me dice mezcla dos hojitas o una hojita con melisa para que se relaje, sobre todo ella (aludiendo a su hija menor) es como muy así sobre todo con los temblores ella sale dispará'. Entonces pa' poder relajarla me dice claro a lo mejor mi hija como es más achica tiene que ser mucho menor dosis pero netamente es por un tema de eso, no de consumo así. Pero aquí hay gente que tiene consumo.

Sí, aquí mismo en la plaza. No, que vendan no, pero sí que consumen. No, no hemos tenido problemas pero si lo lamento mucho porque el niño es muy joven, yo creo que no pasa de los dieciocho años. Me da mucha pena porque lo veo muy delgado, muy demacrado, los ojos demasiado rojos, me da pena porque son... puede ser uno de tus propios hijos entonces da como lata el verlos así.

**6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Sí. Los espacios... son hartas cosas mira eh... se supone que todo lo que es afuera de tu... de tu... de la escala de la entrada a tu casa, es espacio público. Yo tuve un problema, no sé si te diste cuenta que la entrada de la... a la entrada hay cinco banderas ya... cuatro son de pueblos originarios y la chilena. Nosotros en primera instancia queríamos colocarla en otro lugar donde fuiste tú hablar con el Hugo Montt... para que se viera en el frontis y no en el costado... y precisamente apelé a eso si los espacios son comunitarios porque no puedo colocar unas banderas y... salí pa' atrás, las tuve que colocar al otro lado. De hecho me pidieron que las colocara al lado del estacionamiento, los problemas que tuve por eso.

Las áreas verdes la hemos hecho casi todos nosotros o sea en forma particular yo tengo un jardín que es chiquitito y bueno los otros que han tenido la posibilidad de tener más espacios, han logrado colocar jardín... más bonito, más grande.

Sí, aquí hay niños que son como que bien cochinitos como que tiran todo al suelo así como y yo... de hecho mis hijas me dicen pero mamá porque ellos... bueno ellos lo hacen pero tú no, cuando... en el bolsillo y cuando llegas a la casa lo botas. Entonces y creo que falta un poco de cultura noma' de ellos. No, no aquí los chicos andan en todos lados, no las mías nomás que son... más encerraditas pasan acá adentro nomás.

- 7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

No. Como te decía denantes' por el momento está buena pero si llegara alguien más como que empezaría achicarse un poco. Sí. No.

- 8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Sí, si tiene espacio, de hecho hay un espacio que no debería ser estacionamiento pero ya lo hice, ya no se puedo hacer nada. Eh... no todas porque hay un espacio que es de tierra que justamente la queremos con jardín entonces esa parte se supone que deberían haberla pavimentado. De hecho al principio esto era pura tierra porque pavimentaron la parte de arriba pero dejaron un pedazo y no siguieron continuando con la pavimentación.

Eh... ningún problema pero cuando es invierno eso se pone jaboncillo y subir es horrible a pie sobre todo, en auto no es tanto como te digo ya pavimentaron la otra parte ya de subida entonces lo vehículos como pueden transitan, pero cuando tenemos que tomar un colectivo o algo los colectivos tratan de no parar, de hecho tenemos problemas por eso. No, es que como te digo como está pavimentado ahí, ese pedazo no es problema. Si es problema cuando tu... vas a pie, tienes que llegar abajo pa' poder tomar locomoción.

- 9. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolizen parte de la identidad comunitaria?**

Aquí como te comentaba antes, aquí todos tenemos nuestra identidad propia, no hay una identidad que te, califique como comunidad. Aquí comunidad es el nombre pero lo que pasa acá adentro no se tiene identidad, yo me identifico... como indígena y he aprendido muchísimo pero... acá no hay una identidad que pueda decir si, si yo me identifico y soy de esta comunidad.

Bueno como te digo las casas son todas construidas eh... enfocadas a una Ruka, entonces la identidad de esta comunidad debería ser indígena. Pero lamentablemente no todos opinan lo mismo. Comunitario no, pero indígena sí. Si te das cuenta las primera de arriba están pintadas amarillo, las de al medio son verde y las de abajo son eh... azules, por los colores de la identidad indígena entonces por eso te digo si nosotros tenemos que identificar esta comunidad tendrían que identificarla como comunidad indígena. Lamentablemente acá adentro no pasa.

Sí. A mí me ha tocado la mala experiencia por ser de la asociación indígena me he sentido media in... indiscriminada acá en la... en la... en mi propia comunidad que es una comunidad indígena.

- 10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

No, como te digo lo mismo que pasó con eh... con los bomberos, los bomberos incluso vinieron... una vez los hicimos venir hasta con el carro para ver si la gente se entusiasmaba a participar porque el proyecto que tenía bomberos cuando nosotros llegamos hablar con ellos era por saber incluso hasta entablillar a una persona. Aquí hay muchos muros no sé si te fijaste, un niño se puede caer

que vas hacer lo vas a tomar?, si no lo tomas bien le puedes quebrar otro hueso y le puedes zafar algo que ya tiene o a lo mejor la embarraste más y le puede dar hasta un coagulo que le puede llegar hasta el corazón y el niño se puede morir así de grave puede ser... llegar a ser una caída. Pero la comunidad tampoco estuvo abierta a decir chuta esto es interés, me puede servir, incluso nos enseñaron hacer estas... cuando te ahogas y que no todos lo saben hacer... yo no tenía idea.

Por eso te digo o sea eh... la gente va donde le calienta el sol y cuando hemos tenido eventos que poder... poder... lograr hacer cosas en comunidad, la gente no está.

No hay ninguna... el único método que hay es el Facebook pero como te digo yo ya repelo a veces de leerlo porque... a veces eh... claro tu deci' oye dejaron el portón abierto, por decirte algo... ah es que deberían poner eh... portón eléctrico, es que deberían hacer esto, deberían hacer... entonces hacemos críticas y no ayudamos a las soluciones entonces ese es el gran problema. Por eso te decía yo en denantes' nosotros hemos sacado casi cuatro proyectos y uno así entre comillas porque le dimos eh... timbre y le hicimos la firma para que hicieran un proyecto, gracias a dios resultó. Aprendimos a cocinar unas ricas legumbres que yo en mi vida había probado por ejemplo no se po', hicimos albóndigas de porotos rojos, quedan exquisitos, quedan deliciosos y así un montón de cosas aprendimos hacer pero lamentablemente esas cosas que deberían habernos llenado... al final nos están separando más. Sí, como te digo yo soy eh... súper cuadrá' yo... a mi algo me pasó y yo simplemente corto personas, yo no pesco ni saludo a nadie.

#### **Preguntas de cierre:**

#### **¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Es que podrían eh... yo creo que no es tanto el dinero sino que la fiscalización, la fiscalización de la... lamentablemente aquí... yo no sé si pasan recursos por debajo de la mesa o... lo obvian solamente pa' no trabajar no sé cuál es el método que la gente utiliza que es la que tiene que fiscalizar y no lo hace. Aquí hubieron muchas falencias... hay muchos problemas que todavía hay que solucionar y eso debería haberlo hecho el SERVIU, la constructora y la EGIS. Esos eran las entidades encargadas de fiscalizar porque no se po', te voy a dar un dato no menor cuando hubo esa tremenda lluvia que se... aquí se cayeron varias canaletas y toda la... me mostró cinco tornillos; y no voy a saber que tornillo es el seguro para colocar estas latas, no voy a saber. Quien sabe la persona de la constructora, la persona que hace eh... la casa, esa es la persona que debería saber si los tornillos que le está colocando es de... es de lata y no es de enchufe, o sea es una explicación tonta que yo te doy pero es algo que yo visualizo. Porque mi esposo me dice no, tráeme esto pero... son tres cual te traigo, entonces dime bien cuál es entonces no es que sea ignorante, pero hay cosas que uno no sabe.

#### **Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Yo creo que deberían dar... darle más énfasis porque yo... una vez que uno se mete a... a obtener tu vivienda, ya empiezas a entender un poco. Por eso te decía yo creo que es falta de comunicación, nada más que eso, yo creo que mientras estudies bien, concretes bien y preguntes. Porque yo te digo perdón pero prefiero pasar de ignorante y preguntarte antes de pasar de tonta. Entonces la gente tampoco tiene esa actitud... no importa que sean preguntas tontas mejor pregúntenlas y así te sabes la información y sales de duda y yo creo que aquí falta esa información muchísimo. Uno también averiguar, tení' de todo ahora... bueno estoy hablando de las generaciones nuevas, tení' computación, tení' internet, tení' esto, tení' las redes sociales y así tení' un montón de cosas. Antes uno tenía que estar escribiendo todo entonces... claro entonces deberían aprovechar esa instancia... ahora como te digo como soy dirigente entonces he aprendido a usar más el computador, he aprendido a buscar más cosas a tenerle menos miedo a estas cosas (aludiendo al celular) y... y ahí de repente te vai' informando y te vai' descubriendo y como te digo nosotros hemos ganado casi cuatro proyectos no sé si viste el muro de la cancha que lo tenemos medio pintao', mañana vamos con

todo, entonces y hay proyectos que se pueden sacar y podemos sacar a lo mejor mucho más recursos y esta información no la tiene toda la gente... no se entonces por eso te digo falta información para ambos lados entre más información uno entregue, más posibilidades tenemos nosotros de... de llegar a eso, de tomar esos recursos y lograr a lo mejor hacer mucho más cosas.

### Entrevista Número Cuatro

#### Preguntas de identificación:

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Jacqueline Manquilef. 52 años. Casada. Yo trabajo en una empresa de aseo.

#### Preguntas de Introducción:

1. **A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Eh... bueno hace... hace rato había escuchao'. Pero yo de esto me enteré por... venía en la micro y había un cartel sobre la comunidad que iban hacer, que necesitaban gente. Como que cumplía con todos los requisitos, salvo que faltaba un poco el dinero pero por ahí y por allá buscamos y pudimos tener y eso... ahí pude postular.

Ah, eso es súper importante po', porque hay gente que... muchos años se pone a juntar su platita o ahorrar y por un motivo u otro... porque yo he conocido personas e han tenido que sacar su plata y después tienen que, les cuesta mucho volver a empezar de nuevo... a ahorrar para la casa propia, porque se supone que todos aspiramos a eso alguna vez en la vida, a obtener la casa propia.

Que para mí, eh... bu... un alivio y... porque yo vivía de allegada con mi mama, pero no po' tener lo propio es algo súper bueno, todos anhelamos tener lo propio ya sea para dejarle algo a nuestros hijos o para vivir la vejez tranquila.

2. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?**

Vivía de allegada con mi mama. Eh... bonito po' como nos entregaron las llaves y... ya los niños ya... esta va a ser mi pieza, esta va a ser la tuya, vamos a pintar de este color, de este otro color incluso mi esposo todavía está haciendo arreglos, en este momento está pintando, así que como uno está haciendo lo suyo, lo propio lo hace con más cariño y le pone más... más pino (risas).

Yo creo que todas han mejorado... antes vivía con mi mama y ahora tener la casa propia es muy diferente. Eh... que es bonita, y podemos hacer las cosas que queramos y es cómodo, es bueno.

3. **Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Eh... todas pienso yo porque estamos cómodos, estamos cómodos y yo la suerte que tuve... que a lo mejor otras personas de acá tuvieron dificultades, que se yo con el agua, con las duchas, con la tina y gracias a... o cuando llovió po', yo tengo segundo piso y no, gracias a Dios que mi departamento no le paso nada con el agua o algún artefacto que me haya fallado, bueno hasta ahora gracias nada.

Está bien para mí, estamos cómodos, es un lugar ah... es como... como apropiado para nosotros.

✚ **Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si, si esta todo okay eso. No... dentro del departamento es bueno, si no que el problema que hemos tenido acá son... el problemas de los postes nomás, la iluminación de los postes pero eso se está cancelando... y viene en la misma cuenta así que uno no lo siente cuando lo está pagando pero adentro nada, no ni un problema. Si. Por mi casa, no. En mi casa no he tenido problemas, gracias a dios ni un problema de corte o que se me haya echado a perder algo o algún artefacto, no nada.

2. **En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Eh... está cómodo, bueno para uno que es la que pasa metida ahí (risas). Eh... todos los días. Si, si ahora hay de todo pero venía todo en bruto, lo único que venía era el califón y bueno, y uno ha tenido que hacerle todos los arreglos a medida que... en la medida en que cada uno pueda po'. M... no, sólo la luz nomás, o sea, la luz que tengo que tenerla como prendía temprano porque no entra mucha luz natural, pero eso sería.

3. **A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Son fríos, sí en el invierno son helados, no... en el verano ricos porque si hace mucha calor adentro está fresquito, pero... en el invierno son helados. No sé qué tipo de impermeabilización le habrán puesto pero... seré yo muy friolenta que... yo encuentro helados los departamentos, si helados, hay que pasar como que mucho tiempo con la estufa prendida, ya en el invierno, o los fríos, las heladas que han caído y ha subido la cuenta de la luz po', porque yo tengo eléctrica así que trato lo menos posible de prenderla, pero no...pa' calentar si quiera el ambiente hay que hacerlo. M... no a mí no. M... no, no, por eso le decía que yo tuve suerte porque he escuchado a otras personas que ponen en el muro del Facebook que han tenido harto problema con el agua de lluvia que se yo, pero no yo no. Eh... no aparte del frío que eso uno lo tiene que resolver.

4. **En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí, hay agua potable. No... es buena calidad, solamente que acá como ha habido problema de matrices, de repente esas cosas se corta po', pero a veces como se sabe eso hay que ser precavida y tener agüita. Eh... la ocupamos para lo normal po' como no se tomar, o lavar la loza o lavarse los dientes, o regar las plantas pero para nada más. Eh yo no, no solamente cuando la cortan general porque tienen que hacer reparaciones. Es malo porque ha pasado varias veces y dejan a mucha gente sin agua, a veces un día entero. Bueno yo pienso que eh... no sé si los trabajos han quedado bien hechos o es mucha la presión, mucha gente... eso no lo entiendo mucho.



- 5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí. No. Eh... es bueno, el camión pasa los miércoles y los sábados cuando tiene que pasar y cuando hay problemas, que problemas del mismo entorno que, no sé qué los camiones no andan, pero siempre han mandao' como camiones de emergencia para que no se acumule tanto la basura. Ah bueno que es como que vive tanta gente ahí esta el acoplo de los tachos y ahí todavía ve usted tachos botaos que a veces están toda la semana ahí o a veces el aseo que no ha pasado, ha habido problemas y se le dice a la gente que no traiga sus tachos con basura. La gente igual los trae, pero... donde vive mucha gente así de repente es difícil ponerse todos de acuerdo en ese tema.

Ah bueno que es como que vive tanta gente ahí está el acoplo de los tachos botaos que a veces están toda la semana ahí o a veces el aseo que no ha pasado, ha habido problemas y se le dice a la gente que no traiga sus tachos con basura. La gente igual los trae, pero... donde vive mucha gente así de repente es difícil ponerse todos de acuerdo en ese tema.

- 6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Y cambios dentro de la casa puede realizarlos? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Yo al menos hemos hecho lo que es adentro nomás pero ya afuera teníamos entendido que no podíamos modificar nada, no podíamos modificar rejas, excepto una puerta. Sí po', mi marido ahora está pintando. Eh... no po' ha mejorado po' porque hemos tratado de hacerle los arreglos a medida de lo que tenemos, hemos tratado de ponerle el cerámico, el piso, eh... el baño también pusimos cerámicos, ahora estamos pintando, entonces hemos ido de a poco arreglándolo. Sí, todo po'. No.

- 7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Sí bastante, puedo relajarme sobre todo después del trabajo. Es tranquilo. Sí, acá sí en realidad en la noche no se escucha nada. No para nada, me siento bien cómoda en mi casa y bueno acá los vecinos en general son tranquilos a veces hay algunas cositas pero eso pasa cuando hay tantas personas viviendo.

- 8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

M... si a veces molestan algunas cosas pero como le digo han sido como así vivir en comunidad uno a veces tiene que acostumbrarse a eso po'. M... que la bulla igual de repente se escucha, no debe ser muy bueno la aislación del departamento porque como le digo... bueno los fines de semana más que nada que se escuchan que no se po', por ahí abajo, arriba la música fuerte, pero... los días de semana no, y con el vecino de los dos costados no, no he tenido problemas pero ya mucha si trabajan hasta tarde eso molesta. Sí.

- 9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Creo que es bueno para las personas y bueno acá cada uno tiene su dormitorio y cada uno tiene su espacio po', los ratos que estamos libres. En el dormitorio cuando uno llega del trabajo, descansar un rato... más que nada en el dormitorio. No.

- 10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Si po'... sí, toda persona debe tener su espacio un rato y relajarse y descansar un rato, al menos en mi casa lo tienen. Eh... sí, sí siempre puedo tener un momento con mi familia en la casa y ahí uno puede hacer lo que quiere po'... se puede hacer. No.

- ✚ Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

- 1. A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Eh... la iluminación si, no es mala, hasta cuando de repente están los postes apagados. De repente igual hay problemas con la luminarias de acá hay postes apagados o cosas así, de repente igual hay problemas con la luminaria de acá de los postes, pero no... es buena. Si... también son buenas algunas, a pesar que pa' allá pa' arriba ya no hay iluminación mucho pa' allá pa' arriba po' pero en el entorno acá sí. Sí, más de una vez tuvimos así pero era otro problema ese, ya está resulto ya.

- 2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Bueno igual son espacios buenos porque por ejemplo allá yo vivo en el departamento que está en toda la esquina y pa' arriba se ve todo el cerrito y andan encumbrando volantines, para allá arriba en la mañana se ven los caballos, las vacas... es bonito que todavía queden espacios porque una vez que construyan, creo que allá van a construir, se van a terminar todo eso. Eh... bueno abandonado ese cerro que está arriba nomás po'. M... no que yo sepa.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Si. A ver de qué manera... bueno acá hay un Facebook entonces cualquier cosa que pasa o alguien ve raro entrando a personas que... que a lo mejor son... desconocidas para muchos se... por ese medio se comunican, incluso han salido... a media noche a ver personas que... que han querido saltar la reja que se yo, porque no tienen llave no sé por qué motivo pero... eh... si se comunica a través de eso.

Eh... la junta de vecinos es buena, es muy buena porque se han ganado varios proyectos que... bueno bien para todos po', el caballero este que está de presidente... se ha ganado proyectos en beneficio para... para todos en realidad po', claro que todos de repente no participan cuando se llama a reunión pero... igual po' al final la gente igual se beneficia a todos, pero si ha hecho varias cosas buenas la junta de vecinos. Eh no.

- 4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la**

**protección que entregan carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Información de los carabineros nomá' po' eh... no yo no tengo la verdad esos números del plan cuadrante. Yo poco los he visto por acá... a no ser que uno los llame o que vea algo raro y puedan subir pero... y por fuera pasan rara vez, no sé si los he visto más de una o dos veces.

No mucho porque la verdad es que si a las personas le robaron eh es muy difícil que aparezcan sus cosas y no te dan muchas soluciones al final po'. No hasta el momento no.

- 5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Está malo po' porque al final en todas partes hay niños, los niños ven eso, los niños van creciendo y si lo hacen así en público es como normal pa' ellos pero no, no vamos a querer eso pa' los niños más chicos, yo al menos no tengo niños chicos, mi hija la más chica tiene veintidós años pero... malo po'. Yo no he visto pero... no sabría decirle porque yo no he visto. No, tampoco.  
No.

- 6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

La verdad es que yo no los ocupo mucho porque como trabajamos todo el día, eh los niños son más los que ocupan los lugares por ejemplo la cancha, los jueguitos arriba y tampoco hasta muy tarde porque ya ligerito están reclamando por la bulla, pero para ellos está bien como le digo yo nosotros ocupamos mucho pero... son buenos para los niños. Así como algo grande acá no, todos tienen sus plantitas nomás po'... yo tengo afuera de la casa mis plantitas pero... se hace poco la verdad. Eh... acumulación, acumulación no pero que de repente hay gente que es dejaita' para barrer su entorno... pero eso es ya de... eh... cada uno, es de cada persona pero que cumulen basura a no ser que no haya pasado el aseo m... no. M... no.

- 7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

Ampliación no, no... solamente arreglar nomás, pintar que se yo... pero ampliación no. Bueno para nosotros está bien porque somos puros adultos... está bien. Sí, sí. No... es que los muebles noma' po' (risas) hay que comprarse muebles más chicos noma' po' y no tanta cosa si al final eh... hay que tener lo justo y lo necesario noma' po' porque... eh... hay que acomodar el espacio... o sea hay que eh... el espacio tiene que ser... eh como es chico entonces uno no se puede comprar cosas o muebles tan grandes.

- 8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Eh... si al frente que lo ocupan todos. Eh... si... acá adentro si po' pero allá afuera ya queda como un tramo, queda como un tramo que está sin pavimentar pero eso ya fue un problema de la otra población. Sí de repente hay problemas acá porque, de repente se junta como mucho auto acá abajo y ahí los niños igual están jugando o de repente que vienen los autos muy fuertes por arriba... igual es un poco riesgoso sí, sí. Eh... no.

9. **¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

Si po' bueno más la gente que es como de la etnia como nosotros estamos en una asociación y participamos en todo lo que se haga... en la asociación porque la verdad que la asociación hay poca gente que tiene apellido indígena, ya sea Aimara o Mapuche entonces... las veces que nos juntamos armar actividades, ahora mismo que se ganó este proyecto que tratamos de asistir lo más que podíamos, es bueno sí.

M... construcción no, sería el asunto de las banderas nomás como que la gente sube y se da cuenta que está las banderas y es como distinto a los demás lugares, porque todos preguntan ¿y por qué esas banderas? Y ahí uno entra como cuando va subiendo en el colectivo que se yo, ahí entra a explicarle a la gente por qué po'. Porque aquí hay gente de varias... etnias y por eso que están las banderas puestas ahí, eso sería lo que nos identifica a cada persona que estamos acá. Las banderas nomás. Eh... no.

10. **A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Eh... no mucho, que yo conozca así como un sistema, no. No, incendios no hemos sabido que ha habido pero temblores cada uno se controla noma' po', pero no que haya pasado nada en los departamentos de las personas que no hemos sabido que haya pasado algo, están esas mangueras que tienen que venir a revisarlas de vez en cuando pero no.

En este caso el Facebook nomá' po' porque todos se comunican por esa parte, los que están eh están incluidos en el Facebook. Yo nunca he ocupado el silbato pero, eh... eso era en caso de que anduviera alguien extraño afuera, fueron como las primeras veces que andaban gente extraña, que habían optado por eso pero no, la verdad que no. Eh no, yo no.

 **Preguntas de cierre:**

- ¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Eh... no, al menos nosotros hemos tenido suerte en ese aspecto porque... encuentro que nos salió rápido, desde que yo llegué acá del dos mil diez creo que empezaron el dos mil ocho y... salió rápido.

- Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Yo... creo que está bien uno sabe de eso en distintas partes entonces... está bien como la información.

**Entrevista Número Cinco**

 **Preguntas de identificación:**

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Javier Fernández. 40 años. Casado. Electromecánico.

**+ Preguntas de Introducción:**

- 1. A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Hace veinte años atrás más o menos. Lo conocí por medio de informaciones o reuniones, lo que pasa que la gente con la que uno se junta va pasando el dato de que existen algunos programas o ayuda para tener casa. Yo siento que la ayuda en general es buena, porque uno pone igual poca plata y te dan la casa. Eso sí resulta más como postular por así como dijera... como por harta gente como acá, porque si no uno queda esperando como por más tiempo a recibir la casa.

Eh, o sea felicidad porque es la casa que uno espera durante harto tiempo, cuando uno tiene lo suyo igual como que se siente importante porque sea como sea es tuyo entonces uno se siente alegre de tener una casa que sepas que es tuya y puedes vivir tranquilo en ella, porque no tienes que pagar mensualmente un arriendo o tener la sensación de que en cualquier momento te tienes que ir por cualquier cosa.

- 2. A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina Ud. sobre su casa nueva?**

Me encontraba arrendando. Eh...felicidad... todos, mucha felicidad, alegría, los niños estaban contentos, mi señora también, como que nos proyectamos al tiro, me refiero en poner las cosas en la casa, lo que a lo mejor podríamos hacer a futuro, etc. Porque hay que pensar que al momento en que uno llega igual hay que hacer hartas mejoras porque las casas venían así en bruto, sin terminaciones, se veían las tablas, etc. y hay que tener dinero para eso... pero a medida que pasa el tiempo uno va arreglando todo como quiere.

Eh... bueno dejar de pagar arriendo eso sí que, aporta esa plata, un aporte más a la familia. Es muy buena, ningún problema, es algo de la familia, de nosotros, entonces la encuentro buena y me gusta mi casa.

- 3. Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Eh... en todas... o sea al principio siempre veníamos a verla... así que, es obvio que era lo que esperábamos. Yo creo que por la cantidad de personas igual como que es justa, justa, entonces por esa parte está bien, podemos hacer cosas como familia adentro de la casa, o sea funciona normalmente como todas las casa po'.

**+ Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

- 1. A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si. Bueno hasta el momento, pero por parte de nosotros porque creo que otros vecinos tienen problemas con la luz en las casas, se le hacen cortes creo. Sí, dentro de la casa si hay. En el exterior igual no hay mucha luz eso sí... pero ha mejorado. Hasta el momento no.



- 2. En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Es cómodo, es amplio para nosotros. Lo equipamos nosotros porque la casa venía creo que con el lavamanos nomás, entonces uno tiene que ponerle las otras cosas que faltan, muebles, cocina, y cosas como tablas, etc. Lo que es instalación así como de la cocina venía. Bueno... yo no mucho, mi señora más que nada. Pero lo hace bien, o sea todos los días hace el almuerzo y también asea la cocina, no hay problema por esa parte.

