

M 43811

M
E828 =

1998

C-4

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL

42
1998
C.2

SERVICIO SOCIAL UN ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA
HABITACIONAL, PROPUESTA ESTRATÉGICA DE
INTERVENCIÓN GUIADA A LA GESTIÓN DE LOS COMITÉS
DE VIVIENDA DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
SERVICIO SOCIAL Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

DOCENTE GUÍA : SR. DAGOBERTO SALINAS AVILÉS.

ALUMNOS : RODRIGO CORTÉS MANCILLA.
SCHIARA GORTAIRE GALLEGUILLOS.
ESTEBAN SÁNCHEZ GARCÍA.



6-3
00048

1998

ÍNDICE

PRÓLOGO.....	1
--------------	---

CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL

1. Generalidades.....	7
2. Departamento de Desarrollo Social.....	8
2.1. Servicio Social.....	10
3. Oficina de Gestión Habitacional.....	11
3.1. Principios.....	11
3.2. Objetivos.....	12
3.3. Funciones.....	15
3.4. Beneficiarios.....	15

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

1. Planteamiento del Problema.....	17
2. Fundamentación del Problema.....	20
3. Delimitación y Directrices del Tema de Estudio.....	29
4. Marco de Referencia.....	32
4.1. Antecedentes de la Configuración de la Problemática Habitacional.....	36
4.2. La Visión Contemporánea de la Administración Pública.....	47
4.3. La Gestión de los Comités de Vivienda en el Período Contemporáneo.....	54
5. Objetivos de Investigación.....	72
6. Operacionalización de Variables.....	75
7. Definición Operacional de Tópicos Cualitativos.....	85
8. Estrategia de Investigación.....	88
8.1. Delimitación del Universo y Determinación de Muestra.....	89
8.2. Procedimiento de obtención de Datos.....	90
9. Análisis e Interpretación de Datos.....	92
10. Síntesis Diagnóstica.....	141
11. Prognosis.....	149

CAPÍTULO III: PROGRAMACIÓN.

1.	Fundamentación.....	151
2.	Selección de los Beneficiarios.....	155
3.	Financiamiento.....	156
4.	Objetivos.....	156
5.	Proyecto N 1.....	158
6.	Proyecto N 2.....	165
7.	Proyecto N 3.....	172
8.	Evaluación del programa.....	178

CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN.

1.	Proyecto N 1.....	180
1.1	Registro de Intervención.....	180
1.2	Síntesis Evaluativa del Proyecto.....	199
2.	Proyecto N 2.....	205
2.1	Registro de Intervención.....	205
2.2	Síntesis Evaluativa del proyecto.....	224
3.	Proyecto N 3.....	231
3.1	Registro de Intervención.....	231
3.2	Síntesis Evaluativa.....	244
4.	Evaluación del Programa.....	254

CAPÍTULO V: REFLEXIONES FINALES.

1.	Conclusiones.....	257
2.	Propuestas.....	263

BIBLIOGRAFÍA.

ANEXOS.



Ref.: Informa Seminario de Título.

VALPARAISO, abril 8 de 1998.

SEÑOR DECANO:

A continuación, procedo a informar acerca del Seminario de Título, denominado: "**SERVICIO SOCIAL UN ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA HABITACIONAL, PROPUESTA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN GUIADA A LA GESTIÓN DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR**", de los alumnos **RODRIGO CORTÉS MANCILLA, SCHIARA GORTAIRE GALLEGUILLOS y ESTEBAN SÁNCHEZ GARCÍA.**

En términos globales es posible afirmar que el seminario evaluado se orienta hacia el trabajo de una problemática de altísima relevancia para el país, como lo es el déficit de vivienda, y la actuación de los comités respectivos como una de las estrategias de superación al respecto. En cuanto a esto último, el trabajo de los alumnos se centra en el mejoramiento de la capacidad de gestión de estos comités. Cabe destacar además, la excelente presentación formal del documento, la cual permite visualizar adecuadamente el esfuerzo y dedicación de los autores, así como fundamentalmente la calidad metodológica de este trabajo.

Con respecto a un análisis más específico del documento y tomando como ejes ordenadores a los diferentes capítulos del mismo, me permito señalar lo siguiente:

En referencia al capítulo I: Marco Institucional, este permite contextualizar el trabajo de seminario, mediante la presentación de los lineamientos generales del Departamento de Desarrollo Social de la I. Municipalidad de Viña del Mar, en general, y de la Oficina de Gestión Habitacional, en particular. Es desde este último foco, donde se genera y orienta el proceso de trabajo de los alumnos.

En cuanto al capítulo II: Diagnóstico, inicialmente se define y explícita el problema de investigación, el cual en lo específico dice relación con la problemática habitacional y la inadecuada gestión de los comités de vivienda. Lo precedente, avalado por los antecedentes de que se disponía a ese momento del seminario por parte de la institución. La fundamentación por su parte, recoge elementos tanto a nivel nacional como regional y comunal. Asimismo, en el marco de referencia se realiza un importante desarrollo de los elementos históricos y conceptuales referidos a la temática. Del mismo modo, se destacan dentro del estudio de lo relativo a la gestión de los comités, el desarrollo de variables como: participación, organización, planificación, liderazgo y el control. Lo anterior, contribuye a acotar y definir eficientemente los objetivos de la investigación, los cuales básicamente estaban orientados a conocer la capacidad de gestión de los comités, reconociendo principalmente las variables ya señaladas. Es así como, se formulan adecuadamente las hipótesis de investigación y se operacionalizan las variables de la investigación diagnóstica, asumiendo una visión cuali-cuantitativa de las mismas. Se agrega a lo anterior, el establecimiento de una estrategia de investigación metodológicamente coherente a los propósitos del estudio. De esta manera, el análisis e interpretación de los datos obtenidos resultan concordantes con la estrategia planificada, presentándose de manera clara e integrada tomando como ejes ordenadores a los objetivos del diagnóstico y permitiendo el establecimiento de una completa síntesis diagnóstica de la problemática abordada.



2.

En lo que atañe al capítulo III: Programación, de manera consecuente se planifica la intervención profesional orientada hacia la promoción y desarrollo de la gestión de los comités de vivienda. Esta acción se orienta preferentemente a los comités que operan en la modalidad privada, fundamentándose la misma en forma coherente; aunque no lo suficientemente explícita. Los objetivos del programa por su parte, se formulan adecuadamente y en concordancia con el diagnóstico de la problemática. Al interior de cada proyecto, su operacionalización resulta ser completa y detallada, lo que otorga rigurosidad a esta etapa metodológica del seminario.

Por otro lado, en lo que respecta al capítulo IV: Ejecución y Evaluación, este se desarrolla de manera integrada y ordenada tomando como ejes orientadores a los diferentes proyectos del programa y sus correspondientes objetivos. Lo precedente se consigue adecuadamente a mi parecer, mediante la presentación de los diferentes registros de intervención en los cuales no estaba exenta la consideración evaluativa y reflexiva de la actuación profesional. De esta manera, se concluye con una síntesis evaluativa del programa en correspondencia con lo planificado.

Finalmente, con respecto al capítulo V: Reflexiones finales, este se lleva a cabo fundamentalmente a través de un proceso de auto-revisión metodológica de lo realizado en el seminario, proponiendo acciones de diverso nivel de concreción, las cuales quizás pudieron haber alcanzado un mayor grado de estructuración. La bibliografía por su parte, es completa y atingente a la problemática abordada. Asimismo, los anexos proveen de información complementaria y adecuadamente referenciada en el cuerpo principal del documento.

Por lo expuesto precedentemente, califico el documento evaluado con nota: 6,5 (seis coma cinco).

Saluda atentamente a usted,

DAGOBERTO SALINAS AVILES
Profesor Guía

AL SEÑOR
ITALO PAOLINELLI MONTI
DECANO FACULTAD
DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

DSA/jsp.



REF.: Informa Seminario de Título.

VALPARAISO, Mayo 29 de 1998.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la universidad, me permito informar a Ud. sobre el Seminario de Título denominado: **"SERVICIO SOCIAL, UN ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA HABITACIONAL, PROPUESTA ESTRATÉGICA DE INTERVENCIÓN GUIADA A LA GESTIÓN DE LOS COMITES DE VIVIENDA DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR"**, que para optar al título de Asistente Social y al grado de Licenciado en Servicio Social han presentado los alumnos **RODRIGO CORTES MANCILLA, SCHIARA GORTAIRE GALLEGUILLOS y ESTEBAN SANCHEZ GARCIA.**

La vivienda es una necesidad humana fundamental, al igual que la alimentación y el vestuario. La carencia de cualquiera de estas necesidades priva al ser humano de su derecho a vivir con dignidad.

Las organizaciones sociales en Chile y todo el mundo, desde hace muchos años han venido luchando por la vivienda como un derecho, comprendiendo que esta no sólo es responsabilidad de los pobladores sino también de los gobiernos y otras organizaciones oficiales.

Para cumplir con su propósito los estudiantes se insertan en la oficina de gestión habitacional dependiente del Departamento de Desarrollo Social de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

El tema a investigar aparece planteado como **"La inadecuada gestión de los comités de vivienda para generarse como agentes activos ubicados en sectores de pobreza, en la comuna de Viña del Mar"**, el problema así enunciado está fundamentado (de acuerdo a lo planteado en primer párrafo de pag. N°3) a partir de la experiencia observada mediante la cual se pudo reparar que los comités de viviendas presentan problemas en su gestión, evidenciado esto en subsidios perdidos, excesivo tiempo de espera en las etapas de formación e integración, baja participación de los socios e irregularidades de tipo administrativo.

El marco de referencia en que se sustenta el estudio aparece sobredimensionado en el aspecto histórico del problema habitacional en desmedro de una mayor profundización del proceso administrativo en que finalmente se inscriben las variables de gestión abordadas.



De la lectura del diagnóstico se observa que los resultados a que llega el equipo se vinculan estrechamente con los objetivos de investigación. Este entrega abundante información acerca de las variables investigadas, constituyéndose en una fuente útil de datos que permite formarse una visión actual de donde se encuentran las falencias en el proceso de gestión de los comités investigados, confirmando ahora de forma científica algunas de las percepciones iniciales en que fundamentan la formulación del problema.

El planteamiento del programa, si bien lleva implícito lograr un mejoramiento en los problemas identificados la formulación de objetivos no induce a ello en términos que haga posible una evaluación posterior que permita establecer con una mínima objetividad si los cambios se produjeron o no, mas bien estos se orientan a tareas dentro del equipo, lo que no resulta difícil de evaluar en la medida que estas se han cumplido.

Respecto a la formulación técnica de los objetivos estos no cumplen con las exigencias que hagan posible un análisis posterior.

Esto tiene particular relevancia desde el punto de vista de la objetividad que el método exige del análisis de los resultados.

No obstante lo anterior el desarrollo de los programas implementados por los seminaristas denotan un gran esfuerzo personal, e interés de los alumnos en el tema abordado.

Este trabajo adolece de algunas debilidades metodológicas y técnicas como ya se explicitaron anteriormente.

En su aspecto formal destaca su adecuada gráfica, presentación, lenguaje técnico y régimen formal de citas, regular capacidad de redacción y síntesis.

Por las razones anteriormente señaladas, califico este seminario con nota 4.3 (cuatro punto tres).

Es cuanto puede informar al respecto.


MARIA TERESA SANCHEZ ALEN
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ITALO PAOLINELLI MONTI
DECANO FACULTAD DE
DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE.
MTSA/rvs.-

El equipo Seminarista quiere expresar su agradecimiento a las siguientes personas por haber apoyado este trabajo, desde su inicio hasta su término. Logrando el éxito de un gran Seminario de Título.

- Gloria Meza Bahamondes, Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional del Departamento de Desarrollo Social de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.
- Dagoberto Salinas Avilés, Amigo y Profesor Guía de este Seminario. Docente de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso.
- Familia Gortaire - Galleguillos, por su acogida y prestancia al Equipo Seminarista.
- Andrea Fernández Bernal, por su apoyo en la elaboración de la muestra estadística.
- A todos aquellos pobladores y dirigentes que participaron en el Seminario, los verdaderos gestores del éxito de los proyectos.
- A aquellas instituciones que permitieron la concreción de este proyecto.
- Y a todos nuestros amigos, que de alguna manera apoyaron el trabajo del Equipo Seminarista.

A todos ellos, el más sincero de los agradecimientos.

SCHIARA - ESTEBAN - RODRIGO.

"Si a uno
le dan
palos de ciego
la única
respuesta eficaz
es dar
palos
de vidente."

Benedetti.

~ A tí hermosa Gladys , que más te puedo expresar... “Madre hay una sola” ¡Y justo vino a tocarme a mí !... (un beso).

~ Al gran Segundo, mi padre; quien me enseñó a caminar, y mostrar el ladrillo, para exponer al mundo como es mi casa... (un beso).

~ A Juan Carlos y Miguel, mis hermanos. ... Y a mi gran Familia.

~ A Schiara (Dot) y Esteban (Yakko) por las horas de amistad y reflexión.
Ahí y como expresó Benedetti “quién nos iba a decir que el destino era esto”
(Wako).

A todos GRACIAS.

“No basta con adquirir conocimiento, es preciso también saber utilizarlo”.

RODRIGO

La Humanidad cada día me gusta más. Un canibal.

"El peldaño de una escalera no está hecho para descansar sobre él, sino únicamente para sostener el pie de una persona el tiempo suficiente para que pueda poner el otro un poco más alto"

Thomas Huxley.

Al final de un camino, sólo queda preguntarse cuáles y cuántos nuevos desafíos debo elegir. Pero, sinceramente, prefiero crear un derrotero propio, ya que sé que cuento con un gran número de personas que me han apoyado y lo seguirán haciendo en todos los momentos que hay que vivir.

Este Seminario se lo dedico en primer lugar a mi Familia (padre, madre, hermanos, sobrinos, tíos, abuelos, primos) y, por supuesto a mis amigos, a aquéllos, los de siempre.

A todos ellos, muchas gracias.

ESTEBAN SÁNCHEZ GARCÍA

La locura nunca tuvo maestro
para los que vamos a bogar
sin rumbo perpetuo
en cualquier otra dirección
con tal de no domar
los caballos de la exaltación
la rutina hace sombras a las pupilas
que se cierran a los disfrutes
que nos quedan.

¡ Avalancha ! ¡ Avalancha !

Aún nos quedan cosas por hacer
si no das un paso te estancas,
aún nos quedan cosas por decir
y no hablas.....

A mis padres ;
Federico y Ximena.
A mis compañeros de vida ;
Hugo y mi pequeñito Vicente.

PRÓLOGO

Especificar las razones de la elección del tema, implica considerar las áreas de estudio de Servicio Social, las prácticas profesionales e inclusive las experiencias de vida de cada uno de los integrantes del presente seminario.

De igual forma, se buscó tener presente las necesidades de la comunidad, donde la urgencia de la vivienda es uno de los requerimientos básicos de la población, considerando que en Chile el déficit habitacional es de alrededor de 800.000 viviendas. Déficit que es cuantioso y angustiante tanto para el país, como para nuestra realidad local. Lo es, porque en la generalidad, crece con un daño irreparable en lo humano para la familia, en la salud e higiene, en la convivencia social y el desarrollo personal.

Consideramos que una vivienda es mucho más que paredes, techo o servicios básicos que cobijan a seres humanos. Una vivienda es ante todo un hogar, en el cual fructifica y se fortalece una familia, donde se comparten y aunan esfuerzos. Allí se tejen las relaciones más personales, que permitirán a sus miembros ser parte activa y solidaria de un pueblo.

Un hogar junto a muchos otros forman un barrio, una comunidad con intereses, aspiraciones y responsabilidades mutuas. Los barrios hacen comuna, las comunas ciudades y las ciudades país.

Teniendo como base las premisas antes enunciadas, se formuló trabajar con comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar, organizando un trabajo que diera respuestas concretas al quehacer de estas organizaciones, apoyados y motivados por la profesional Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Partiendo del supuesto que el avance en el proceso de superación de la problemática habitacional requiere organizaciones sociales eficientes, con capacidad de tomar decisiones, organizarse, y participar activamente, surge el interés por investigar y planear un programa que permita trabajar con los comités de vivienda.

A partir de la experiencia observada, se pudo reparar en que los comités de viviendas presentaban problemas en su gestión, evidenciado esto en subsidios perdidos, excesivo tiempo de espera en las etapas de formación e integración, baja participación de los socios e irregularidades de tipo administrativo.

En base a lo anterior el equipo seminarista, se abocó a identificar los indicadores que determinan la problemática habitacional; tanto a nivel micro social, aquellos que se encuentran al interior de los comités de vivienda, como aquellos a nivel macro social, determinados por la política habitacional existente y la situación actual respecto a la construcción de viviendas sociales en la comuna.

El desarrollo de cada una de las etapas que conforman este seminario, estuvo positivamente apoyado por la valiosa colaboración y respaldo que prestó la I. Municipalidad de Viña del Mar a través de la Asistente Social encargada de la Oficina de Gestión Habitacional, como así también del docente que guió la presente tesis. Cabe señalar además que este proyecto se desarrolló en el marco de los convenios establecidos entre la I. Municipalidad de Viña del Mar y la U. de Valparaíso.

En relación a los aspectos teóricos y doctrinarios que dan forma al presente seminario de título, señalamos como elementos esenciales, los principios de la política social, la visión histórica de los gobiernos frente a la problemática habitacional y los componentes esenciales de la gestión en las organizaciones comunitarias.

Para propender al logro de este propósito se establecieron los siguientes objetivos del proceso de seminario, formulados en función de sus etapas :

Diagnóstico : Realizar un estudio que aborde los elementos relevantes, de la problemática habitacional y la gestión de las organizaciones comunitarias funcionales, específicamente comités de vivienda.

Programación : Elaborar un curso de acción racional que tienda a potenciar y asesorar a los comités de vivienda.