Sí los tenemos porque los hemos comprado, hemos ido como equipando la cocina y la casa de a poco. Hasta el momento no, al menos que modifiquemos algo, pero hasta el momento no.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Eh...no, el piso de abajo igual es helado sobre todo para el invierno donde hace mucho frío, tenemos que abrigarnos más o poner estufa porque si no, no se puede estar abajo. En un momento si me salieron porque la casa se empezó a llover entonces en el techo tenía un poco de hongos. Ahora no. Pero antes si tenía una gotera en la pieza. No, sólo eso de que es muy frío en el invierno.

- 4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí, hay agua potable. Es buena, si, no veo que salga de un color raro o con sabor malo. Eh... bueno el común de cualquier casa, para el almuerzo, once, ducha, para el baño, para tomar, etc. Eh... adentro no, pero afuera sí, o sea afuera se rompen matrices y eso nos genera costos después a nosotros. Nos afecta directamente a nosotros porque a veces nos quedamos sin agua y no podemos hacer nada. Eso es molesto para y se dice que es porque los materiales son malos que se usaron acá son malos.

- 5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí hay alcantarillado. Hasta el momento no. Es muy buena, pasa dos veces a la semana, lo normal creo yo. Pero es bueno. Eh... con la basura en estos momento sí, pero problemas externos o sea que tiene que ver acá en la población.

- 6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Y cambios dentro de la casa puede realizarlos? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Sí, de hecho ya los he hice en casi toda la casa, porque venían en bruto entonces le faltaban como esas terminaciones y le pusimos distintas cosas para que este como nos gusta. Pero eso es adentro de la casa, porque afuera no se puede cambiar nada según lo que nos han dicho. Sí nosotros podemos, incluso hemos pintado, puesto cerámicas, bueno las decoraciones, también la piezas de los niños, etc.

Bien, es bueno y cambio mucho, en realidad lo que ha cambiado ha sido la pintura y esas cosas. Sí, yo creo que una de las primeras cosas que hicimos fue pintarla. Hasta el momento no.

7. **Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Si. Eh familiar, es bien ameno, siento que es tranquilo también. Nosotros como familia nos respetamos. Sí, acá en la población en la noche no hay mucho ruido que digamos, es bien tranquilo. Para sentirme tranquilo nunca he tenido problemas... de momento hubo aviso de que entraban a... a robar y que se yo, pero no pasó a mayores.

8. **¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**


No, no es grato, acá en algún momento se ve cosas así, pero como hay entre paréntesis normas, no dura mucho. Eh... pucha eso igual se... se escuchan bastantes ruidos, no es como una aislación muy buena. Eh... ahora no porque no dura esa situación por el reglamento.

9. **¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Si es buena, es obvio que hay que tener ese espacio dentro de la casa y con la familia. Y también creo que a solas, como para descansar y cosas así... es algo esencial para estar en una casa. Eh... dependiendo adonde estén los niños, de repente están en su pieza y yo estoy en el comedor o viceversa. Eh... en algún momento si porque se junta toda la gente, pero cuando faltan unos cuantos se regula eso.

10. **En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Totalmente de acuerdo. Uno a veces tiene que conversar con la familia temas que son íntimos, para eso está la casa. Bueno las separaciones de pieza, es lo que hay. No para nada, todo que hacemos como familia lo hablamos, ya sea bueno o malo, resolvemos como los problemas que tenemos y decimos las cosas de buena forma.

 **Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Eh... ahora ha mejorado, antes era baja la iluminación. Habían pocos postes de luz, entonces no estaban en toda la población y sobre todo cuando estaba el día muy oscuro no se podía ver bien. Pero ha mejorado, se podría decir que ya es buena ya. Está bien ahora, porque antes era muy oscuro. En algún momento sí, pero se ha solucionado rápido sobre todo ahora que se pusieron más postes.

2. **¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Eh... se podrían aprovechar más, hay bastante acá que aprovechar, no se ha hecho na' todavía. Eh... sí, eso, acá adentro hay terrenos sin usar y afuera esos cerros no sé si se ven para allá, o sea estamos súper cerca de esos terrenos. Robos en algún momento sí, sobre todo cuando recién llegamos, como no había... iluminación, no habían cercos, pero ya hasta ahora no ha habido problemas.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí hay. Nos avisamos si es que llega a pasar algo, nosotros tenemos club deportivo entonces nosotros nos hablamos por whatsapp y así otros tienen el del vecino de allá, de esa manera po'. En algún punto nos hemos organizado así.

Hasta el momento ha sido buena. Es que ya se logró un proyecto de iluminación, si es que no te dijeron, así que van a ver puntos de iluminación... sectores que no... más menos no hay iluminación. Y en general lo que hacen es bueno.

Eh... no. Recuerdo que me ha tocado vivir unas situaciones de peleas acá, pero solamente una y frente a eso hubo una buena comunicación y los vecinos han reaccionado bien, además fue una situación por gente externa de acá o sea por invitados y cosas así.

- 4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Eh... tengo lo que aparece en el celular y lo que uno sabe nomas po'. Pero el cuadrante yo no lo sé. No sé. Acá adentro no pasan, pasan por afuera nomás y la frecuencia de verdad que no la sé. Eh... lo poco que hemos necesitado de ellos, ha sido bueno y efectivo. Pero así en general creo que es bueno lo que hacen los carabineros, porque uno los puede llamar y aparecen y te ayudan, entonces dan seguridad.

Hasta el momento me alegra decir que no.

- 5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Eh... ese tema para mí no me afecta, no...ni me da ni me viene así que... es neutro... no me molesta tampoco así que... creo que igual uno es libre de hacer ciertas cosas entonces... no me molesta que pase eso. Si... si po', aquí en la población sí.

No, se he escuchó en algún momento pero yo personalmente nunca he visto. Eh... con las personas que me junto sí que se fuman uno, no venden eso sí. Pienso que mientras lo controlen... es cosa de ayudar, tienen otra mentalidad.

- 6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Falta bastante, o sea si no fuera por la cancha... pero no hay nada más que eso, se podría ocupar ese espacio como de los juegos pero ya están todos quebrado, y no hay más po', no hay una plaza o un lugar dónde la gente pueda sentarse... falta mucho. Sí, pero es privado... todos en sus casa tienen un espacio pequeño dónde poner sus plantas o sus flores, pero nada más que eso. Algo así como de la comunidad no hay.

Eh... pucha eso pasa solo cuando pasa la basura, pero creo yo que es normal porque uno tiene que sacar la basura para que así se la lleven. Y bueno eso pasó pero fue por lo de la municipalidad que hubo como un paro y no paso como en una semana la basura, pero nada más que yo haya visto.

Eh... no, hay como veredas se les puede decir, que van por la población y están pavimentadas entonces uno se puede mover por ellas y llegar hasta dónde uno quiere ir.

**7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

No, yo creo que no se puede hacer porque hay un reglamento que dice que no se puede. Además es un poco complicado, yo vivo en el segundo piso entonces no tengo por donde hacer la ampliación.

Ese es un tema para nosotros, sabemos que es un poco chica para lo que vivíamos antes, me refiero porque arrendábamos casas más grande que esta, entonces uno tenía una referencia de otro tipo de vivienda. Y cuando llegamos acá igual la notamos más chica pero era de nosotros y justo para nosotros también.

Eh... ahora no, ahora me incomoda un tanto, las piezas sobre todo, pero no me podría quejar más tampoco po' si la casa es así e igual no fue tan costosa financiarla. Está bueno pa' vivir po'. Solamente los que dije antes, que se va haciendo chica con el tiempo.

**8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Mira todos tienen aquí un pedacito pero ya queda a cosa de criterio dónde me estaciono, donde no me estaciono, no es que esté marcado mi puesto, donde estoy. Yo me estaciono ahí y se me va a respetar ahí o también puede venir otro y se coloca ahí y se colocó nomás po'. No está todo definido con un nombre, con números ni con nada.

Sí, la única calle que hay. A esto que está aquí no sé si se le llamara calle es un pasillo o pasaje. Es bueno porque es pavimentado todo. No, yo encuentro que no, en realidad para mí está bien el acceso.

**9. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

Eh... si, no genera problemas, es bien definido todo. Me he topado con de todo, originaria, chilenos como nos llaman a nosotros pero con ninguno de ellos he tenido problemas, al contrario se han generado lazos.

Aún no pero creo que está en proyecto hacer una Ruka, lo que ellos... los mapuches lo ocupan para ceremonias creo. Sí, allá al frente una que no sé si te diste cuenta, una pintura que es larga y ahora se viene otra acá. Y lo que es plantas, árboles hay de hartos tipos.

Eh... no, en realidad acá todos se llevan bien y se comparte entre todos.

**10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Sí, para riesgos, incendios en ese sentido estamos protegidos, nos comunicamos por cualquier cosa y los vecinos son unidos, salen a ver qué pasó y ayudan frente a cualquier cosa que pase. Todavía no lo hemos experimentados, si te digo que tenemos redes húmedas pero todavía no ha pasado nada para decirte si es bueno o es malo.

Eh... nos comunicamos como sea en realidad, gritos que se yo, whatsapp, uno siempre está mirando el entorno así que... esa es la manera. Ahora no tenemos el silbato de hecho eso lo usábamos cuando recién llegamos acá, ni siquiera teníamos iluminación entonces esa era la única manera que teníamos de avisarnos los pocos que habíamos entonces cuando ya se fue masificando todo, estuvimos usando el whatsapp que es lo que más se usa en estos momentos pa' todo.

Hasta el momento no, yo en realidad trato de respetar a todos y tener buenas relaciones o por lo menos comunicarte con tu vecino, basta con saludarlo o ayudarlo en algo que necesite.

#### **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Eh... a ver a nosotros nos ha traído problema en lo que es la entrega de documentos, eso ha sido bien engorroso, nosotros estamos con problemas de años de que no nos entregan la escritura por equis motivo, que el serviu aquí... pero más allá no sé qué otros problemas más.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

De todo tipo, escrita, visual, audiovisual y que también puedan como que explicar un poco más las cosas que uno de repente no sabe, porque te dicen algo y después supiste que te informaron mal entonces uno como que se ilusiona con una idea que no es verdad.

### **Entrevista Número Seis**

#### **Preguntas de identificación:**

- 1. Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Manuel Loncón. 79. Casado. Soy vendedor

#### **Preguntas de Introducción:**

- 1. A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Bueno esto tiene... digamos un periodo de aproximadamente diez años, de ahí para acá eh... existió el interés y el deseo por eh, participar en lo que actualmente este condominio Cuno Kaweskar de pueblos originarios puramente. Así que esa es la respuesta aproximadamente de diez años para acá, yo sé que antes existió el minvu o sea el ministerio de vivienda... que existió la CORVI anteriormente etcétera, etcétera pero en relación a lo que se refiere a este condominio hace un periodo aproximadamente diez años.

Bueno en este caso específico que se trata de una vivienda social y vivienda social que se entrega para eh... los pueblos originarios puramente, yo creo que aparte de ser un... beneficio, es en alguna medida eh... el devolverle a los pueblos originarios lo mucho que se le ha quitao' porque incluso se cerceno hasta la

lengua, el mapudungun, el mapusengun o mapudengun no se enseña en los establecimientos educacionales del mineduc entonces ahí tenemos una falencia espantosa y eso es culpa de los huincas. Es culpa de los españoles que incluso castigaban al originario cuando hablaba mapudungun y le quitaron todo. Nosotros no somos dueños de nuestra tierra ni siquiera de nuestra agua y si hubieran podido envasar el aire para los efectos de que de... venderlo, esa es nuestra realidad nosotros hemos vivido acá. Entonces lo menos que se puede hacer es entregarle una vivienda a los chilenos en general y a los pueblos digamos originarios en especial. Nosotros hemos trabajado mucho, nos hemos sacrificado harto aquí pero es bueno el beneficio sin lugar a duda es bueno pero desde el punto de vista general y desde el punto de vista de todas las necesidades que tiene la gente esto es lo mínimo, una cosa importante porque un... una vivienda para habitarla para vivir en ella es algo importante pero es muchisimas' otras cosas es importantes, ahora en todo caso lo que usted está preguntando es específico está preguntando por la vivienda, bienvenida así fue po'. Entonces esto con mucho sacrificio con muchos dolores de cabeza eh... porque esto se... digamos todo este proceso fue demoroso y todos los procesos digamos del serviu y de todas las entidades públicas en general son engorrosas y demorasas. Ahora en relación a la consulta, vuelvo a insistir efectivamente bueno, es una construcción bien hecha, es un proyecto bien desarrollado que tiene sus naturales defectos por cierto pero son los menores porque estructuralmente estas viviendas son muy sólidas y muy firmes, eso en lo general estamos mirando el vaso medio lleno, no el vaso medio vacío pero esa es nuestra realidad.

Bueno eh... algo beneficioso sin lugar a duda ya, algo beneficioso y nosotros aquí nos hemos sacado perdone la palabra pero nos hemos descrestado porque, porque esto que esta aquí el piso lo colocamos entre ella y yo ese... ese digamos cielo que hay ahí, entre ella y yo y resulta que ella con una t aquí y yo estaba clavando al otro lado por qué, porque me lei pichi cullen o sea muy poca plata entonces que significa, claro bienvenida la vivienda significó algo importante un lugar dónde no nos pueden sacar porque ya tenemos incluso la escritura o sea importante, buen dejemos corto eso porque esa es el fondo.

- 2. A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?**

Yo vivía en una media agua ahí en la calle Prat, era de la familia. Bueno eh... yo diría de conformidad. Eh... es un lugar de donde... es como por decirlo de una manera la madriguera del zorro por qué, porque ahí uno dentro de la madriguera esta de frente a los peligros que viene entonces esta es como la madriguera del zorro, yo creo que eso es gráfico.

Ya le dije estructuralmente bien construida con algunos detalles pero... es que es normal en una vivienda social no puede ser eh... entregada eh... con todo sino que es un apoyo para que uno después haga el esfuerzo de seguir amononándola' o arreglándola que es lo que he hecho con mi grande mujer con mi grande esposa que es sangre pura, ella es mapuche, mapuche yo tengo el apellido por allá atrás pero ella siempre dice no si tú no soy me dice... mapuche tu soy huinca.

- 3. Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Bueno yo expectativas no me había fijado mucho... no tenía en ese sentido... no, pero sin lugar a dudas que del lugar donde salí esta es mejor o sea está claro pero yo no me había hecho expectativas nada sino que es mejor.

La verdad es que... hay que ser muy sincero esta casa o este departamento o esta vivienda o este lugar de habitación eh... sinceramente yo no lo quiero tanto como debería quererlo... porque tengo otras situaciones que me hacen eh... vivir en una situación poco confortable... tengo compromisos financieros, tengo que trabajar y ya me faltan meses para los ochenta años. Yo soy el ciudadano más viejo de aquí y estoy pasando muchos más dolores de cabeza ah, estoy endeudado y yo le dije a ella, ella me conoció así viejo, pobre, endeudado y no

enfermo, ahora estoy viejo, pobre, endeudado y enfermo, las tengo todas claro entonces esa es la realidad pero eso no significa de que yo lleve eh... borra avinagrada en mi interior no sé si es gráfico lo que estoy diciendo porque todos los seres humanos llevan borras pero hay borras que no son avinagradas y hay borras que si son avinagradas entonces esas borras son malas.

✚ **Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si. Bueno eh... yo diría que es normal. Enchufes si los suficientes claro y luz si porque este... estas viviendas son hechas digamos fueron eh construidas con eh... con la forma de las épocas muy antiguas. Si claro hemos tenido en algunas oportunidades pero los han venido a, como se llama arreglar, los han venidos arreglar incluso existe aquí un convenio eh porque hubo un tiempo que esto no se pagó y eh hubo que hacer un convenio para los efectos de que nos cobraran en un plazo determinado eh... lo que se debía porque esta empresas la chilquinta en este caso y las empresas eléctricas jamás pierden.

2. **En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Es buena, está bien y eh no solo no está sino que está muy cuidada en estos momentos gracias a ella (aludiendo a su esposa), este lugar está digno y está decente pero no es gracias a mí, es gracias a ella, ella lo hace todo aquí adentro yo soy callejero. Por qué, porque hay que ir a buscar una moneda para pagar la luz el agua y cosas de comida, etcétera, etcétera. Pero este orden que hay aquí es de ella cien por ciento no cien por ciento mío sino que cien por ciento de ella y es lo que se necesita en Chile que se le reconozca a la mujer... no, todo lo que la mujer hace en beneficio de digámoslo de Chile no, felizmente se ha avanzado un poco, ahora ustedes usan los pantalones los hombres no usan los pantalones, eso es otra realidad, ya.

Uh... a cada rato, a cada rato, todos los días. Todos los días hay que hacer aseo casi de la cocina porque uno la ocupa po'. Claro mire... la mayoría de aquí no es así pero en este lugar específico si es así, ella limpia todos los días... limpia todos los días los muebles y... lava así no deja que la ropa se junte, todos los días limpia, todos los días ordena, todos los días asea. Bueno si po' es que resulta que ahora las señoras le piden que trabajen afuera pero... descuidan el interior... no si trabaja harto acá en la casa y ese trabajo tampoco es remunerado.

No eh... tenemos de todo no nos falta nada. Mire incluso se cambió hasta el lava platos, el lavaplatos es más grande porque el otro lava platos es muy chico pero ahí ya... ella hizo que esto se cambiara por qué, porque ella dice oye sabí' que falta esto, que falta este otro, que falta aquí, que falta allá y yo le digo calma tranquila, pero ella siempre va pa' delante.

Eh... bueno la de la cocina si pero lo arreglaron. Mire lo que es vivienda social todos los materiales que se han colocado son materiales bien normales, no son materiales especiales sin cosas por el estilo y el... en el tamaño mínimo que se puede solicitar o exigir, claro normales.

3. **A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

No, estas son heladas y ahí sí que estamos mal de frentón de que estamos, ella sufre, mi pobre esposa sufre de los huesos. No, si es muy helado aquí es espantoso y el año pasado decía yo no sé qué voy hacer pal' próximo año y el próximo año ya viene. Porque es helado, ahora en verano si fresquito pero en invierno es muy helado, si aquí nosotros desde la junta de vecinos desde otras organizaciones hemos pensado no se po' eh a través de un proyecto conseguir que estos puedan temperarse un poco en el invierno porque son helados y nosotros los viejos son desde ese punto de vista son bien, incluso perjudiciales.

No porque por el cuidado que ella tiene y de que las cosas se arreglen cuando hay algún detalle porque efectivamente por las ventanas se entraba la humedad y con el viento y la lluvia entonces esto se mojaba, pero lo que pasa que aquí nunca va haber hongos, por lo menos en esta vivienda no va haber hongos porque ella (aludiendo a su esposa) abre las ventanas temprano todos los días y todas las ventanas las abre eh... como se llama ventila por decirlo todo el... departamento, no todos ventila los departamentos pero ella mantiene abierto y después cierra. Entonces no existe la posibilidad de que aquí vaya haber hongos pero en otros departamentos si hay hongos, si hay hongos.

Eh... si pero son de poca monta, son que como se llama que aún no han sido arregladas, pero si por las ventanas todavía porque tienen que ponerle... esos aditivos para cerrar pero esos son detalles que por eso. Eh... bueno si pero problemas menores po', los hay pero son menores.

**4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí, claro. Eh... bueno yo diría que esta dentro de los parámetros normales. Bueno eh... usamos el agua para los alimentos, usamos el agua para el lavado de la ropa, usamos el agua para las plantitas de... de interior que hay y usamos el agua el agua para las plantitas que hay hacia afuera que están en esa parte y hemos usado el agua para hacer un muro de contención, allá desde este departamento y eh... y también incluso usamos el agua para eh... poder regar afuera a unos arbolitos que hay en la calle, para eso se ha usado el agua.

Claro hemos tenido hartos problemas con el servicio del agua porque resulta que eh las cañerías matrices se han reventado nueve veces ya y ha quedado la escoba y le cuento que en un... hemos pagado miles ciento de miles de pesos por el asunto del agua. Es muy delicado eso, incluso boletas de cuarenta, cincuenta lucas' de agua para un... departamento que hay dos personas eso es.... Ya ahora mismo no si en tres meses se han ido más de cien lucas' en agua entonces eh... ese es un problema que se ha suscitado y resulta que la empresa vallemar que es la que construyó ha venido arreglar pero el agua ha corrido pa' que le cuento, entonces cuando se revientan las cañerías queda la escoba. Entonces aquí el problema agua aquí es severo... aún y vinieron de allá de esval a poner un medidor para ver la presión... pero eso ha sido catastrófico pero es muy delicado el problema, es un problema severo aquí.

**5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí, tiene alcantarillado. No porque no, porque ella se encarga. No si yo le digo voy a ser descarnado sincero, si el baño eh... normalmente ella compraba unos desodorantes para el baño que se yo, en estos momentos por la situación que estamos pasando no hemos comprado desodorante y cuando ella abre el baño sale puf el mal olor, a ese toque siendo sincero.

Somos cochinos. Pero es que... es lo que hace es decir una regla para que sea regla que tiene que tener tiene que tener excepciones po' una o dos excepciones o tres excepciones como máximo entonces la excepción de la limpieza es ella pero en general claro hay otro por ahí, estoy hablando ya de una, dos, tres. Hay excepciones una, dos, tres aquí pero nosotros en este condominio somos cochinos.

Dentro de la casa no, pero pa' fuera si po' porque tenemos perros que botan la basura y queda la escoba y hay que estar barriendo y limpiando todos los días, de eso se encarga ella y de eso me encargo yo también.

**6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

En estos momentos los cambios que hicimos ya se hicieron y no vamos a poder hacer más cambios porque nilay cullen, no hay plata y me lai pichi cullen pa' comer. Lo hicimos con el corazón que... lo hicimos con el Lonko, no estamos requeté viejos ya entre los dos tenemos más de ciento cincuenta años po'.

Bueno ahora está mejor po', esta mejorada o sea no nos hemos quedado atrás en los huevos. Si po', esta sí, todo lo pintamos entre nosotros. Este venía en bruto po'. No porque, eh todavía somos autovalentes.

**7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

No siempre, no siempre, claro porque eh... a ella le hicieron una oración hace poco pero hay personas que llegan aquí porque digamos yo soy uno de los dirigentes de este condominio, hay personas que traen malas vibras entonces esas se impregnan incluso hasta en las paredes y por eso le digo todo eso hay que sacarlo incluso afuera eh... yo le voy a ir a mostrar en seguida tenemos un contra para el condominio. Entonces hay un palqui afuera ah... y con eso se le rezaba a las guagüitas antiguamente pa' sacarle lo malo.

Eh... en general eh yo diría que está dentro de lo normal, pero eh podría ser mejor y por qué podría ser mejor porque mi esposa es hipertensa y los familiares que tiene son también en alguna medida... en alguna medida algo exaltados entonces eh... la convivencia debería ser mejor pero está dentro de los parámetros normales porque sacamos de alguna manera, ella es nervios, yo también pero ya la dejo a ella que haga lo que quiera, lo que quiera ella si ella quiere hacer una cosa y después dice no, no la hago, igual porque esa es la única manera de poder... porque de un árbol viejo usted no lo puede ya.. cambiar, a un árbol nuevo usted le pone un puntal y puede cambiar por eso hay que dejarla tal como es, como es ella que tenga que vivir como ella es.

Sí, acá en este sector sí. Sí, si ha habido en unas oportunidades.

**8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

No, si eso se da aquí, eso existe aquí. Es parte de la debilidad del ser humano y si digamos en este caso, yo a la edad que tengo acercándome a los ochenta en unos meses más... si yo le pusiera el pecho a las olas estaría siempre de espaldas en el suelo, entonces que es lo que en estos momentos este viejo tiene que hacer es... meterse por debajo de la ola y que la ola sigue rompiendo. Porque si por la culpa del perro yo voy a tener que ir a parar al doctor, si por la culpa del gato voy a ir parar al doctor, si por culpa de... unos niños que hicieron un asunto por ahí no muy bueno eh... yo voy me voy a complicar la existencia, voy a ir a parar al doctor y si resulta que... porque niños tiraron allá cosas para el... digamos la población de al lado que las han tirado, yo estuviera pasándome rabias... y con el asunto de que soy diabético entonces ya, pero de que los problemas están, están porque la convivencia humana es así.

Claro, hay una separación pero a la vez nosotros por lo menos aquí en este sector andamos bien o sea nos relaciones adecuadamente, pero aquí en otros lados aquí hay gente pero... aquí dentro del condominio pero en este block en este lugar de arriba en general, pero pa' bajo en muchas oportunidades tiene que venir carabineros si hay un atado viene carabineros, por qué, porque nosotros no... digamos no nos hacen caso. Aquí en este sector no, pero para abajo si los hay.

**9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

A ver si están po', están po', lo de ella digamos el espacio para ella está y el espacio para mí está que me lo he tenido que hacer. Pero el espacio para ella está y el espacio mío yo me lo he hecho y le digo mira quédate tranquila espera, ya.


En el dormitorio es donde estoy a solas por qué, porque resulta que aquí ocupamos dos dormitorios... ella ocupa el de ella, yo la voy a ver porque yo trabajo arriba en el dormitorio y le cuento sigo siendo descarnado de franco, yo arriba no tengo escritorio pero que uso de escritorio, la cama y ahí pongo todo mis papeles y ahí tengo mi espacio. No, no eso está... eso no.

**10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

No... aquí digamos tenemos el espacio nuestro pa' las cosas porque en general vivimos en forma normal pero hablando en términos chilenos eh... a ver desde que estamos aquí cuanto llevamos ya como... tres años poco más de tres años pero hablando muy sincero hemos tenido... nuestras diferencias eh... y nuestros enojos no se po' si serán veinte enojos que hemos tenido, no sé por ahí anda la cosa no es ni uno, ni dos, ni tres, ni cuatro, será unos veinte enojos que hemos tenido pero ahí vamos caminando por qué, porque somos a la antigua estamos casados.

Bueno somos dos eh estamos yo diría que en general estamos contentos con la relaciones que tenemos entre nosotros pero... eh por asuntos del trabajo y yo tengo mi trabajo aquí, tengo la oficina aquí entonces eh... la pregunta anterior yo me aísló un poco. A ella eso tal vez incluso le afecta un poco porque cuando yo estoy trabajando estoy callado no hablo y no ella no es más de conversar, eso es un detalle pero un detalle que a veces en cierto modo si pudiéramos tener conversaciones más frecuentes... sería mejor .

Eh... digamos que en boca cerrada no entran moscas espere y no solo eso eh... y hay que cocer peumos en la boca que las palabras son de latas y el silencio de oro. Entonces si uno quiere vivir en armonía con el prójimo no tiene que echarle en cara sus defectos, por el contrario si uno quiere vivir en armonía con el prójimo lo único que tiene que hacer es destacarle sus virtudes sus bondades y su buen andar. Porque si le buscamos pro el otro lado le encontramos las cincuenta patas al gato entonces para poder vivir en respuesta a esa pregunta concreta hay que saber callar.

 **Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

**1. A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Es buena. Si, esta normal, está bien. La estamos mejorando, porque no era del todo buena. Y ya conseguimos el año pasado a través de un proyecto conseguimos mejorar lugares oscuros y ahora tenemos de nuevo ese mismo

proyecto en segunda instancia y lo tenemos ganado de nuevo. Y tiene que venir a seguir mejorando.

Sí, si lo hemos tenido en alguna oportunidad. Por eso es que estamos trabajando en mejorar el sector en cuanto a iluminación. Y ahora los proyectos del año pasado y este. Que es uno en el fondo. Se llama ampliación y mejoramiento de luminarias.

**2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Bueno si existen, en segundo lugar hay legislaciones a los sitios eriazos y están cobrando multas y eso está bien. Ahora que los sitios eriazos van a seguir existiendo si pero es cada vez menos porque los extranjeros están comprando a precio de huevo a todos los terrenos en venta que hay por ahí. No solo para construir casas sino también para hacer negocios. Porque resulta que la gente que tiene dos o tres casas tienen dos o tres arrendamientos y con esos la parte inmobiliaria se arregla. Entonces los sitios eriazos indudablemente van a ir desapareciendo de a poco.

No, aquí en estos momentos no. Bueno robo si porque somos ladrones y somos ladrones con patente. Y no solo somos ladrones sino que somos a la vez los más drogadictos en nuestra juventud en el mundo. Y en cuanto al ladrón somos maestros de ladrones. Y en Europa y en distintos lados cuidado que andan chilenos. Y aquí dentro de esta comunidad también hay ladrones. Que son pocos si pero que los hay los hay. Y que drogadictos los hay los hay.

**3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí, yo soy el presidente de la junta de vecinos. A través de las pizarras, del Facebook e incluso un pito (silbato). Todo lo que se hace es bueno pero al mismo tiempo este condominio tiene tantas necesidades que es poco lo que se hace. Hemos logrado varios proyectos y los hemos logrado de afuera. Hemos traído dinero que se ha entregado desde la municipalidad y el estado, y desde Esva incluso. Y aun así hay un mundo de cosas que hacer y un mundo de cosas que corregir.

Em... bueno si pero se ha avanzado. Ahora por lo menos a los viejos la mayoría de las personas las respeta. Porque ahora estamos los seres humanos de aquí villa alemana, de chile estamos muy descomedidos. Es decir muy irrespetuosos. Porque existe la violencia verbal e incluso esta la violencia física en algunos casos.

**4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Sí, si claro. Si hay. Se les llama cuando es necesario y viene. Pero si también ha pasado por fuera.

Bueno. Carabineros cumple su función pero a mí me produce inquietud e incomodidad el hecho de que estos servidores de chile estén siendo abusados, golpeados, maltratados e incluso llenos de improperios. Y por desgracia los ingresos que han recibido carabineros de chile han sido mal usados. Entonces la población se aprovecha de esas situaciones y les dice de una mil que no están respetando. El otro día atrás gente en el centro de villa alemana agarro a patadas y combos a un carabinero porque anda fiscalizando. Y si esa persona no tiene permiso para ejercer lo que está ejerciendo tiene el derecho sagrado de comer pero no tiene el derecho de pegarle a carabineros. Y de ahí todo lo que se

produce en la actualidad y si no vean al Verde de apellido Maduro que esta haciendo sufrir a la gente en Venezuela. Y hay otros casos.

Si, se ha llamado varias veces.

5. **Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Me parece altamente inconveniente y resulta que estamos dentro de los más drogadictos también. Y eso es culpa de la sociedad que está enferma. Sí, hay gente que consume. Se dijo que si había gente que vendía y que no se ha podido comprobar pero fehacientemente sí. Pero si se pasaban de afuera de la reja para venir a comprar acá dentro. Pero eso se oculta usted ya sabe.

Yo no he tenido personas que consumen pero hay personas que consumen sí. Sin lugar a dudas sí.

6. **¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Si existen. Son buenos, se ocupan. Y tratamos de que se mantengan lo más expedito posible y que estén al servicio de. Estamos haciendo lo posible por, pero en eso falta mucho todavía.

Si, somos entero de cochinos pero por lo menos este sector de aquí arriba. Entre esta vecina el otro vecino la esposa que estamos aquí a mi lado tenemos que limpiar todos los días. Lo que es todos los días hay que barrer basura. Porque la gente que vienen del centro botan y los nuestros de aquí tampoco hacemos lo que hay que hacer y tenemos dulce o lo que sea y botamos el papel al suelo. Entonces en eso hay cero culturas del cuidado del aseo y limpieza. Salvo las excepciones.

No, yo a pesar de los años que tengo ando callejeando. Y me tiro para allá pa' dentro. Y que de repente acá me dicen pa' onde' anda'i oye.

7. **A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

Ampliación no po', mantención sí. Eso está correcto. En cifras redondas son sesenta metros cuadrados es una cantidad buena. Dije estructuralmente bueno y el tamaño de la vivienda bueno. Porque hay viviendas más chicas que esta. Bueno, eso está bien. Y eso tiene más de un cinco incluso. Si. No po, no po, está bien.

8. **A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

No. Si, adentro si esta pavimentado. Es peligroso. Porque tiene una pendiente o gradiente, como le quiera llamar, que es demasiado pronunciada. Incluso un vehículo casi se cae para el otro lado y quedo colgando. Si porque la gente es descuidada y hay que estar arreglando las puertas los portones porque somos destrozones.

9. **¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

Mire está dentro de lo normal. Aquí existe una semilla que podría ser maravillosa y desde aquí se podría hacer un punto de apoyo para cambiar Villa Alemana y la región desde aquí. Pero eso tendría que salir del corazón y de la mente. Aquí hay gente inteligente y sabia pero el problema es que se necesita ser muy firme de convicciones de conceptos y de principio para que eso se pueda lograr. Y la gente en estos momentos esta escasa de tiempo para hacer estas cosas. Pero este foco que está aquí no existe en ningún otro lado del país. Aquí hay Aimará, hay diaguitas, hay quechua, hay mapuche del norte y del centro y están los huincas. Entonces esas culturas podrías hacer algo maravilloso pero puntos suspensivos. Para eso se necesita gente con los pies bien puestos sobre la tierra y muy firmes.

Todas las construcciones reflejan esta identidad, todas las construcciones. Porque si usted ve tiene una ventana, dos ventanas y acá también tiene luz. Y esa es la identidad que tiene el pueblo originario. Estas viviendas están hechas a esa pertinacia. Para recibir la luz de nuestro astro rey Antul. Antul significa sol.

Claro, tenemos en la parte de abajo allá varios murales que reflejan nuestra identidad y tenemos al otro lado ahí también tenemos las banderas. Y abajo como le digo en la cancha hay murales que nos reflejan que nos identifican. Si hay una cierta división entre las etnias.

**10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Si bueno lo que le hablaba de los pitos y las comunicaciones a través de esos aparatos. E incluso tenemos un letrero que dice "mantenga cerrado evite robos. Deberíamos tenerlo en todas las puertas pero por lo menos tenemos uno. Bueno, para efecto de incendios han venido a dar una charla los bomberos. Por pizarras, del Facebook y un pito. No. Se conversa un poco de que avisen, que suban información a Facebook o que avisen para ponerlas en la pizarra ahí.

 **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Si son necesarios e insuficientes aun. Necesarios, muy necesarios e insuficientes.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Bueno eso se podría hacer a través de las radios, televisión pero que haya una información que sea más visible porque hay muchos beneficios que tiene la ley. Pero esos están guardaditos., están escondiditos. Y esos beneficios los aprovechan los concejales, los diputados para llevar agua a sus propios molinos. Y no para efectos de que todo el país y toda la nación se informe así en forma social. Porque esos son beneficios sociales. Pero estas personas que están digamos dentro de la política se aprovechan de eso. Y a los suyos propios les llevan una información y tratan de agarrar pero para que se beneficie el sector, el color. Y eso está feo y esta malo. Existen y existen buenos beneficios. Pero deberían entregarse que en villa alemana se da la comunión de vecinos unidos y la oficina de decisiones comunitarias. Que aun teniendo color político no lo dicen y eso está donde corresponde. Se trabaja en beneficio de todos desde el alcalde para abajo. Pero en otros lados no es tan así pero aquí en villa alemana se ha logrado que se entreguen beneficios pero por millones y millones. Por eso dicen que esta comuna está en tercer lugar del país en cuanto a la calidad de vida. Porque esos subsidios apunta justamente, entre comillas, a lograr una calidad de vida, porque mucha gente se enjuaga la boca con la calidad de vida.

### Entrevista Número Siete

#### Preguntas de identificación:

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

María Cristina Bustos. 66 Casada pero separada de hecho. No, yo soy jubilada ya.

#### Preguntas de Introducción:

1. **A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Bueno yo... de siempre po' cuando empezaron la cuestión de los... de los como se llama... de los subsidios, ahí uno le empieza a poner más atención, porque antiguamente no ayudaban a la gente a... poder tener una casa po' porque era... como uno pudiera nomás.

Regio po', regio porque como le digo antes no pasaba eso entonces, es una gran ayuda para uno porque, así uno puede, aunque nosotros no pagamos diviendo por ser mapuche eh... pero a la demás gente que tiene que comprarse una casita y que le cuesta tanto yo creo que es una ayuda muy importante.

Mira a mí me encanta la casa pero no me gusta el lugar. Una porque yo... no puedo salir a caminar porque aquí como es puro cerro y yo sufro de la rodilla y tengo problema a la columna y a la cadera, entonces yo ligerito voy a tener que pedir un permiso al médico para poder... que ellos arrienda la casa y pueda... segundo piso y subir las escaleras de aquí... subir el cerro, bajar el cerro entonces eso a mí no me sirve como para... Cuando yo conseguí la casa, yo pensaba que era eh... bueno yo sabía que iban hacer edificios pero al principio nosotros estábamos luchando por casas, porque en casa tu tení' un patio donde podí' caminar y yo no puedo caminar nada más que acá adentro porque es un piso liso pero pa' yo salir a caminar no puedo darme ese lujo porque eh... mis rodillas. Entonces por eso eh... a mí no... no me puedo acostumbrar yo además que yo soy persona de tierra, de plantas, porque mira tú ves yo tengo lleno de plantas en mi casa, aquí como adentro como afuera entonces y aparte de las plantitas yo necesito tener un patio pa' que ellas puedan corretear (aludiendo a sus tres perritas) y todo eso. Yo tengo que pasar mira limpiando el suelo porque ellas se hacen pis, hacen popo, hacen todo aquí imagínate, yo tengo que lavar todos los días el suelo entonces eh... es como difícil para mí porque yo no puedo vivir sin ellas (aludiendo a sus perritas) porque yo... casi paso... sola po' yo en la noche yo estoy sola todas las noches porque mi hijo trabaja de noche entonces eh... yo tengo que tener una compañía que haga que uno tiene alguien que la está cuidando entonces así que por eso yo no puedo darme el lujo de no... de estar sola en las noches.

2. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina ud. sobre su casa nueva?**

Arrendando. Bueno feliz... yo estaba feliz po' porque yo digo si yo pudiera cortar la casa por la mitad y pudiera llevármela a un pedacito de tierra lisa, yo encantada lo haría pero como no se puede... pero... yo feliz porque como arrendaba. Uno siempre es feliz teniendo su casa propia po' porque pucha al menos nosotros aquí no pagamos diviendo, la casa es firme, resiste los temblores que ha habido porque aquí son antisísmicas entonces... para nosotros es lo mejor que nos ha tocado, lo único malo que es el edificio nada más, porque mira yo al principio había pensado en primer piso pero la... la suerte que nosotros tuvimos que ese año que nosotros recibimos la casa llovía pero con todo, es que

aquí se llenaron... todas las casas del primero piso se llenaron de agua porque el agua salía por los hoyos no ve que esas murallas de contención que hacen, les ponen unos hoyos y el agua salía pero así... esa niña que te vino a dejar para acá dónde ella vive, así le salía el chorro de agua a la gente de abajo ella también vive en el tercer y cuarto piso. Pero a la gente de abajo era así los chorros de agua que le salían, entonces yo dije oh menos mal pero después me acordé yo voy envejeciendo.

No... yo... obvio que si po' por ejemplo como no pago dividendos yo puedo comprar tantas cosas pa' mi casa, me entiende como... las mismas cositas esas que uno va comprando, la cocina, el refrigerador, esas cosas que no... no como se llama no se tenía po' pagando una renta, así que no... no si, en ese sentido sí.

Mira si... yo como te digo, yo adoro mi casa, yo... si yo pudiera llevármela yo me la llevaría pero... si yo tengo que obligadamente vivir aquí porque yo no tengo plata como pa' comprarme un pedacito de terreno y tener la casita... prefabricá' ponerla encima porque ese es mi sueño, pero... acostumbrarse nomás y no salir tanto porque en realidad eso es lo que a mí me hace mal po' subir las escaleras, bajar las escaleras eso es lo que a mí... el cerro, esas subidas que tiene uno para salir pa' fuera tengo que subir el cerro y después bajar el cerro entonces esas cosas a mí pa' las rodillas me hace pero... entonces por eso.

**3. Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

No... yo siempre he imaginado que las casas desde que empezaron a dar los subsidios, las casas eran chiquititas pero pa' mí no... me falta espacio pa' mí porque como se llama uno siempre a medida que va arreglando la casa o metiéndose a un grupo uno va comprando cosas como por ejemplo, yo soy tejedora yo hago cosas así de tejidos como pinturas, yo todo lo que está aquí adornando mi casa lo hice yo entonces uno va comprando lanas y va juntando y se te va juntando cosas y allá lo tengo lleno de cajas, de esto entonces esas cosas que uno a veces quisiera poder... guardarlas en un lugar especial pero como no tení' el espacio tení' que achicarte más po'.

Bien... acá mi hijo sale y hace sus cosas tiene su pieza y su espacio entonces... en la noche él trabaja y yo me quedo acá por lo menos podemos estar viviendo los dos juntos... a pesar del espacio.

**Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

**1. A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si hay luz, agua, todo. Muy bueno, muy bueno, muy bueno porque yo aquí todo es separado por ejemplo lo... la luz de los... los enchufes es una y la luz de arriba de la ampolleta es otra entonces yo puedo poner la tetera que el hervidor, el horno eléctrico junto y no se me corta la luz como en otras casas, yo por ejemplo en la villa pacífico que queda ahí en Quilpué dónde vive mi sobrina, ella no puede poner la tetera y el, o sea el hervidor eléctrico y el horno eléctrico junto porque se le corta la luz o planchar y poner la tetera, no puede porque se le corta la luz. Sí, si está bien.

No mira yo antes era bien... porque yo tenía el sueño muy bonito aquí de... ser... de enseñar todo lo que yo sé, estas cosas porque yo soy autodidacta, a mí nadie me ha enseñado hacerlas yo la miro y las aprendo sola entonces yo tenía el deseo de enseñarle a la comunidad pero como aquí son mucha gente joven la que... porque nosotros cuando hicimos el comité conocimos a los que iban a las reuniones, no a los dueños de las casas porque iban los tíos, los primos, la mamá, el papá, el hermano entonces nosotros conocimos a esa gente después cuando

llegaron todos los dueños de las casas yo no conocía a nadie, son contados con los dedos de las manos. Por ejemplo a ella yo la conocí en la reunión, a la vecina

de al lado también, a la María que es la que tiene la bandera mapuche también pero los demás jóvenes yo no los conozco, además eh... tiene cada uno su forma de ser, no todos quieren ayudar, unos trabajan más que no sé qué y no te ayudan, entonces dije no yo no estoy pa' eso porque yo ya... pero no voy a estar perdiendo mi tiempo yo, mejor me meto a estos grupos y... aprendo pa' mí, pa' mi po' pa' entretenerme no estar metida aquí porque en realidad... entonces por eso no, a mí no me gusta mucho vivir encerrá' a mí me enferma, me deprime entonces yo prefiero buscar por fuera que aquí adentro porque aquí si yo me metiera en los cursos de aquí tendría que salir de mi casa ir ahí abajito entonces yo no tengo la posibilidad de salir, menos todavía porque todo lo hacen ahí entonces por eso yo no opté por no meterme en nada así que yo no voy ni siquiera a las reuniones, nada ni una cosa.

**2. En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

No, grande preciosa, yo por mí como te digo mi casa yo la adoro porque yo si pudiera llevármela un espacio donde yo pudiera tener un jardín o un pedazo de tierra para que ellas corran, yo feliz, feliz me las llevo a ojos cerrados pero no... todo, todo porque la logia, la cocina es inmensa porque en las otras casas las cocinas son así po', entonces aquí yo tengo cocina inmensa.

Acá casi todos los días sobre todo por ellas (aludiendo a sus perritas) que hacen aquí sus... necesidades, no tienen dónde más hacer po'.

La casa venía en bruto yo por ejemplo pinté porque todo lo he hecho yo, yo no contrato gente porque... hay que tener plata pa' pagarle a la gente yo por ejemplo se me hecho a perder ahí la llave y eso no lo sé hacer yo, sino lo habría hecho yo así que tuve que pagar eh... cuarenta mil pesos a una persona para que cambiara una llave del lava platos imagínate po' cuarenta lucas' te faltan. A mí se me rompió de allá abajo entonces caía agua pa' la vecina entonces yo esas cosas no las puedo arreglar la llave yo puedo arreglar la llave po' cambiar la goma, igual que arreglar un enchufe pero si se me hiciera tira la instalación yo no podría porque no, ahí sí que no. Por ejemplo yo puse la cerámica esa en la muralla, ese pedacito ahí pa' que no... no se mojara la muralla esa, pinté la casa, las cerámicas esa si e las hicieron pero me las hizo un amigo, no me cobró. Y todo echo así por mí, yo no he gastado plata en arreglar la casa, por eso no está bien arreglada como otras casas que si tu entrái' están impecables porque eh los maridos tienen plata pa' esas cosas po', más encima yo jubilé entonces yo de a poquito fui juntando en un tarro de esos grandes y pinte la casa, está bien pintá' pero... mientras me sienta cómoda... calientita pero acá abajo es más helado así que voy pa' arriba por eso estaba arriba ahora.

**3. A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Mira en el invierno es helada aquí abajo especialmente como refrigerador, eh tu no tení' pa' que guardarlo en el refrigerador, es súper helá'. El sueño mío es irme pero si no pudiera yo como consigo comprarme una de esas estufas a leña para poner aquí por eso... son ricas esas calientan toda la casa así que ese es el... más o menos la idea que tengo yo tener una salamandra.

No, mi casa tiene ventanas hasta por si acaso, yo jamás he tenido una casa con tanta ventana, tengo ventana ahí, ahí, tengo acá y tengo ahí, tengo dos ventanas ahí arriba en la subida de la escalera de esas grandes. Arriba tengo en los dormitorios, una cada dormitorio y como a mí me gustan las cosas grandes porque yo siempre he vivido en casas grandes yo estoy en el dormitorio que es grande y yo a mi hijo le dejé ese de allá.

Sí, tengo una en el baño pero la suerte que tengo yo y dios me ayuda porque diosito es el que me acompaña a mí, cae en la tina de la orillita de la esta cae en la orillita de la tiña y va pa' dentro de la tina. Es la única gotera que he tenido gracias a dios. No... de ningún otro tipo sino que es ese nomás porque a mí no... y la llave al principio pero como después la arreglé yo, no es... he tenido suerte con la casa.

**4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí. No sé porque yo no tomo agua, yo por ejemplo cocino con agua, la coso y me tomo mis hierbitas porque soy re buena pa' las hierbas porque como paso enferma del colon entonces yo tomo... no tomo té tomo pura agua de hiervas, matico y llantén esas son todas las cosas que tomo yo, no tomo té y a mi hijo le compro té verde. No tomo así de la llave a no ser que haga una manzana, la muelo en la juguera y ahí tomo un poco si posiblemente hago pero de ir a tomar agua así, no me gusta tomar agua a mí.

Acá pa' cocinar, pa' las perritas también y riego mis plantitas las de acá adentro y las de afuera pero... como no me gusta tomar agua eh... pa' eso nomás.

Sí aquí hartoo, hartoo porque aquí las cañerías cuando hicieron esta cuestión eh eran creo que extranjeras las cañerías que hicieron entonces se llevan rompiendo. Nosotros desde que vivimos aquí, ya voy a cumplir cuatro años yo no sé yo creo que unas diez veces o más han cambiado y arreglado la cuestión de las llaves po' las matrices, porque esas se rompen porque la gente a veces pasa con los autos no se... yo no tengo idea porque como te digo yo no me meto con la gente de aquí, yo estoy... de hola si me saludan y si no me saludan no va nomás po' no estoy ni ahí yo.

**5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí. No. Ah... aquí pasa los días miércoles y los días sábado. Sí, aunque a veces se ponen medios flojos nomás no pasan na' cuando hay fiestas cosas así, no pasan po'. Una vez tuvimos como más de dos semanas con la basura porque no sé qué cuestión que habían cambiado el basural no sé qué cosa, así que esa vez estuvimos casi como un mes. No, está bien.

**6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Sí. A mí me gusta el blanco, yo soy loca por el blanco, yo no cambiaría el color blanco lo pintaría de nuevo o... le haría ese suavizado que le hacen a la gente porque yo lo pinté a como estaba la muralla nomás po', no está con ese empastado que le hace la gente, pero eso me gustaría porque se vería más bonito po' y le pondría cielo aquí si tuviera plata po', pero como no tengo.

No, todo mucho mejor po' imagínate yo le tapé los hoyos de la escalera, porque antes la escalera era sin... claro y... le puse esa cuestión plástica que son como palos plásticos que hay ahora, le puse eso en la escalera eh... como te digo la pinté. Arriba yo he hecho pero cualquier cosa porque a mí no me gusta estar... o sea todas las cosas que... que se puedan cambiar las hago yo... yo no llamo gente porque en realidad para traer gente hay que pagarle po' entonces yo prefiero arreglarlas yo aunque quede chueca pero... lo prefiero hacer. Sí. No.

**7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Si porque es mi casa, aunque queda más lejos que no sé qué de todas las amigas que yo tengo. Las otras son todas allá de Quilpué po' y están viviendo todas allá en Quilpué, así que pero no... no me hago problemas yo porque justo hay un colectivo que está ahí en la calle los pescados ahí en Quilpué y gracias a dios que llega hasta acá po'.

Mira a mí lo único que me tiene cansá' que por eso me gustaría tener una casa con patio es por la cuestión de los perros nada más pero yo no... no preferiría dejar los perros a tener limpia la casa, porque los perros son... como mis hijos, yo luché cuando recién empezamos aquí las casas no querían... querían como un condominio fifí po' entonces no querían perro entonces yo luche con ellos porque yo no las dejo salir pa' fuera (aludiendo a sus perritas), mis perros son de mi cama, ellos duermen debajo de la ropa de cama no debajo de mí... de las sábanas pero duermen entre medio de las frazadas así que no son de estar en la esta porque afuera hay garrapatas, pulgas y puras cosas y ellas no lo tienen y... y yo soy de tenerlas... y yo las pelo po', yo la pelo a ella porque ella es de pelo largo y ella es la mamá mi compañera primera, yo la amo porque a ella me la regalaron cuando era... tenía un mes y después ella la embaracé yo y tuvo seis perritos, ella es la hija y esa me la regalaron este año pero ha sido un oh... ella es un perro pequeño de raza pequeña, ella no crece más ella tiene ya como ocho meses pero es tan loca que me tiene enferma no hayo a quien regalársela porque es muy... ella todo lo que ve lo agarra y lo rompe, no puede ver nada solo que ella lo rompe, lo mastica y lo rompe, se lo come uh... le gusta comerse la comida... o sea la caca del gato.. es tan cochina que a mí me tiene tan aburrída. Necesita patio... ella tiene doce años y ella tiene seis... ella es de esa raza loca es parecido a los... esos perritos que tienen las orejitas paraditas esos que son... como la que llevaba a su perrito al programa... como se llama no sé si te acuerdas... no tu a lo mejor eras muy chiquitita... como se llama ese perrito que se llamaba la cosita, de esa raza es el perro. Pero esta como es de raza así... perrín' nomas pero es loca a mí me tiene enferma, porque yo con ella ya estoy acostumbrada y ellas saben cómo soy yo, ellas yo le pego un grito y ch... al tiro se quedan... obedecen son obedientes pero ella no... me ha costado un montón que aprenda y es peliadora' porque yo tengo los tres y tengo un gato más encima, amo a las tres porque las tres son niñas.