Ejecución – Evaluación : Implementar eficientemente las acciones definidas para el fortalecimiento de los comités de vivienda, identificando y analizando las principales fortalezas y debilidades de las actividades implementadas y de las etapas seguidas durante el proceso de este seminario.

Realizadas estas precisiones, cabe señalar que el presente seminario, en cuanto a su estructura, está compuesto por cinco capítulos, que sistematizan el ciclo tecnológico de Servicio Social.

El Primer Capítulo se refiere al Marco Institucional que circunscribió el desarrollo del presente seminario de título, estableciéndose la Oficina de Gestión Habitacional como el espacio de institucional específico de trabajo, dependiendo esta del Departamento de Desarrollo Social de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

Luego el Capítulo II, especifica la definición y fundamentación del tema de estudio, además de una delimitación teórico – histórico conceptual de la evolución de las variables a estudiar e intervenir. Así también da cuenta de los objetivos y sistema de hipótesis que orientan el diagnóstico social de la tesis planteada. A fin de identificar y conocer el dinamismo de los actores que intervienen dentro de la problemática estudiada, se define el Universo, la muestra y las técnicas a través de las cuales se recolectarán y analizarán los antecedentes obtenidos. Para reflejar la realidad lo más fielmente posible, se utilizaron diversas fuentes de información, tanto del tipo cualitativo como cuantitativo.

En el Capítulo III, se realiza el programa , donde se encuentran los tres proyectos que el equipo seminarista estimó pertinente y realista llevar a cabo a partir de los resultados arrojados por la investigación diagnóstica. Los proyectos abordan la gestión de los comités de vivienda, postulantes a programas privados / participativos en la comuna de Viña del Mar.

A continuación en el Capítulo IV se presenta la ejecución y evaluación de los proyectos realizados. Para ello se utilizan registros de intervención y síntesis evaluativas que pretenden dar cuenta del proceso vivenciado.

Las conclusiones y sugerencias se encuentran en el capítulo V y pretenden dar cuenta tanto de los resultados obtenidos durante el proceso metodológico, como de las alternativas de acción que le corresponden a la Oficina de Gestión Habitacional, al ser este el actor más inmediato a las necesidades y planteamientos de los comités de vivienda.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

"Su objetivo es dar a conocer los lineamientos generales de la Institución Patrocinante del presente Seminario de Título". (Los autores).

1. GENERALIDADES.

La ley orgánica N° 18.695, reformada en marzo de 1992 por la Ley 19.130, define al Municipio como una Corporación de derecho público, dotada de autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es promover el desarrollo económico, social y cultural de la comuna, con participación de la comunidad local.

En este contexto, el municipio se constituye en el gobierno local, cuya autonomía y eficiencia para activar el desarrollo de la comuna, dependerá de su capacidad de generar y administrar los recursos, ya sean propios y/o aquellos provenientes del gobierno regional, central o de particulares.

Las acciones que pueden y deben desarrollar las municipalidades tienen que ver con las atribuciones que les determine la ley. Estas funciones pueden ser privativas (sólo pueden ser cumplidas y desarrolladas por la municipalidad) o compartidas con otros órganos de la administración del Estado. Dichas funciones determinan una serie de acciones que el municipio debe realizar y que están asociadas a un variado tipo y nivel de necesidades, donde el problema de la vivienda forma parte de aquellas urgencias que no pueden esperar y que, por lo mismo, exige desplegar los máximos esfuerzos posibles considerando, por un lado, la cuantía de los recursos necesarios para su función, y por otro lado, el alto costo social producto del deterioro de la calidad de vida de las familias carentes de vivienda o aquellas que se encuentran en viviendas deterioradas.

Para cumplir de manera eficiente con las funciones del municipio, surge el Departamento de Desarrollo Social, que junto con el Departamento de Desarrollo Comunal constituyen el Departamento de Desarrollo Comunitario.



2. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

Este departamento cumple una serie de objetivos primordiales para su funcionamiento. Estos son:

Objetivo 1

La administración de los programas sociales del Gobierno.

- ◇ Sistema de Estratificación Social CAS II
- ◇ Subsidios Familiares (Decreto Ley 18.020)
- ◇ PASIS (Decreto Ley 869)
- ◇ Beca Presidente de la República
- ◇ Emergencias (Menores y Mayores (con ONEMI))
- ◇ Oficina Municipal de Colocaciones
- ◇ Subsidios Económicos a personas de extrema pobreza
- ◇ Subsidio de Agua Potable y Alcantarillado (Ley 18778)

Objetivo 2

Elaboración e implementación de proyectos sociales con financiamiento total o parcial externo al municipio.

- ◇ Elaboración e implementación de proyectos sociales con financiamiento total o parcial externo al municipio.
- ◇ Elaboración de proyectos sociales para concursar al financiamiento del FOSIS.
- ◇ Favorecer la presentación de proyectos de capacitación juvenil SENCE acorde con la realidad de la comuna.
- ◇ Elaborar un proyecto complementario al Programa de Mejoramiento de Barrios.

Objetivo 3

Elaborar e implementar proyectos o acciones sociales y financiamiento municipal.

- ◇ Desarrollar un quehacer profesional orientado a la organización, capacitación y movilización de la propia comunidad en programas o actividades de mejoramiento del propio nivel de vida.
- ◇ Elaborar, gestionar e implementar proyectos sociales que incorporen el componente de la participación y autogestión local y/o comunitaria frente a problemáticas específicas.
- ◇ Coordinar las iniciativas y/o proyectos sociales emanados del Departamento de Desarrollo Social con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) u otros organismos privados a fin de complementar esfuerzos y recursos.
- ◇ Actualizar información y brindar asesoría a las familias allegadas organizadas en comités, con el objeto de facilitar una canalización adecuada de la demanda habitacional.
- ◇ Realizar un proceso de asesoría y capacitación técnico - social a los proyectos vecinales que incorporen el componente de la participación social.
- ◇ Elaborar programas para el impulso y desarrollo de microempresas, generando proyectos específicos para el apoyo técnico, crediticio y de comercialización.
- ◇ Ejecutar el programa CIPPAL cuyo objetivo fundamental es promover el bienestar biopsicosocial de los grupos familiares de los sectores populares, con énfasis en la población infanto - juvenil, mediante el desarrollo del programa socioeducativo.

2.1. Servicio Social.

La atención de Servicio Social está dividida en tres subdepartamentos:

- a) SUF, a cargo de una Asistente Social, que selecciona y tramita estos subsidios.
- b) PASIS, a cargo de una Asistente Social, quien es la encargada de la entrega de este beneficio.
- c) Asistentes Sociales de sectores, equipo compuesto por seis profesionales bajo la supervisión directa del Jefe de Asistentes Sociales. En esta área se cumplen las siguientes funciones:
 - ◇ Atención profesional de público en turnos de oficina.
 - ◇ Investigación Social de expedientes referidos por diversos organismos.
 - ◇ Selección de beneficiarios de SUF.
 - ◇ Revisión de PASIS.
 - ◇ Atención de emergencias en terreno.
 - ◇ Tratamiento de casos que revisten algo riesgo social.
 - ◇ Atención profesional frente a emergencia mayor.
 - ◇ Elaboración de Informes Sociales.

El equipo de Asistentes Sociales coordina y evalúa la labor realizada a través de reuniones semanales con la Directora del Departamento. Es en esta instancia donde se estudia la situación de los sectores y surgen las iniciativas de proyectos sociales comunitarios para implementar en la comuna.

3. OFICINA DE GESTIÓN HABITACIONAL (OGH).

La oficina está a cargo de la Profesional Asistente Social, Sra. Gloria Meza Bahamondez, quien depende directamente de la Directora del Departamento de Desarrollo Social (ver Organigrama en Anexo N° 1). Es aquí donde se inserta y ejecuta su estudio el grupo seminarista, asumiendo para sí los principios, objetivos y funciones que a continuación se señalarán.

3.1. Principios de la OHG.

La política de la Oficina reconoce el valor de la familia como institución fundamental de la sociedad. Por lo que se preocupará permanentemente de generar programas que tiendan a su desarrollo. Se reconoce a la vivienda como una necesidad básica para el adecuado desarrollo de los integrantes de la familia, por ello su labor estará orientada a promover el mayor número de soluciones habitacionales posibles para las familias residentes en la comuna de Viña del Mar.

El accionar de la OGH está libre de cualquier tipo de discriminación económica, política, religiosa o gremial hacia sus beneficiarios, clientes y/o usuarios. Su labor se enmarca dentro de los siguientes principios:

- ◇ Respeto por la persona.
- ◇ Libre determinación (autodeterminación).
- ◇ Aceptación de la persona.
- ◇ Equidad.
- ◇ Solidaridad, y
- ◇ Uniformidad de la atención y otorgamiento de los beneficios.

La OGH promueve la participación social como eje fundamental en el quehacer habitacional, que permita la apertura de canales, instancias de expresión y decisión de la comunidad respecto a la problemática habitacional.

La gestión de la oficina busca promover la eficiencia, eficacia y austeridad, en el entendido de que los recursos son escasos obligando a coordinar acciones y buscar nuevas fuentes de financiamiento, a fin de incrementar la inversión en el área e incorporar a los sectores más desfavorecidos.

La OGH reconoce como un derecho básico de todos los habitantes de la comuna de Viña del Mar, el acceso a la asistencia técnica y profesional entregada por ésta, independiente del programa al que desee postular y al carácter individual o colectivo de su postulación.

Se reconoce el derecho que tienen los habitantes de la comuna de Viña del Mar de recibir oportunamente información relacionada con los programas habitacionales que esta oficina gestiona.

La oficina asume la responsabilidad de elaborar e implementar proyectos habitacionales en forma permanente; así como también de fiscalizar que los postulantes de los programas habitacionales gestionados por ésta, cumplan los requisitos exigidos.

3.2. Objetivos.

3.2.1. Generales.

- a) Contribuir a la disminución del déficit habitacional de la comuna de Viña del Mar, mediante la entrega permanente de asistencia técnica profesional, tanto a grupos organizados como a postulantes individuales.
- b) Contribuir a mejorar el nivel de captación de subsidios habitacionales a través de la modalidad privada de programa de vivienda progresiva y programa especial de trabajadores.

- c) Promover la participación de los habitantes de la comuna de Viña del Mar, para que se conviertan en gestores de sus propias soluciones habitacionales, mediante la formación de comités de vivienda.
- d) Mantener redes expeditas de información con organismos que intervienen en la problemática habitacional.

3.2.2. Específicos.

Referido al Objetivo General 1:

- a) Mantener informados a los postulantes individuales y grupales de la comuna de Viña del mar sobre los diferentes programas habitacionales existentes y sus requisitos de postulación, mediante entrevistas personales, charlas a grupos y distribución de cartillas socioeducativas.
- b) Otorgar apoyo permanente al desarrollo organizacional de los comités de vivienda, mediante capacitación referida a: estatutos que rigen a un comité, obtención de personalidad jurídica y elaboración de proyectos a través de reuniones con las directivas y/o asambleas de los comités.

Referidos al Objetivo General 2:

- a) Constituirse en entidad organizadora para la postulación de grupos, mediante la modalidad de programas privados para primeras y segundas etapas de viviendas progresivas y programa especial de trabajadores.
- b) Facilitar la aplicación y actualización oportuna de la ficha CAS II a los postulantes colectivos del programa de vivienda progresiva.
- c) Formar y organizar anualmente, un grupo de pobladores de la comuna de Viña del Mar en el Programa Especial para Trabajadores.

Referido al Objetivo General 3:

- a) Difundir en el ámbito comunal la existencia y funciones de la OGH de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.
- b) Crear y mantener un registro actualizado de los comités de vivienda existentes en la comuna de Viña del Mar, por sectores señalando el número de socios y programa al que postulan.
- c) Capacitar a los dirigentes de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar, para que apoyen y guíen en forma eficiente a sus respectivos grupos.
- d) Capacitar a los grupos organizados que postulan a programas de vivienda progresiva en materias técnico - constructivas, para que con una base sólida, opten por la alternativa más efectiva para solucionar su problema habitacional.

Referido al Objetivo General 4:

- a) Mantener una información fluida, permanente y oportuna entre Serviu y Municipio.
- b) Informar a las empresas constructoras y contratistas particulares sobre los programas habitacionales privados, estipulando las exigencias municipales y de Serviu para la construcción de viviendas.
- c) Establecer convenios con universidades e institutos privados, a fin de destinar alumnos en práctica para que participen en el proceso habitacional.
- d) Mantener relaciones expeditas con ONGs y entidades privadas, que participen en programas de vivienda, en lo relativo a organización de comités, capacitación y asesoría técnica.
- e) Efectuar un catastro de terreno en la comuna determinando su tenencia legal, factibilidad técnica de construcción y urbanización.

3.3. Funciones.

ADMINISTRATIVA	INVESTIGACIÓN	OPERATIVA	CAPACITACIÓN	ORIENTACIÓN
Proceso interno de planificación, organización, dirección, ejecución, coordinación y evaluación de la gestión realizada.	- Proceso científico de detectar y conocer las necesidades latentes de individuos y grupos.	- Ejecución de las actividades, a través del otorgamiento de los servicios correspondientes a los requerimientos detectados.	- Entrega de contenidos con el fin de preparar a los individuos para que asuman un papel protagónico.	- Entrega de Asesoría técnica a los individuos y grupos de vivienda en materia habitacional y apoyo organizacional.

3.4. Beneficiarios.

En su labor la OGH ha definido como sus beneficiarios a todas aquellas personas que se encuentren en situación de carencia habitacional, principalmente personas de escasos recursos, y en segunda prioridad personas de ingresos medios y medio bajo, de la comuna de Viña del Mar.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO

"El ser humano tiene la necesidad no de una verdad, sino de muchas verdades. Las usa constantemente, las deteriora y después necesita otras verdades nuevas".

(Anónimo)

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la Vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios...”¹

La construcción de un hábitat humano digno constituye una exigencia connatural del hombre que se encuentra respaldada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que fue aprobada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de Diciembre de 1948².

Dicho artículo responde a una preocupación mundial y que conlleva intrínsecamente problemáticas, soluciones y adelantos; así como derechos y obligaciones, tanto para la población como para los gobiernos de cada país.

La necesidad de la vivienda³ es un estado de tensión del individuo, familia o grupo para conseguir un elemento del medio que le es imprescindible para lograr acondicionar su unidad biológica y psicológica, al ambiente social y físico en que habita.

Esta situación, por lo tanto, no sólo ocasiona problemas directos en la familia, sino que también hacia el resto de la comunidad, constituyéndose la vivienda en una condición para el desarrollo del país.

Por tanto, al hablar de vivienda se debe ir más allá de decir que es el lugar donde el hombre satisface sus necesidades básicas, debemos concebirla desde una perspectiva integral que incluya la satisfacción de otras necesidades; tales como la de pertenencia, seguridad, estima y autorrealización.⁴

¹ Artículo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Naciones Unidas 1948.

² Las Naciones Unidas señalan que aproximadamente una cuarta parte de la población mundial vive desprovista de viviendas y servicios básicos adecuados.

³ MAC DONALD, Joan.

“Vivienda Social: Reflexiones y Experiencias”, Corporación Promoción Universitaria, Santiago 1983.

⁴ Considerando la escala de necesidades de A. Maslow.

En términos operativos se entiende por vivienda “todo local o recinto habitado, construido, convertido o dispuesto para el alojamiento temporal o permanente de personas; es, también, y principalmente, un conjunto de atributos y servicios vinculados a una localización específica y orientados a satisfacer un conjunto de actividades”.⁵

De esta manera la conceptualización del término vivienda se orientará a establecer y afirmar que ésta es una necesidad básica de cada familia, no sólo fundamental para su subsistencia, sino para el desarrollo físico y mental de la población.

Una vivienda “no es sólo un techo, debe ser un lugar agradable y cómodo que permita a la familia convivir y a cada uno de sus miembros, tener un espacio propio de descanso y juegos”⁶. Esta definición nos permite visualizar la dimensión social que tiene la vivienda, ya que responde al énfasis comunitario de quien la habita.

La vivienda está íntimamente asociada a la problemática habitacional, que tiene su expresión en diferentes dimensiones, como la carencia y la deficiencia de viviendas, aspectos que serán analizados posteriormente. Frente a ello la comunidad ha buscado alternativas de solución para acceder a ella (por canales institucionales o bien al margen de la ley).

En la última década, la perspectiva de la política habitacional ha estado orientada por la subsidiaridad, para ello se ha fomentado la organización y la participación activa de la comunidad en pos de llegar a una solución habitacional en conjunto con agentes privados.

⁵ SABALL, Paula.

“Opción de soluciones habitacionales”. Revista N°6 de Vivienda y Participación. MINYU – GTZ. Santiago 1995.

⁶ Opp. Cit. 5.

Lo anterior se manifiesta en el surgimiento de los comités de vivienda, reconocidos legalmente por el Estado e identificados como recurso para la gestión de su solución habitacional.

En este punto se debe reconocer que la gestión que alcance un grupo organizado en torno a un comité será fundamental al momento de postular y ser asignado, ya que sus capacidades deben estar centradas en los objetivos de creación, interviniendo elementos organizativos y participativos que propicien una gestión eficiente.

Enfrentar el problema habitacional exige reconocer las formas complejas y diversas a través de las cuales se manifiesta y las acciones implementadas a través de la historia de nuestro país para tratar de superar dicha problemática.

Sin duda, que el área de la vivienda tiene un alto grado de complejidad, expresada ésta tanto en aspectos de vialidad, saneamiento, asentamientos irregulares y otros. Para efectos del presente estudio el accionar se centrará en aquella población que no ha sido beneficiaria de una vivienda y que se ha organizado con objeto de acceder de manera más expedita a ella.