Si... no, no me preocupo yo en realidad no me preocupo si la vecina mete bulla o que está hablando o que está haciendo no esto' ni ahí yo. Si yo tengo que dormir duermo, yo ni siquiera me preocupo si ellas ladran o... yo estoy durmiendo.

Mira yo al principio cuando recién llegue eh, tuve problemas con la vecina de abajo porque le molestaban los ladridos primero cuando recién llegamos, las sacaba yo pa' juera, me levantaba como las nueve en esa época, saca las perras pa' juera' y el... me dijo que le molestaba el ruido de los ladridos porque despertaban al bebe que tenía ella en ese tiempo era un bebe más o menos como un año tenía el cabro chico. Después que le molestaba el pichi me molestó tanto que al final yo le dije ya sabe que haga lo que quiera ahí en la terraza yo... ya... haga lo que quiera. Yo tengo mis perros adentro y cuando salen pa' juera yo les recojo y limpio al tiro pa' que no estén lesiando' así que... yo por eso que no me meto con nadie ni hablo con nadie porque ah...

- 8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

Mira yo... yo encuentro que vivir en comunidad es incómodo porque tú no te puedes tirar disculpa pero, no te puedes tirar ni un peo tranquila, porque aquí yo por ejemplo como soy artesana entre comillas trabajo en mis telares, mis cuadraos pa' poder hacer los marcos, porque esas cosas tú las así en el marco y no las sacai' de ahí, quedan en el marco entonces si tú a las ocho o a las nueve o a la diez de la noche metí bulla con un martillo te ponen hasta en la Facebook que estay metiendo bulla po' entonces yo no tengo costumbre de estar pendiente de lo que hacen mis vecinos a mí me importa un comino si mete bulla, si no la mete no estoy ni ahí porque es su casa y él puede meter la bulla que quiera, yo no molesto a nadie ni me gusta que me molesten entonces no... mira yo no hago

problemas son los demás los que hacen problemas si tu metí bulla. Porque si el vecino escucha música bueno es problema de él po', total yo a mí no me interesa, él sabrá lo que hace.

Sí, como te digo yo no me meto con el vecino, si el vecino me saluda bueno y si no me saluda no po', problema de ellos.

**9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Ah... yo mira mi hijo como es soltero, yo tampoco no estoy ni ahí porque él no está en la noche así que yo no sé qué voy a veces... no... no mete bulla porque no está ahí así que yo no sé eso, no sabría que decirte y en el día él está en su pieza, si está durmiendo, duerme aunque le pase un tren por arriba porque como trabaja de noche. Yo puedo meter bulla, él está tan acostumbrado porque a pesar que trabajo yo igual meto la misma bulla y yo lo único que hago es ver tele nomás y tejer... yo paso toda la tarde así po' aparte que en la mañana bajo, hago el almuerzo, limpio la cocina, lavo el suelo... hago lo que se hace acá abajo po', en la tarde yo me voy pa' arriba.

No yo... casi paso sola como te digo mi hijo en la mañana le gusta jugar juegos de video porque él es hombre po' y pa' los hombres es que lo más... mi hijo es grande po' tiene treinta años pero igual juega juegos de video así que el en la mañana juega y en la tarde se va a dormir y yo en la tarde voy pa' arriba veo mi teleserie así que no nos molestamos tenemos separados el... o sea él tiene sus horarios y yo en la tarde estoy en la pieza. No porque paso el tiempo sola po'.

**10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Si po', claro nosotros por ejemplo aquí yo soy la que llevo la voz de mando aquí y pobre que no me haga caso aunque ya grande que está no me hace tanto caso como cuando era chico pero... no y yo le digo hijo anda a comprar y me hace caso, así que no... nosotros nunca hemos tenido problemas yo creo que es la mejor pareja que he tenido (risas) porque pareja yo no he tenido nunca, más que el... papá de él nomás po'. No tengo la capacidad de tener otra persona cerca, es que sabí que ahora llega a dar miedo tener una pareja porque... imagínate que te traiga un loco que te quiera matar, si po' así que no... chao prefiero estar sola y si tengo alguien lo tengo por fuera no soy mucho de andar.

No, no, yo digo lo que quiero decir y si le gusta bueno y si no le gusta bueno igual.

**Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

**1. A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc.?**

No, yo he tenido siempre suerte en todas las casas que yo he vivido desde que tengo uso de razón, por ejemplo en la casa que yo vivía cuando era chica justo tenía... en la entrada de la puerta el... poste de luz y yo ahora tengo más suerte todavía porque tengo un poste ahí, tengo un poste ahí, tengo un poste allá... no, tengo luz por todos lados.

Mira yo aquí... sinceramente yo no salgo pa' fuera en la noche a no ser que yo venga de... que salgo los días jueves, yo voy a empezar a salir los días martes también a los cursos nada más y si estuviera oscuro me daría lo mismo como estamos encerrados yo digo quién me va asaltar aquí adentro po' a no ser que fuera en la calle. Yo casi no... y cuando vengo en colectivo me deja aquí adentro

en la puerta po', así que yo abro la puerta y me meto pa' dentro, nunca he tenido problemas gracias a dios y lo otro que yo no tengo que dejar andar así yo cada vez que salgo me encomiendo a dios que me acompaña así que yo no me siento sola, así que me acompaña a todo con él.

No, aquí yo sé, he escuchado como por ejemplo yo no salgo par fuera en las noches así que no tengo idea si está buena, esta mala, pero si he escuchado porque como tienen Facebook yo a veces me pongo a leer las estupideces que escriben... que no se puede decir otra cosa entonces yo ahí cacho más o menos que pasó po'. Pero de que yo me dé cuenta si está iluminado, sino está iluminado mira a me interesa tan poco lo que hagan pa' afuera que a mí me da lo mismo si tienen luz o no, porque yo como te digo no me meto con la gente, no comparto con ellos.

**2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Eh... hay te juro que me gustaría que fuera mío pa' poner mi casa, cuando veo un pedazo de terreno pelao' digo ah... como me gustaría tener plata pa' poder comprarme un pedacito de terreno pa' poner ahí mi casita, digo yo así te lo juro, peazo' de terreno que yo veo no importa donde sea yo pienso eso ah como me gustaría tener plata pa' comprarme ese pedacito de terreno y poner mi casa ahí digo yo, pero no... eso es lo que pienso yo no pienso en nada malo... nada.

Por aquí no porque todo esto tiene casa, pa' allá están esas casas. El cerro yo creo que gente del otro lado tendría más problemas con el cerro, cuando se incendia les da terror cuando se incendia pal verano ahí.

Mira cómo te digo yo, yo escucho los comentarios que salen en el Facebook porque yo cuando me acuesto y me encierro allá arriba yo no escucho nada, ni me pongo atención a lo que pasa abajo, yo no salgo a mirar ni ando escuchando que lo que pasó sino que cuando leo el Facebook sé que entraron a robar, que le tienen tanto terror a los ladrones que mientras más cierran yo encuentro que es peor, mientras más encerrai' es peor porque si te van a robar estí' encerrao' o estí' abierto po' y aquí le tienen pavor a los ladrones yo no sé qué tanto tienen que tienen terror a que les roben. Porque las cosas material si me las robaron son cosas viejas... total son cosas, a no ser que te asalten y te peguen un balazo o te agarren a cuchillazos eso si le tendría miedo yo, pero de que el ladrón viniera y me dijera me voy a llevar todas las cosas de su casa... ve esa tele as ver si te la podí' llevar, es más pesa' no la podemos' subir pa' arriba porque es muy pesá'.

**3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí, hay de todo, hay junta de vecinos, hay grupo de adulto mayor, hay asociación indígena. Yo en todo eso participaba pero después lo fui dejando, yo no estoy pa' pasar rabia ni escuchar comentarios, ni peleas que es pa' lo único que van a las reuniones... entonces ya no estoy pa' eso yo. No sé. No sé tampoco porque yo no voy. No sé porque yo no, mira yo como te digo paso sola en el día con mi hijo y en la noche pero con mi diosito que me acompaña yo sé que nunca me va a pasar nada porque él está conmigo y gracias a eso yo me quedo acá nomás... así que no sé. Yo si le roban, algo tienen que robarle po' pero yo... si quieren llevárselo todo se lo llevan nomás.

**4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentiré más segura?**

Nada, no sé nada. No tengo idea pero por acá no vienen. Es que sabes que, la niña que tú... te trajo pa' acá ella yo creo que sabe más esas cosas porque

yo en realidad mi castillo es mi casa y en mi castillo yo no sé nada ni lo que pasa ni pal lado, ni pa' allá ni pa' acá, no me interesa tampoco. No.

5. **Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

No sé, no me importa lo que pase afuera de mi casa. Se ha dicho por el Facebook esas cosas pero no sé más allá. No. No.

6. **¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Está la junta de vecinos, el grupo de adulto mayor y asociación indígena... que yo sepa nada más. Acá las de uno nomas po', yo tengo mis plantitas ahí afuera tengo lleno y acá adentro pero eso nomás. A mí me gustan... me gustaría tener más donde plantar un pedacito de tierra así para que ellas puedan correr y tener harta planta. No sé dicen que sí pero... no se más allá yo me meto con lo mío nomá'. No yo no voy nunca pero antes cuando iba habían escaleras pero sin baranda y bueno mis rodillas sufrían pero no se más allá.

7. **A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

Aquí no se pueden hacer ampliaciones, tu no podí' cambiar la casa a no ser adentro. No porque aquí que aplicación vai' hacer. No aquí la casa como te digo es fabulosa pa' mi yo no importa que tenga eso tan lejos pero por ultimo si estoy más vieja yo subo gateando pa' arriba pero que se le va hacer po' si al final tení' un lado donde irte, así tendrá que ser nomás pero... yo como te digo me la pescaría y me la llevaría a un terreno eriazo y la pondría ahí. Sí. No, me la pescaría y me la llevaría a un terreno eriazo y la pondría ahí.

8. **A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Es de todos el estacionamiento pa' toda la gente. Aquí deberían de haber o escaleras o esas pasarelas que uno baja así porque aquí por ejemplo pal' invierno tú quieres salir y si no te aferrai' con los dedos de los pies te vai' de... yo me he caído unas cinco veces ya bajando ese pedacito de ahí nomás, como el suelo se... la arena, porque aquí es arenoso po' entonces se hace barro y te resfalai' y te...

Afuera hay cerro entonces hay que subir mucho pa' arriba y cuesta por eso yo vengo en colectivo que me deja acá afuera... en auto no sé pero han puesto quejas y tonteras en la Facebook. No, pa' cuando llueve nomás po'. Yo no salgo ni tengo una salida pa' los días de lluvia porque eh... es muy difícil por aquí uno media patuleca eh... estar subiendo una cuestión que no tiene ni dónde agarrarse.

9. **¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

No se... como identidad yo sé que son Mapuches, Aymara. Es como si fuera... a mí me da lo mismo si mira cómo te digo si me saludan bueno y si no me saludan también. No todavía no, creo que tienen la idea de hacer una Ruka... pero no creo aquí ya, yo tenía muchas expectativas cuando recién llegamos pero ahora no creo, realmente como yo no me junto ya.

No, la Ruka nomás que quieren hacer. No como te digo yo no me meto casi con la gente, yo eh... hola vecina si me saludan y chao. No me preocupo tampoco.

**10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Si una vez vinieron los bomberos a explicar cómo... pero fueron pocos si, como utilizar las mangueras porque nosotros todos tenemos una red húmeda en cada... ahí, hay dos en cada block así que no, no yo el agua la ocupo pa' hacer almuerzo y chao. No sé. Facebook pero yo sé después cuando ya han pasado las cosas nada más y no me interesa si van a... salir a sacar a los delincuentes o cosas así. Como te digo yo no me meto con ellos, si me saludan bien, sino no me interesa... no estoy ni ahí.

 **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Ojalá nos entreguen luego la... escritura porque ya llevamos cuatro años ya po', lo único malo que yo encuentro en esta cuestión, que tengamos que esperar diecinueve años pa' vender la casa, yo encuentro que es mucho, demasiado. Yo me voy a morir aquí sino tengo plata pa' comprarme en otro lado y no me gustaría morirme aquí, me gustaría morirme en una casa con patio. Tengo que tener permiso de un médico porque el serviú no me va a dejare venderla hasta que tenga diecinueve años viviendo aquí entonces encuentro que eso ya es demasiado. Si hay gente porque por ejemplo mira si yo me fuera, si nos fuéramos con mi hijo... si yo me fuera de aquí no es porque no me gusta la casa porque mi casa a mí me gusta porque me ha costado a mí arreglarla, claro y yo no pago dividendo entonces si yo me fuera de aquí es porque yo no puedo caminar cero ni subir escaleras y tengo que obligadamente aquí que subir escaleras, además aquí todo el terreno no tení' donde agarrarte si tu bajai' una escalera. Fíjate que nosotros tenemos una escalera ahí que baja hasta abajo y así nomás po' sin ninguna baranda nada entonces eh... lo otro que aquí la gente es tan apretá' con la plata porque cree que no se po' se la van a... se la van a gastar en que se yo, se la van a sacar pero aquí eh... tenían la idea de arreglar como aquí las cosas pero no sé qué pasó con esa plata, se perdió toda ahí, no tengo idea.

Más o menos las casas nomás porque la mayoría de las casas... algunas se mojan aquí que yo he leído en el wassap', se pasan de agua eh... las mismas cañerías que pusieron más malas que no sé qué po', que se rompen hasta cuando tu pasai' por encima de ellas, entonces yo encuentro que no, no es un buen trabajo que hicieron, además que cuando estaban haciendo las casas eh... robaban mucho los materiales porque yo escuché una persona que estuvo trabajando, el hijo de ella una de las compañeras mía en el taller, el hijo de ella trabajó aquí un tiempo cuando estaban haciendo las casas y ella dice que robaban pero cantidad, los trabajadores que trabajaban y el... el constructor, el dueño de la constructora es un anciano que ya... yo creo que debe haberse muerto ya po' porque era un viejo de ochenta años decía ahí po', entonces y era así po', si a nosotros creo nos debía como setecientos millones algo así entonces no... no nos fue muy bien en la construcción, a mí me tocó la suerte de que me quedó buena la casa como por ahí nomás po' porque a mí como me da el viento de todo Quilpué, Villa Alemana y todo pa' acá, no y que cuando corre el viento aquí silba igual que una película de terror po' y las murallas arriba que son... de interní' se mueven así cuando llueven, cuando corre viento po'. Si yo la primera vez cuando hubo ese temporal tuve que venir a dormirme aquí porque era oh... no dormía yo en la noche porque parece que se iba a volar la casa entera, así que me vine a dormir aquí abajo yo po' y ahí yo... pero no yo le tengo terror al viento, ya veo que se vuela el techo y ahora está como suelto ahí dónde cae la gotera allá arriba en el segundo piso entonces suena caleta cuando llueve, cuando corre viento.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

No sé mucho sobre eso yo pero como se está haciendo está bien yo creo.

### Entrevista Número Ocho

#### Preguntas de identificación:

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Rosa Ester Leyton Rojas. 70 años. Anulada o divorciada. Bueno mi oficio, yo estudie técnica en Costuras. Pero yo no lo ejercí porque eso fue el gusto de mi madre, yo quería estudiar peluquería pero ella me dijo se levanta una piedra y salen cien peluqueras, así que tuve que acatar nomas.

#### Preguntas de Introducción:

1. **A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Yo escuche por primera vez sobre los programas y el ministerio en el año 95. Lo conocí por las amigas ellas estaban postulando y cuando yo estaba en ese tiempo separada, o sea anulada ya entonces postule po' pero no me resulto. Y después por los años postule nuevamente por ahh por comité y ahí me resultó a la primera.

La ayuda el Ministerio mire en cierto modo es buena, pero en otro no es buena porque hay muchas falencias. Este departamento es un frigorífico sobre todo en esta parte, el primer piso y la de arriba, en el verano arriba es caluro y acá abajo es fresco, entonces no... aparte de que se llueve se pasa el agua por ahí (identificando el ventanal de su casa), me corría el agua por las murallas la otra vez y por las ventanas.

Haber conseguido mi casa por el subsidio me hizo sentir feliz, porque yo pensé que me iba a morir y nunca iba a tener algo propio. A pesar que cuando estuve casada tuve casa pero... ahora es lo mismo si no la tuviera porque eh... yo salí con lo puro puesto yo y mis niñas, tenía aquí en el canal chacao una casa.

2. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina Ud. sobre su casa nueva?**

O sea antes de que viviera acá yo arrendaba, o sea que trabajaba y me alcanzaba para pagar arriendo, luz, agua y para comer nada po'. Así que me las tenía que rebuscar haciendo cositas que empanadas, pasteles, así para tener para vender po'.

Una alegría enorme y como tengo cuatro hijos entonces..., y esto la entregan pero... uno llega dice oh... se deprime. La entregan en bruto, se veía para el otro lado, las ventanas los marcos... y mi hija menor me dijo mama pídete un préstamo y yo lo pago para que antes que tú te vengas a vivir, arreglar inmediatamente. Y yo le dije pero Mari... no mamá me dijo y como yo en ese tiempo quería economizar, me vine al tiro para acá y no había nadie, no vivía nadie, todavía no las entregaban, pero... el Serviu permitió que los que estaban... más apurados en venirse, que se vinieran. Yo fui la primera y aquí me compre un futón y lo puse aquí (haciendo referencia al piso del comedor de la casa) y tapaba con papeles de diario las ventanas y sola, y con un hervidor y nada más. Como yo trabajaba todo el día entonces me iba en la mañana y llegaba en la noche, y uno de los jefes de la constructora me dio señora, me dijo está sin luz, no importa le dije pero estoy en lo mío. Entonces me dijo compre cable y yo le convidó luz. Así que así lo hice



po' y después... a medida que fueron llegando hacían lo mismo, pero cuando llegaron demasiados no se pudo porque ponían lavadoras, entonces hacían cuete. Yo... yo al mes vine recién a traer mis cosas, cuando estaba todo listo. Pero es una alegría que uno mm... no se no... dimensiona, y yo a veces me siento aquí y digo pensar que esto es mío, cuenta convencerse ya llevo tres años aquí.

Bueno a ver deje de trabajar también porque tengo artrosis y escoliosis entonces a veces... los dolores, entonces mi hija dijo mama deja de trabajar, pero le dije como si tengo que pagar luz, agua, me dijo bueno tú tienes cuatro hijos, nos dividimos los gastos. Pero es que no corresponde le dije yo si todos ellos tienen problemas y... y después más problemas conmigo, no me dijo si es una obligación de nosotros. Y como no se veían bien los canales ya, pusieron cable y yo digo no tengo que haber hecho mal la pega, que como mis hijos me apoyan ahora. E incluso eh... tu ubicas la señora maría? Eh... yo de enero le estoy cuidando a los nietos, porque la Silvi trabaja entonces los niños en la tarde llegan del colegio y están solos po' así que yo los veo, así que ahí me gano otras moneditas. No hago nada si po', solamente vigilarlos nada más, si po' así que le dije yo, ya yo pago la luz y el agua para aliviarlos po' porque tampoco se trata de uno aprovecharse. Aparte que yo hago manualidades entonces me ayudo, hago delantales a medida que puedo, hago y ellos me los venden. Entonces no me veo como que diga hay no tengo plata pal' pan, no y estando sola a veces uno puede pasar sin pellejerías po', pero gracias a dios no las he pasado ahora, porque te digo eh... hago mis ventas entonces voy eh... nunca estoy sin plata. Y cuando me pagan la pensión ya digo yo, separo veinte mil pesos de ciento cuarenta que recibo guardo como que no los tengo y ese es como mi ahorro para el caso de... tener ir al médico particular ahí tengo... un ahorro. Entonces me puedo dar ese lujo yo. Bueno que te puedo decir yo, que estoy feliz y que para mí es un palacio. Aunque tiene muchas falencia pero son cosas que se pueden... solucionar po'.

**3. Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Mi casa cumple con todas las expectativas que tenía, me da comodidad, bueno que la comodidades se las da uno mismo también. Lo único malo que yo digo cuando este mas viejita, si es que alcance es las escalas y las de la casa también. Y ahí me pusieron las barandas en la casa y... mama tú no puedes estar sin baranda, porque hay muchos que no tienen baranda todavía y me dijo no pongamos al tiro las barandas. Me siento más segura y no ando de casa en casa.

Bueno es un departamento que se puede decir que es amplio, no es una cosa... como antiguamente las cajas de fósforos, entonces el dormitorio, todos los dormitorios hay dos dormitorios amplios y el chico yo lo tengo de taller entonces nunca se juntan todos.

**Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

**1. A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si tengo electricidad. Es bueno, no tengo problemas en ese aspecto. En algunos departamentos, en algunos blocks han hecho corte, pero acá no. Si tengo luz acá abajo y arriba está claro, no tengo problemas. Acá en el comedor tengo que usar alargador, porque los enchufes están alejados pero me queda cómodo más ahí que en otro parte. Ninguno.

**2. En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

La cocina es, yo la encuentro que es amplia para mí. Esos muebles de la cocina me los compró mi hija y me los instaló ella con el pololo. Se puede decir todos los días, porque para poder mantener que no, porque aquí como tú ves el vapor... claro yo no hago frituras pero de todas maneras la cocina tu entras y lo primero que se ve es la cocina, por eso uno tiene que mantenerla impeque po'. Todo limpio.

Sí tiene los materiales. Cuando me salió el subsidio eso se demoró como cuatro años en salir el departamento, empecé de a poco a comprar mis cosas, vendí todo lo de antes. Dije yo casa nueva todo nuevo y empecé a comprar y todo lo mantenía embalado entonces cuando me vine para acá era todo nuevo. No he tenido ningún problema.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

No eso sí que no, hace mucho frío y mucho calor. El verano aquí en el comedor es fresco pero arriba es un horno, y en el invierno arriba y abajo es frigorífico. Lo que pasa es que no tienen aislante. No menos mal, pero dónde yo veo a los niños el baño lleno de hongos y yo nada, te mentiría si te dijera que sí.

Si se llueve aquí en el blue window se pasa y la cocina y arriba en el dormitorio en la ventana y se me entra por la puerta. Tengo que levantarme en la noche y empezar a poner cosas para proteger po', es molesto. Pero cuando mi hijo vino me compró una protección para la puerta y estamos esperando a llueva para ver si se mete o no se mete el agua po', como no ha llovido, no creo que llueva ya. Sí.

- 4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Si tengo agua potable. Es buena la calidad no está turbia. La uso para cocinar, para tomarla, para regar también porque tengo un jardín allá abajo pero ahora ya en septiembre le voy a poner plantas nuevas porque saqué toda las que tenía y una que otra no.

Sí porque se revientan mucho las matrices, incluso el sábado pasado tuvimos sin agua, dicen que por las tuberías que hicieron son muy débiles, este problema se genera pu... como cada tres meses, esto fue como m... cada un mes, y pero sabe que nos pasó este mes que salió una cantidad de agua nos cobraron el agua. Yo tengo el subsidio de agua po' y tengo... generalmente pago cuatro, cinco más no, y este mes me salieron veintisiete y fracción y con el subsidio me bajo a trece. Hay personas que le salieron cien mil pesos de agua, porque dice que la matriz principal está aquí a la entrada entonces cuando ya se echa a perder esa matriz, empieza dicen a marcar pa' todos lados, empieza a marcar locos. Eso fue lo que dijeron allá en esval, eso fue un problema de la obra que hicieron acá.

- 5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí tiene alcantarillado. Afortunadamente no. Bien, si, ah bueno este sector, este block es uno de los más limpios y la... basura pasa los días... miércoles y días sábados. Hasta el momento no.

- 6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Y cambios dentro de la casa puede realizarlos? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

No porque yo quiero, porque recién nos van a entregar la escritura el trece de septiembre, después de tres años y yo quería hacer afuera (entre la puerta de la casa y la escalera exterior) poner un ventanal para... porque cuando llueve con viento se mete toda el agua, porque no tiene... no tiene alero afuera, y... se mete el agua po' y es la única solución. Cuando vino un caballero me dijo la única solución señora dijo es que usted ponga un ventanal acá, pero yo lo hable y me dijeron que no se podía hacer nada, no se podía hacer arreglos así. Bueno yo digo no se po' una vez teniendo la escritura, bueno pero también es complicado porque como es una comunidad... entonces, yo lo único sería que mi vecina hiciera lo mismo, pero... uno no sabe la situación de ellos.

Si, si todo esto que está en la casa lo pintamos, e incluso muchos han sacado la... la muralla de la logia entonces ampliaron la cocina. La casa está totalmente distinta, porque la recibí vacía y sin piso nada. Aquí (apuntando al techo) se notaban las vigas, que estaban mal puestas, se notaban los clavos. No se reparó nada a todos le entregaron las casas así po'. Sí. No, aparte de lo de la ventana exterior.

- 7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Si. Es confortable, se nota porque no salgo casi. A parte cuando yo salgo, dejo el aseo hecho po', paso po' en el piso entonces cuando tu entras sientes ese aroma así rico. Sí es bien tranquilo acá. Es normal nomás.

- 8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

Mira felizmente aquí en este sector no hay... no hay ningún tipo de ruido. Pero de este sector, de aquí para abajo los blocks, ponte tú en el catorce, el dieciséis, el diecinueve, que están abajo es como que, como que otro tipo de gente. Porque aquí están todos la tercera edad. Bueno yo creo que uno está en edad ya que no... quiere descansar, sin ruidos, claro y también hay que ponerse en la situación del otro que de repente también quiere tener algún evento entonces si fuera una vez al mes sería aceptable, pero ya si fuera todos los fines de semana, yo creo que nadie lo aguantaría.

Prácticamente a veces no nos vemos. Porque ellos trabajan todo el día los dos y llegan en la noche entonces a veces cuando tienen día domingo libre los vemos, hola como está que se yo, pero.. aquí este sector es súper tranquilo este block. No se escucha de un lado para otro porque no hay niños chicos entonces... uno generalmente se acuesta tipo nueve y se acuesta viendo tele hasta que se después se queda dormida y no siente nada.

Acá por lo menos no. De aquí para abajo sí hay ruidos, pero generalmente como nosotros estamos arriba y generalmente la brisa va hacia abajo entonces no se siente.

- 9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

No... es bien... no hay como te dijera yo... por ejemplo mi hijo hoy está viviendo conmigo acá, pero no hay problema, tenemos nuestra privacidad considero que eso es bueno. Todos los días y cuando me voy a coser o hacer las manualidades en mi taller. No he tenido problemas.

- 10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia?**

**¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Bueno yo creo que ahí uno debe verse su espacio po', buscar dónde puede discutir o qué se yo... Nosotros generalmente nos juntamos ponte tú para un día domingo... nos reunimos acá. No.

**✚ Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

- 1. A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc.?**

Es... falta iluminación, es muy tenue. Si hay iluminación pero... también de... de ese sector hacia abajo es oscuro, acá al lado de la comunidad donde está el jardín, hay iluminación muy distante entonces da miedo. Sí, generalmente ocurre en los sectores de abajo.

- 2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

A ver generalmente aquí no... bueno hay más allá pero generalmente en comunicación con los patios de las otras casas. O sea si...para allá nomás, como a unos metros. Que yo sepa no.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Si hay junta de vecinos. Eh... cuando recién llegamos acá, y yo todavía lo mantengo y yo creo que todos igual son pitos, yo lo tengo en... colgadito en la marquesa ahí tengo el pitito, en caso de... yo lo soplo y alerto. Que yo sepa no hay alarma comunitaria.

Son organizados, hacen cosas por la comunidad. Incluso ahora ganaron un proyecto para... la iluminación. Son buenas las acciones que se hacen pero la gente es reacia a ir a reuniones, cuesta mucho reunirlos. No ningún problema, porque no hemos tenido algunas situaciones de riesgo.

- 4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Sí tengo el del plan cuadrante. Los carabineros pasan todos los días tipo diez de la noche, también de día, en la mañana, o sea pasan con regularidad.

Bueno aquí ha habido violencia abajo, en los blocks de abajo y han venido los carabineros, fue una pelea entre vecinos. Bueno uno ahí no puede... o sea son como te puedo decir, es que aquí hay todo tipo de gente, los únicos favorecidos somos nosotros los que vivimos acá arriba. Son viviendas sociales y uno sabe a lo que viene, pero el ambiente se lo hace uno. Yo aquí en ms cuatro paredes y si alguna vecina necesita algo, ahí estamo' y... pero en casos así. Pero andar de departamento en departamento no. No, como le digo acá por suerte es tranquilo.

- 5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Está muy mal sobre todo porque es malo para la salud de la gente y también porque las demás personas y los niños pueden ver que se andan drogando y uno no quiere que se siga ese ejemplo. No acá no pero he escuchado de que para abajo parece que hay alguien que hace eso. No. No.

6. **¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Uno es la sede, yo bajo a las reuniones y está en buen estado, también hay una plaza y una cancha pero dicen que sería bueno arreglar un poco más porque ya se hicieron tira algunas cosas. Acá sí, allá abajito nosotros tenemos arbolitos y acá en la casa yo tengo mis plantitas. Acá no, hay buenos vecinos aquí y son bastante conscientes pero para allá abajo hay problemas con la basura, según lo que han dicho. No porque yo no bajo, bajo a las reuniones nomás, ahí a la sede nomás.

7. **A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

No, eso no. Está bien, al menos para mí que soy sola, está bien. Sí, porque soy yo sola nomás, bueno ahora mi hijo. No.

8. **A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Si abajo, hay espacios comunes. Si se encuentran con concreto. Eh... bueno aquí transitan solamente los propietarios po', uno solo tiene llave nomás para entrar, generalmente se manejan con llave las puertas. No.

9. **¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolizen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

La identidad de los indígenas po' de la comunidad indígena, me siento representada porque, o sea claro ellos nos acogieron a nosotros, porque como que faltaba gente para completar el lugar, ellos recibieron como se dice... a los chilenos. No pero piensan hacer una ruka. Lo que se, es que hay blocks que tienen distintos tonos amarillo... verde... y... celeste. No.

10. **A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

No... no hay ningún sistema. Eh... todos los blocks acá tienen manguera para los incendios. Para los temblores no. M... a ver creo que tienen un Facebook pero yo ocupo el pito nomás por cualquier cosa que pase, pero acá es tranquilo. No, problemas no porque como te digo yo, uno lo hace uno tiene que tener buen ambiente con los vecinos, porque uno nunca sabe cuándo va a necesitar al otro y viceversa.

 **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Pienso que es cuestión suerte que salgan... o sea poblaciones buenas, porque en Santiago han entregado y se ven que todavía no tienen un año y ya están pero... mal. Me siento agradecida porque estas viviendas no son malas, pero lo único es eso que bueno faltó yo creo que más vigilancia del arquitecto porque así también lo que pasa es que el piso está muy desnivelado. Aquí en mi casa entró mucho material para poder emparejar y ese es el problema que hay allá porque en vez de hacerlos derechos los hicieron inclinados entonces el agua entra fácil. Entonces el caballero lo único que me dijo que pusiera un ventanal. Yo creo que aquí el problema es de la consultora y el ministerio. Creo yo que le falta más control, más vigilancia, o sea poner las manos de obra... más vigilancia, porque yo creo que por eso hay tantas falencias. En las falencias que hay pueden ser las que hayan sido los maestros, pusieron mala mezcla, porque como se pasa... puede que sea falta de buen material. Más control.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Bueno hasta aquí en la difusión de información yo creo que lo hacen bien en ese aspecto, lo único sí que ahora tienen que participar por intermedio de... comités porque si uno va sola no... como que no pasa nada. Hay mucha dificultad para una persona que quiere postular sola.

**Entrevista Número Nueve**

**✚ Preguntas de identificación:**

- 1. Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Susana Vergara. 35 años. Casada. En estos momentos dueña de casa.

**✚ Preguntas de Introducción:**

- 1. A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

A ver el... como del dos mil uno, dos mil dos más o menos que empecé más o menos por unos proyectos de ahí del olivar por dónde vivía mi mamá y ahí empecé. Y después claro nosotros estábamos viviendo... después nos pasaron una casa donde empezamos arrendar y todo y después empezamos a ver eh... yo a postular, pero... ahí ya fui a información más al SERVIU y todo eso.

Eh... bien, buena sobre todo pa' nosotros que de repente no, no, no tenemos para pagar con un dividendo po', entonces eso es súper bueno esa plata se puede ocupar pa' otras cosas que se necesita para la casa como la mercadería o cosas para el colegio y esas cosas.

Eh... que... mi casa propia es todo po', o sea para mi sobre todo como familia... como el sueño po', lo más grande que tenemos en estos momentos y bueno yo tengo formado la familia y todo noma po', así que es una buena... un buen sueño ya.

- 2. A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina Ud. sobre su casa nueva?**

Arrendábamos. Estábamos contentos, emocionados igual po'... es que ahora nos falta la escritura entonces por ejemplo, todavía no llega el comprobante de la luz a mi nombre entonces son cosas como que va pasando de todo un poquito por etapas po', entonces ahora recién el trece de septiembre nos van a entregar la escritura que ya es otra cosa y así po', entonces por ejemplo el eh...

nosotros contratamos a nadie, él (aludiendo al marido) empezó armar sólo acá, puso cerámicas y todo. Entonces igual cada uno... cada cosa tiene algún momento de emoción po'.

Eh... es que laborales no puedo decir todavía porque como yo llegue acá embaraza' entonces se me complicó... igual tenía otros planes po', de estudiar, de trabajar y todo pero... después nació... quede embaraza' y recién ahora estoy tirando curriculum y todo porque ella (aludiendo a su hija menor) está en el jardín, así que laboral no es tanto. Lo que sí él (aludiendo al marido) se cambió de trabajo tuvo que empezó acá a trabajar, porque antes trabajaba en Valparaíso y eso.

Eh... es que para nosotros no... esto no es... o sea es una inversión en el sentido de, después para dejarle algo a las niñas y todo eso, pero nosotros no tenemos pensado eh... en después irnos a los cinco años, arrendar y todo... no po', es un sueño que cumplimos y por eso te digo como él (aludiendo al esposo) trabajó acá, el hizo acá no se po', puso cerámicas, pintó y eso... es otro significado po', así que estando con las niñas acá nosotros estamos contentos po' (risas).

**3. Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Eh... o sea todos... quieren una casa con patio, no sé con toda esas cosas que nosotros pudimos postular y lo que había en el momento eran departamentos así y aparte que eran algo novedoso en el sentido porque era algo de mapuche... eh la... como se dice... la... forma del departamento también po' la estructura que... primer y segundo piso entonces eso po'.

Eh... lo repito de nuevo por mi marido po' el empezó a... o sea todo esto fue en proceso po' de tanto de pintura, de ver muebles, de elegir las piezas entonces todo... está todo, todo se acomodó y lo vimos desde la parte familiar cualquier cosa así es siempre conversado y esto... a parte que igual se atrasó un poquito la entrega de los departamentos, entonces lo teníamos como muchos años antes... entonces igual de repente decían este año lo entregan y teníamos la pintura, teníamos la cerámica, teníamos guardado cosas en otros lados... entonces fue todo como.

**Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

**1. A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Sí. No, sólo que nos sale demasiada luz, o sea no sé si lo ven como cerramos, como que nos ven entre comillas como tipo como condominio, yo sé que los postes que están adentro los tenemos que pagar nosotros peor no es tanta plata, pero el consumo en sí del departamento nos sale como el doble de dónde arrendábamos antes. Entonces hemos preguntado y de repente dicen que como a lo mejor por el sector y todo eso o que está como más caro y todo. Eso es la incomodidad que de repente que no puedo decirte como todos los meses salen quince mil, no pero de repente veinte después veinticinco y lo mismo los problemas del agua por unas matrices que nos está saliendo más de agua.

Sí, sí. En mi departamento no, pero si han subido que nosotros tenemos el Facebook del comité y han tenido problemas de repente ahí, o hay enchufes que se producen cortes y cosas, pero han tenido problemas algunos vecinos. Pero hasta el momento nosotros no.

**2. En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Es bien amplio (risas), bien amplio y todo. Lo que sí, o sea claro como americana todo es bonito y todo, hay que estar pendiente por las niñas, por la chiquitita sobre todo. Como estoy en la casa siempre todos los días me encargo de limpiar sobre todo la cocina, además tengo que hacer comida y ocuparla siempre po'.

Sí, eso sí lo único que venía cuando entregaron la casa era un lava platos nomás y una base, no ni base un lava platos nomás pero todo lo demás nosotros. Hasta el momento no en la cocina no, en la logia si porque hubo una gotera pero tuvimos que pedirle a alguien que la viniera arreglar.

- 3. A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Calor... a ver es que el clima de verano acá es muy caluroso y el invierno es como el top, pero si he visto por ejemplo otros departamentos, por ejemplo el primer piso que tienen otro tipo de aislante aquí, en esta pared porque por ejemplo nosotros no pasamos mucho abajo en el invierno porque es demasiado helado, por ejemplo a veces prendemos la estufa y estamos un rato nomás y eso es todo. Pero hemos compartido con otros amigos que ellos tienen como otro tipo de aislante como material ligero y nosotros cemento, entonces claro eso les sirve como para no tener tanto frío. Nos dimos cuenta hace poco, bueno ellos sabían conversando y todo, pero ya a lo mejor a futuro si uno puede tener plata a lo mejor se puede claro algún tipo de aislante.

Sí, en las piezas y en el baño pero en la parte del techo. Las tuvimos que reparar nosotros, si tuvo. No... los que dije anteriormente nomás po'.

- 4. En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí. En la casa ningún problema, bien. Eh... los normales, como para tomarla o cocinar o cosas así. .

Eh... en la parte del departamento hacia adentro nada, pero los problemas que hay en toda la comunidad son las matrices entonces empieza a reventar una, nos quedamos dos días sin agua y el alza. Si imagínate que el mes pasado pague cinco mil y tanto, tengo subsidio del agua y ahora tengo que pagar diecisiete mil pesos. Pero se supone que están en conversaciones tanto con la constructora y con el SERVIU para ver... que vengan a reparar porque va a pasar po', ya han arreglado como cinco matriz y van a empezar a reventar y así, en ese sentido hemos tenido hartos problemas.

- 5. Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

Sí. No. Eh... es si, lo que pasa es que la basura... nosotros tenemos un tarro por block y después vienen dos veces a la semana el aseo e igual la facilidad o la... la como se dice... la... m... no es la palabra, es que ellos tengan la voluntad de entrar, porque mantener cerrado se supone que nosotros los tarros de... cada blocks tendríamos que llevárselos a la parte de arriba, pero ellos igual tienen voluntad y llega el camión acá.

Eh... a ver el problema es que cuando por ejemplo, ya mañana sábado pasa la basura y los sacan los tarros en la noche y como aquí todavía no respetan el asunto de las mascotas y que tienen que salir con el perrito amarrado, pero llegan y lo sueltan, ahí dejan la embarra' toda la basura, entonces que pasa, que aparecen ratones de abajo y uno ve de todo un poco po'. Entonces en ese sentido no tengo problema con mi basura, yo cocino después limpio y tengo mi tarro abajo y yo bueno tratando también de cuando venga el aseo en la mañana pasa, pero yo sé que hay gente que se levanta muy temprano a trabajar, pero pucha te podi'

levantar cinco minutos antes y lo dejai' po'. Pero no po' hay gente que lo deja en la noche y lleno hasta el tope entonces que pasa, que están los perros sueltos y empiezan a... Ese es el único problema que tengo en ese sentido, pero no... bueno cuando hay paros de y esas cosas, pero todo lo demás bien.

- 6. A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Y cambios dentro de la casa puede realizarlos? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Para hacer cambios lo que... o sea lo que está adentro es... es... podemos hacerlo nosotros, lo que queramos po', pero la parte de afuera no. Por ejemplo yo no puedo acá cerrar el balcón, es que lo que pasa que antes se tenía que hacer un reglamento y eso no... no sé si eh... que falta la parte de administración y too', pero yo no puedo como hay gente que ya lo ha hecho que cierra ahí la reja y me entiende... y como los primeros pisos que tienen niños más chicos que le... piden sugerencias o piden permisos, hacen asambleas le dicen sabe que voy hacer una rejita hasta que cierta edad. Yo la he pensado porque he visto que están colocando como tipo de malla pero no fierro, he visto con malla y la he pensado porque ella (aludiendo a su hija menor) es tan... inquieta que de repente lo pienso si, si tengo lucas de pedir permiso pero por ultimo hasta que ella no... me imagino tiene tres años, unos dos tres años que más o menos sepa lo que es el peligro porque todavía no sabe eso. Pero por ejemplo yo tampoco te puedo pintar acá de este color a no ser que tengamos los ocho del... ocho departamentos del block estemos de acuerdo en pintarlo, por ejemplo ya queremos todo un amarillo pero no es llegar y pintar dos de otros colores no, todo eso está como un reglamento que hicimos nosotros interno, así que... pero acá si hay gente que ha sacado la pared acá la logia que lo ha armado entero el living comedor.

Sí de todas maneras, mi marido ha hecho cambios acá en la casa, ha pintado, puesto las cerámicas y otras cosas que ha hecho durante el tiempo.

Eh... lo que pasa es que igual tuvimos mala suerte en ciertas cosas con la constructora pero... em... pero igual es que por ejemplo hay paredes que están muy bien, como algunas que tienen como ciertas cosas, o sea que estén chuecas ciertas cosas que de repente tu... por ejemplo hay gente que tuvo que picar acá porque era muy levantado, tuvieron que picar. Mi esposo tuvo que poner... ¿de cuanto es la tapa Andrés?... está todo desnivelado, está todo desnivelado cosas así. En ese sentido... en ese sentido así cachay', pero de las demás... no po' porque ellos cada uno tuvo que hacer... o sea él es que hizo todo (aludiendo a su esposo), entonces por eso no... pero igual habían cosas que... por ejemplo igual si te das cuenta tú acá en la puerta si mira como está de chueco po', entonces igual hay cosas que pero al menos igual se trató de tapar y too'. Tuvimos muy mala suerte con esta cuestión porque con la constructora y too' porque de repente veníamos a ver, yo... estoy, estoy con la sra. María cuando estaba todo este terreno era un cerro y una vez vinimos a limpiar a sacar porque aquí antes venían como a tomar todavía vine con un grupo de amigos también a limpiar los cerros, sacar botellas de too'. Después ya empezaron, pucha cuando empezaron hacer los hoyos, empezaron a construir tantos departamentos y ya después pa' elegir. Igual es un proceso súper largo, igual todo es emocionante de repente veía trabajar todo esto y parar a la hora porque al principio hubo como mucho. Pero aquí ya no podemos estar echando o sea... en la parte de administración nada que decir, si el problema que tuvimos mala suerte con la constructora, el problema que a lo mejor no sé si hubo una buena fiscalización o no sé, no sé ahí ya... pero ya nosotros hemos tratado de solucionar, hay otros departamentos que están súper mal, que tienen goteras, que se llueve demasiado. Yo creo que lo mío, pucha lo mínimo yo creo pa' mi, pa' ver cómo están otros departamentos lo mío es como lo mínimo, pero no era la gracia pero ya... Es que por ejemplo imagínate que estuvo el diecinueve de cumpleaños (aludiendo a su hija menor) y el accidente, la matriz, la última que se rompió que fue del block doce, eso fue el viernes en la madrugada a las cuatro de la mañana y ya el sábado no teniai' soluciones no teniai' qué onda, ya habíamos llamado de emergencia a ESVAL y nos dijeron que ellos no podían porque había sido particular que había una cuestión, etc. yo ya el sábado a la primera que llame fue mi hermana porque ella me iba a ser la torta y decir que iba a suspender, porque imagínate sin agua, claro

podí' comprar todo plástico pero sin agua los baños acá, ya iba a suspender el día del cumpleaños ya después hasta el último, ya dije oye después cuando venían claro que se movieron rápido la gente que iba a moverse mi marido, Manuel no se quien habrá hecho esa gestión los que se movieron pero lo hicieron rápido como no había pasado otra vez que estuvimos más de unos días que viniera el camión, que tenía que ir a la lavadora y juntando agua para que se bañara mi hija que tiene trece años y a ella también po', que de repente estaba durmiendo y al otro día en la mañana uno no se da cuenta y de repente pucha publicaban oh se cortó el agua, y ya estaba z' y por la mañana el que se levanta a las cinco y media (aludiendo al marido) ya de repente estaba sin agua, y yo ahí tengo... si quieres pues entrar a la logia, tengo botellones, tengo bidones, hay que estar preparado. No y el problema es... que por ejemplo es lo mismo que si pasa un corte de luz o por ejemplo si hay un accidente chocó un camión con un poste, ya es un accidente. Lo mismo que el agua pueden pasar muchas cosas, pero esos accidentes que hay o sea el problema es que nos quedamos sin agua es un problema de acá de la matriz, de lo que está mal construido, entiende... entonces a eso vamos que nosotros hemos como pucha, ya po', entonces... Sí, sí. No.

**7. Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Sí. Es que nosotros somos como... nos le sean mucho como que estamos muy enamorados no sé, llevamos diecisiete años juntos eh... trece años casados y todo' pero... es que nos gusta y lo otro que la mayoría de las cosas que compartimos con los amigos de acá, que como mi amiga es de allá del otro block de atrás o de los lados, eh... siempre lo hago acá porque ahora bueno, ahora nació, hay una niña acá que tiene un año pero antes era la más chica ella (aludiendo a su hija menor), entonces yo prefiero siempre estar aquí compartiendo, entonces también le gusta venir para acá po', a mí también me gusta que venga gente pero también cada uno con su espacio también po', como de repente igual querí' estar como sola. Entonces nosotros los cuatro igual nos complementamos bien, igual al principio acá cuando tuvieron que venir entre comillas, porque se querían tomar los departamentos y nos vinimos sin luz. No si igual hemos pasado hartas cosas, la constructora nos daba luz no podía' usar hervidor porque se hacía corte entonces hicimos fogatas, llamamos a la televisión, hicimos hartas cosas... no sé si hay un video, pero hay un video en el trece sino me equivoco que llenamos un tarro con este, y mostraban los departamentos y estaban los niños haciendo tareas. Porque igual po' porque a cierta hora ni la luz del día y después tenia' que ciertas luz tener porque... no podía' usar hervidor porque hacia corte y se corta pa' todos la luz... no po' si salió en la tele, no si por eso te digo si ahí tenemos como un historial muy grande.

Sí, porque también tenemos... de repente no falta... no el desubicado pero que de repente, por ejemplo nosotros tenemos un wassap en el block y por ejemplo una vez que tuvo que hacer un... usar taladro muy tarde un vecino fue porque tuvo un problema y se le cayó el fierro o el palo no sé, entonces él nos mandó un mensaje y después otro empiezan a reclamar y todo pero se supone que a cierta hora tú tienes que dejar de meter bulla y eso hasta el momento yo no... mira yo siempre he dicho el que tiene sueño y el que quiere dormir duerme.

No, no, es que por eso te digo cada uno de repente escucha su música, de repente escuchando acá que le gusta su música, mi hija en su mundo que le gusta la música y también, por ejemplo de repente sé que la guagua, por ejemplo un día estaba ahí la vale y él trabaja (aludiendo al marido) llega como a las cinco pero sé que ciertos lugar en que ella duerme al lado de acá porque ella tiene la cunita acá abajo, no voy a poner la música fuerte porque es respetable todo eso, nosotros no tenemos problemas.

**8. ¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc.? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**

Eh... o sea yo no he vivido eso pero yo creo que igual es molesto si al final, o sea sabes lo que pasa que a cierta hora meten bulla o sea sentí bulla hasta de repente de los cargadores po', se supone que hay aislante pero cuando está todo en silencio, ponele' a las cinco de la mañana sentí, es por esta todo callao po' no hay nadie, a esa hora están todo durmiendo y sentí, cachay' pero... no... no se más allá, pero por ejemplo yo estoy acá y de repente si están al otro lado no se haciéndose leche con plátano ocupando la batidora, yo siento ese ruido, cosas así po'.

Es que... lo que pasa que este estilo, o sea entendiendo la parte lo que es mapuche igual, ellos se supone que esperan que uno al ingresar tengamos ese balcón tengamos como una recepción para... no sé po' de subir la escala de reposar un rato ahí, sentarte ahí o que el vecino esté, es la gracia de compartir como, me entiende, lo que sí separación de privacidad hay po', pero en el sentido de que cada uno en su lugar por ejemplo si yo tengo familia que fuman, fumadores tienen que fumar afuera ahí en el balcón. Eh... de repente pa' hacer asao' se tiene que tirar la parrilla pa' abajo cachay' pero en ese sentido tenemos, pero privacidad... es que igual está la escala ahí, entonces no es una cosa así como que diga ah voy hacer algo y no se po'. No pero de repente también sale, si yo estoy fumándome un cigarro o con familia, ella (aludiendo a la vecina) también puede salir a fumar un cigarro hasta ahí, pero ya como ya llevamos, nos conocemos tanto que por ejemplo si ella está ahí y está mi mama, la saluda porque se saludan. Entonces puede, puede haber un tipo de conversación cachay' o compartir. M... no, nosotros no.

**9. ¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Es que por ejemplo acá es como obvio abierto, pero arriba son tres dormitorios, tú te das cuenta como es la chica conmigo, ella tiene su pieza, la grande tiene su pieza pero tiene que cerrarla porque ella (aludiendo a su hija menor) se mete a sacarle sus cosas todo, yo estando en mi pieza y estando ella (aludiendo a su hija menor) yo no puedo estar viendo tele tranquila porque ella le gusta ver monos, duerme conmigo entonces está súper, está súper mal acostumbrada a mí la chica, entonces pero cada uno trata, tratamos de tener su espacio. De repente a mi marido aquí le gusta ver películas, porque tiene esos parlantes y que se escucha como en el cine me entiendes cosas así, pero tratamos de que sea todo así como grato y las bullas, por ejemplo si está mi hija allá jugando de repente se retumba un poco pero ruidos así como lo normal.

Es que ella va al jardín, por ejemplo hoy día podría, ella tiene jardín desde temprano hasta las doce y podría yo haberme quedado acostadita tranquila aquí, no pero tenía que ir a pagar cosas, así que aproveche de ir al centro y todo. Eh... la chica nomás que está pegada al lado mío, para donde voy yo está ella pero eso po'.