El planteamiento del problema se define como: *“La inadecuada gestión de los comités de vivienda, obstáculo para configurarse como agentes activos en el proceso habitacional⁷. Ubicados éstos en sectores pobres de la comuna de Viña del Mar”.*

En la fundamentación del problema se presentan de manera genérica los elementos que configuran dicha problemática llámese tanto factores macro y micro sociales, que encuentran sus causas tanto en aspectos de la propia historia del país, de la política de vivienda, así como de las dificultades y obstáculos que se generan al interior de los grupos organizados.

⁷ Como dato en un período de tres años se han disuelto y se encuentran inactivos una cantidad de 44 comités de vivienda, entre los cuales se encuentran ocho que perdieron el subsidio habitacional.

2. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.

El problema habitacional es una realidad que se puede formular sobre la base de dos categorías de análisis. La primera es la de *carencia* que considera: a aquellos hogares que carecen de una solución habitacional y deben compartir con otros el sitio o la vivienda; los núcleos familiares que aspiran independizarse; y las familias que habitan viviendas en condiciones de materialidad y saneamiento malas e irre recuperables. Esta categoría se refiere directamente al déficit habitacional.

La *deficiencia* es otra categoría de análisis, que determina: a aquellos hogares que habitan en viviendas insuficientes, pero mejorables, desde el punto de vista de su materialidad y saneamiento; y las familias que habitan en viviendas emplazadas en lugares desprovistos de la infraestructura, equipamiento comunitario y servicios mínimos para desarrollar su vida familiar y social. Aquí el problema habitacional está referido a la necesidad de mejorar las viviendas y/o el entorno.

Lo anterior es congruente con las formas de enfocar el déficit habitacional, que sin duda implica lenguajes comunes no yuxtapuestos en su alcance. Por un lado se tiene el *déficit cualitativo* de viviendas que es la diferencia entre el total de viviendas y aquellas que se estimen adecuadas, representando a aquellas familias que cuentan con una vivienda para su uso exclusivo, pero que no reúne las condiciones para ser considerada aceptable.

Además existe el *déficit cuantitativo* de viviendas, que es el resultante de la diferencia entre las familias y las viviendas existentes y representa a aquel sector de la población que careciendo de cualquier tipo de refugio para su uso exclusivo debe allegarse a la vivienda de otros⁸.

⁸ WILSON, Sergio.

"La otra ciudad: de la marginalidad a la participación social". Editorial Jurídica, Santiago 1988.

Esta última categoría de análisis, es una manera de conocer más que medir los requerimientos básicos individuales, familiares y vecinales. Se trata de incorporar la percepción de los propios afectados en la visión macro de la problemática habitacional.

Cabe decir que respecto al déficit habitacional en Chile, las cifras entregadas por los diferentes organismos, ya sean estatales o privados, son dispares, sin embargo, existe consenso al considerar la problemática habitacional como una necesidad de máxima urgencia, que afecta a un porcentaje importante de la población, incidiendo con mayor énfasis a los grupos sociales en situación de pobreza y extrema pobreza.

De lo anterior se desprende, que si bien la vivienda es un derecho de la población, no se puede estar ajeno a una realidad que remece y alerta. En Chile de acuerdo a estadísticas arrojadas en 1994, cuenta con cuatro millones de pobres y un millón de indigentes, actores sociales que cuentan con un escaso poder para acceder a la vivienda, y que ven constantemente frustrados sus anhelos de alcanzar la casa propia, no sólo por falta de soluciones habitacionales, que no logran abarcar el alto número de postulantes, sino que también por aspectos socioculturales y educacionales propios de sus características de marginalidad.

La manera más clara de comprender los problemas en el área de la vivienda, es conociendo las estadísticas a nivel nacional, regional y comunal, que nos hablan del déficit habitacional. Las cifras reflejan y explicitan las dificultades que se presentan en este campo, por lo que se hace necesario exponerlas como fundamento al presente estudio.

En cuanto a cifras en el ámbito nacional, en 1989 el Colegio de Arquitectos había cuantificado el déficit habitacional en 1.116.000 viviendas. A su vez la Corporación de Promoción Universitaria (CPU), sobre la base de sus estudios, menciona la cantidad de 1.338.205 viviendas faltantes en el país, en 1990 el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) reconoce un déficit acumulado de entre 600.000 y 800.000 viviendas. En tanto en el Censo de 1992 se reconoce que el déficit habitacional alcanza las 800.000 viviendas.

En 1994⁹ el déficit habitacional está estimado en un millón de viviendas, divididas en unas ochocientos mil faltantes, que corresponden al problema más agudo de los allegados y los sin casa; y el resto que corresponde a soluciones de emergencias o casas deterioradas. De esta manera de los 13.348.401 habitantes, de población urbana y rural del país, un 40% (5.000.000 de personas aproximadamente) poseen graves problemas de vivienda.

TABLA N° 1
DÉFICIT HABITACIONAL NACIONAL.

AÑO	FUENTE	DÉFICIT DE VIVIENDA
1989	Colegio de Arquitectos	1.116.000
1989	Corporación de Promoción Universitaria	1.338.205
1990	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	600.000 a 800.000
1992	CENSO	800.000
1994	Joan Mac Donald	1.000.000

La situación del déficit habitacional, en proporción, no es ajena a la V región, que de acuerdo al Censo de 1992 ésta cuenta con una población de 1.373.967 habitantes, lo que representa un 10,38% de la población chilena y que según

⁹ MAC DONALD, Joan.

"¿Cuántas casas faltan?". CPU, Santiago 1992.

proyecciones del crecimiento de la población realizadas por SERPLAC¹⁰ da una cifra estimada para el período de 1996 - 1997 de 1.415.567 habitantes. Este dato es especialmente importante si se considera como una primera aproximación del movimiento de demanda habitacional.

A la luz de las estadísticas en los últimos 20 años el problema de la vivienda en la Quinta Región, ha crecido en términos absolutos y relativos.

En 1970 la Región de Valparaíso presentaba un déficit de 31.126 viviendas, lo que correspondería a un 13,5% de las viviendas detectadas por el Censo de población y vivienda de 1970. En el país en tanto el déficit alcanzaba el 19,8%.

En 1980, según estimaciones realizadas por SERPLAC, en la V región había 199.328 viviendas aceptables, lo que equivale al 60,6% del total, arrojando un déficit de 70.333 viviendas.

Sin embargo, desastres naturales propios de nuestra "loca geografía", como fue el terremoto de 1985, ha implicado acrecentar el déficit habitacional de manera notable. En esta fecha, hubo 15.000 viviendas destruidas y 30.000 seriamente deterioradas, lo que significó un fuerte aumento del déficit, llegando según Censo de 1992 a 86.000 viviendas.

TABLA N° 2
DÉFICIT HABITACIONAL REGIONAL.

AÑO	FUENTE	DÉFICIT DE VIVIENDA
1972	CENSO	31.126
1980	SERPLAC	70.333
1985	MERCURIO	85.300
1992	CENSO	86.000

¹⁰ Secretaría Regional de Planificación.

Frente al déficit habitacional estimado existe una población demandante de viviendas que el SERVIU V Región controla a través de las personas y grupos organizados insertos en los diversos programas habitacionales existentes, lo que permite visualizar la realidad en cuanto a la falta de viviendas en la zona. Respecto a lo anterior a Marzo de 1990 la cifra de inscritos asciende a 31.043 familias, figurando la comuna de Viña del Mar con el mayor número de inscritos el que a Agosto de 1996 alcanza la cifra de 7.680 familias.

De acuerdo a los datos recién expuestos más los antecedentes aportados por el Plan de Desarrollo Comunal de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, la comuna presenta la mayor carencia de viviendas de toda la región, con un 25,42% del déficit total regional.

El déficit habitacional existente en la comuna, en 1990 de acuerdo a antecedentes entregados por la ONG CIDPA, este se calcula en cerca de 33.000 unidades. En tanto el CENSO en 1992 calculó un déficit de 20.619 viviendas, lo que corresponde al 23,95% del total regional.

TABLA N° 3
DÉFICIT HABITACIONAL COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

AÑO	FUENTE	DÉFICIT DE VIVIENDA
1990	CIDPA	33.000
1992	CENSO	20.619

Según la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, específicamente Desarrollo Comunitario, ha visualizado una serie de aspectos que configuran, agravan y condicionan la problemática habitacional en el ámbito local, pues reviste características propias que se suman a los agentes condicionantes generales de esta situación problema. Entre ellas se encuentran:

- ◆ Alta demanda habitacional v/s construcción de viviendas sociales modalidad Serviu en un plazo no inferior a dos años, lo que está provocando su colapso¹¹. Esto se refleja con mayor gravedad en el caso de los comités de viviendas, los cuales cerca del 60% se encuentran inscritos y postulando a la categoría recién mencionada (básica y progresiva), comités que no verán solucionada su problemática a corto plazo al no haber proyecciones de construcción de dichos programas para el presente año en la comuna.
- ◆ Escasez de terreno en el plan de la comuna v/s poblamiento en la periferia de la ciudad, aumentando los costos de construcción y urbanización (Servicios básicos, movilización, traslado de material y marginalidad urbana).
- ◆ Déficit habitacional de la comuna (Ver tabla N° 3) v/s crecimiento demográfico. Asociado esto con factores como la cesantía, la explosión demográfica, la migración, etc.
- ◆ Dificultad de acceso y complejidad de los programas habitacionales, tanto para postular como para quienes se les ha adjudicado el subsidio.

Frente al déficit habitacional, y a los diferentes factores que lo configuran, el Municipio, como representante del Gobierno local, constituye la instancia de implementación de las políticas sociales estatales. De esta manera, la administración de la comuna implica compromiso con el intento de mejorar la calidad de vida de los sectores más desposeídos, proporcionando recursos e instancias de desarrollo y participación, promoviendo la asociación con dichos sectores.

Para ello se formó y trabaja la Oficina de Gestión Habitacional, orientada a atender la carencia habitacional existente. Esta a asumido un rol relevante en la planificación y gestión de las iniciativas de inversión social; además de una entrega permanente de orientación, información y asistencia técnica profesional, tanto a grupos organizados (comités) como a postulantes individuales. Dichas acciones son congruentes con sus principios rectoros y con la política social imperante en el país que orienta su gestión a promover la participación de los

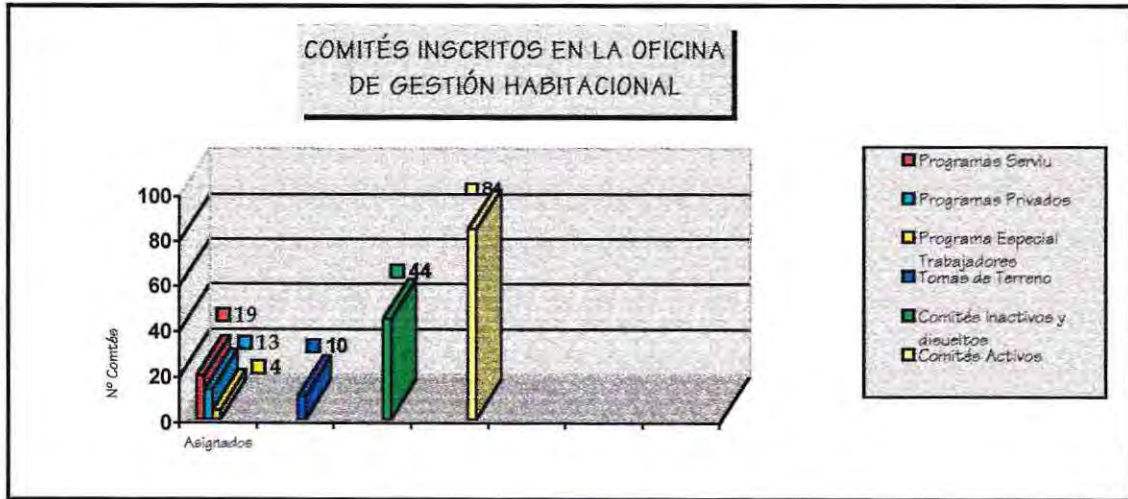
¹¹ Cuando se hace referencia a la modalidad Serviu, se está expresando respecto a la característica que los postulantes no cuentan con un terreno y sólo aportan el ahorro, siendo responsabilidad del Serviu la edificación de éstos en terrenos fiscales.

habitantes de la comuna, para que se conviertan en gestores de su propia solución habitacional, potenciando sus capacidades tanto individuales como organizacionales si es el caso.

Coherente con lo anterior, los comités de vivienda surgen como una alternativas de solución para alcanzar el bien necesitado (la vivienda). Actualmente existen inscritos en la Oficina de Gestión Habitacional aproximadamente 175 comités de vivienda¹², con un promedio de 35 familias¹³ cada uno, que agrupa a diversas categorías de población; allegados, arrendatarios, usufructuarios y otros que debido a su heterogeneidad es preciso la realización de un diagnóstico que permita clasificarlas y analizarlas.

Respecto al número de comités de vivienda, cabe hacer mención que de los 175 comités inscritos, estos asumen diferentes características desglosado de la siguiente manera: 36 comités asignados (19 comités con programas SERVIU, 13 comités con programas privados y 4 con programas Programa Especial para Trabajadores (PET); 11 tomas de terreno, 44 comités inactivos y disueltos y, por último 84 comités activos. Lo anterior, se expresa gráficamente de la siguiente manera:

GRÁFICO N° 1



¹² Según antecedentes entregados por la Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional, Sra. Gloria Meza.

¹³ Promedio aportado por nuevas estadísticas, ya que en el año 1994, existía un promedio de 37 socios.

La importancia de los comités de vivienda, radica no solo en ser una opción de postulación a la vivienda pudiendo acceder en conjunto y de manera organizada a los diferentes programas que ofrece el gobierno, sino que permiten a la comunidad fortalecer el desarrollo local a partir de la participación en estas organizaciones, fomentando el progreso de los sectores más marginados, así como el propio desarrollo personal.

La evolución histórica de los comités de vivienda ha ido variando en los fundamentos ideológicos que los sustentan; así en un principio, nacen como organizaciones reivindicativas (comités de allegados), como grupos de presión que buscan como movimiento social una solución y un espacio a sus peticiones. Además sus integrantes estaban fuertemente asociados con tendencias políticas que le aportaban un cariz propio a cada comité.

Posteriormente, con el reconocimiento que hace el Gobierno de Patricio Aylwin Azócar, a través de la legislación a estos grupos, cambia no solo su carácter reivindicativo, también su posición al situarlos como grupos productivos dentro de la sociedad, la orientación de la política habitacional varía de igual forma, ya que pretende incorporar a esta población a fin de trabajar en conjunto en pos de la solución de sus problemáticas.

Mirados en su conjunto denotan una fuerza social, que estremece por la necesidad de soluciones inmediatas a su problema habitacional y que explican la situación de emergencia en que se encuentran los carentes de viviendas a nivel nacional y comunal.

De manera genérica, se puede establecer que los comités han presentado problemáticas en su dinámica social, esto responde a las fuerzas de dispersión que los limitan, afectando e incidiendo la consecución de sus metas e inclusive las relaciones que se generan producto del trabajo en grupo.

Dentro de las fuerzas de dispersión se encuentran los problemas en la estructura administrativa, el funcionamiento, en variables como la participación y la organización y así como en las capacidades y habilidades de los mismos dirigentes para establecer relaciones interpersonales productivas para el fin que los moviliza.

El acceso a una solución habitacional por parte de los comités de vivienda radica en un aspecto a la oferta habitacional estatal en la comuna de Viña del Mar y por otro lado en deficiencias en el proceso de los grupos. Esto último evidenciado empíricamente, ya que en un período de tres años se han disuelto y se encuentran inactivos la cantidad de 44 comités de vivienda, entre los cuales se encuentran ocho que perdieron el subsidio habitacional por problemas organizativos.

El estudio sobre la gestión de los comités de vivienda, se fundamenta en dos aspectos que resultan inseparables de dicho proceso; la organización y la participación, así como en elementos administrativos que permitirán al grupo consolidarse como un grupo productivo.

De esta manera, se identifican variables como la planificación que puede definirse como la capacidad de proyectarse al futuro, contando con la posibilidad de ir observando el panorama comunal, así como las alternativas de construcción que presenta el Servicio de Vivienda y Urbanismo para Viña del Mar.

El liderazgo, fundamental al momento de dirigir un grupo tanto para conseguir sus objetivos, como para mantener un clima propicio para desarrollar la creatividad e incentivar la participación.

Los sistemas de control, ya sean, de supervisión y fiscalización que aportan transparencia a las organizaciones y por último la coordinación, tan asociada a la comunicación que facilita canales y redes informativas expeditas y claras, otorgando complementariedad y eficiencia a los diferentes agentes que participan en la solución al déficit habitacional.

Frente a los principios antes expuestos, es que surge como una necesidad de Servicio Social el intervenir en la gestión de los comités de vivienda, de manera de ir consolidando esta modalidad de solución de manera viable en el tiempo. Además la proliferación de estas agrupaciones es un hecho que no se puede obviar, así como las múltiples problemáticas que surgen al interior de los mismos, lo que lleva a que los socios que participan de la organización no vean satisfechos los fines por los cuales ingresaron al comité.

De hecho lo anterior, es una necesidad y un desafío que se presenta a la institucionalidad por los propios principios de la política al otorgarse un valor y protagonismo especial a los posibles beneficiarios.

3. DELIMITACIÓN Y DIRECTRICES DEL TEMA DE ESTUDIO.

Para abordar el complejo tema de la Problemática Habitacional y la inadecuada gestión de los comités de vivienda, la información que se brindará en el Marco de Referencia se ha organizado en torno a tres perspectivas que tienen relevancia desde el punto de vista de la configuración de esta problemática: el proceso histórico que desde principios de siglo la ha conformado, la visión contemporánea de la administración pública en el diseño de Políticas Habitacionales (dándole énfasis a la responsabilidad municipal en este ámbito) y las dimensiones y características de la gestión de los comités de vivienda hoy en día.