**10. En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Ah yo creo que si de todas maneras pero es que lo que pasa que con mi marido eh... los dos somos de padres separados entonces... él también vivió cosas fuertes de niño y yo igual. Entonces no queremos que nuestra hija... que yo escuchaba las peleas de mis papas o cuando era atrevidos y todo entonces tratamos de cuando están durmiendo siempre vamos al balcón, los dos fumamos, nos fumamos un cigarro o de repente aquí nos tomamos un café, conversamos si es que hay alguna diferencia. Pero así que yo pelee delante de las niñas no, los dos pasamos por lo mismo. Y también po', lo otro de intimidades también uno le enseña... también a la grande... tiene 13 años, también po' o sea la puerta... o sea yo puedo entrar a tu pieza sin golpear, pero tú a mi pieza tienes que golpear. Esa es la diferencia que o le pongo a ella porque tú con quien estés yo llevo y abro, aunque la tenga cerrá', pero si yo la tengo cerrada, tú tienes que golpear, entonces me dice que ella dice que no que también tengo que golpear a su pieza,

entonces yo no po' yo no soy, yo soy tu mamá no soy na' amiga. Pero no he tenido problemas hasta el momento.

De hartas formas po', abrazos o castigos a veces... uno eso lo hace aquí en la casa siempre nosotros somos así. M... no, lo que sí que grito mucho porque la chica es la que me hace rabiarse pero... (risas).

✚ **Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc.?**

Eh... a ver lo que pasa es que como ahora están postulando, ya han eh... llevan un segundo año que postulan a iluminarias que faltaban que faltaron para ciertos... entonces si no hubiesen postulado o no vamos a seguir postulando yo creo que es obvio que faltaría porque hay muchos departamentos que están atrás y... no hay mucha iluminación pa' cierto sector, me entiende entonces... pero por ejemplo por eso... a eso voy yo, de repente en la comunidad ya, por ejemplo en el momento tú ves al departamento y veí' todo bonito aquí la plaza todo, pero a lo mejor te diste cuenta a lo mejor alguien se tomó... oye sabí' que hay un poster allá o un poster acá falta el de atrás cachay' entonces igual hay que ver los pro y los contra, pero como ahora estamos postu... ya se ganó un proyecto el año pasado de iluminación y creo que fueron como seis tipo poster. Y ahora creo que de nuevo ingresaron otro proyecto de lo mismo, pero por ejemplo un vecino de la parte del primer piso del block de allá, es oscura la parte entonces tu pasas y tienen esos... que pasan y prenden... con sensor me entiende. También nosotros hemos pensado del block de nosotros poner uno atrás porque nosotros atrás tenemos la onda de los tubos de gas, pero de repente por tiempo o lo mismo. Pero de que si hay ciertos sectores que le faltan iluminación pero eso yo creo que más... lo mismo que áreas verdes, otros tipos de juegos, hay muchas cosas que uno quisiera cambiar como... pero sabes que hay tantas cosas de... de proyectos de cosas que tú te puedes ganar. Eso es lo que pasa eso es lo que necesitamos nosotros un poquito más de tener ciertas cosas y hacerlo, por ejemplo mi mamá ella vive allá en el olivar en viña y ellos se ganan el mejoramiento de la vivienda, tuvo que tener ochenta y... creo que ochenta mil pesos, entonces le van a cambiar las puer... las ventanas, le van a poner cerámica. Hay gente que yo hasta el día de... o sea me faltan algunas terminaciones de mi departamento, pero como yo he entrado algunos que están en bruto todavía también po' por la cada uno por la situación, nosotros igual tuvimos suerte de que por años y por tiempo igual juntamos plata igual po'. Todos no tienen la misma situación, peor lo que sí es obvio que te va ahorrar el arriendo, ahorras muchas cosas y es algo propio, o sea yo creo que es el sueño de cada... no sé qué... quién diga o sea uno tiene el típico sueño no sé de viajar, de algunos años ah que me quiero casar dicen que tienen el traje de novia en la cartera, pero mi sueño al principio nunca... de formar primero familia todo, claro yo decía no hacer esto, ir hacer acá un departamento un auto y después uno pensaba hijos y todo pero después ya el camino va diciendo otras cosas. Pero pa' mí... mi departamento pucha es un... logro po', o sea yo entiendo que pusiste cierta cantidad de plata que todo lo otro te dio el gobierno cachay' pero después tu miray' y decí' no po' esto es mío y yo esto lo hice acá, lo hice aquí... también me dan el subsidio del agua, capaz que después venga el subsidio de la luz porque nos está saliendo mucha luz.

Si igual hay... es que sabes que es lo que pasa este jardín de acá, este lleva un año y algo y ahora está yendo mi hija ahí y ahora el jardín se han metido a robar una o dos veces sino me equivoco, entonces ahora ya dejan todo prendido toda la iluminación, de los pasillos entonces eso te alumbraba porque eh... si tú te das cuenta no sé cuándo te vai', cuando sales está pavimentado ciertos sectores que eso tampoco nunca he entendido de la parte de la municipalidad, o sea yo sé que se postula entonces de repente no que se postuló este pedazo y después el pedazo de arriba con pavimento hasta cierto lado, pero tení' de aquí de saliendo por el lado de acá de la puerta principal de la chica que nosotros le llamamos, de ahí para el jardín abajo tenemos no sé cuánto, casi una cuadra que no está pavimentada y un barrial. Entonces de repente digo ya son proyectos, cosas pero como no te vai' a dar cuenta si vai' a construir un jardín es obvio que tení' que

pavimentar ahí. Entonces la tía también me dice no es que ahora tenemos que ver si el alcalde ve la muni' para que nos pueda ayudar que aquí yo sigo que es un barrial. Imagínate tení que estar ahí de repente bueno mi hija que con las botas yo igual de repente llevo zapatos y le cambiar pero ya está sucio el piso que esto, que te resfalaí', las pozas y todo eso. Por eso te digo hay cosas y ahí también falta mucha iluminación, en esas partes de ahí afuera que yo, pero porque yo sino me equivoco, no quiero que me... yo sé que ahora se ve más iluminado porque el jardín tiene todo encendido en la noche, sino estaría encendido yo creo que se vería más apagado ese pedazo y yo te digo una cosa, yo por ejemplo las veces que si vengo del centro o de Valparaíso todo, y de repente hay un... una locomoción que tú puedes venir hasta el trece y medio o hasta el centro de villa alemana y tomas un colectivo, te dejan aquí mismo en el portón o sino la ciento catorce que te deja abajo y tienes que caminar todo eso. Y yo de repente llamo a mi marido y él me va a buscar porque a mí me da miedo subir y cuando voy a comprar pan aunque se demora harto, se nos olvidó o cualquier cosa y tengo que ir ya cuando está oscuro te juro que estoy afuera, me puedo fumar hasta un cigarro afuera pa' ver que alguien se baje de la micro pa' que alguien suba. Porque igual han pasado cosas, de repente han asaltao' y tení' que estar pendiente de todo y me carga, no me gusta eso, no... no, entonces yo creo que sí, que falta iluminación ahí porque si no estaría el jardín encendido yo creo que estaría todo apagado, todo ahí.

Hay sectores que no están con iluminación acá adentro y afuera... y a veces se echan a perder pero se soluciona rápido eso.

**2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Es que... es que yo me pongo en el lugar de los cuando estaba este cerro y le hubieses preguntado a los del departamento de adelante y las casas de atrás. Para nosotros para la gente de atrás cuando tú hablas o en todos lados cuando tú hablas de casas que son del gobierno típico que dicen vienen los delincuentes estamos... meten todos al mismo saco, me entiendo pero por ejemplo a nosotros cuando tuvimos que venir para acá porque se querían tomar nuestros departamentos, tanto que esperamos y venimos pa' acá, arriesgarte, estar sin luz de que hacían rondas nuestros vecinos, que andábamos con un pito que si se nos metían a robar. Entonces después acá atrás los vecinos pensaban que ellos, que estos mismos la misma gente que vivíamos se metían a robar allá y no po' eran de otros sectores. Pero ahora por ejemplo si tu tocaí' un pito de los... esos pitos de juguetes ellos ya también saben y ellos que hacen alumbran po', porque ya nos pusimos de acuerdo, entonces ya trataron de conocernos. Igual ahí habían ataos' con unos niños, igual de repente tiraban piedras pa' allá y reclama la junta de vecinos, peor porque son niños también po', igual hacen sus maldades me entiende y too'. Pero por eso yo te digo ahora es el, imagínate el departamento de acá la casa cuando estaba todo esto un cerro y aquí se ponían a tomar, marihuana, no sé qué, aquí un cerro. Es lo mismo que ahora yo me pongo a pensar po' pal sector de allá po' que de repente típico que pal' verano no se dejan prendido algo, hay incendios me entiende, entonces no es que lo valla, no lo puedo discriminar porque nosotros estamos en un sitio que también empezó así, entonces yo no sé si más ade... en un par de años van a empezar a construir ahí entonces va a seguir haciendo así. Pero sí hay que tratar de evitar po' me entiende, hacer por ejemplo lo mismo que esas casas de ahí tienen que hacer esto de corta fuego, tampoco no te vai' a ir a meter por ir a pololear cualquier cosa a cierta hora ahí porque pueden haber delincuentes entonces hay cosas no sé, yo creo que hay que evitar, pasar sino no se po' si querí' darte una vuelta yo prefiero darme una vuelta con mi marido donde esté iluminado a que ir a meterme para allá y que este. Por eso no puedo discriminar en el sentido si esto también fue un... cerro cachay entonces van así si hay que hacer, a lo mejor falta más iluminación, a lo mejor faltan más rondas de carabineros, eh... no sé de repente te poni' a... es que por ejemplo nosotros tenemos ese portón que no es eléctrico. Ese portón tu sales por ejemplo vas subiendo en auto, te bajas abres el portón candado, te metes al auto subes, te quedas con el auto abierto o sino lo cerrai', bajas te bajas del auto y cierras... también puede ser un portonazo ahí, entonces de repente también nosotros pensamos poner ahí una iluminación porque de repente llegan en la noche estos sensores que se llaman, pa' poner una iluminación ahí también pa' que sepa o de repente si yo veo que hay un perro

sentao' allá llamo, adonde vení' en tal lado, ya yo voy y abro para, cosas que pa' evitar po'.

M... no, es que no sé si eh... terrenos, o sea no sé si ese terreno lo venderán o es un cerro por esto, me entiende en ese sentido. Que si quieres cambiar ciertas cosas que por ejemplo acá atrás tú... no sé si te has dado cuenta de lo que hay acá atrás po' es como un estero ya po' entonces de repente o sea ese estero no lo podí' eliminar porque por las caídas de agua, tení' esa cuestión de la zarza... de la mora entonces también te llama ratones, te llama a que también antes los delincuentes también entraban acá y los vecinos salían se metían allá y tiene una custión' una pasa' así como túnel y se metían por ahí. Me entiende entonces en ese sentido pucha a lo mejor no se po' si puede la muni' o ayudar a limpiar a sacar esto o poner como por abajo o ponerle como un puente, unas tablas, no se hay cosas así pero de terrenos abandonaos' no se más allá po' o sea típico los cerros si... estarán a la venta o es de la muni' no sé.

O sea venían a robar y después se escapaban por acá por el cerro pero eso nomas, no ha habido cosas más... algo como una violación o algo así.

**3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí. Eh... lo mismo po' tanto por Facebook nosotros tenemos en el block, en el block de nosotros catorce por whatsapp pa' comunicarnos, el grupo eh... en el Facebook que de repente falta que una coloca oh sabes que veo esto no se po' o sentí un ruido, me abrieron la puerta o los pitos que tenemos. Pero igual falta más que... en el sentido del vecino del... yo creo que falta igual falta un poquito más eso porque como estamos viviendo en una parte que o sea que somos comunidad de repente no saben muy bien el significado, yo creo que de repente no se po' lo mismo que te digo con la basura si vei' que ya pasó la basura, devuélvete con tu bolsa, que la vai' a dejar ahí sí saben que pasan... por ejemplo mañana sábado, domingo, lunes martes, miércoles cuatro días más y está la basura ahí no sé. Yo no tengo mascota y todo, yo le tengo terror a los perros entonces por ejemplo si hay perros pa' alá y yo le tengo miedo me doy la vuelta po', si veo que los perros están por acá yo me voy por allá, entonces no es la gracia pero tampoco se hacen responsa... si se supone que en el reglamento sale tu tení' que salir con la bolsita y ve po', te vai' a dar cuenta que está lleno de perros sueltos.

Eh... lo que... estamos yo creo que ahora estamos tirando como más para arriba ya en el sentido de por eso te digo están viendo los proyectos nos falta la parte nosotros... la, de la administración que sea más legalizada porque faltan, unos que se tuvieron que bajar por trabajo, por... nos faltan ciertas cosas para lo mismo, para postular a proyectos y otras cosas. Pero la junta de vecinos va, va ahí encaminada ahí con los... con la tercera edad también tienen su grupo pero ya por eso te digo por los proyectos.

No, estamos bien.

**4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Los tenía, ahí tenía fotos, tenía todo y un día no sé qué pasó es como mismo que ahora me puse a sacar cosas de ahí que uno va metiendo y empecé a sacar todo esto y nos pasó y ahora no tengo, no tengo ero el otro día me pasó que sonaba la alarma del jardín, después sonaba de nuevo y traté de comunicarme con la directora y después me dijo que puede que haya pasado un gato algo porque si la alarma suena... si suena así como treinta segundos, un minuto es porque no se activó, no quedo nada, no se metieron ni nada de ese tipo. Pero si ya no para es porque dejaron no se po' quebraron una ventana o pasó algo ahí, me dijo y yo ahí ya tengo el cuadrante, ya le dije yo, yo creo que

también lo tengo y pa' variar después lo vine a ver y no lo tengo. Pero... no pero es lo mismo que en el Facebook de repente... por ejemplo ahora tengo el del lipigas antes no lo tenía, pero si tu preguntai' en el comité o al vecino quien tiene el número de teléfono de algún gas y pum te lo colocan así cachai' o en el mismo wathsapp los colocamos.

Eh... no sé qué tanta veces, pero por ejemplo ese día que llamé a la tía, la tía llamó y andaban dos, un furgón y dos... dos motos. Y las veces que hemos tenido nosotros problemas han venido.

Es que no se tan... no, o sea viéndolo en general también po' los carabineros también nos meten a todos en el mismo saco. Yo también tengo tíos, tengo amigos que son excelente carabinero pero... yo creo que está bien lo que hacen, está bien si... o sea yo no he tenido problemas en llamar y que me ha pasado que no han venido... es que nunca me ha pasado eso pero de los problemas que ha pasado acá o casas así, han venido carabineros, han llegado. También que llegan y nos dicen que tengan cuidado o de repente también una vez hubo un gallo o sea un carabinero que justo nos mostró una foto y justo había por frutillar, por belloto norte que se estaban metiendo entonces de repente miraba y realmente el cabro como que estaba utilizando, no sabíamos pero andaban con fotos por eso te digo algo personal. Pero que yo te diga sabe que yo lo llame me paso esto y no llegaron, no puedo decir porque gracias a dios nunca me ha pasado.

**5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

Eh... es que como o sea es que ahora uno lo ve de otra forma po' por ser mamá. No me gustaría que en una de esa plaza estuvieran por ejemplo la de trece años y que al lado en una banca estuvieran fumando yerba o estuvieran haciendo otra cosa... o tomándose... por ejemplo yo igual comparto yo también me tomo un trago con mi marido, pero yo no estoy compartiendo ahí, ella está durmiendo (aludiendo a su hija menor) y ella está en su pieza o esta donde sus amigas (aludiendo a su hija mayor) ella tampoco puede estar sentada allá al lado mío y compartiendo y cosas así, me entiende y en estos momentos como está la juventud, está más em... no sé si más curiosa o adelantada no se po', por ejemplo tú de repente no se a los diez u once años tu estabai' jugando a las muñecas y veí' ahora. Las cabras están ahora que son ahora como unas modelos, que tienen físico y miles de cuestiones, yo creo que no a mí no... por ejemplo a mí no me gustaría que... por ejemplo ahí está la plaza y que alguien estuviera fumándose... un pito o algo no, no me gusta eso, encuentro que no. Ah no, no sé, no sé. No he visto.

Eh no... lo que si hay mucha gente que por ejemplo mi mama que tiene una tía y hay gente también que tiene sus plantas de marihuana, pero es por parte medicinal también po' se hacen sus agüitas, que me han dicho de repente o yo tengo, que salieron unas hojitas. Sé que también hay gente que aquí tiene plantas pero es por la parte que yo sé que es de medicina. Pero así que yo diga que vendan drogas o que vendan cosas así no po'. Así que yo diga que vendan drogas o que vendan cosas así no po'.

**6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Eh... les fal...yo creo que es que al principio como que empezó todo, todo en bruto teni' que pensar que todo es bruto, no había tantas cosas. Ahora si uno sí, me pongo a ver los vecinos que empezaron a plantar que tienen pucha no se po' como huertos, tienen rosas, los juegos que igual se están deteriorando o los niños que de repente pucha no sé, lo hicieron tira. Ahora están pintando la cancha y están haciendo un mural, el otro día acá hicieron un mural en la parte de club deportivo, acá está haciendo de la asociación después a lo mejor pucha se pueden ganar, pueden ganarse un proyecto para... pa' los juegos, nunca... pucha poner esos juegos de plástico esos que son grandes no sé, que tengan refalin'.

Entonces a mi igual me gustaría otro tipo de juegos, eh a lo mejor más colores, más áreas o sea de repente en el verano así... igual han regalado vienen no sé si de la muni' o de repente la sra. María trae no se concejales han... han venido a regalar tipos de árboles pero por ejemplo yo en estos momentos si voy a recibir un árbol adónde lo voy a dejar po' entonces como... claro tendría que ponerlo como en ciertos sectores pa' allá tendría no se igual... hay gente que está más cerca de ciertas partes y lo pueden plantar bien pero como que falta, yo creo que un par de años más los vecinos que empezaron a plantar que tienen pucha no se po' como huertos, tienen rosas

Bueno pasa mucho acá por ejemplo en la cancha los niños cuando comen cosas de repente las tiran al suelo ya. Siempre hay un vecino que va a recoger siempre hay uno que tiene la buena voluntad, pero también hay otros a los que le da lo mismo y no le importa. A veces también hay basura porque cuando pasa la basura, la gente saca sus tarros o bolsas el día anterior al que pasa, entonces los perros que están sueltos hacen tira la basura y se le pide a los vecinos que saquen el tarro o la basura el mismo día que pasa el camión.

Para yo ir, no nada, lo único que la sede, la sede también se trata de hacer un calendario porque esta del adulto mayor, eh... club deportivo, la asociación para arrendar la sede para un cumpleaños y también respetarla en el sentido que si vai' arrendar teni' que dejar todo limpio y todo eso, pero cuando las veces que he pedido al sede no he tenido problemas, eh... cuando estado en la cancha entre comillas ha sido por la chica pero un rato, ya después se acercan los niños a jugar a la pelota me corro, ando por acá. También po' los autos no pueden andar aquí como autopista si saben que andan los perros.

**7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

No, aparte que no se puede. No... está bien, está grande, está bien aparte como hay tres dormitorios yo me operé porque no quiero más hijos así que estamos bien, estamos bien los cuatro (risas). Sí, sí. No.

**8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Eh... si lo que pasa es que al cerrar esto quedó como condominio y en al principio bueno como que igual te hacen una un... como se le puede llamar inventario algo de tantos autos que habían, al principio obvio que eran... no se po' habían como cincuenta, como cuarenta autos y después empezó a sumarse todo. Después nosotros pedimos acá, hicimos una asamblea y pedimos a los representantes de cada block si podíamos nosotros trabajar una plata, invertir y hacer estacionamientos que hicimos acá, en la parte de acá abajito, después se va a dar cuenta y nos autorizaron que sí, así que vendimos sushi, papas fritas estuvimos como dos años trabajando y pavimentamos todo debajo de la escala todo está pavimentado, las huellas de los autos que son ocho, ocho estacionamientos y abajo los que quisieron... gravilla pavimentaron pal' lado de acá otros pa' delante, después yo te muestro cada uno hizo después lo que sobre eso si po' de los materiales que pudimos hacer y todo. Y salió bien, bien pero entonces igual tenemos entre comillas yo bajo y está el auto cachai', si po' pero si por ejemplo viene un vecino y se pone ahí yo no le puedo reclamar porque esto es... si po' pero a ver como lo podemos decir es respe... me respetan por el tiempo que llevamos y el tiempo que se ha estacionado mi marido ahí que de nosotros que llegamos que tenemos auto y después como hicimos ese proyecto m... no, nadie se estaciona po'. Nosotros hemos salido bueno de familia eh... al lado de este departamento al lado de aquí nomas el de la Estefi, el mío, la Vale... tres... quién más si de las tres y los tres que tenemos auto aquí salimos una vez de vacaciones una semana y nadie nos ocupó el estacionamiento. Aunque tú de repente veiai' todas las filas llenas o de repente la calle... como por eso te digo respetan en ese sentido pero por equis motivo viene un vecino y llega y se estaciona yo no podría decir, no podría pero... no sabí' como lo va a tomar porque

me van a decir... me pueden decir muchas cosas pero por eso te digo que yo, que tú o coloques o que yo te diga que no cada uno tiene su departa... su estacionamiento acá... no.

Sí, igual me gustaría cierto sector pal' lado de allá que es como un pedazo de... como cancha no sé qué es pura tierra y allá es un barrial ese barro así como demasiado, que transitas tú, que de repente la hemos pensado en hacer ciertas cosas también pero... todo esto tu sabes que es plata... pero a lo mejor se puede postular, se puede hacer un camino pa' allá, porque si se meten los autos para allá dónde se estacionan allá quedan metidos, claro imagínate y ahí tenemos el acceso a no ser que te des ciertas vueltas para llegar a la parte peatonal por atrás para la sede. Típico que si voy a, hacen una no sé, hacen una reunión yo voy derecho entonces está todo el barrial, entonces igual hay que mejor ser, igual en ese sentido hacer algo ahí, se podría mejorar. Pero lo demás pavimentado normal hasta arriba.

Sí, es que quién no quisiera tener un portón eléctrico, todos queremos pero las lucas faltan, pero... parte peatonal tienes... pucha yo he entrado por el portón al lado hay una puerta chica que hay una, dos, tres, cuatro son en total cinco puertas de peatón chicas, más el portón, tení' si yo me voy derecho pa' allá puedo salir por allá, puedo salir por acá, puedo salir por acá... si no encuentro que sea... y los autos que entran por ahí... por eso te digo quien no quisiera tener un... gracias a dios nunca ha pasado un portonazo, nada de eso menosmal.

**9. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolizen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

Si po', es que lo que pasa que este es un... una comunidad indígena, que tengan Aymara de too' Mapuche y todo, nosotros a nosotros nos llaman los chilenos po' entonces hay un porcentaje de chilenos que estamos nosotros acá viviendo. Pero eh... ah... yo lo veo por la parte personal mía eh yo sabía a lo que venía todo el atao' y... es respetable eh tratado de, no te digo que me voy a poner una vestimenta, que de repente no tengo tiempo de clases, hacen clases de mapudungun too' el atao', por ejemplo ahora que están haciendo su muro acá, por ejemplo ayer mi hija la chiquitita pa' entretenerla, la mande con un pincel y fue po' a pintar y le pasaron una brocha y estuvo pintando me entiende cosas así po'. De repente trato de si hay cooperación si hay, si necesitan algo uno coopera, pero no... yo respeto todo acá no tengo ningún problema.

Si, por ejemplo la sede es una Ruka, la forma de la Ruka ya, la entrada pal lado de acá están las banderas nosotros acá también pusimos acá, después te muestro la cajita tenemos ahora para septiembre, se coloca la bandera chilena y la de los mapuches, porque también aquí en el condomi... en nuestro block hay el Fabri es de ascendencia indígena, el Andrés de abajo, acá abajo bueno la tía Tere, la señora Sonia son como cuatro, estamos como cuatro y cuatro chilenos entonces... pero nosotros quisimos hacer eso. También po' cuando nos sobraron esas lucas compramos las banderas e hicimos todo eso.

Eh... yo creo que estamos recie... o sea ya la forma de los departamentos porque si tú los ves no están todos así derechos así, es según la entrá' de luz siempre tenemos luz por la parte de acá en las mañanas y por la tarde, pero atrás el sol, siempre con hartas ventanas pa' que entre la luz y todo. Eh... la forma de los que son departamento duplo pero la forma que tiene el primero y segundo porque pueden haber, no sé si hay en otro... otro lao' así, pero si como son el modelo o cómo están los blocks que eso sé. La Ruka, la sede que es la forma de una Ruka, lo mismo los muros que están haciendo los murales, las banderas que hicieron que son... ta' la Aymara m... ya ni me acuerdo, la Mapuche, la chilena, Diaguita y creo que me... hay una más no me acuerdo cual, son cinco o cuatro las que están ahí. Entonces ahí si reflejan. No, yo no, al menos personalmente no.

**10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para**

**coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Incendio, vinieron los bomberos hicieron una... también se comprometieron, vinieron los bomberos hacer unas charlas. Un vecino también hizo una pega de bueno cobró, pero hizo un trabajo de en el asunto de las mangueras de las que están ahí en la este, em... y de robo por eso te digo po' es como ser un poquito a ver cómo explicarte, no es que yo voy a estar pendiente por ejemplo de lo... por ejemplo están las niñas acá y la chica no ha llegado entonces ya mi vecino me avisó po', yo llegue y abrí la puerta, tengo esa es la confianza de... están las llaves puestas po', entonces yo Marti llegó tu hermana no me die tía, ya obvio que si está el marido está o está la Vale mi amiga no voy a... golpeo po' pero si están las niñas es porque tengo y me dicen Susana. Pero si yo estoy aquí conversando contigo y veo que llega y pasa un gallo s como pucha me voy a quedar aquí o voy a ver si están las niñas solas. Es como, no es por meterse y estar mirando quien entra y quién no pero es algo así. Yo por ejemplo aquí de cuidado, le puse una chapa más arriba puse yo defensas acá, una vez me quede yo encerrada ahí porque tuve problemas con la chapa y tuve que destornillar entonces igual, pero... de robo... es que lamentablemente el que quiere robar, va a robar... se va a meter hasta, como se dice como araña no sé pero por eso... tratamos en ese sentido, o el pito que te digo yo. Que el pito ese fue pero muy de moda cuando al principio no teníamos esta cuestión de mucho internet ni nada de eso, con el pito salían todos po' a todos los hombres los veíay', cada uno tenía como tipo un fierro un palo que salía todo que andaban, cahaí' entonces igual era... y salíamos todos po' como andabai' con tu pijama, en el invierno con pantalones de polar no se po' como andabai' saliai' po' cachay. Ahora gracias a dios no se ha visto tanto robo, no tanto así. Aunque igual estoy pendiente por ejemplo si yo veo afuera y veo que alguien saltó la reja, es que se dieron dos opciones po' que vaya yo y mi marido a preguntarle o mirar de cerca si es un vecino que se quedó afuera y no tenía llaves y llegó y salto o a lo mejor que...