El proceso histórico está determinado por las características particulares de cuatro períodos con distintas visiones en torno a la responsabilidad estatal, de los particulares y la sociedad civil organizada en el intento de superar la problemática habitacional. De esta forma se proporciona valiosa información respecto al rol del Estado referente a las políticas de acción (roles solidario, subsidiario y concertador) y las estrategias que de éstas nacen. Del mismo modo, se describen,

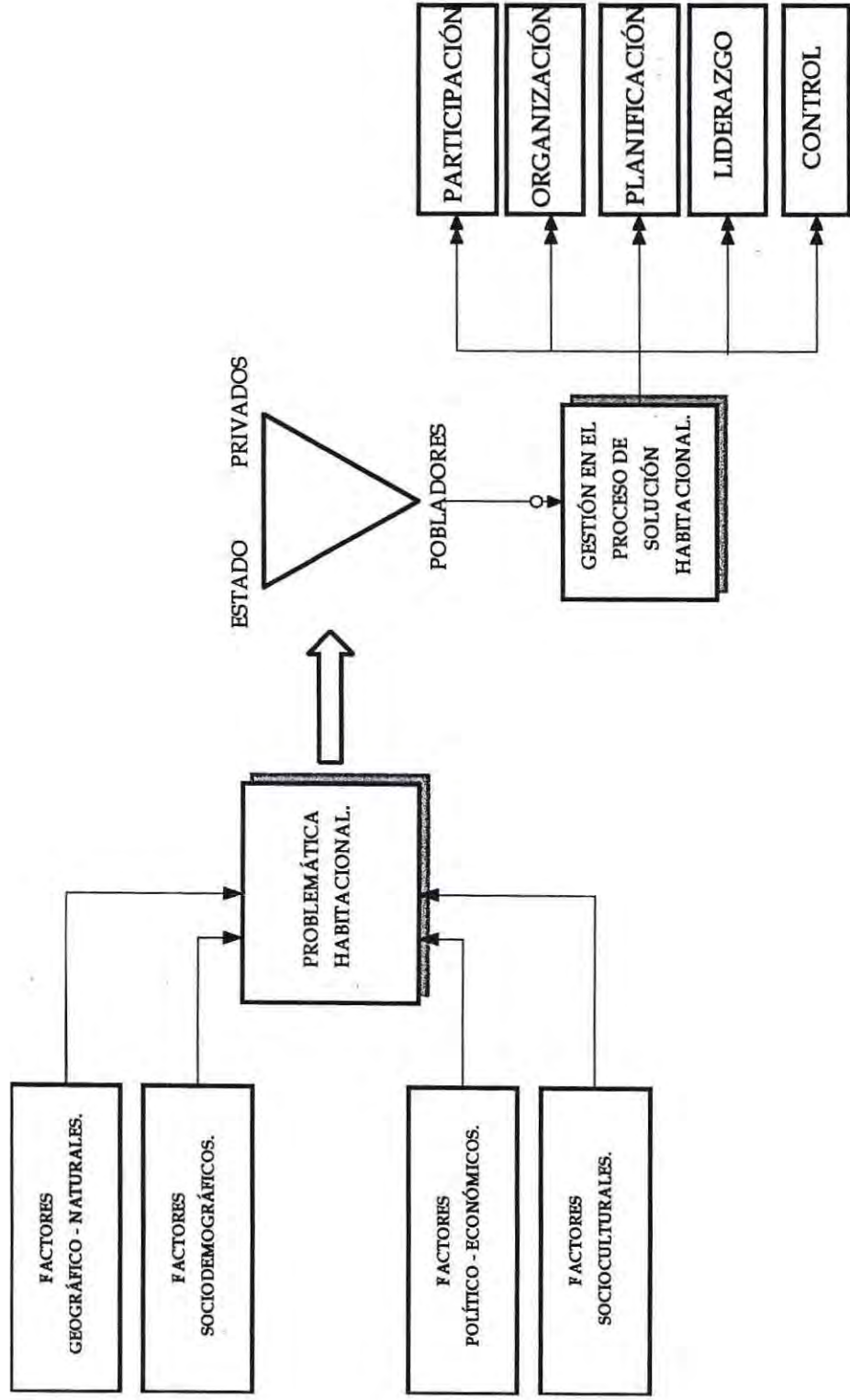
a través de estas cuatro etapas, la manera en que factores gatilladores han originado o agudizado la problemática (factores políticos - económicos, histórico - naturales, sociodemográficos y socioculturales) a través del tiempo.

También se hace referencia en el documento a información que permite visualizar el contexto contemporáneo donde se desarrollan las acciones gubernamentales para abordar y superar la problemática habitacional. Se enuncian los principios de la Política de Vivienda, sus programas más destacados, las nuevas modalidades de ejecución de éstos. También se consigna la responsabilidad municipal en el diagnóstico y trabajo con los comités de vivienda para hacer más eficiente el accionar focalizado de la política.

Toda esta información de este segundo punto se otorga basada en la evolución histórica que crea este contexto contemporáneo singular y que otorga responsabilidades compartidas en solucionar el problema habitacional al Estado, al sector del Capital o comunmente conocido como Sector Privado y a la Sociedad Civil Organizada referida a la participación del habitante. Cuya misión, de ésta última, es alcanzar una adecuada gestión en su accionar que le permita obtener los recursos que los dos primeros ponen a disposición.

Respecto a esto último, también se entrega información, en un tercer punto, acerca del concepto administrativo de gestión llevado a la realidad particular que representan los comités de vivienda. En los cuales variables de gran significación como la participación, la organización, la planificación, el liderazgo y el control son elementos centrales de una adecuada gestión que permita al comité un funcionamiento ideal para lograr avanzar en el proceso de obtención de una vivienda propia.

DIAGRAMA N° 1 DELIMITACIÓN Y DIRECTRICES DEL TEMA DE ESTUDIO DEL MARCO DE REFERENCIA



4. MARCO DE REFERENCIA

Dentro del amplio campo de los derechos económicos y sociales el derecho a la vivienda, que ya aparece consagrado por la Declaración Universal de los Derechos Humanos del año 1948, en su artículo 25 estipula que tanto el hombre como la familia tienen derecho a una vivienda adecuada. Esto aparece, desde entonces y desde antes, como una aspiración de amplios sectores de la sociedad moderna¹⁴.

La vivienda, concebida entonces como un bien indispensable que nos permite el goce de otros fundamentales, su formulación contiene implícitas funciones esenciales en el desarrollo del ser humano. De hecho está estrechamente ligada al concepto habitar; que implica mucho más que el sólo vivir, pues esta formada por innumerables subfunciones como la protección, el dormir, reproducirse, lavar, cocinar, etc. propias a la vivienda. Además está conformada también por otras funciones como el trabajo, la educación, la salud, etc., que se relacionan con otras viviendas y con los diferentes espacios exteriores¹⁵.

En un modo de aunar criterios la vivienda a la cual hacemos referencia en el presente estudio es la vivienda social o vivienda de interés social, que se comprenderá como "aquella destinada a mejorar la situación habitacional de los grupos más desposeídos de una sociedad. La identificación de dichos grupos nos permiten ubicar aquellos planes y programas de gobierno destinados específicamente hacia ellos"¹⁶.

Por lo anterior, se puede decir que la vivienda de interés social responde a la característica de aquellos grupos en sectores de pobreza y extrema pobreza identificados bajo el criterio de indicadores socioeconómicos y que no pueden optar a una vivienda por el costo económico de ésta en el mercado habitacional.

¹⁴ SALINERO, Carmen

¹⁵ MAC DONALD, Joan.

¹⁶ *Opp. Cit.*, 15.

"Una vivienda digna para todos". *Revista de Trabajo Social*, n° 58, 1990

"Vivienda Social Reflexiones y Experiencias". Corporación de Promoción Universitaria. Santiago 1983.

Se suma a esta situación la magnitud de este problema a nivel nacional, con un gran impacto por los aspectos de carencia y deficiencia habitacional (ver planteamiento y fundamentación del problema), lo que permite hablar claramente acerca de una *problemática habitacional*¹⁷.

Una vez conocidas las dimensiones a que se refiere la problemática habitacional, queda saber los factores que crean este problema y las responsabilidades que le competen a cada estamento para superarlo. De hecho la configuración histórica que ha tenido el proceso evolutivo responde a la necesidad de mantener una respuesta óptima frente a una problemática habitacional siempre creciente y que se presenta de manera compleja. En este punto Antonio Daher hace referencia a la Encíclica *Justitia et Pax*, la cual manifiesta la cantidad de factores involucrados al respecto: en este destacan el desempleo, los bajos salarios, el éxodo rural, factores demográficos y, en modo particular, el fenómeno de la urbanización. También hay otras causas que implican al mismo tiempo responsabilidades, como "las políticas y estrategias inadecuadas e insuficientes en materia de vivienda", las cuales, sumadas a las anteriores, llevan a la conclusión de que la carencia de viviendas es un problema estructural que se ha desarrollado en el tiempo gracias a los distintos matices coyunturales que ha aportado cada etapa de este país¹⁸.

Por lo tanto, una particular responsabilidad le ha cabido al Estado frente a estos problemas estructurales relacionados con la vivienda. "En efecto es deber del Estado proveer la defensa y tutela de los bienes colectivos (y así) se podrá juzgar si los principios de la ética social son debidamente tomados en cuenta. Encíclica *Centesimus Annus*"¹⁹.

Lo anterior demuestra el claro matiz moral que involucra el concepto de vivienda que ha influido a todos los gobiernos de este país. Basado en este punto, la vivienda pasa a ser un programa tradicional que tiene que ver con la obligación del Estado de asegurar la satisfacción de las necesidades básicas de la población,

¹⁷ MIDEPLAN

¹⁸ DAHER Antonio

¹⁹ *Opp. Cit.* 18.

"Población, educación, vivienda, salud, empleo y pobreza. CASEN 1990".

"Doctrina Social, Vivienda Social.". CPU N° 70, Santiago 1991.

mediante la estrategia más adecuada posible²⁰. Todo lo anterior basado en la premisa del Programa de Integración al Desarrollo, promoviendo el crecimiento con equidad de todos los sectores de la sociedad. En este punto Patricio García hace referencia a la arista de desarrollo socioeconómico que toda comunidad o país debe tener. "Identificado éste como el crecimiento persistente del nivel de bienestar de la población donde la función recae en el desarrollo económico coexistiendo con la variable de la política social"²¹.

Tomando en cuenta lo anterior, y poniendo énfasis en la dimensiones de estrategia política - política²², es posible observar en Chile que existen cuatro períodos que reflejan el desarrollo y evolución de las responsabilidades del Estado²³ y la integración de distintos agentes en las acciones de vivienda en pro de superar el déficit y carencia de éstas. Problemática que se ha agudizado en cada etapa por la ocurrencia de factores gatillantes como lo son los históricos - naturales (relacionados a los desastres naturales), sociodemográficos (referidos a las migraciones y crecimiento vegetativo de la población), político - económicos (planes y estrategias de acción generales) y socioculturales (participación de la comunidad).

Todo lo anterior desemboca en un nuevo milenio que plantea una serie de dilemas en la producción, distribución y consumo de un *lugar donde vivir* que implica una revisión acerca de la situación de vivienda y las propuestas y políticas públicas para atender los problemas identificados.

En efecto, si se vuelve a centrar en lo señalado por Jorge Di Paula acerca de la política - política, es posible observar la conjunción del Estado, los privados y la población, en donde ésta última ha ganado protagonismo en la identificación, priorización de problemas, así como en la adopción, financiamiento y ejecución de las soluciones en torno a la vivienda.

²⁰ SCHKOLNIK, Mariana y GARCIA Alvaro. "Superación de la Pobreza, propuestas y balances". Cieplan 1995.

²¹ GARCIA Letelier, Patricio. "Servicio Social y Desarrollo Local". EDEVAL. Valparaíso 1995.

²² Término empleado por el Arquitecto Jorge Di Paula referido a un componente de la Política Económica Global actual, cuyos componentes particulares dicen relación a la gobernabilidad, descentralización, participación y gestión eficiente de los grupos de base. A su vez, se entiende cual es el rol del Estado, de los particulares y los grupos de base. Simposio Latinoamericano de Política Habitacional en Vivienda de interés social, 1997.

²³ Basados en el análisis de Joan Mac Donald Maier y la intervención del Arquitecto Asesor del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, José Antonio Gómez Lemus al respecto. Simposio Latinoamericano de Política Habitacional en Vivienda de interés social. Valparaíso 1997.

En estos momentos no sólo hay una disputa o acuerdo entre el mercado y el Estado para atender las necesidades habitacionales de la población, sino que ésta de manera organizada negocia acuerdos con los agentes del capital y del Estado. Por lo que necesariamente debe acceder a una gestión adecuada que le permita negociar de manera óptima su situación para el acceso de la vivienda propia con los otros agentes involucrados.

Sin embargo, se caería en un simplismo si se hiciera un análisis considerando monolíticos a los actores mencionados, ya que la concertación o acuerdos posibles entre sectores del capital, de la administración estatal y de la población, surgen con vitalidad en esta época contemporánea como un nuevo ámbito de toma de decisiones en el aspecto más importante de la Problemática Habitacional, que son las acciones y estrategias que permitan superarla²⁴.

Todo este análisis descriptivo pasa a ser un aspecto a tener en cuenta en un avance hacia una conceptualización sobre la configuración de la problemática de vivienda como una sistematización de la realidad presente y los componentes a considerar en la evolución histórica que llegó a otorgar una visión de desarrollo integral de la sociedad a partir de la acción mancomunada de todos los agentes activos involucrados en el proceso de solución a este problema.

²⁴ Comprendiendo esta relación de factores político - políticos, se desprende la clara visión de una evolución en la concepción paternalista del Estado hacia una ideología neoliberal que otorga responsabilidades a los propios beneficiarios de los programas de vivienda para superar su situación.

4.1. Antecedentes del proceso de configuración de la Problemática Habitacional.

En forma general se debe reconocer que la problemática habitacional ha estado presente a lo largo de la historia de nuestro país. Cada gobierno ha presentado distintas acciones para disminuir el déficit y carencia de vivienda, por lo que se hace necesario conocer los contextos en que se han dado estos programas y cuales han sido sus estrategias de intervención estatal, privada y de sociedad civil que ha evolucionado desde una visión globalizadora y centralizada a una más participativa, popular y de gestión.

Con la necesidad de aportar con un análisis sintético y rico en contenidos respecto a la historia del país, asociado a la problemática habitacional se distinguen los siguientes períodos históricos:

◇ *Primer Período* : 1925-1952.

La concepción de un Estado omnipresente y benefactor, sin una Política Habitacional específica.

◇ *Segundo Período* : 1953-1973.

La concepción de un Estado Solidario con un esquema administrativo de diseño y ejecución de Planes Nacionales de Vivienda.

◇ *Tercer Período* : 1974-1989.

La concepción de un Estado subsidiario y la acción del Sector Privado en la sociedad informacional postindustrial de la década de 1960 en la Política Habitacional Focalizada.

◇ *Cuarto Período* : 1990-1997.

La contemporaneidad o la concepción de un espacio concertado socialmente entre el Estado, el Sector Privado y la Sociedad Civil Organizada en la Política Habitacional Focalizada.

Si debiésemos establecer cuando se constituyó la primera ley de vivienda en Chile, de seguro sería la Ley 1838 de 1906 que creó los llamados Consejos de habitación para obreros. Dicha ley tiene su base en un proyecto de ley que se venía estudiando en el Congreso Nacional desde 1895, producto de la discusión que había generado con la Encíclica Rerum Novarum de León XIII, en torno a la cuestión social y la preocupación institucional frente a ésta. Cabe mencionar que Chile tuvo primacía sobre los países Latinoamericanos.

A. Período 1925 – 1952.

El Estado omnipresente y benefactor sin una política habitacional específica

En el año 1925 se promulga la Constitución Política del Estado, que estableció el sistema presidencial de Gobierno, otorgándole al Estado grandes atribuciones en materia presupuestaria, de ejecución y de gastos de administración pública. Cabe mencionar que dentro de esta Carta Magna se reconoce a la vivienda como un Derecho de todo ciudadano.

Se debe señalar que este período se caracteriza por un creciente desarrollo del rol social del Estado, tanto en el ámbito administrativo como en el de satisfacción de las necesidades básicas de la población. Si bien es cierto se evidencia la ausencia de un modelo teórico general sobre la forma de abordar la problemática habitacional (identificada gracias a la presión de grupos obreros, mineros y de organizaciones de sectores medios). A pesar de esto, la orientación general de las acciones hacia una mayor justicia social durante este primer período es clara, y las políticas sociales generales que se aplicaron tuvieron como resultado un creciente desarrollo social.

De hecho, la gran preponderancia del financiamiento público hace que la acción estatal intervenga en todos los procesos productivos de la economía (como es la creación de la CORFO²⁵ en 1939) y en la provisión de servicios sociales, como educación, salud, nutrición, seguridad social y vivienda. De hecho José Pablo Arellano señala que entre 1930 y 1955 el gasto social se triplicó, correspondiendo los mayores aumentos a previsión social, salud y vivienda, en ése orden²⁶.

Las demandas que el Estado debía asumir provenían de las necesidades sentidas del colapso de los minerales del norte a principios de siglo, que por la crisis salitrera trajo una inadecuada calidad de vida a sus obreros y habitantes, que hizo que éstos se movilizaran hacia los centros urbanos, creándose una variedad de problemas vinculadas a la habitación y saneamiento. Así también, empieza a acaecer un nuevo hecho que marcaría la historia de la vivienda en Chile, como lo fue el éxodo rural, en el cual muchos campesinos, se desplazaron a la urbe en busca de mejorar su calidad de vida. Encontrándose con igual nivel de pobreza, creando poblaciones "callampas" y la marginalidad urbana.

El anterior hecho deja de manifiesto que la vivienda ha sido una preocupación desde siempre, visto como una causa de reivindicación central que ha acompañado el desarrollo del movimiento social. De hecho las migraciones desde el norte, el aumento de la concentración urbana y el cambio de una sociedad rural a una urbana son los principales factores de la problemática habitacional, (en este período la población de Chile se duplicó de 3.750.000 en 1925 a 6.500.000 en 1952) dada a conocer por el movimiento obrero y las organizaciones sindicales²⁷. Además de estos factores, confluyeron otros, como lo fue el terremoto de 1939 que destruyó la zona centro - sur. Siendo Talca y sus alrededores los más afectados. Otro factor que debe mencionarse es la crisis económica mundial de 1930, que produjo en Chile una restricción del aparato estatal de manera importante, siendo la vivienda una de las áreas más afectadas.

²⁵ Es justo señalar que la creación de la Corporación de Fomento se debió a la necesidad de estructurar planes de desarrollo productivo que permitieran dar respuesta (con fondos propios) al gran aumento de la población en las grandes ciudades, así como multiplicar los recursos de consumo interno.

²⁶ ARELLANO José Pablo Evolución de las Políticas Sociales en Chile 1920 - 1991. Santiago 1994

²⁷ *Opp. Cit.*, 14.

Para enfrentar esta problemática se dictaron leyes en este período, que abordaron el problema de una manera superficial y fragmentaria, pero especializándose cada vez más, predominando el sistema de financiamiento público. En 1931 se crea la Junta Central de la Habitación. Posteriormente, en 1940, en materia de fomento se dicta la Ley 7600 (1943) y la Ley 9135 o "Pereira" (1948). Esta última establece una exención de impuestos a las viviendas cuya construcción no exceda los 100 metros cuadrados de la época.

Finalmente se puede señalar que, a causa de la multiplicidad de causas que influyeron en este primer período, los [gobiernos correspondientes debieron implementar una política social destinada a paliar las situaciones más agudas provocadas por las migraciones y concentraciones urbanas y las especiales circunstancias económicas mundiales.] El modelo económico implementado generó cambios de importancia en la estructura de la sociedad y permitió el surgimiento de grupos de presión que comenzaron a expresar una serie de demandas sociales patrocinadas por gran parte de la clase política. Sin embargo, el sistema no contenía los instrumentos de política económica adecuados para sostener esas demandas en el mediano y largo plazo.

No obstante lo anterior, este período aportó la creciente importancia de las políticas sociales que sustentaron la base para el período posterior, siendo esta experiencia una de las causas fundamentales del progresivo mejoramiento de la distribución del ingreso y del bienestar en la próxima etapa.

B. Período 1952 – 1973.

El Estado solidario con un esquema administrativo de diseño y ejecución de Planes Nacionales de Vivienda.

Este período se caracteriza por el aporte que hace un Estado solidario en la solución del problema de vivienda en Chile, donde las acciones pertinentes adquieren un desarrollo institucional a partir de la década del '50; (Con la creación de la CORVI por DFL. 285 del 5 de Agosto de 1953, comenzó el stock de viviendas) y

donde tiene su principal ápice en el año 1965, en que el Estado asume plenamente su rol institucional frente al problema y crea el Ministerio de Vivienda (MINVU).

El hilo conductor de este desarrollo es entender la vivienda como un derecho y como un bien indispensable al que se tiene que acceder. Con los matices que le otorga cada gobierno (bien de primera necesidad, derecho irrenunciable, etc.). Para lograr satisfacer esta necesidad habitacional el Estado fue diseñando una serie de instituciones especializadas en diferentes áreas de la vivienda. Ya se hizo mención que en 1953 se creó la Corporación de la Vivienda, CORVI, responsable de construcciones y proyectos, y en 1960 surge el SINAP, que es el Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo. En 1965, como ya se había señalado, se crea el MINVU. Bajo este ministerio se estructuraron tres organismos muy importantes para abordar el problema: la Corporación de Servicios Habitacionales, CORHABIT, organismo que administró el Plan de Ahorro Popular y la asignación de viviendas que construye CORVI; la Corporación de Obras Urbanas, COB, que mantiene y ejecuta las obras de construcción y la CORMU o Corporación de Mejoramiento Urbano, que es una entidad encargada de la remodelación y el mejoramiento de la ciudad.

Si bien es cierto que se busca pelear el déficit centralizando la autoridad en el Estado, también se aunaron esfuerzos con otros sectores, como lo son las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) ligadas a la Iglesia (Hogar de Cristo, Cáritas, Fundación Invica) y todo el movimiento cooperativo, que ha tenido gran relevancia en el tratamiento del problema.

La estrategia política económica se caracteriza por un creciente desarrollo del rol social del Estado, tanto en el ámbito redistributivo como en el de satisfacción de necesidades básicas (el gasto social promedio de este período alcanza a un 6% del Producto Geográfico Bruto). Chile logra un gran avance en la cobertura de los programas sociales.

En el carácter político ideológico, prima la línea del período anterior de predominio del Sistema de Financiamiento Público, aunque se convoca a sectores privados y poblacionales a participar en la búsqueda de una solución habitacional. De hecho, este punto va a variar según el gobierno de turno. Es así que, mientras Ibañez y Allende redujeron a un mínimo la participación de la economía privada en la estrategia de abordar, la problemática habitacional, Alessandri incorporó a estos sectores a un máximo.

Se debe tener en cuenta que el principal factor que influye en este período para el aumento de la problemática habitacional, es precisamente el crecimiento demográfico de la población, producto del aumento vegetativo (que en las grandes ciudades sobrepasó el 3% anual)²⁸, la concentración urbana y el éxodo masivo rural - urbano producto de la reforma agraria. Sumado a esto se producen factores naturales de gran devastación como los terremotos de 1960, 1965 y 1971, además de grandes temporales en los comienzos de la década de 1970. Todos éstos produjeron diversos efectos en la provisión de viviendas sociales.

CUADRO N 4 DIAGNÓSTICO HABITACIONAL EN EL PERÍODO 1952 - 1973.

	Ibañez (1952 - 1958)	Alessandri (1958 - 1964)	Frei (1964 - 1970)	Allende (1970 - 1973)
Población de Chile	6.420.000	7.500.000	8.708.000	9.880.000
Déficit Habitacional	156.205	454.000	420.000	592.324
Total de viviendas sociales	35.691	106.410	132.326	197.267
Promedio de construcción anual	5.949	17.735	22.056	39089

Fuente : Joan Mac Donald, Diagnóstico habitacional.

²⁸ VALENZUELA FRIAS, Francisco

Manual de Historia de Chile. Santiago 1978

Del cuadro anterior se puede inferir que, si bien estas proposiciones representaron un gran avance en la problemática habitacional, el crecimiento económico inestable, el progreso social y sobretodo el crecimiento demográfico superó las estimaciones proyectadas. Todo esto influyó en que el déficit habitacional aumentara; las medidas técnicas, financieras y sociales de los planes nacionales tuvieron sólo un éxito temporal y hubo una retracción del capital privado. No obstante, deben mencionarse dos planes o programas que tuvieron gran logro en sus períodos respectivos, y que abrirían una senda de estrategias a futuro. Estas son los Planes de Ahorro Popular y los Programas de Autoconstrucción y Ayuda Mutua, donde se toma en cuenta a la población como participantes activos, quienes trabajan beneficiándose recíprocamente, reduciendo con ello el gasto público.

Finalmente se puede mencionar que en este período, se pone énfasis en las causas sociales, económicas y tecnológicas del problema habitacional; se relaciona a la vivienda y la vida comunitaria y se integra la promoción y apoyo a la organización vecinal y a la educación comunitaria.

Todo lo anterior buscó crear acciones programáticas racionales a través de instituciones fiscales, que buscan la mayor eficiencia posible del gasto social que el Estado solidario brindaba a la población. También en este período se incluye un nuevo actor social: la sociedad civil organizada, que aporta la participación del habitante, tanto en planes de autoconstrucción, como de financiamiento compartido en la provisión de viviendas sociales. Así mismo, el sector privado ya ha incursionado, tanto en el accionar concreto de organismos no públicos (ONGs), como en el financiamiento especial (Cooperativas, Fondos Mutuos) y la provisión de créditos (Bancos).

C. Período 1974 – 1989.

El Estado Subsidiario y la acción del Sector Privado en la sociedad informacional postindustrial de la década de 1960 en la Política Habitacional Focalizada.

Este período se caracteriza por una fuerte reducción de la participación del Estado en el ámbito económico y social. La liberalización de los mercados, la apertura al comercio internacional y la importancia asignada al sector privado como motor del desarrollo, tuvieron como contraparte una reducción del gasto social y la privatización de la oferta de varios servicios sociales. Al Estado le fue asignado principalmente un rol normativo y fiscalizador, poniendo el énfasis en el desarrollo de un instrumental objetivo que permitiera elevar la eficiencia del gasto social y su focalización en grupos de pobreza y extrema pobreza.

Los postulados teóricos - doctrinarios del sistema neoliberal se fundaron en el denominado principio de subsidiaridad del Estado, destinado a lograr el afianzamiento de dos valores básicos considerados fundamentales: la libertad individual y la igualdad de oportunidades. Para esto el Estado debía de abstenerse de toda forma de intervención y asumir sólo aquellas responsabilidades que los particulares y organizaciones intermedias no fueran capaces de desempeñar adecuadamente. Cabe aclarar que esta articulación neoliberal no considera el interés social²⁹, no hay componentes autoritarios, pero sí paternalistas donde se estructuran las políticas que adoptará el sector privado de la economía y que el mercado regulará. En este período la inversión pública es de un 18% y la privada de un 82%, con recursos públicos involucrados de un 15.5% y un 84.5% privada.

Otro cambio sustancial se llevó a cabo en los distintos servicios sociales, en el sentido de otorgar una mayor participación al sector privado y en el esfuerzo por introducir el mercado como mecanismo de racionamiento y disciplina. Además estos servicios se descentralizan en los municipios con relación directa al nivel primario y secundario.

²⁹ La noción de interés social hace referencia al marco estructuralista benefactor como capital protegido para asignación social.

Cabe señalar que la apertura hacia los mercados internacionales hizo que en 1975 y 1982 el país enfrentara dos grandes crisis económicas mundiales que obligaron a restringir el gasto social (incluido vivienda) y generaron fuertes recesiones económicas.

En el sector vivienda, fuertemente afectado por las crisis económicas mencionadas, la reducción de los aportes, junto con cambios estructurales en la aplicación de la política, sumándose el terremoto de 1985, derivaron en un déficit creciente (estimado en 627.231 viviendas) y un problema de allegamiento grave. El número de soluciones fue insuficiente (pese a tener un promedio anual de 37.512 viviendas sociales construidas), lo que agravó un problema que se fue acumulando a través de décadas.

En materia habitacional se modifica el sistema de subsidios, otorgando un mayor rol a las empresas inmobiliarias y al mercado de capitales como mecanismo de financiamiento. Se eliminan también una serie de restricciones sobre el mercado de suelos urbanos. Se descentraliza la acción estatal en Secretarías Regionales Ministeriales de Vivienda y se crean, el 19 de Febrero de 1976, los Servicios de Vivienda Y Urbanismo (SERVIU) como un nexo articulador de la política de este sector.

Durante este período la aplicación de nuevos criterios, en especial de focalización, permitió avances concretos en el desarrollo de instrumental para medir objetivamente la eficiencia del gasto social y para la correcta asignación de subsidios a la extrema pobreza³⁰. Entendido bajo la premisa que la política social es concebida como una herramienta que permite paliar de manera focalizada los efectos perniciosos de las crisis económicas o de los problemas sociales que va dejando la aplicación del modelo, pero como un instrumento del desarrollo social.

³⁰ En este punto es importante señalar que si se desea focalizar un programa social es indispensable disponer de información fidedigna sobre la realidad que el programa se propone modificar con una periodicidad regular. De hecho la Ficha de Caracterización Sociodemográfica (CAS II), que es la más utilizada actualmente, se debe renovar cada dos años.

D. Período 1990 – 1997.

La contemporaneidad o el espacio concertado socialmente entre el Estado, el Sector Privado y la Sociedad Civil Organizada en la Política Habitacional Focalizada.

Contempla desde el año 1990 hasta la actualidad. Los Gobiernos de esta etapa se presentan como períodos de transición a la democracia y consolidación de ésta, donde el Estado adopta un rol de gran planificador y regulador de la política social, planteándose fomentar la participación activa y organizada de la población, al mismo tiempo que busca diversificar los actores que intervienen en el proceso habitacional social. Esta propuesta se enmarca en la evolución del rol del Estado, de proveedor subsidiario a facilitador de la gestión del proceso habitacional. Por lo tanto la política de vivienda se orienta a la demanda con metas de superación hacia grupos focalizadamente atendidos, llevando a la sustentabilidad y al ejercicio de la democracia participativa.

Es en este período donde el Estado adopta la estrategia del “desarrollo con participación” y “Programas de Integración al Desarrollo” donde la organización y participación de la comunidad local en su propia evolución mantiene el supuesto genérico, en cuanto a que el progreso económico y social es de responsabilidad del gobierno y también de los agentes privados,

Es aquí donde se le da un valor agregado a la participación organizada de la comunidad³¹. Según esta estrategia, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, como también la comunidad local, se constituyen como agentes para el fenómeno del progreso nacional.

Es por esto el Estado debe tener una participación activa en el diseño de políticas sociales que pudieran integrar a los sectores marginados al acceso de servicios básicos, a lo cual se sumaría un crecimiento económico estable y sustentado,

³¹ TASC

“Descentralización de las finanzas públicas”, informe N° 22, Santiago Julio 1991.

lo que requiere además mantener permanentemente una inversión de las personas, que no es de exclusiva responsabilidad de éstos, sino del conjunto de la nación³².

Así el mejoramiento de la calidad de vida de la población como resultado de una reactivación de la política social debería manifestarse en un mayor acceso y en una mejoría en la calidad de los servicios (Vivienda, Salud, Educación, etc.).

En el sector vivienda se ha logrado avances desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo. Con la construcción de un número de viviendas superior a las necesidades que se generan cada año, se ha logrado quebrar la tendencia a un creciente déficit habitacional. Desde el punto de vista de la equidad se han introducido modificaciones a los sistemas de asignación de puntajes, lo cual significa la incorporación de nuevos criterios y la consideración de situaciones puntuales como la de los "allegados". De esta manera, los programas habitacionales están dirigidos a propiciar un desarrollo integral de las personas y asegurar su incorporación productiva a la sociedad, así como un permanente mejoramiento en la calidad de vida de la población.

Aquí nace como nexo articulador y criterio orientador de la política social: la participación, que puede verse a diferentes niveles tanto a nivel estado - empresarios como a base local, quienes serían los beneficiarios de las acciones de la política. A través de la participación se acumulan nuevos recursos como la creatividad que aportan los beneficiarios así como su propio trabajo, lo que les permite identificarse, con los programas que se están ejecutando, además su éxito asegura su continuidad y la posible incorporación de otros sectores productores y colaboradores (generalmente privados).

En otro sentido la participación constituye un medio, es decir, el mecanismo que hace posible que las políticas sociales se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz. La participación permite conocer las necesidades reales que tienen los grupos, pueden aportar en términos de la búsqueda de soluciones que sean

³² MOLINA, Sergio.

"La Política Social y su perspectiva futura", Programa de Estudios Propectivos. Santiago 1993.

pertinentes para los beneficiarios y colaborar en dinero y/o trabajo en la ejecución de las políticas³³.

Es en este último concepto de participación en el cual se enmarca el actual gobierno respondiendo a una concepción de subsidiaridad y justicia frente a la problemática habitacional. Dentro de perspectiva se reconoció la existencia de organizaciones de base en torno a la solución habitacional, como lo son los comités de vivienda dentro de una visión reivindicativa de la población. Que en conjunto con la autoridad política permitieron enfrentar la problemática y trazar líneas de acción, como el determinar el fomento de las postulaciones colectivas a los programas habitacionales.

4.2. La visión contemporánea de la administración pública en la situación habitacional.

En este período contemporáneo se inició una nueva fase en la política social y habitacional, el crecimiento económico y el desarrollo social, éstos son logros que van de la mano y se potencian mutuamente. La promoción social y el estímulo a la participación son ejes centrales y de gran trascendencia en la nueva política social.

En definitiva, se propició una relación distinta entre el Estado, el sector privado y la sociedad civil, apoyando en mayor grado la gestión de la política social en organismos intermedios entre los habitantes y el Estado, y estimulando la incorporación de los comités de vivienda.

Lo anterior refleja un contexto social abierto, donde es indispensable "construir políticamente las políticas"³⁴, lo que exige promover negociaciones sociopolíticas orientadas a compatibilizar las demandas sociales de los diversos sectores entre sí, conciliando las restricciones y necesidades.

³³ MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN.

"Participación de la comunidad en el desarrollo social". MIDEPLAN. Santiago 1992.

³⁴ FOXLEY Alejandro

"Un nuevo enfoque de política social". Cieplan. Santiago 1995.

Bajo el anterior marco estructurador nace la política habitacional, la cual se sustenta en principios fundamentales³⁵ que permitirán implementar el nuevo rol que ha asumido el Estado en el área. Los principios son:

- ◆ **Redistribución** : Favoreciendo los programas habitacionales destinados a los sectores más postergados.
- ◆ **Progresividad** : Otorgando en sus programas mayores subsidios y aportes de recursos sociales a los actores más marginados.
- ◆ **Regionalización** : Distribución y diseño adecuados de acuerdo a cada región, considerando la diversidad de cada una. Así como delegando atribuciones en sus autoridades para la implementación de los programas.
- ◆ **Ponderación de factores socioeconómicos y habitacionales**: Cambio sustancial en los criterios de selección, manteniendo los criterios de ahorro en función de la capacidad económica y privilegiando el esfuerzo de organizarse.
- ◆ **Libre asociación** : Incorporando la posibilidad de participar colectivamente (comités de vivienda, cooperativas)
- ◆ **Solidaridad** : El estado se adhiere preferentemente al esfuerzo hacia los más desposeídos por mejorar sus condiciones de vida.
- ◆ **Participación** : Abriendo los canales que permitan a los distintos actores ser escuchados como a participar de políticas y programas, e incorporando a su agente al quehacer habitacional y urbano.