Bueno po' ahora tenemos esas mangueras para cualquier cosa, vinieron los bomberos acá y enseñaron como se usan y si pasa algo los vecinos o... uno va y las activa y... los temblores como que cada uno ve eso nomás o se trata de calmar como puede. El Facebook, y el wassap más que nada.

No... en lo personal no pero hay cosas que a veces te van a molestar de los vecinos como eso de la basura o lo otro. A ver como que falta que algunos sea o estén... eh... colaboren más como de ciertas cosas de acá. Pero no he tenido problemas con ninguno.

 **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

No tengo mayor información de cómo están ahora si es lo mismo... sé qué, sé qué subieron más el, se el asunto del puntaje de todo eso, también sé que hay que tener más lucas porque nosotros pusimos un... muy poca plata, nosotros colocamos doscientos cincuenta si es que no me equivoco y ahora creo que son como seiscientos, setecientos No sé si también antes no habían muchas construcciones de casa, ahora sé que en la mayoría es puro departamento que tampoco no estoy bien informada porque yo tengo lo mío entonces no me meto mucho en ese sentido. Pero se no sé si a lo mejor con estos requisitos que hay más... puede que a lo mejor vengan otro tipo de terminaciones, no sé. A lo mejor tienen mala de una constructora como buena suerte, no sé.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

Yo siento que es positiva la forma de difusión tanto en las municipalidades, están por ejemplo si tú te acercas a vivienda, hay una chica que te va atender y te va a dar información, lo mismo pasa con las redes sociales o en internet puedes buscar información, frente a eso no hay como ninguna dificultad.

### Entrevista Número Diez

#### **+ Preguntas de identificación:**

1. **Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su oficio o profesión?**

Manuel Colliguan. 78. Casado. Yo eh... panificador.

#### **+ Preguntas de Introducción:**

2. **A partir de su experiencia ¿Cuándo fue la primera vez que escucho sobre los programas del ministerio de vivienda y urbanismo? ¿Qué opina sobre la ayuda económica que entrega el MINVU para poder tener una casa propia? ¿Qué significa para usted haber conseguido su casa con la ayuda de un subsidio del MINVU?**

Ah eso si que... no se acuerda porque él, el que venía acá a... ver la esta a las reuniones que le llamaban, el venía siempre po' ya no po', ya no existía eso. Él siempre venía con su yerno. Tengo la memoria mala ya.

Bueno ahí yo lo encuentro bueno po', no hay nada que decir que hay algo malo nada, está bien todo.

Bueno yo bastante bien, estoy totalmente agradecido de eso porque no pensé nunca que iba a tener casa, esto mire esta firme muy buena la casa, nada que decir yo creo que es una de las mejores que hay por aquí, ésta según comentaban que lo... esto cuando se llama instructores que esta era la mejor de aquí, es la más difícil para hacerlo ellos cortaron mucho pa' como se llama pa' hacer todo eso.... La casa está totalmente buena, no hay nada que decir, muy buena la casa.

3. **A partir de su experiencia. ¿En qué situación se encontraba viviendo antes de recibir su casa? ¿Qué recuerdos tiene al momento de haber recibido su casa propia? ¿De qué forma han mejorado sus oportunidades sociales, laborales o individuales al haber recibido su casa propia? ¿Qué opina Ud. sobre su casa nueva?**

Bueno estábamos arrendando, en Valparaíso. Arrendábamos allá en Valparaíso, en colón vivíamos nosotros. Claro que si po' contento y soñaba tener casa pero no lo podía conseguir aun cuando terminaron las casas, yo seguía soñando que teníamos que... eh... una casa, iba a ver una casa en mi sueño, estaba medio construido, íbamos a ver todo hechos nunca no las entregaron a la larga así sin tener los mejores sueños recibimos la casa po'.

Si bastante que si po' porque eh... estamos ahorrando para... en vez de pagar el arriendo, bastante bien... en esta casa no pagamos nada, nada, nada, lo básico nomás po' la luz, el agua, eso. Bueno que cree que puedo opinar nomás... no tengo palabras como me siento eh... feliz nomás por la casa, ser dueño de casa.

4. **Según su opinión ¿De qué forma su casa cumple con las expectativas que usted tenía? ¿De qué forma considera que su casa se acomoda a su estilo de vida personal y/o familiar?**

Sí, por ejemplo que está... que estamos más cómodos, eh... tenemos... estamos bien a como estábamos allá en Valparaíso, no tengo na' que decir, estamos bien, tranquilos, tenemos su buen baño, su buena cocina, sus buenos dormitorios... sus buenos... su buen baño, no tenemos na' que decir. Allá incluso estábamos peligrando porque ya era mucho, muy antiguá' y estaba trizá, en cualquier momento con un temblor fuerte podía caer la esta, así que aquí. Si po' entrábamos al baño y teníamos que estar así bañándono y mirando de que no se fuera a caer el mueble po'. Cuando temblaba así caían a veces pedazos de ladrillos y la separación del baño a la cocina un muro así estaban sueltas enteras y yo lo tenía agarrado del otro lado, si al momento también podía caerse el palo entre medio de la cabeza de uno así que teníamos la embarrada. No pero gracias a dios estamos bien, estamos agradecidos.

Sí, si.

✚ **Objetivo Específico Uno: Identificar las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su habitabilidad y privacidad que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Actualmente su casa cuenta con un servicio eléctrico tanto en el interior como exterior? ¿Qué opina usted del servicio eléctrico en su casa? ¿Dispone de suficiente luz artificial y enchufes para las actividades que hace en su casa? ¿Ha visto algún problema en el sistema eléctrico?**

Si. Aquí afuerita tenemos el farol aquí afuerita, si y ahí está la cosa para cuando se corta la luz y todo eso. Bueno, muy bueno. Sí, tenemos... tenemos por ejemplo un enchufe, otro enchufe allá, así otro enchufe detrás de la tele. Hay enchufes, esa y esa por ejemplo no las ocupamos vemos tele nomas.

No, nada. Usamos alargador allá arriba nomás en la tele tenemos los enchufes ahí mismo, eso sí tenemos un alargador tenemos de este mismo aquí no sé cómo se llaman en las casas pero para el enchufe de la tele y del reloj las patillas, claro y yo tengo un enchufe aquí pa' cuando plancho pongo un enchufe ahí porque la... por donde la plancha no me alcanza pa' planchar, nada más.

2. **En su opinión. ¿Cómo describiría su cocina? ¿Con qué frecuencia usted realiza el aseo en la cocina? Según su opinión ¿la cocina tiene los materiales necesarios para su uso diario? ¿Ha presenciado algún problema para usar el espacio dónde está su cocina?**

Como usted la ve desordená'. Todos los días po'. Si. Ese que está ahí (aludiendo al lava plato) me lo regaló mi hija, teníamos uno chiquitito pero mi hija me lo sacó y me regaló ese grande. No, porque estamos los dos nomá' po'.

3. **A partir de su experiencia. ¿Considera que su casa tiene una buena defensa de las temperaturas bajas y/o el frío? ¿Le han salido hongos en algún espacio de su casa? ¿Su casa tiene goteras durante las lluvias? ¿Ha visto algún problema en su casa durante el invierno o el verano?**

Eh... bueno por ahí sí que mi casa es un poco húmeda aquí, crea hongos pero en el verano oh nosotros tuvimos que gastar, cambiar, teníamos unos colchones tipos ese, los teníamos aquí y después bueno estaba todo como... estaba con hongos, claro por la humedad. Las ventanas las tuvimos que cambiar también, teníamos puesto una cosita así y la tuvimos que cambiar porque estaba llena de hongos, las ventanas... como se llama el aluminio lavarlos porque estaba lleno de eso. Así que se llenó de hongos eso es lo único. No tenemos frío porque eso (aludiendo a una estufa) lo regaló mi hija, pero teníamos una estufa y resulta que un día se explotó la cuestión porque el tubo venía malo y él se accidentó y estuvimos buen tiempo sin... sin estufa y... después mi hija dijo pucha está pasando frío, yo les voy a mandar una estufa, mi hija me lo, me mando esa estufa. Allá arriba tenemos una estufa eléctrica, pero calienta la pura las piezas más chicas nomás po'; aquí no po', aquí no calienta porque es muy grande la grande.

Tenían pero la arreglaron, vinieron arreglar por ejemplo aquí está una cornisa aquí en la ventana entonces ahí filtraba el agua por aquí, y aquí tiene bastante salida pa' afuera, eso se arregló. Aquí la constructora vinieron a... arreglar eso, lo único que allá arriba en la canaleta la lata que se une, se soltó entonces las veces que llueve cae el agua aquí acá afuera y es resbaloso, se llueve los azulejos y hay que andar con mucho cuidado, eso nomás pero nada más.

4. **En base a su experiencia. ¿Existe en su casa agua potable? ¿Cómo describiría la calidad del agua que tiene en su casa? ¿Qué usos le da al agua normalmente? ¿Ha tenido algún problema con el servicio de agua?**

Sí. Bien, si, no hay na' que decir. Eh... pa' cocinar, pa' todo, pa' bañarse, pal' baño y todo. Si pero es cuando a la gente de otros lados se le rompe la cañería, ahí quedamos sin agua nosotros pero eh a veces las cañerías la de abajo cortan el agua y quedamos sin agua todos po', claro sin agua. Ha pasado como tres veces al año, de los años que llevamos como tres años aquí ya, algunas veces nos han cortado el agua po'.

5. **Según su opinión ¿Su casa tiene alcantarillado u otro servicio de eliminación de desechos? ¿Ha notado malos olores principalmente en el baño o la cocina de su casa? ¿Cómo es el servicio de basura en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con el alcantarillado o con la basura en su casa?**

La alcantarilla está allá... como se llama... la cámara está allá afuera. No. Si aquí es impecable. Sí, viene el día miércoles y sábado. A veces fallan de repente por panas del... camión así paro municipal, pero avisa que están en paro y que no van a venir los camiones de la basura, pero de repente no es tan seguido tampoco. No, nada.

6. **A partir de su experiencia. ¿Considera usted que puede hacer cambios en su casa sin problemas? ¿Qué opina sobre el aspecto que tiene su casa en la actualidad, en comparación a como la recibió? ¿Ha pintado las paredes de su casa o la ha decorado a su gusto? ¿Ha tenido algún problema para cambiar el aspecto su casa?**

Podríamos hacer cambios siempre y cuando... entreguen la escritura, si yo creo que sí, pero mientras que no tengamos la escritura no podemos hacer nada. Resulta que nosotros aquí pa' que no entregaran la escritura teníamos que... pagar cincuenta y... algo más de cincuenta por persona entonces la presidenta hizo un... un cómo se llama un acuerdo con la no sé cómo se llama... sirvió entonces nosotros si pagamos las ciento cincuenta viviendas que hay acá, si pagamos todo, nos devuelven treinta mil pesos. Resulta que nosotros pagamos y otros no quieren pagar entonces eso lo tiene... ahí, porque razón, porque aquí la cosa es... como se llama, no yo soy bien eh... no sé cómo decir la palabra pero yo soy bien franco pa' decir las cosas, no ando con tapujos ni por nada por el estilo. Aquí ha llegado mucha gente así, entonces aquí hay gente que no... no han pagado y cuando reciban los títulos se van a caer igual entonces aquí hay gente que sale a reclamar por las casas y... cierto se ven que andan arreglando las casas por qué, porque después las van arrendar, claro las van arrendar entonces necesitan... quizás con quien nos vamos a encontrar porque hay gente. Por ejemplo allá a la... la entré de la este arreglaron una casa, ahí yo no es por ser mentirosa ni na', yo vi como en dos o tres oportunidades vi a unas personas vi, no es discriminando a nadie ni ninguna cuestión, vi a dos personas haitianas y esa gente no aparece po'. Claro es que lo que pasa es que tienen casa, este es para los que no tienen casa los que más han llegado, era para eso pero a gente se metieron, teniendo casa se metieron esperando el momento cuando llegue cinco años pa' venderlo o pa' arrendarlo. Mira si en la noche aquí de arriba una... una montonera de auto, bueno cada uno puede tener su auto pero no sé, si uno a veces la gente estará arrendando aquí pa' cuidar los autos, no tengo idea, pero eso es extraño resulta que si esta gente, esta vivienda era pa' la gente que no tenía casas, se llena de auto para allá. Desde allá de la puerta se llena de autos y de aonde' sale tanto vehículo, camionetas cuatro por cuatro. Si tiene plata por lo menos déjenle el lugar a las personas que no tienen.

Eh... si po' estaba horrible pero ahora no po', ahora huele. Yo me iba a quedar allá en Valparaíso la cosa era cambiarnos.

M... la, la... pintura esta igual cuando... vinieron mi viejo con mi hijo a pintar, nosotros pintamos si ladrillo rojo, es rojo este po'. Nosotros lo pintamos de color. Si lo habíamos... como se llama... faltan muchos detalles todavía, nosotros nos entregaron en bruto esta casa todo, no nosotros colocamos por ejemplo esto y terminaron de colocar la... que falta una que otra muralla ahí. No, porque él con mi hijo lo hacen.

7. **Según su opinión. ¿Se siente cómodo/a cuando llega a su casa? ¿Cómo explicaría el ambiente que tiene dentro de su casa? Al momento de dormir ¿Su casa le permite descansar de forma tranquila y sin ruidos molestos? ¿Ha tenido algún problema para sentirse tranquilo/a en su casa?**

Sí, yo ya no estoy trabajando ya así que salgo un ratito por ahí después de almuerzo, es totalmente agradable estar aquí. Bien, si bien. Mira aquí no se fuma, no se toma, no se pelea, no se hablan los garabatos, nada, no.

Sí. Ruidos acá adentro no y al lado por ahí sí porque ahí los dueños de esta casa hacen fiesta pero hasta las cuatro de la mañana, no... si no hacen fiesta para ellos, hacen fiesta para todos y han reclamado y no sé si han dado quejas eh... ponen la música tan fuerte y... vayan a decirle algo porque lo elevan a garabato, a mi hija la empapelaron pero vieras tú las cosas que le gritaron a mi hija cuando fue a decirle de la música, mi hija fue en buena onda. Nosotros somos personas mira, no es porque nosotros nos tiremos las rosas, nosotros no andamos con... garabato, no excepto con la buena eh... como se llama eh... decirle que con esa gente no se puede hablar, no. A mi hija la empapelaron con las cosas que le dijeron, a veces le han llamado a los carabineros pero no sé qué pasó. Son gente que para que vamos a estar con cosas, son gente que no saben vivir, no saben convivir, piensan que ellos están en una población, en una toma, no esto aquí es una... comunidad que tenemos que estar todos... como se llama eh... buena onda me entiende usted, pero no que garabatera. Yo gracias a dios me siento tan contenta pero tan contenta que aquí alrededor de nosotros, no tenemos ni un problema con los vecinos. No pá allá tienen la música muy fuerte así que cuando estamos en casa... no y ponen el equipo al ladito afuera claro entonces llega todo el ruido de allá, no sé si tiene reclamos. Eso nomás es allá pero igual tu sabes que el silencio de la noche nos acopla más la bulla y eso nomas.

8. **¿Cuál es su opinión sobre las comunidades que pasan a llevar las privacidades las personas, con música fuerte, golpes de puertas, etc.? Según su opinión ¿De qué forma su casa permite una separación entre el modo de vida suyo con el de su vecino/a? ¿Ha tenido problemas con ruidos molestos de la comunidad que alteren su calma?**


No porque nosotros pasamos aquí... como te vuelvo a repetir nosotros no hemos tenido problemas con los vecinos y mi hija que vive al lado, mi hija vive aquí al lado con su esposo, tiene a sus niñas, los dos trabajan así que no están ellos. Separación, lo que está ahí es la separación pero no... está bien acá. Si, si, si.

9. **¿Cuál es su opinión sobre los espacios personales que tienen los individuos dentro de una casa? ¿En qué espacio de su casa puede estar un tiempo a solas? ¿Ha tenido problemas para conseguir su espacio personal en su casa?**

Si po' que son buenos y que... hay que respetar noma' po'... si aquí está mi nieta y mi hijo y nosotros los patrones, nada más. Bueno acá en mi cama. Cuando le pego, lo reto lo mando pa' arriba. No, no para nada.

10. **En su opinión ¿Cree usted que las familias necesitan un espacio en la casa para tener conductas que no se pueden expresar en público? ¿De qué forma su casa le permite la expresión de sentimientos personales hacia su familia? ¿Ha tenido problemas para expresarse libremente en las relaciones que tiene dentro de su hogar?**

Sí está bien... pero... no si al final nosotros no discutimos, no aquí no. A ver aquí yo te puedo explicar la forma como lo hacemos, por ejemplo le digo a mi viejo oye le digo yo sabí' que yo quiero que venga mi hija mañana le digo y... si me dice. Oye sabí' que yo quiero esto o lo otro pa' las chiquillas, sí; y así estamos en acuerdo los dos. Cualquier cosa estamos de acuerdo, hay una buena comunicación. No, no, no, nada.

 **Objetivo Específico Dos: Describir las percepciones sobre satisfacción residencial de vivienda desde su entorno considerando el barrio y la seguridad, que posee la comunidad Cuno Kaweskar de Villa Alemana.**

1. **A partir de su experiencia. ¿Cómo describiría la iluminación que existe en su comunidad? ¿Qué opina sobre la iluminación de las calles en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con la iluminación en su comunidad, como sectores sin iluminar, postes de luz en mal estado, etc?**

Si... está o sea falta algo pero está por terminar ya 'porque ya hemos hecho esta... reunión para... no esta... los presupuestos están hechos, ya los tenemos ganados y ahora van a venir a terminar porque en algunas partes faltan luces donde está oscuro, aquí. Eso lo vamos a solucionar luego... ya el

presupuesto está ganado ya así que eso le falta un poquito pero ya vamos a estar... con harta luce, iluminaditos. Bien, se ha mejorado porque antes estaba peor sí. Afuera si hay partes oscuras pero... no porque como somos los dos solos.

**2. ¿Cuál es su opinión sobre los sitios eriazos? ¿Su comunidad se encuentra cercana a terrenos abandonados? ¿Su comunidad ha tenido problemas como robos, violaciones, etc. que se producen en terrenos abandonados?**

Son malos po'... están solo y hay gente mala ahí... No, aquí pasa más limpio, si nosotros no hemos visto nada de eso. Aquí por ejemplo no, por este lado no totalmente, pero para allá (aludiendo a los blocks situados en la parte de debajo de la comunidad) creo que sí, dicen no se po'. A veces se ha escuchado decir abajo eso de allá pero aquí nosotros no. Somos vecino, nos cuidamos unos a otros y... no, somos buenos vecinos y esto... es lo mejor que me pudo haber pasado a mí por los vecinos, yo creo que los mejores vecinos este son los de aquí, son buena persona.

**3. A partir de su experiencia. ¿Actualmente en su comunidad hay junta de vecinos? ¿De qué manera sus vecinos se organizan para protegerse? ¿Qué opina sobre las acciones que hace la junta de vecinos en su comunidad? ¿Ha tenido problemas con la organización de sus vecinos al momento de situaciones riesgosas?**

Sí. Eh... a ver aquí me pillaste porque aquí... lo que yo menos asisto en la... como se llama la junta de vecinos así que no... no... la junta de vecinos a veces... que yo vaya a una reunión y cuenta como están las cosas, eso es nomás, lo vemos por wassap por eso nomás me entiende. Sí, yo creo que si buena porque malo no va a ser... las cosas cuando quiere... la junta de vecinos siempre está tratando de hacer lo mejor

No, si aquí nos ayudamos... aquí no pasa na', aquí robos no hay aquí mire esta bicicleta que estaba allá fuera por ahí, hay una bicicleta... pasan afuera día y noche, no hay... incluso ahí a la vueltecita pasa están la bicicletas botas ahí al lado, unos niños la dejaron botaos ahí, ahí están. No pasa na'... y a veces como andan los perros por aquí.

**4. A partir de su experiencia. ¿Tiene información sobre números de emergencia o plan cuadrante? ¿Cuál es la frecuencia con la que pasan normalmente los carabineros por su comunidad? ¿Qué opina sobre la protección que entrega carabineros frente a robos, violencia, etc.? ¿Ha tenido que llamar alguna vez a carabineros para sentirse más seguro/a?**

Eh... si, si por ejemplo el de bomberos, el de carabineros, el de la PDI y el de la ambulancia, los cuatro. Mira resulta que nosotros tenemos un familiar que es carabinero pero él no está aquí po' está lejos, pero igual cualquier cosa nosotros lo llamamos y él nos da la... como se llama nos... orienta eso.

Sí, si pasan. No eso sí que no lo vemos cuando pasan porque yo por ejemplo no salgo, de repente vez en cuando, de repente. Pero es que nosotros nunca podemos... quizás nosotros estamos aquí y los carabineros están pasando, cuantas veces pueden pasar, no lo vemos. Pero de repente cuando salimos... pero de que pasan, pasan pero eso no sabemos cuántas veces pasan.

Yo los carabineros creo que... están muy bien los que... el servicio que tienen los carabineros, muy bueno, son eficientes. M... no, ninguno lo ha llamado nunca a los carabineros. Los otros vecinos si los llaman porque están más cerca de la puerta y todo eso cuando pasa cualquier cosa, nosotros no porque como estamos más acá. Eh... los vecinos de mi yerno si han llamado, los vecinos de mi yerno han llamado.

**5. Según su opinión ¿Qué opina sobre las personas que consumen drogas en público? En su comunidad o cerca de ella ¿Existen personas que consuman drogas en público? ¿Ha visto personas que vendan drogas cerca de su comunidad? ¿Ha tenido problemas con personas que consumen y/o venden drogas cerca de su casa?**

No, ahí sí que nosotros no estamos... mira aquí dicen que... aquí dicen que personas que sí... yo no puedo decirle a usted mira la fulana de tal eso no, no lo puedo decir, pero yo... yo lo he escuchado ya. Pero dicen que sí que hay, no sé, que le han pedio... que le han pedio la casa no sé una cosa así pero ahora ya... ya no me meto yo. Esas cosas se ven en todas partes, conversaciones... nosotros a veces conversaciones... en unas ocasiones hemos conversado por ahí que en esas parte de allá abajo es aonde'... tiene que haber por ahí unas partes también... lo que hablan pero nunca hemos visto nosotros. No, nosotros nunca hemos visto, son conversaciones.

No po' no tenemos idea. No, tampoco. No nosotros no vemos esa... ese tipo de cosas fíjate.

- 6. ¿Cuál es su opinión de espacios públicos en su comunidad? ¿Existen áreas verdes en su comunidad? ¿Existe acumulación de basura en las calles y/o veredas en su comunidad? ¿Ha tenido algún problema para acceder a plazas, áreas verdes, centros de juntas de vecinos, entre otros?**

Ninguno po' porque aquí pasan todos por ahí... a ver allá arriba también tiene la misma... la misma casa. Aquí en todas partes en cualquier parte que pasa no nos afecta a nosotros, para eso están hechos pa' pasar en estos. Aquí no hay plaza po', aquí hay una está de juego de los niños que están más botao' que... ma' abandonao' que... no le voy a decir na' mejor. No. No, no, no. Eso sí que no, no.

- 7. A partir de su experiencia. ¿Ha realizado algún tipo de ampliación en su casa? ¿Qué opina sobre el tamaño de su casa? ¿Se siente cómodo/a con el tamaño de su casa? ¿Ha tenido algún problema con el tamaño de su casa?**

Todavía no, la casa está igual como la entregaron nomás. No hemos tenido ampliación yo no sé si se puede o no se puede, así que no... parece que tenemos que conformarnos con lo que tenemos nomás no se puede hacer ampliaciones. No, es que la ampliación se puede hacer siempre y cuando se tenga la escritura porque ahí ya tu vienes siendo y el dueño y tú puedes hacer lo que a ti se te... plazca con la casa.

Si... yo creo que está bien. La mayoría de la gente quizás compro por tener no que fueran tipo blocks por lo que supe, sino que ellos querían tener casas pareadas pero sin segundo piso o un poco más que la casa fueran un poco más amplias ya. Aquí que es lo que pasó que... más por nuestro lado muchas cosas tuvieron que quedarse en Valparaíso y ahora nos tenemos que deshacer de algunas cosas si o si aunque uno no quiera porque las casas no son muy amplias y las cosas que tenemos ocupan mucho espacio, entonces las cosas por decir, las cosas que ya producen un peso muerto, tenemos que con el dolor de nuestros corazones, deshacerlas. Eh... pero lo óptimo eso sí, pero el sueño sería que hubiese sido un poco más amplia la casa, la mayoría de la gente yo creo que hubiese opinado lo mismo porque eh... en la construcción había unas casa que tenían la cocina un poco más amplia que sobresalen hacia allá, entonces hay unas casas que están un poco corto... entonces chuta porque me tocó a mí con la cocina más corta, cuando el vecino tiene la cocina más amplia... si hay diferencias en ese... Yo me siento cómodo o sea con mi pieza estoy bien y la encuentro bien acogedora, pero si fuera un poco más amplia... cumple con las condiciones que de la cual uno necesita estar como se llama protegido o no pasar frío... pero cumple las condiciones. Sí. No.