³⁵ SERVIU Quinta Región.

"Seminario de Vivienda y Urbanismo para Alcaldes y Concejales".
Serviu - Gobernación 1993.

- ◆ *Integración urbana* : Incorporando a la ciudad a las familias beneficiadas a través de transporte y equipamiento comunitario.
- ◆ *Incorporación al medio ambiente* : Los programas habitacionales y de infraestructura deben respetar el medio ambiente, a través de un entorno adecuado.
- ◆ *Eficacia* : Los recursos siempre escasos, obligan a utilizar métodos eficientes y de austeridad, de manera de incrementar la inversión e incorporar a sectores más desfavorecidos.
- ◆ *Estabilidad* : El manejo de la política implica operar sin que se alteren los factores de estabilidad; tanto a los que ahorran, a las empresas que invierten en valores y a los profesionales en general.

Tomando como base ideológica los principios de la política habitacional y además que estén focalizados a grupos de pobreza y extrema pobreza, se definieron los siguientes programas:

Vivienda Básica : Consiste en un tipo de solución habitacional que comprende un sitio urbanizado y una vivienda definitiva, generalmente departamentos, compuestos por baño, cocina, estar - comedor y dos dormitorios.

Vivienda Básica de Libre Elección : Definida como una vivienda de tipo económica, nueva o usada, con carácter definitivo y que se puede ubicar en terreno urbano o rural.

Vivienda Progresiva : Compuesta por dos etapas: la primera, entrega un conjunto de servicios básicos compuesto por lote urbanizado y proyecto total de arquitectura, zona húmeda (baño y cocina) y una pieza múltiple, dependencias entre las cuales conforman una superficie aproximada de doce metros cuadrados. La segunda etapa, incluye la finalización de la vivienda, es decir, comedor y dormitorios.

También debe señalarse los Programas de Subsidio Rural, Programa especial de Trabajadores (PET), Programa Sistema General Unificado de Subsidios Habitacionales y Programa de Densificación Predial.

Otro punto a considerar dice relación con la acción que se le brinda a los sectores organizados de la población³⁶ que buscan participar con su propio esfuerzo a lograr el objetivo de poseer una vivienda propia en la ejecución de los programas de viviendas sociales, caracterizándose por tener dos categorías:

Modalidad Serviu : En donde los mismos Serviu se encargan de la ejecución de los programas. Actualmente esta modalidad presenta un gran desfase entre la oferta de programas habitacionales implementados por el estado y la demanda de las familias carentes de vivienda, esta situación visualizada a nivel nacional, regional y comunal.

Modalidad Privada o Participativa : Es en la que el estado otorga a los beneficiados, luego de un proceso de selección, un certificado de subsidio habitacional, el cual unido al ahorro de postulante y el crédito hipotecario en los casos en que sea requerido, constituyen el monto con el cual el propio beneficiario (en forma individual o colectiva, según haya postulado), gestiona su solución habitacional, determinando el emplazamiento de esta y las características, contratando los servicios de una empresa constructora o participando directamente con su trabajo en la construcción de su vivienda.

Los anteriores programas y modalidades de ejecución reflejan un rol del Estado como facilitador o regulador, enfocándose hacia los sectores más desposeídos, como lo son los sectores de pobreza y extrema pobreza determinados por los Gobiernos Locales.



³⁶Esta modalidad de ejecución tiene la estrategia general de estar en un contexto de consenso entre la población beneficiaria, el capital privado y la regulación estatal.

Por lo tanto, la orientación participativa que ha asumido el Estado se presenta en tres aspectos significativos:

En primer lugar significó un cambio de estilo en la gestión pública, especialmente el rol de las Municipalidades que asumen la problemática de la vivienda como uno de los temas prioritarios de resolver, considerando el gran déficit aún existente en el país. En esta línea, al municipio le cabe un rol relevante en la planificación y gestión de las iniciativas de inversión en vivienda, considerando su vinculación con otros programas de inversión social complementarios, guiándose por los principios de la política habitacional antes mencionados. Esta se traduce en la ejecución de programas de viviendas sociales, contribuyendo a la disminución del déficit, satisfacción de la demanda de los sectores de pobreza y al desarrollo y progreso de Chile.

Un segundo aspecto determinó un fuerte impulso a la información de la población, por intermedio de la difusión masiva que han tenido los programas habitacionales, ejecutada tanto por el MINYU como por los Serviu y las Municipalidades.

✧ El último elemento es un refuerzo de la organización a través de la postulación grupal. Esto se debe considerar sobre la base que la población más afectada por el déficit habitacional está dentro de los sectores de pobreza. El Estado al incorporar desde 1990 la modalidad de postulación colectiva como una respuesta a la necesidad de aunar esfuerzos, integró a muchas familias que individualmente no podían ingresar a la demanda formal por su bajo ingreso mensual, como por no tener un hábito de ahorro permanente, requisito indispensable para optar a un subsidio, lo que sería incentivado por la corriente de la agrupación (nace la etapa contemporánea). ✧

En este punto se debe señalar que la focalización de la política exige saber con claridad el estado en que se encuentran los comités, pero no en todas las variables, ya que para el sector vivienda tiene mayor relevancia aspectos como:

Los indicadores de saneamiento, materialidad, hacinamiento y allegamiento de las viviendas, la escolaridad del jefe de hogar, el empleo de éste y el indicador del acceso a los servicios de salud. Complementada esta información con las características sociales de los individuos y sus familias.

En este contexto debe aclararse que los grupos se han organizado en comités de vivienda, que se caracterizan por estar integrados por familias carentes de una solución habitacional³⁷. De manera de unificar criterios, se definirá a los comités de vivienda como el grupo de personas que se asocian con el fin de lograr de modo más expedito la obtención de la solución habitacional. De este modo los comités de vivienda son grupos formados por iniciativa interna o externa, con libertad de los miembros para decidir su participación.]

Como toda organización (grupo de personas), esta cuenta con fuerzas que permiten mantener una dinámica constante tanto al interior de los comités, como en su relación con el medio externo. Lo anterior ha llevado a que presenten en el último tiempo problemas de gestión en las diferentes fases de este proceso administrativo, así como también en aspectos complementarios y esenciales ligados a toda organización, la participación, la planificación, el liderazgo y el control.

Al agrupar los diferentes factores que se han presentado, la mejor opción de diagnóstico y trabajo recae en las instituciones que propician la descentralización de la política y, que, por lo tanto, tengan un contacto cotidiano con los sectores a los cuales se dirigirán las políticas. En este aspecto destacan los Servios regionales y las Municipalidades, quienes especifican su labor mediante Oficinas de Gestión Habitacional, quienes registran e inscriben a la mayoría de los

comités de vivienda, asumiendo al respecto un rol de información y difusión de los diferentes programas habitacionales existentes; también un rol de diagnóstico, tanto de la demanda como de la oferta privada de terrenos y empresas contratistas.

Todo lo anterior debe contribuir a que los comités de vivienda superen las dificultades que el Proceso Habitacional les a presentado. Proceso que involucra cuatro etapas para los comités: de formación, de integración, de postulación y de asignación. Los cuales representan exigencias que los comités deben superar.

Esto se basa en que las Municipalidades han asumido un rol intermediador y concertador entre los distintos actores que participan en el proceso de solución habitacional; así han adoptado un rol de apoyo y asesoría directa a los usuarios, para que alcancen una gestión adecuada al interior de cada grupo en la consecución del programa habitacional al cual postulan, tanto de los comités de vivienda de modalidad de ejecución Serviu o Privada. Esto se visualiza como una noción de desarrollo social de la comuna, con lo cual se adoptan todas las medidas que permitan el mayor acceso al bienestar de sus ciudadanos de su comuna (Ver marco institucional).

La Municipalidad de Viña del Mar no es ajena a esta visión del desarrollo comunal, implementando las oficinas responsables de estos objetivos. Creando departamentos de apoyo a la gestión alcaldía con un sentido netamente operativo en el trabajo de diagnóstico y tratamiento de los factores que inciden en la ocurrencia de la problemática habitacional en el ámbito local. Estas son las condiciones en las cuales nacen las Oficinas de Gestión Habitacional.

La Oficina de Gestión Habitacional de la Municipalidad de Viña del Mar, a través de los roles que desempeña, trata de responder a los objetivos que se plantea ésta como tal, así también a los del departamento de Desarrollo Social, destacándose para el presente estudio el siguiente objetivo:

³⁷ La categorización de las familias carentes de viviendas, que participan en comité de vivienda, es la siguiente: Allegados en casa (interno), Allegados en sitio (externo), Arrendatarios, Usufructuarios, Ocupantes de terrenos cedidos y Ocupantes de tomas de terrenos.

** Elaborar, gestionar e implementar proyectos sociales que incorporen el componente de la participación y autogestión grupal y/o comunitaria frente a problemáticas específicas.*

Es este planteamiento donde hace sobresalir el concepto de gestión grupal y/o comunitaria frente a la problemática habitacional, que responde a un nuevo escenario histórico en donde existe un espacio concertado socialmente, en que el protagonismo de la población es una condición esencial para la obtención de una vivienda. Por lo tanto la necesidad de conocer que es lo que se entiende por gestión es un requisito preponderante al momento de ubicar el contexto en el cual se desarrolla el estudio de las variables en ese proceso.

4.3. *La Gestión de los Comités de Vivienda en el período contemporáneo: un elemento clave para la superación del problema habitacional.*

El concepto se formula y adquiere importancia al comprender la integración de la nueva perspectiva de organización comunitaria. Esta actualmente, está relacionada con la capacidad de gestión en los procesos que los involucra y que se ve radicada al interior de las distintas sociedades locales.

Por lo anterior se hace necesario enmarcar el concepto de gestión como: *“el proceso en que el propio sujeto u organización comunitaria es el conductor del mismo, según su propia visión de la realidad, sus expectativas y sus percepciones de cómo elaborar un camino superador”*³⁸.

Es así como la organización asume el protagonismo en la dirección, orientación y creación de las acciones a seguir en pos del objetivo convenido, todo esto de acuerdo a su visión local de las habilidades, destrezas y oportunidades con que cuentan para superar los obstáculos que se le presenten y así alcanzar sus metas.

³⁸ BUTHET, Carlos y otros.

“Capacitación y Organización popular”. Lineamientos Metodológicos Humanitas - Sehae. Buenos Aires 1987.

De acuerdo a lo anterior, el sujeto u organización debe lograr ciertas características fundamentales para la consecución de una gestión eficiente, algunas de ellas son:

- a) Desarrollo de su capacidad de conocerse a sí mismo, de reconocer sus necesidades y recursos, y el contexto sociopolítico en que está inserto (Participación – Organización).
- b) Desarrollo de su capacidad de fijarse objetivos y diseñar alternativas de solución a sus problemas (Liderazgo – Planificación).
- c) Desarrollo de su capacidad de ejecutar, llevar adelante y evaluar acciones dirigidas a cumplir los objetivos que se han planteado (Planificación – Control).

Según la definición antes explicitada, se infiere el marco valórico que influye en la concepción de gestión; ya que ésta señala la autodeterminación de personas y grupos como gestores de su propio desarrollo, siendo personajes activos en la solución de sus problemas. Conforme con la incorporación de la nueva visión de gestión en los diferentes ámbitos del quehacer social y económico del país.

Congruente con el planteamiento anterior, los basamentos teóricos plantean que un proceso de organización gestinaria debe contemplar tres niveles básicos de desarrollo:

- I. Capacitación, desarrollo de capacidades y análisis individual de los miembros de la organización.
- II. Organización, desarrollo de capacidades grupales de diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

III. Ampliación del espacio de poder, ampliar el ámbito de alcance de las propias decisiones sobre cuestiones que atañen a su propia vida.

Esta variable se interrelaciona directamente con la administración como forma de conducción de la organización, y que tiene como fin el permitir que la organización viva y alcance sus objetivos. Dicho de otro modo, tiene que garantizar el logro de los fines institucionales de manera racional y eficaz; entendiéndose por racionalidad "la coherencia entre el programa y la acción", y por eficacia "la elección de la alternativa que permita alcanzar el mejor resultado, en relación con los recursos materiales y humanos a su disposición"³⁹.

Coherente con lo antedicho el área habitacional señala la gestión como la forma más adecuada de promover a los sectores populares en un desarrollo equitativo. De esta manera, el ideal de gestión ha sido uno de los factores privilegiados en las formulaciones y ejecución de las últimas políticas habitacionales, no obstante, se puede observar en estos momentos que existen elementos que desfavorecen la participación y la organización, y que no necesariamente responde a características de las políticas sino también a aspectos culturales de la población demandante.

Uno de los factores se refiere a la pasividad de la población beneficiaria, propia de los sectores marginales (subdesarrollo organizacional)⁴⁰, conducta mantenida además, por las políticas centrales referente a la problemática habitacional que estuvieron siempre bajo el alero tutelar de un Estado benefactor que durante años impuso un sentido solidario en la acción pública. Luego del cambio ideológico doctrinario del rol del Estado hacia una concepción subsidiaria, la participación de la población no se vio mayormente incrementada, ya que no se dieron los instrumentos que la fomentaran en forma activa y con el poder de decisión sobre la autoridad.

³⁹ ALVAREZ, M del C., ANDER EGG, Ezequiel.

"Organización y Administración de Servicio Social". Humanitas. Buenos Aires 1984.

⁴⁰ GARCIA L., Patricio.

"Subdesarrollo organizacional en sectores populares". Revista de Trabajo Social Nº 52, Universidad Católica de Chile, Santiago 1987

En los últimos seis años, se le ha dado una nueva consideración al proceso participativo, que sociológica y políticamente se “organiza en toda sociedad, pues puede ser instrumentalizado, es decir, controlado, para convertirlo en una herramienta coadyuvante al progreso económico y social, expresado como mecanismo de las políticas de desarrollo”⁴¹. De esta manera la participación se ha configurado como una herramienta eficaz para mejorar la posición relativa de algunos sectores sociales más débiles en relación con el conjunto de actores que participan en el proceso.

De esta manera, se ha configurado un nuevo modelo llamado “Desarrollo con participación” que se sustenta en los aspectos anteriormente descritos, esta evolución de estrategias se ha logrado gracias al análisis realizado respecto a determinados agentes, que con el tiempo, han configurado, determinado y condicionado la problemática habitacional.

Considerando que la gestión se fundamenta en la concurrencia y colaboración de todos aquellos que participan en una organización, otorgándole a esta cierta dirección, planificación y control necesaria para establecer un método u orden que permita agenciar racional y eficazmente los objetivos trazados por el grupo. Procurar lógica a la exposición antes expresada, implica conocer teóricamente los elementos que confluyen en la gestión, de esta forma, en adelante se analizarán las variables de participación, organización, liderazgo, planificación y control como agentes insustituibles al momento de hablar de organizaciones gestionarias.

A. Participación.

Referido a lo anterior, surge la participación como un constituyente esencial. Basada en la filosofía de que el hombre es un ser eminentemente social, y por tanto la realización personal sólo se pudo llevar a cabo a través de las comunidades naturales o convencionales a que pertenece. Según Boeninger “los individuos o grupos

⁴¹ Ibid, opp. 33.

que conforman la sociedad aspiran y tienen derecho o están obligados a hacerse presente en las múltiples expresiones de la vida social"⁴².

Según este autor, en forma más precisa, la participación debe *“entenderse referida a acciones colectivas caracterizadas por un grado relativamente importante de organización y que adquieren sentido a partir del hecho de que se orientan por una decisión colectiva”*.⁴³ Ella compromete a los participantes, como modo de definir el uso de determinados medios para el logro de los fines de tales acciones colectivas.

Siguiendo el pensamiento de Boeninger, la participación se liga a la pretensión de ser actor en forma activa para influir con sus decisiones los fines colectivos del grupo al cual se pertenece. Con esta idea no basta estar involucrado en una acción colectiva para ser considerado participante activo.

Por anterior, lo decisivo es la posibilidad de influir, para lo cual es necesario tener injerencia en un mecanismo de decisión colectiva que se caracterice por una adecuada gestión. Es en este punto donde queda de manifiesto la importancia de elementos socioafectivos en la motivación de la participación, para que ésta sea considerada real, ya que proporciona en forma directa satisfacciones que son la base para continuar la actividad.

Es aquí donde surge un concepto fundamental como lo es el compromiso definido como el *vínculo, lazo o relación que establece el integrante de una agrupación respecto a su intervención y contribución para con el logro de los objetivos de las organizaciones*.

Flisfisch⁴³, por otro lado, y complementando lo antes expuesto conceptualiza como *participación a la acción colectiva*, es decir, *“aquella que requiere de la presencia de un cierto número de personas, cuyos comportamientos se determinan recíprocamente”*.

⁴² BOENINGER, Edgardo.

Citado en MIDEPLAN. Obra citada 33.

⁴³ FLISFISCH, Ángel.

Citado en MIDEPLAN. Opp. Cit. 33.

De acuerdo a lo anterior, Flisfisch define participación como “intervenir en alguna forma de acción colectiva”, lo que se traduce en un *“proceso que implica la intervención voluntaria de las personas en una acción colectiva, relativamente organizada, la cual tenga el derecho a opinar y tomar una decisión individual y contribuir a la decisión colectiva en la búsqueda y consecución de objetivos y/o metas comunes”*. Principio y concepto fundamental de organizaciones como lo son los comités de vivienda, caracterizados como conjunto de fuerzas que se influyen, tanto para la toma de decisiones como para la consecución de los objetivos planteados por la agrupación.

Gyarmati⁴⁴ da un enfoque que permite complementar la idea de Flisfisch. Pues reconoce que participación es “la capacidad real, efectiva del individuo o de un grupo de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente, afectan sus actividades en la sociedad y, específicamente, dentro de la institución en que se desenvuelve”.

En relación antes dicho es necesario además que los actores de estos sectores sociales respondan a la participación, debiendo concurrir tres factores⁴⁵ referidos a las características socioculturales de la comunidad:

- ♦ *Población*, su composición en términos de clase condiciona grados diversos de participación. Al respecto, diversas investigaciones empíricas han demostrado que la homogeneidad social de una población se asocia positivamente con la participación del vecindario. En cambio, las comunidades heterogéneas, desde el punto de vista de clase, presentan mayor grado de conflicto y menor consenso en instancias participativas.

⁴⁴ GYARMATI, Gabriel.

“Reflexiones teóricas y metodológicas en torno a la participación”. Corporación de Promoción Universitaria, Santiago 1992.

⁴⁵ DIDIER, Marcelo.

“Participación de los sectores pobres en programas de desarrollo”.

- ◆ *Tradiciones culturales*; las actitudes, normas y costumbres de la comunidad pueden servir de canales o incentivos a la participación, o bien pueden constituirse en obstáculos para ella.
- ◆ *Motivación individual*; “es la forma de comportamiento a través de la cual, la persona pretende lograr la satisfacción de alguna necesidad por medio de la incorporación activa a algún grupo u organización”. De acuerdo a lo anterior, el hecho de participar o no hacerlo está influido por un conjunto de características del individuo las cuales interactúan con aquellas del ambiente social.

Para el área de la vivienda se considera que la participación está articulada, además de las nociones anteriores de carácter general, por un eje fundamental como lo es la Coordinación que es la conexión existente entre los diferentes estamentos de una organización comunitaria, con el fin de realizar actividades y acciones, en provecho del logro de sus objetivos. Congruente con lo anterior la coordinación implica la armonización de los esfuerzos del grupo, expresado esto en elementos individuales y grupales, con el fin de alcanzar con éxito los objetivos propuestos.

De acuerdo a George Terry la coordinación “es la sincronización ordenada de los esfuerzos para adecuarlo en cuanto a monto tiempo y dirección al ejecutarlos, resultando de ello acciones unificadas, armónicas, que tiendan a los objetivos establecidos”⁴⁶.

Lo anterior implica a la organización, una serie de acciones tendientes a asegurar la eficacia en el proceso coordinador:

- Dar a conocer los objetivos de las acciones a realizar y obtener su aceptación por parte del grupo.

⁴⁶ TERRY, George.

“Principios de Administración”. Compañía Editorial Continental. México D.F., 1962.

- Lograr que todos los miembros del grupo tengan un concepto uniforme de los objetivos.
- Estimular al grupo para que establezcan contactos y comunicación⁴⁷ directa y personal.
- Asignar actividades.
- Supervisar y emitir instrucciones.
- Mantener información actualizada y permanente a los miembros de la organización.
- Mantener relaciones humanas y comunicación satisfactoria.

La Coordinación se hace presente en dos niveles: Coordinación Interna y Coordinación Externa. La Interna dice relación con todas aquellas acciones a realizar dentro de la organización, en tanto la Externa se amplía a todo el entorno local, regional y nacional.

Existen ciertos mecanismos de comunicación que facilitan el traspaso de información, los que se clasifican en dos categorías:

1. Audiovisuales, entre las que se destacan el boletín, Diario Mural, Panfletos, Afiches, Cartas, entre otros.
2. Verbales, como contactos telefónicos, entrevistas.

Dado lo explicado anteriormente, se puede observar que la información se transforma dentro de la coordinación en el elemento fundamental para asegurar la armonización de acciones en el trabajo grupal.

Si se consideran todos los elementos referidos sobre la participación, esta se transforma en una de las fuerzas fundamentales en una gestión exitosa dentro del comité. Sin embargo, el fenómeno participativo implica para cada miembro un compromiso único, que lo motivará por una inclusión personal y psicológica en los

⁴⁷ La comunicación en la coordinación se configura como uno de los aspectos esenciales en la sincronización de las acciones. La comunicación tiene por fin encaminar la información, es decir, transmitir el pensamiento mediante esta transmisión de informaciónes es posible mantener el rumbo de una actividad donde labore un grupo de personas, o bien corregir los errores que se hayan cometido. El problema de la coordinación en una organización, es principalmente, un problema de comunicación. Sin comunicación efectiva es imposible cualquier esfuerzo coordinado.

asuntos del grupo. Por tanto, su intervención no se remitirá únicamente al cumplimiento individual de la documentación y ahorro que le competen, sino que además existirá un sentimiento de pertenencia y por tanto una posición propositiva y activa en todas aquellas necesidades del comité.

Por otro lado, esta actitud implicará una menor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones que le competen, mayor productividad, mayor satisfacción con el grupo y los miembros de este y por tanto el integrante del comité poseerá una mayor identificación y más interés por el grupo.

Sin embargo para que exista una participación eficiente y eficaz para con los objetivos del comité, debe ser congruente una estructura organizativa que le permita definir claramente cual es la etapa grupal y por tanto que tareas caben dentro de su desarrollo como comité, los roles que cumplir cada socio.

B. Organización.

La organización se entenderá como *“una instancia formal y estructurada de encuentro entre personas que persiguen objetivos compartidos. Personas que están dispuestas a unirse y trabajar en conjunto aportando sus propios recursos personales para poder alcanzar con éxito estos objetivos”*⁴⁸.

La organización debe canalizar las acciones colectivas que la participación entrega para la consecución de los objetivos establecidos. De esta manera se potencia las acciones de los individuos en pos de sus fines. Por esencia se entiende como organización social, a las *“asociaciones entre diversos individuos, para desarrollar ciertas actividades que interesan en común y que no pueden desarrollarse a cabo sin el concurso de varios miembros”*⁴⁹ Concordante con lo anterior la organización social implica la asignación de determinados roles dentro de la

⁴⁸ MENDIZAVAL, Pedro y otros.

“Formación de dirigentes”. Material de apoyo para la Conducción de Organizaciones. CIDE-PIIE. Santiago 1989.

⁴⁹ GIBSON IVANSEVIC, Donnelly.

“Organización: conducta, estructura y proceso”. Editorial Interamericana. 1990.

estructura de modo de generar intercambio de actividades a través de la división del trabajo. Lo anterior dará como resultado la consecución de los objetivos de la organización, manifestándose en la síntesis de los intereses individuales, en una expresión colectiva.)

Como es sabido, las organizaciones son en el ser humano una característica esencial de su dimensión social. A partir de este hecho Patricio García identifica cuatro objetivos a lograr mediante la inserción en organizaciones sociales⁵⁰:

- ◆ *La integración social del individuo*; ingresar al tejido social formado por entidades sociales de tipo territorial y funcional, que permiten satisfacer las múltiples y variadas necesidades humanas, al constituirse éstas como vías expeditas de integración, eliminando de esta manera la dicotomía y confrontación individuo - sociedad.

- ◆ *Ahorro de tiempo y esfuerzo* ; ya que las organizaciones humanas son reserva de experiencia. En la organización social el individuo encuentra lo que individualmente sería incapaz de producir y sintetizar.

- ◆ *La socialización* ; esto es el aprendizaje social en cuanto a roles y conductas útiles para la sociedad.

- ◆ *Integración cultural* ; en un sentido amplio, de la cultura material e inmaterial.

En relación con la organización de la comunidad en particular, ésta se refiere a aquellas organizaciones territoriales y funcionales que promueven de manera concreta el progreso económico y social en la localidad.

⁵⁰ Opp. Cit. 21.

Teniendo como base lo antes expuesto se clasifica la organización comunitaria siguiendo dos aspectos:

- ◆ Según su origen; pueden ser espontáneas y promovidas.
- ◆ Según sus fines específicos; se pueden distinguir entre territoriales y funcionales.

Sociológicamente, las organizaciones suelen ser clasificadas en virtud de criterios del mismo orden. En particular interesa, en este caso, referirse a la distinción entre organizaciones formales e informales.

Las primeras son aquellas cuyos fines están previamente explícitos y determinados, y cuyos miembros participan en ellas para contribuir a dichos fines (nótese la congruencia de la política gubernamental respecto al concepto de participación y a la noción de "desarrollo con participación" impulsada por el actual gobierno). Las informales, en cambio, suelen surgir dentro de las primeras a propósito de objetivos encubiertos, compartidos por algunos individuos, reproduciendo por lo general intereses personales de un sector.

Las organizaciones formales poseen una estructura organizacional y un proceso administrativo determinado. En el caso del proceso administrativo, las organizaciones deben contar con ciertas funciones propias de ellas, como son la planificación, la dirección, la coordinación y la evaluación. Además las organizaciones en su acción transformadora de la realidad deben tener presente las etapas del ciclo tecnológico de manera de ir perfeccionando y mejorando su labor.

En estos grupos existen fuerzas grupales fundamentales como: la toma de decisiones entendiendo por esto el proceso reflexivo en que la organización estudia y determina cursos de acción; el liderazgo, como proceso de influencia que ejercen algunos miembros del grupo, dirigido al logro de tareas objetivos planteados para una solución habitacional contando para ello con el apoyo de la organización siendo capaz de producir o motivar iniciativas y acciones, sin hacer uso de una autoridad extrema,

pudiéndose distinguir liderazgo formal cuando se encuentra establecido en la estructura de la organización y un liderazgo informal que se produce de manera espontánea a raíz de la interacción en el grupo.

Se suelen distinguir dos tipos de coordinación: la coordinación preventiva, que tiene por finalidad asegurar la armonización de actividades previamente a su realización. Y la coordinación operativa que se ejerce durante la ejecución de la actividad para mantener la armonía de todos los factores y esfuerzos.

De acuerdo a lo que se ha mencionado la coordinación depende fundamentalmente del intercambio de información y conocimiento, estos intercambios se realizan de dos formas principales: mediante contactos (entrevistas, juntas consultivas, llamadas telefónicas, etc.); Por otra forma de comunicación destinadas a recibir información (instrucciones, circulares, volatines, etc.).

De todo esto resulta claro que la comunicación y la información son los grandes medios e instrumentos para una buena coordinación. A través de ellas se logra la cooperación requerida entre las distintas partes, unidades y niveles de organización, con el fin de asegurar un proceso dinámico de realización. La información en tanto sirve por un lado para integrar las actividades de la organización a las demandas del criterio técnico y complementar las acciones internas de la organización. Además, permitirá planificar de manera más afectiva las acciones a realizar.

Comunicación, es el proceso a través del cual los integrantes de la organización transmiten ideas, sentimientos o creencias en función de la palabra o lenguaje, como también, representaciones visuales, gestos e imitaciones, siendo el modo de interrelacionarse al interior del grupo; y por último el clima o atmósfera grupal que corresponde a la disposición, tono o sentimiento que está difundido en el grupo, influyendo la eficacia o eficiencia de la organización.

En la organización, comprendiendo a esta tanto en su estructura (como la unión de un grupo de personas, con el fin de obtener determinados objetivos), como en su calidad de proceso (es decir, la capacidad de analizar, clasificar y agrupar las tareas y acciones con el fin de lograr de manera más eficiente la obtención de los objetivos), requieren para su eficacia y eficiencia de la planificación de manera de conjeturar el mañana; pues la planificación constituye una propuesta de creación del futuro, puesto que un plan consiste en establecer acciones para penetrar, prever y construir el futuro.

C. Planificación.

“La planificación implica selección de misiones y objetivos y las acciones para lograrlo requiere tomar decisiones, es decir escoger cursos futuros de acción entre alternativas.”⁵¹

Para el caso de limitar el concepto, se comprenderá este asociado a los comités de vivienda, que de acuerdo a la definición de Yehezkel Dror, planificar ⁴ es el proceso de preparar un conjunto de decisiones para la acción futura dirigida al logro de objetivos por medios preferibles”⁴ Es decir, los comités de vivienda de manera de alcanzar sus fines deben plantearse alternativas de solución, teniendo en cuenta recursos humanos, económicos e inclusive aspectos externos, que emanan de las políticas de vivienda definidas para cada región y comuna.

De manera de descomponer el término, el mismo autor identifica siete componentes del proceso administrativo, que son ⁵²:

~ Planificar es un proceso, es decir, es una actividad continua y unitaria, que no termina con la formulación de un plan determinado sino que implica un reajuste permanente entre medios y fines.

⁵¹ ANDER EGG, Ezequiel.
1990

“El fundamento de la teoría y la ciencia de la administración”. Humanitas, Buenos Aires

⁵² ANDER EGG, Ezequiel.

“Introducción a la planificación”. Humanitas, Buenos Aires 1989.

- ~ Preparatorio de un conjunto de decisiones que deben ser aprobadas y ejecutadas por diversos organismos. La planificación y la ejecución del plan, si bien son procesos interrelacionados, son distintas y deben considerarse analíticamente por separados.
- ~ Un conjunto; es el tratar con un conjunto de decisiones, es decir, que una matriz de series sucesivas interdependientes de decisiones sistemáticamente relacionadas.
- ~ Decisiones para la acción. La planificación es una actividad eminentemente práctica: está básicamente dirigida a la acción y no a otros objetivos, tales como la adquisición de conocimiento puro.
- ~ Futuro. Se trata de una actividad dirigida hacia el futuro, cuyo interés consiste más en predecir y pronosticar que en explicar el pasado.
- ~ Dirigido al logro de los objetivos. La planificación es operativa, cuando los objetivos que se quieren lograr están más o menos definidos.
- ~ Por medios preferibles. La naturaleza de la planificación depende de la relación entre medios y fines.

Se puede decir que hay varios tipos de planificación que van de los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas que deben emprenderse. No existe ningún plan real hasta que se haya tomado una decisión, un compromiso de recursos humanos o materiales, la planeación salva la brecha desde donde estamos hasta donde queremos llegar en un futuro.

Este es un elemento imprescindible para el establecimiento de un ambiente para el desempeño de los miembros de los comités de vivienda, ya que les hace saber sus propósitos y objetivos, las tareas que deben ejecutar y las normas a seguir para llevarlas a cabo.

Planificar por otro lado implica y no puede separarse, de las personas que conforman la organización y que serán quienes aporten idealmente al grupo toda su capacidad creativa, su participación (es decir, su compromiso) y sus capacidades y habilidades en pos del logro de los objetivos. Sin embargo, se debe reconocer que los

integrantes de una organización cuentan con diferentes características personales, y que en muchas ocasiones cumplen diferentes papeles, que en definitiva determinaran su influencia en la organización.

D. Liderazgo.

✦ *La capacidad de orientar, representar y motivar a los socios que trabajan en la organización y de instrumentalizar los procedimientos y acciones adecuados con el fin de realizar una serie de tareas destinadas a lograr el objetivo propuesto⁵³, se denomina como Liderazgo.* ✦

De acuerdo a la definición antes explicitada los líderes en su expresión organizacional pueden asumir dos categorías: líderes formales e informales. Los primeros son aquellos reconocidos por la ley, en el caso de los comités de vivienda éstos están representados por la directiva. Los informales en tanto son aquellos que participan por lo general de las reuniones o actividades que se realicen, aportando con ideas y comentarios (tantos positivos como negativos).

De acuerdo como los líderes utilizan su autoridad, es que se puede distinguir tres estilos básicos de liderazgo⁵⁴:

- * Líder Autocrático : ordena y espera obediencia, es dogmático, positivo y dirige mediante la capacidad de retener y conseguir recompensas y castigos.

- * El líder Democrático : permite al grupo determinar la política a seguir, diseñando los pasos generales para el logro del objetivo y sugiere procedimientos alternativos cuando es necesario. El líder es objetivo en el elogio y critica de los miembros.

⁵³ BEAL, George.

⁵⁴ "Conducción y acción dinámica de grupo". Edit capeluz. 1964.

- * El líder Laissez -Faire : es esencialmente un no participante en las actividades del grupo. Da al grupo entera libertad para tomar sus propias decisiones; aporta material e información sólo cuando se le solicita y casi nunca comenta las actividades de los miembros.

Sin embargo, para cada tipo de líder existen ciertas variaciones, que obedece a que éstos en general no se dan de manera pura sino mas bien combinados.

Para comprender un liderazgo eficaz se debe considerar las atribuciones de poder y la aceptación de los seguidores. El poder comprende los atributos personales y los de la posición, que son la base de la capacidad que tenga un líder para influir en los demás. Cabe diferenciar que el poder implica atributos personales y atributos de la posición en cambio el concepto autoridad implica el uso primordial de un poder relacionado con la posición.

La capacidad de influir, persuadir y motivar a los seguidores se basa, en gran parte en el poder percibido en el líder. French y Raven identifican las formas de poder que pueden tener los líderes, como sigue:

- ◆ Coercitivo : Poder que se basa en el temor, un seguidor percibe que si no acata la solicitud de un líder, puede enfrentarse a un tipo de castigo.
- ◆ Recompensa : Poder basado en la esperanza de obtener elogios, reconocimiento o ingresos por haber acatado la solicitud de un líder.
- ◆ Legítimo : Poder derivado de la posición de un individuo dentro de la jerarquía grupal u organizacional, el líder es reconocido por los miembros como poseedor de un poder legítimo.
- ◆ Experto : Poder basado en una destreza, pericia o ciencia especial, los seguidores perciben al líder como poseedora de una destreza que supera la de ellas.

⁶⁴ WHITTAKER, Sandra y James.

"Psicología". Interamericana. Mexico 1985.