- 8. A partir de su experiencia. ¿Su vivienda tiene un espacio para estacionamiento? ¿Las calles en su comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Qué opina sobre el acceso que tienen los autos y peatones a su comunidad? ¿Ha tenido algún problema con el ingreso o salida de la comunidad en auto?**

Sí, si hay estacionamiento están abajo, pero el auto lo ponemos ahí nomás. Sí, si están todas pavimentadas.

Los accesos están bien eh... solamente que... el problema ocurre por el problema de la reja y que al ser eh... dejar las personas dicha reja abierta, produce que... la gravedad lleve hacia abajo. La reja es muy amplia entonces tiende a caer; en

estos condominios no encaja bien los edificios con la... que tiene la primera postura que es fija entonces eso es más que nada pero... los accesos es expedito no habría problemas en la entrada y salida. No.

**9. ¿Qué opina de la identidad de su comunidad? ¿En su comunidad tiene alguna construcción que refleje parte de su identidad? ¿En su comunidad existe alguna referencia en base a colores, pinturas, huertas, etc. que simbolicen parte de la identidad comunitaria? ¿Ha tenido problemas con la identidad comunitaria donde reside?**

La identidad en si no se da mucho como en el... dentro del sector o dentro de la zona, igual nos falta mucho como para que se reconozca dentro de la... periferia o un poco más allá lo que es esto, lo que es realmente una... eh... como sería la palabra... dónde viven gente de pueblos originarios en sí, eh... no creo que más allá de dos o tres o cuatro cuadras sepan lo que es realmente esto. Entonces esta como comunidad indígena que se podría decir que no solamente abarca Mapuches sino que Diaguitas o eh... otra etnia, yo no creo que sean tan conocidas dentro de aquí de... no se po' dentro de este radio. De repente los de la población nueva no se po'... y no allá arriba donde los mapuches es lo que debe decir el resto de la gente pero no, más allá no es que tenga una connotación como bien.

Eh... realmente la... como se llama abajo hay una especie como... le pusieron Ruka pero realmente no representa sino que es como eh... la junta de vecinos, la sede pero no... representa... la realidad. También puede ser quizás donde se junta mucha etnia es imposible darle el gusto a todo eso, quizás uno no va a querer que haya un poquito más de... de sus raíces... o ser un poquito más, un poco más. Porque si fuera una sola etnia claro aquí se hacen los toldos la Ruka y listo, si fuera la isla de pascua nos harían unos monos de yeso que representen los Moai, pero no po' como aquí hay muchas etnias aparte no... no solamente etnias hay también eh... como le dicen los huincas entonces no... es muy... no se ha visto todavía reflejado.

A ver si, hay una entidad que es la mayoría que se representa por el pueblo mapuche dejando quizás un poco lo que son los Diaguitas y los otros pueblos que hay por acá. En relación a las pinturas creo eh que abajo en la cancha se va hacer una pintura pero no sé si va a ser algo relativo a todas las raíces o sino que hacer algo abstracto por pintar nomás, ahí no estoy muy seguro. Pero en relación a colores aquí eh... no se no creo que se dé o ahora se haya dado el representar el color de cada... hay una bandera sí que está abajo que una que la banderita se decoró con los colores pero ese contexto no se ha dado aquí.

Sí... por lo mismo no se ve algo como una sola identidad y tampoco algo que sirva como para todos.

**10. A partir de su experiencia. ¿En su comunidad existe un sistema para la prevención de situaciones de riesgos como robos, etc.? ¿Cómo describiría usted que es el sistema comunal para desastres como incendios o temblores? ¿Qué medio de comunicación utilizan los vecinos para coordinarse ante amenazas o desastres naturales? ¿Ha tenido problemas para poder establecer relaciones seguras con sus vecinos?**

Eh... si hay un sistema eh que la mayoría de la gente está reunida por... hay... hay un wassap si, eh... aparte también está la... página de face de aquí de esta comunidad y... por los carabineros se ocupa wassap. Entre todo los vecinos, cuando hay gente extraña se comunica, salen hacer sus rondas porque antes era muy frecuente que entrara gente de otros costados aquí cuando recién se estaba... se cumplió como el año aquí de gente viviendo, salían a pegar sus rondas. Entonces... pero todavía se tiene eso.

A ver eh... aquí hay estaba lo de bomberos ahí pero... por lo que he sabido no ha habido capacitación para la gente, para que sepa eh... en ciertas catástrofes que sepan para prever esas situaciones sí. No he visto una capacitación para haber si hay un incendio sepa cómo usar esas mangueras, si han venido creo que vinieron a ver... vino una persona pero es muy poca la... el interés de la gente en participar pero cuando... si le ocurre algo a alguien, pucha porque no habré aprendido. Pero de que hay elementos, ahí están las mangueras creo que dispersas por todos

lados como un punto estratégico para cubrir la cierta cantidad de casas que ay, eh... por temas de temblores y terremotos no ha habido una capacitación de la junta para cómo actuar en caso de un sismo, por lo menos aquí no hay alerta de tsunami como en Valparaíso entonces... no hay cosas que... o sino suben personas, salen corriendo vuelta loca por la escalera y el accidente no hay como sacarla. Que se debe hacer en ese caso, hay que moverla, hay que eh... dejarla paralizá' hasta que llegue algún... equipo de emergencia que sea pa' controlar bien esa situación. Entonces en ese caso no ha habido... yo no he visto que haya capacitaciones de sismo.

Wassap y el facebook. No, porque aquí como te digo aquí no tenemos problemas con los vecinos. Este mismo sector... nosotros veníamos con los vecinos de aquí, de aquí, de acá y los vecinos de allá abajo tienen sus propios conflictos entonces es diferente que... de un block de arriba vaya a los blocks de más abajo para saldar alguna cuenta o... alguna cosa. Por lo general la eh... la situación aquí de las personas que viven dentro del mismo block, o sea en los mismos block y no interfieren mucho, si es muy grave interfiere la junta de vecinos... para poner ciertos límites y esto no escale a mayores.

#### **Preguntas de cierre:**

**¿Cuál es su opinión general sobre la situación actual de los subsidios del ministerio de vivienda?**

Es que dependiendo de la eh... el tipo de subsidio que este optando porque hay... a ver si los gobiernos... como te lo podría decir, hay familias acá porque tienen más posibilidades de... optar a algo mejor pero siempre y cuando cumpla con unos requisitos y el... monto sea eh... un poco mayor a lo que quizás lo pueda... solventar. Entonces claro ahí hay viviendas que son un poco mejor pero... por el precio un poco más alto de lo cual el puntaje así que tiene que formarse a lo que le da el bolsillo. Entonces yo creo que sería... no es tan equitativo, es algo mezquino en esa parte... no es como para todos iguales, el que puede, puede y el que no la hace con lo que le dé el Estado. Debería ser para todos igual, unas viviendas que cumplan con los requisitos básicos para... una familia contando de cinco por decirlo así... de cinco personas.

Ya, bueno lo que se comentó fue en primer lugar que empezaron bien... la empresa empezó bien, no sé porque creo que no sé si es la misma empresa pero la gente se empezó a ir a buscar otros nuevos trabajos ya, entonces venía gente, no había control, no había control de la construcción y se hizo de forma apresurada. Entonces las casas cuando las entregaron, claro el serviu no sé si hizo vista gorda de algunas cosas pero como tenía que entregarse había el tiempo y todas esas cosas, las casas estaban descuadradas eh... o sea cuando se entregaron los pisos no estaban terminadas entonces habían desniveles... estos también están... que habían unas cosas altas y otras bajas, eso es lo malo... están chuecos. Fueron malas terminaciones que no hubo la persona que... alguien que estuviera a cargo para ver todas esas nuevas pifias, sino que los... obreros trabajaban al hilo del río nomás y la idea era terminar nomás po' lo más rápido posible y ya se habían cumplido... habían pasado más de dos años del... dos o tres años de la fecha límite. Entonces se hacían las cosas rápido o si no se iba a seguir esperando y esperando así que... dilatando... así que se optó mejor porque se pase nomás. Así po' así que... esta casa estamos seguros cuando tiembla, tiene un poco de detalles de desniveles... no a mi si me gusta. Por ejemplo ahí se ve más alto y allá se ve más bajito ve en la ventana y en otras partes la ventana está... una parte más afuera y otras más adentro porque... según ellos decían que aquí no hubo... persona pa' que lo controlara porque dejaron la persona que terminen su trabajo con todo, eso es lo que decían lo que trabajaban. Entonces está un poco desnivelada pero las casas impecable, han aguantado cuando pasaron las primeras lluvias a las personas que estaban habitando se les cortaron el agua, la empresa al siguiente día ya estaba usando silicona, sellándolo y lo que correspondía. Ahí en esos meses fueron bien responsables cuando se les llamó para tapar la... o sea para reparar la fuga que había ahí.

**Desde su perspectiva. ¿De qué manera cree usted que deben ser difundidas la información sobre subsidios?**

La idea acá por acá es de todos los medios de comunicación, eso sería lo ideal eh... no solamente por diario porque la gente ya no lee el diario eh... están las redes sociales, televisión, radio, no sé. Solamente no enfocarse en un... en un solo, en un solo medio de comunicación. Porque el que puede leer lo va a leer y el que no se va a quedar afuera po' si hablamos que alguien le dice ahí sabría, pero la idea sería todos los medios de comunicación que pueda haber, que serían los más ideales para que supieran bastante y nadie quedara afuera. Todos pudieran participar.

## **2. Entrevista realizada a la Trabajadora Social de la Entidad Patrocinante Borde Urbano**

### **+ Preguntas de Identificación**

#### **1. Podría decirme ¿cuál es su nombre? ¿Qué edad tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es oficio o profesión?**

Mi nombre es Fernanda Paz Valencia Muñoz. Tengo 24 años. Soltera. Trabajadora Social.

### **+ Preguntas de Introducción**

#### **1. Podría decirme ¿Cuál es la labor que realiza actualmente en Borde Urbano?**

Actualmente me desempeño en áreas administrativas, de gestión y de intervención social con las comunidades con las cuales queremos postular a algún proyecto de vivienda, o bien, una vez seleccionados los proyectos estoy a cargo de ejecutar el Plan de Habilitación Social para Condominios Sociales y el Plan de Acompañamiento Social para el programa de Fondo Solidario de Elección de Vivienda. En etapas previas de postulación e ingresos a proyectos a SERVIU, me encargo de organizar a la comunidad y recolectar sus antecedentes, para finalmente diseñar estos planes de ejecución social como también armar los módulos legales, de Asistencia Técnica, de tasación y de familias, según corresponda y según sea la tipología del proyecto en relación al programa del Ministerio. A su vez, efectuamos reuniones con dirigentes y familias durante toda esta etapa de elaboración de proyecto técnico y social.

Ahora queremos implementar líneas de intervención social que no se encuentran vinculadas a los programas del MINVU, si no que más bien se asocia y se ajusta a la realidad de las comunidades que estamos interviniendo, por ejemplo, nos encontramos trabajando en un Plan de Seguridad Ciudadana en el Conjunto Nuevo Horizonte, ubicado en Glorias Navales en donde actualmente estamos ejecutando una obra de Mejoramiento de Condominio Social y cuentan con una alta percepción de delincuencia y de consumo de drogas.

En relación a las labores administrativas, estoy a cargo de manejar la caja chica de la oficina, detallando ingresos y egresos. También gestionamos y hacemos seguimiento a los Estados de Pago de la consultora a través del SERVIU y trámites correspondientes en notarías y Conservador de Bienes Raíces de Viña y de Valparaíso, en colaboración con los abogados que prestan servicios a la oficina, como además en la Dirección de Obras y en otras entidades que se requiera.

Todo lo anterior se realiza en conjunto con mi colega, Esteban Pozo.

#### **2. De acuerdo a su punto de vista profesional ¿Cuál es su opinión sobre el desempeño que posee Borde Urbano?**

Borde Urbano es una consultora de calidad, en donde se elaboran proyectos con altos estándares en lo arquitectónico. Muchos de los proyectos diseñados son aprobados en SERVIU, beneficiando a las comunidades que buscan mejorar su condición de bienestar a través de los programas de vivienda, considerando que la mayor exigencia se encuentra en la parte técnica. También se destaca por participar en otros tipos de programa no ligado a los PPPF o los Fondos Solidarios. En la parte social se encuentra un poco débil en lo que respecta a la innovación, es decir, tratar de ganar licitaciones o Fondos Concursables, puesto que los lineamientos sociales del MINVU son muy limitados, pero es algo que con Esteban queremos incursionar para que sea distinto y no se vuelva monótono en el desempeño profesional.

Esto no quiere decir que el área social no sea relevante, sino que lo social en conjunto con lo técnico presentado a SERVIU es el por qué las comunidades se adjudican proyectos, siendo reconocida la consultora en el SERVIU de la región. Por ejemplo, la oficina ha participado en proyectos relevantes, tal como el de Santa Teresita de Rodelillo,

el cual es el condominio social más grande de Chile fuera de Santiago con más de ochocientas familias y ahora ganamos un proyecto de Fondo Solidario en la tipología de Pequeño Condominio, cuya tipología es la primera vez que se implementa a nivel nacional. Por otro lado, en el área arquitectónica se está diseñando el proyecto de El Vergel, en donde la comunidad se vio afectada por uno de los incendios ocurridos en la región y cuyo proyecto contempla el diseño de 82 casas más equipamiento comunitario, es decir, sede social, cancha, áreas verdes, juegos para niños y niñas, máquinas de ejercicio activo, entre otros. También se está a cargo de la restauración de uno de los edificios más emblemáticos de Valparaíso: El Liberty, el cual posee un carácter patrimonial.

Estos proyectos denotan el nivel de profesionalismo que poseemos al interior de la consultora y que trae resultados beneficiosos a las comunidades que depositan su confianza para trabajar con nosotros.

**3. De acuerdo a su experiencia ¿Cuál es su opinión sobre el desempeño que posee el Ministerio de Vivienda?**

El Ministerio de Vivienda juega un rol fundamental a través de sus políticas públicas y sus lineamientos programáticos para contribuir y ayudar a las personas y comunidades en los temas de vivienda y así garantizar mejoras en la dignidad y en el bienestar material de las personas, aunque no beneficie a toda la sociedad, puesto que es injusto que un derecho no sea universal y sólo algunos y algunas resulten beneficiadas con estos dineros públicos, evidenciando la realidad país en donde muchas personas y familias viven en condiciones bajas de habitabilidad y no cuentan con la oportunidad de acceder a estos dineros puesto que como es sabido, los recursos son escasos, pero bueno, es algo estructural que se replica en todo ámbito y no solo en la vivienda, por lo que hay que luchar para cambiar.

En el ámbito técnico y arquitectónico, los proyectos de condominios sociales cuentan con una alta exigencia, de hecho, es más de lo que se pide para construir una casa en el ámbito privado, por lo que se garantiza calidad, saliendo de esta imagen construida de lo que uno se imagina cuando mencionan “condominio social”, lo cual a su vez asegura un aumento en el bienestar de cada familia. Ahora bien, no sucede lo mismo en el ámbito social, puesto que las actividades obligatorias son transversales y no se ajustan a la realidad de cada comunidad, dejando a las EGIS, PSAT y EP con la responsabilidad de generar propuestas nuevas, pero tampoco alcanzan los recursos. Tampoco estas actividades que promueve el MINVU garantiza un cambio en el ámbito social más allá el que conlleva el mejoramiento o construcción de viviendas, sumado a que tampoco existe una fiscalización posterior a la ejecución de obras para verificar el cambio o el impacto que generó la intervención social o si realmente contribuyó a la organización de las comunidades. En resumen, en el ámbito técnico el MINVU es exigente, pero no así en el social.

**4. En base a su experiencia ¿En Borde Urbano existe una garantía frente a desperfectos que ocurren posterior a la entrega de las viviendas? ¿Cuál es el organismo encargado de la fiscalización de las viviendas cuando estas se están construyendo?**

Sí, por contrato de construcción notariado existe una garantía que es llamada post venta de 365 días desde el día de recepción de obras, el cual cubre desperfectos en la obra siempre y cuando no haya intervención de terceros. Ahora bien, es la constructora quien repara y a nosotros la comunidad nos hacen llegar sus garantías, es decir, somos el nexa.

El organismo encargado de la fiscalización de las viviendas cuando se están construyendo somos nosotros como EP, las familias beneficiadas y las entidades SERVIU y SEREMI.

**Preguntas en torno a Categoría Habitabilidad y Privacidad**

**1. Según su opinión ¿Actualmente las viviendas de la comunidad Cuno Kaweskar poseen un sistema de energía eléctrica?**

Según tengo entendido, estos proyectos de Fondo Solidario si considera la instalación eléctrica, de gas y sanitaria, por lo que la comunidad debe haber quedado con dicho suministro.

**2. En base a su experiencia ¿Cómo consideraría usted la implementación del sistema eléctrico en las viviendas de la comunidad Cuno Kaweskar?**

Particularmente no estuve en ese proyecto puesto que es del año 2016 y no me encontraba trabajando en la oficina y tampoco he ido a la comunidad puesto que ya pasó el período de post venta.

**3. En base a su experiencia ¿Usted sabe o ha sabido sobre problemáticas en relación al servicio de energía eléctrica en la comunidad Cuno Kaweskar?**

Desde el tiempo que llevo en la oficina, no he escuchado ni recibido problemáticas en torno al servicio de energía eléctrica del Cuno.

**4. De acuerdo a su opinión ¿Usted sabe si el espacio donde se encuentra la cocina se encontraba equipado al momento de la entrega de las viviendas en la comunidad Cuno Kaweskar?**

¿Con equipamiento quieres decir con cocina, muebles, entre otros? Si es así, no según tengo entendido, puesto que los Fondos Solidario solo considera la construcción de viviendas y la instalación de suministros básicos.

**5. En base a su experiencia ¿Usted sabe o ha sabido sobre problemáticas estructurales o de cualquier tipo, en relación al espacio donde se ubica la cocina en las viviendas pertenecientes Cuno Kaweskar?**

Del año que llevo trabajando, no he sabido o recibido problemas estructurales del proyecto.

**6. De acuerdo a su experiencia ¿Sabe usted si las personas pertenecientes a la comunidad Cuno Kaweskar poseen dificultades en relación a la aislación de sus viviendas?**

La verdad, no tengo conocimiento de aquello.

**7. De acuerdo a su experiencia ¿Sabe usted si las personas pertenecientes a la comunidad Cuno Kaweskar poseen dificultades en relación a goteras u hongos durante el invierno dentro de sus viviendas?**

Lo mismo que la pregunta anterior, no conozco los detalles de la post venta del proyecto.

**8. Según su opinión ¿Usted sabe si las viviendas de la comunidad Cuno Kaweskar poseen un sistema de agua potable?**

Sucede lo mismo con el sistema eléctrico. Hasta donde yo tengo entendido, el proyecto si contempla la instalación sanitaria y de agua, según los lineamientos del Fondo Solidario...a menos que en ese año haya sido distinto, pero no lo creo.

**9. ¿Sabe usted si existe o ha existido algún problema relacionado con el servicio de agua en la comunidad?**

No tengo conocimiento de aquello.

**10. Según su opinión ¿Usted sabe si la comunidad Cuno Kaweskar ha tenido o tiene problemas con el sistema de alcantarillado o con la basura?**

No he sabido de problemas relacionado al alcantarillado o con la basura.

**11. De acuerdo a su experiencia ¿Usted sabe si las personas de la comunidad pueden realizar algún tipo de cambio dentro y/o fuera de sus casas?**

No he participado en otro Fondo Solidario, pero sí se pueden realizar cambios. El riesgo de que se hagan modificaciones durante el primer año tras la recepción de las obras, hace que se pierda la garantía, porque como mencioné antes, la post venta y garantía se pierde si se ve alguna intervención de terceros. Pasado ese año de post venta no hay problemas con realizar modificaciones a los departamentos o al entorno, puesto que ya no corre la garantía y cualquier daño a la vivienda será responsabilidad de los residentes. Eso sí, hay que tener cuidado porque estos proyectos se acogen a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria y cuando se quiera modificar un bien común, tiene que ser aprobado previamente en asamblea extraordinaria cumpliendo con un quórum específico.

- 12. Según su opinión ¿Usted sabe o ha sabido si los habitantes de la comunidad Cuno Kaweskar poseen dificultades en relación a ruidos que afecten de forma negativa sus quehaceres diarios?**

No he sabido al respecto.

- 13. ¿Cree usted que las viviendas de la comunidad permiten o desfavorecen a sus habitantes tener conductas personales y/o privadas que no se experimentan en público?**

Creo que ya el solo de convertirse en copropietarios, vecinos en un mismo terreno, genera algunos problemas de convivencia, es por ello que estos programas traen consigo en el ámbito social la formalización del conjunto, es decir, establecer un Comité de Administración y un Reglamento de Copropiedad que regula las normas de convivencia, cuidado y mantención de los bienes comunes de acuerdo a la realidad del conjunto.

- 14. Según su opinión ¿Usted sabe si las personas de la comunidad Cuno Kaweskar poseen algún problema que les impida desarrollarse íntimamente dentro de sus viviendas?**

La verdad no conozco sobre si ha existido algún problema vinculado a aquello, pero me imagino que en viviendas organizadas en blocks y departamentos, genera algunas complicaciones en lo que tiene que ver con la aislación acústica, por lo que puede conllevar a problemas de intimidación si ese fuese el caso del Cuno.

**✚ Preguntas en torno a Categoría Seguridad y Barrio**

- 1. Según su opinión ¿Usted sabe si la comunidad Cuno Kaweskar dispone de iluminación externa?**

Me imagino que sí...

- 2. En base a su experiencia ¿Ha sabido o sabe de algún problema en base a la iluminación externa, es decir, postes de luz existentes dentro de la comunidad?**

No he sabido de problemas en la comunidad en torno a la iluminación externa.

- 3. A partir de su experiencia ¿La comunidad Cuno Kaweskar se encuentra cercana a sitios eriazos o a sectores donde existan situaciones de riesgo?**

Personalmente no he ido a visitar el terreno ni las viviendas, pero creo que no está ubicada cercanamente a sitios eriazos si no más bien se encuentra en un área urbana. Respecto a situaciones de riesgo, si son de terreno no debiese estar en una zona de riesgo, en el sector no hay mar por lo que ante una eventual catástrofe natural un tsunami no afectaría, sí un sismo o un incendio estructural o forestal. En cuanto a la seguridad barrial desconozco los índices de percepción de delincuencia en el sector.

- 4. Según su opinión ¿Usted sabe si existe un sistema de organización dentro de la comunidad Cuno Kaweskar?**

Sí, tanto informal como formal. Informal en el sentido de que en las comunidades siempre surgen liderazgos en distintas situaciones. También existe una organización formal tanto en el Comité de Mejoramiento con el cual se postuló el proyecto y tras la ejecución de obras; por lineamiento del programa, es de carácter obligatorio formar un Comité de Administración que vele por la administración del conjunto.

- 5. ¿Sabe si la comunidad cuenta con una junta de vecinos?**

No, no conozco si posterior a la ejecución de obras se conformó una Junta de Vecinos o si ya existía una en el sector.

- 6. Según su opinión ¿Usted sabe o se ha enterado de situaciones dentro de la comunidad en las cuales haya tenido que acudir carabineros de Chile?**

No, no me he enterado de aquello.

- 7. En base a su experiencia ¿Usted sabe o se ha enterado si hay personas que consumen drogas en público dentro de la comunidad?**

Tampoco sé información al respecto.

**8. De acuerdo a su experiencia ¿La comunidad posee espacios comunitarios?**

Sí, este proyecto contaba con espacios comunes.

**9. Según su opinión ¿La comunidad posee áreas verdes?**

Sí, uno de los equipamientos comunitarios instalados en el sector correspondía a áreas verdes.

**10. En base a su experiencia ¿Cree usted que las personas se sienten cómodas con el tamaño de su vivienda? ¿Sabe o se ha enterado de personas que quieran realizar ampliaciones en sus viviendas debido al tamaño de esta?**

No me he enterado de conformidad o de reclamos debido al tamaño de las viviendas construidas.

**11. Según su opinión ¿Usted sabe si las calles de la comunidad se encuentran pavimentadas? ¿Usted sabe si existen los estacionamientos suficientes para los miembros de la comunidad?**

Sí, las áreas comunes se encuentran pavimentadas para facilitar el acceso a las viviendas. Respecto a estacionamientos, no conozco.

**12. A partir de su experiencia ¿Cree usted la comunidad Cuno Kaweskar posee una identidad propia?**

Sí. Considero que la comunidad Cuno Kaweskar cuenta con una identidad propia incluso antes de la elaboración del proyecto, puesto que se consideraba un grupo con una identidad multicultural al conformarse por familias de pueblos originarios chilenos y otras familias chilenas.

**13. ¿Usted sabe o se ha enterado de que existan problemas entre los miembros de la comunidad, en relación a la identidad?**

La verdad no conozco al respecto.

**14. Según su opinión ¿Sabe si existen dificultades para establecer relaciones seguras entre vecinos, dentro de la comunidad Cuno Kaweskar?**

Tampoco conozco al respecto.