- ◆ Referente : Poder basado en la atracción y el encanto, ésta forma de poder se llama popularmente como carisma.

La definición de liderazgo se refiere al uso de influencias en las relaciones interpersonales, un elemento de la definición se refiere a la importancia de la comunicación. La claridad y exactitud de la comunicación afecta la conducta y el desempeño de los seguidores, la incapacidad de comunicarse es una grave deficiencia cuando se está tratando de mejorar la eficacia.

Los líderes en tanto deben prever el futuro, inspirar a los miembros de la organización y trazar el curso de la misma. En el caso de los comités de vivienda para que den el máximo rendimiento, tienen al frente alguna persona apta en el arte del liderazgo, quien debe contar con al menos cuatro características:

1. Capacidad para usar el poder con eficacia y de un modo responsable.
2. Capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos y en situaciones diferentes.
3. Capacidad para inspirar.
4. Capacidad para actuar en forma tal que desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas.

E. Control.

Por último cabe mencionar el concepto que medirá si se están alcanzando los resultados propuestos. Sugerir correcciones o desviaciones de la línea de acción, con esto nos referimos al concepto de evaluación y/o control.

Evaluar significa *revisar el quehacer de la organización y revisar sus avances en cuanto a los objetivos que se han fijado. Se trata pues, de utilizar procedimientos que permitan por una parte establecer en qué grado o medida se están logrando o no las metas y objetivos propuestos, y por otra, tomar medidas correctivas para reorientar la acción cuando así fuese necesario*⁵⁵.

Esta fase del proceso administrativo está implícita en las anteriores etapas, distinguiendo su carácter dinámico e imprescindible para la consecución de las metas establecidas por la organización. Por ello la evaluación permanente de los grupos es una tarea necesaria que no hay que dejar pasar y los dirigentes o los líderes naturales deben convertirse en su principal impulsor. La evaluación así entendida puede convertirse en una importante herramienta para la eficiencia y en un espacio de participación para todos los integrantes del grupo.

De todo lo dicho se puede decir que evaluar es:

- ◆ Ver lo que se está haciendo.
- ◆ Comprobar si es lo mismo que se quiere hacer.
- ◆ Y corregir para que se logre lo que se había establecido como objetivo.

Existen distintas formas de evaluar una organización:

- a) Puede hacerse individualmente llenando una pauta pregunta.
- b) Se puede realizar una evaluación grupal en que se responder preguntas en grupos pequeños y luego se realiza un plenario.
- c) Otra modalidad es hacer entrevistas individuales o de pequeños grupos.
- d) Realizar una Autoevaluación, en que cada miembro se evalúa a sí mismo en cuanto a su participación en cuanto a las tareas de su organización.

⁵⁵ BRIONES, Guillermo.

*Evaluación de programas sociales, teoría y metodología en la investigación evaluativa. PIIE, Buenos Aires 1985.

Después de todo lo descrito sobre los componentes del proceso de gestión organizativa, nuestro análisis estaría trunco si no señalásemos una verdad que se debe recordar: ningún sistema administrativo es una estructura inanimada. Está constituido por seres humanos, es algo vivo dinámico, de ahí que ningún sistema administrativo pueda superar a las personas que lo forman, a la suma de sus cualidades y talentos. Ellas son las que confieren, en buena medida, las cualidades y defectos a una organización, las que le hacen marchar bien, regular o mal.

✦ En este punto no hay que olvidar que una adecuada gestión en los comités de vivienda implica una participación activa al interior de la organización, donde predominen los roles grupales por sobre los individuales, bajo un liderazgo democrático que lleve a la motivación de los socios de los comités en superar los problemas que se le presenten. Además debe tener planes de acción destinados a obtener recursos o hacer más eficientes los que hay, todo bajo un control normativo hacia todos los estamentos que componen los comités de vivienda.

Los comités no valen fundamentalmente sólo por su organización y funcionamiento en todos los aspectos formales que ellos implican; los comités son, esencialmente, las personas que los conforman. Personas que viven en un contexto social especial y único que les exige asumir una responsabilidad activa en lo individual y grupal para acceder a los recursos dispuestos por el Estado y el sector del Capital, y así negociar claramente su opción real de superar el proceso habitacional, llegando a obtener su vivienda ✦

5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

5.1 Objetivo General 1:

Es preciso señalar la necesidad de incorporar, de manera preliminar, un objetivo tendiente a contextualizar a los comités de vivienda en el ámbito sociodemográfico⁵⁶. También a fin de caracterizar al componente esencial de estas organizaciones, como los son las personas que los integran.

Caracterizar sociodemográficamente a los miembros de los comités de vivienda, ubicados en sectores de extrema pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

5.2 Objetivo General 2:

Conocer la capacidad de gestión de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

5.2.1 Objetivos Específicos:

1. *Identificar la participación de los miembros de los comités de vivienda, ubicados en sectores de extrema pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.*

⁵⁶ Este objetivo responde a la necesidad que establece la estrategia de focalización de diagnosticar periódicamente los sectores de pobreza y extrema pobreza a los cuales se dirigirán los Programas Sociales.

2. Describir la organización de los comités de vivienda, ubicados en sectores de extrema pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.
3. Investigar el proceso de planificación de los comités de vivienda, ubicados en sectores de extrema pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.
4. Caracterizar el estilo de liderazgo de dirigentes de los comités de vivienda, ubicados en sectores de extrema pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.
5. Investigar las formas de control en los comités de vivienda, ubicados en sectores de extrema pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

El proceso de Operacionalización de las variables, se hizo de acuerdo a los conceptos y definiciones entregados en el Marco de Referencia en congruencia con los aspectos señalados en los Objetivos de Investigación.

Del mismo modo, se optó por establecer las variables en conceptos cuantitativos que permitan una medición lo más fiel posible a la realidad (Tricotomización ver en Anexo A), que se complementan con tópicos cualitativos de algunas variables, como participación, organización y liderazgo, permitiendo obtener una información más integral de estos importantes aspectos referidos a la gestión de los comités de vivienda.

La presentación de la operacionalización de las variables se hará de la siguiente manera:

- En primer lugar se ubicará la variable sociodemográfica.
- Luego se ubicarán las variables concernientes a la gestión.
- Por último, se definirán los tópicos cualitativos de las variables participación, organización y liderazgo.

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR
SOCIODEMOGRÁFICA	Antecedentes generales comités de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Concentración de Fichas CAS II 	<ul style="list-style-type: none"> • División sectorial • División vecinal 	
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Caracterización del jefe de hogar 	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo del jefe de hogar. • Escolaridad del jefe de hogar 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hombre 2) Mujer 1) Analfabeta 2) Básica incompleta 3) Básica completa 4) Media incompleta 5) Media completa 6) Superior
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ Caracterización general de las familias postulantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría ocupacional del jefe de hogar • Número de familias por vivienda. • Número de viviendas por familia. • Tipos de familias 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Trabaja, Indepen. por cuenta propia. 2) Trabaja, Dependiente. 3) Empleado del sector público. 4) Pensionado 5) Trabaja, Indep. con sueldo alto. 1) 1 Familia 2) 2 Familias 3) 3 Familias 4) 4 Familias 1) 1 Vivienda 2) 2 Viviendas 1) Nucleares 1. Monoparentales 2. Extendidas

SOCIODEMOGRÁFICA

	<p>Antecedentes generales comité de vivienda</p>	<p>♦ Caracterización general de las familias postulantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de integrantes por familia • Número de adultos por familia • Número de menores por familia • Sexo de los integrantes de la familia. • Ingresos familiares 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 1 integrante por familia. 2) 2 integrantes por familia 3) 3 integrantes por familia 4) 4 integrantes por familia 5) 5 integrantes por familia 6) 6 integrantes por familia 7) 7 integrantes por familia <ol style="list-style-type: none"> 1) 0 adultos 2) 1 adulto. 3) 2 adultos 4) 3 adultos 5) 4 adultos 6) 5 adultos 7) 6 adultos 8) 7 adultos <ol style="list-style-type: none"> 1) 0 menores 2) 1 menor 3) 2 menores 4) 3 menores 5) 4 menores 6) 5 menores 7) 6 menores 8) 7 menores. <ol style="list-style-type: none"> 1) Hombre 2) Mujer <ol style="list-style-type: none"> 1) 00000 - 20000 2) 20001 - 40000 3) 40001 - 60000 4) 60001 - 80000 5) 80001 y más
--	--	--	--	--

SOCIODEMOGRÁFICA	Antecedentes generales comité de vivienda	Caracterización económica de las familias postulantes		
		<ul style="list-style-type: none"> Caracteriza. habitacional de los socios de comité. Vivienda 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos secundarios. Asignación de subsidios sociales. Tenencia de la vivienda Material de los muros exteriores. Material del techo. 	<p>1) 1 ingreso 2) más de un ingreso</p> <p>1) sí 2) no</p> <p>1) Propietario del sitio 2) asignatario 3) Arrendatario. 4) usufructuario o cedido 5) allegado 6) toma</p> <p>1) ladrillo, concreto o bloque. 2) albañilería de piedra. 3) tabique forrado 4) adobe 5) mixto aceptable (1 - 5) 6) barro, quincha, pirca. 7) tabique sin forro interior. 8) desecho. 9) mixto deficiente (6 - 8) 10) sin información.</p> <p>1) teja, tejuela. 2) zinc o pizarro con cielo interior. 3) mixto aceptable. 4) zinc o pizarro sin cielo interior. 5) fonolta. 6) paja, coirón, totora. 7) desecho 8) mixto deficiente</p>

<p>SOCIODEMOGRÁFICA</p>	<p>Antecedentes generales comités de vivienda</p>	<p>♦ Caracteriz. Habitacional de los socios de comités. Vivienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Material del piso. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) radier revestido. 2) radier no revestido. 3) mixto aceptable. 4) madera colocada sobre vigas. 5) madera, plástico, pastelones sobre tierra. 6) piso de tierra. 7) mixto deficiente. 8) sin información.
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de abastecimiento de agua. 				<ol style="list-style-type: none"> 1) con llave dentro de la vivienda. 2) con llave dentro del sitio, pero fuera de la vivienda. 3) de llave, pilón o grifo ubicado fuera del sitio. 4) sin información.
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de eliminación de excretas. 				<ol style="list-style-type: none"> 1) W.C conectado a alcantarillado. 2) W.C conectado a fosa séptica. 3) letrina sanitaria. 4) pozo negro. 5) no tiene. 6) sin información.

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES
PARTICIPACIÓN	◊ Aspectos Individuales.	* Cumplimiento de responsabilidades individuales del postulante	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencias a asambleas ordinarias. • Asistencia a asambleas extraordinarias. • Atrasos a actividades del comité • Cumplimiento del pago de cuotas pactadas. • Posee una carpeta para su documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.
		* Intervención activa en el comité.	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia problemas existentes en la organización. • Propone solución a los problemas. • Asiste a actividades propuestas por el comité. • Asume responsabilidades en grupos de trabajo. • Hace presente sus necesidades. • Participa en la definición de reglas. • Participa en la toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.
	◊ Aspectos Grupales.	* Relación con otras organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Participa en Club deportivo. • Participa en Junta de Vecinos. • Participa en centros de madres. • Participa en sindicatos y/o gremios. • Participa en organizaciones religiosas. • Participa en otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.
		* Cumplimiento de las responsabilidades grupales del comité.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de asambleas ordinarias de acuerdo a estatutos. • Realización de asambleas extraordinarias de acuerdo a estatutos. • Realización de actividades para reunir fondos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.
		* Asesoría Técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Se han asesorado por la Unión Comunal de allegados. • Se han asesorado por la oficina de Gestión Habitacional. • Se han asesorado por el Serviu. • Se han asesorado por otras organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Etapas Grupales en el proceso de Gestión Habitacional. 	<ul style="list-style-type: none"> * Creación del comité. * Integración. * Postulación. * Asignación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de dirigentes. • Reunión con delegado municipal. • Existencia de estatutos. • Personalidad jurídica. • Registro de socios. • Libro de tesorería. • Programación de actividades. • Trabajo grupal y cumplimiento de actividades. • Cuenta corriente común. • Visita de Serviu para el inicio del proceso de postulación. • Documentación necesaria de los socios. • Participación del comité en algún llamado a postulación. • Poseen los socios el ahorro exigido para postular. • Definieron el programa y modalidad a postular. • Comité beneficiado con subsidio. • Comité asignado ha tenido contacto con constructoras. • Comité asignado ha contratado una constructora.
	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Estructura Grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> * Roles relativos a la mantención del grupo. * Roles individuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen socios que cumplan con el rol de reforzador. • Existen socios que cumplan con el rol de armonizador. • Existen socios que cumplan con el rol de observador - comentador. • Existen socios que cumplan con el rol de seguidor. • Existen socios que cumplan con el rol de agresor. • Existen socios que cumplan con el rol de defensivo. • Existen socios que cumplan con el rol de bloqueador. • Existen socios que cumplan con el rol de manipulador. • Existen socios que cumplan con el rol buscador de ayuda. • Existen socios que cumplan con el rol de buscador de reconocimiento. • Existen socios que cumplan con el rol de intrascendente.

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
LIDERAZGO.	0 Tipo de Liderazgo.	* Liderazgo Democrático.	<ul style="list-style-type: none"> • Elección periódica de dirigentes según estatutos. • Facilita la comunicación entre los integrantes del comité. • Motiva a la participación de los integrantes del comité. • Facilita el asumir responsabilidades en el comité. • Manifiesta una actitud negociadora en los conflictos. • Escucha las inquietudes de los miembros.
		* Liderazgo Autoocrático.	<ul style="list-style-type: none"> • El dirigente es el único que propone actividades. • El dirigente no da a conocer los estatutos. • El dirigente toma decisiones sin consulta de la asamblea. • El dirigente no da estados de cuenta periódicos a la asamblea. • El dirigente no propende elecciones periódicas según los estatutos.
		* Liderazgo Laissez Faire.	<ul style="list-style-type: none"> • El dirigente no programa actividades. • El dirigente no realiza las funciones que le corresponde. • El dirigente correspondiente no cuenta con el libro de actas. • El dirigente correspondiente no cuenta con libro de actas. • El dirigente no cita a reuniones del comité.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES
PLANIFICACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Realización de un Diagnóstico. ◊ Formulación de un programa. ◊ Conocimientos de las alternativas de solución habitacional. 	<ul style="list-style-type: none"> * Se realizan encuestas a los socios para conocer de sus problemas. * Se plantean los problemas que decide la asamblea. * Se realiza una jerarquización de los problemas. * Se proponen alternativas de solución de los problemas. * Los objetivos que se plantea el comité tienen relación a su jerarquización de problemas. * Se proponen actividades en relación a los objetivos planteados. * Se conocen los recursos con que cuenta la organización. * Se programan actividades a corto y largo plazo. * Se ejecutan las actividades propuestas. * Se evalúa el tiempo al realizar las actividades. * Se evalúan los recursos humanos. * Se evalúan los recursos materiales y/o financieros. * El comité conoce los programas habitacionales. * El comité conoce las modalidades de la ejecución de los programas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1. ❖ SI: 2. ❖ NO: 1. ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES
CONTROL.	<ul style="list-style-type: none"> ◊ Control a la acción de la Directiva del comité. ◊ Control a la acción de los miembros del comité. ◊ Control Normativo. 	<ul style="list-style-type: none"> * La directiva periódicamente rinde cuentas sobre la gestión realizada. * La directiva crea un sub-grupo como contralor. * Existe una evaluación periódica de los dirigentes. * Existe una autonomía grupal paralela a la contemplada en los estatutos. * Se hace una autoevaluación de los miembros del grupo. * Se evalúa el proceso del grupo en la gestión habitacional. * Existen normas formales. * Existen normas enunciadas explícitamente. * Existen normas no explícitas o informales. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SI: 2. ❖ NO: 1. ❖ SI: 2. ❖ NO: 1. ❖ SI: 2. ❖ NO: 1.

7. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS TÓPICOS CUALITATIVOS DE LAS VARIABLES.

A. Participación.

Comprendiendo a esta como “el proceso que implica motivación para intervenir voluntariamente en una acción colectiva, relativamente organizada, la cual tenga el derecho a opinar y tomar una decisión individual, es decir, tener una actitud activa y contribuir a la decisión colectiva en la búsqueda y consecución de objetivos y/o metas comunes” (Ver Marco de Referencia). De esta manera la participación, en el caso de los comités de vivienda, está referida a aspectos individuales de cada uno de los socios y a elementos grupales; que contribuirán en el caso de estos últimos, a establecer parámetros comparativos entre los comités.

En cada una de las dos dimensiones antes mencionadas, existen ciertos indicadores que determinarán las áreas a abordar respecto a la participación. En este sentido, existirán dos indicadores que serán analizados desde una perspectiva cualitativa, permitiendo profundizar el tema en estudio. Dichos indicadores son:

- A nivel individual : El compromiso.
- A nivel grupal : La coordinación.

En primer lugar, el compromiso se interpretará como el vínculo, lazo o relación que establece el socio respecto a su intervención y contribución para con el logro de los objetivos del comité. Se entenderá el compromiso asociado a los siguientes aspectos: a la responsabilidad y obligación de participar en actividades del comité, la motivación, la historia de vida respecto al tiempo de incorporación, el porqué de su asociación y la percepción que el socio posee de su propia participación, y por último, a la naturaleza, cualidades y atribuciones de las relaciones interpersonales establecidas.

En el caso del indicador *coordinación*, este se comprenderá como la conexión existente entre los diferentes estamentos del comité, con el fin de realizar actividades y acciones, en provecho del logro de sus objetivos. Este concepto estará asociado a los siguientes elementos: *mecanismos de coordinación, coordinación interna y coordinación externa.*

B. Organización.

La *organización*, de acuerdo al Marco de Referencia es comprendida como "la instancia formal y estructurada de encuentro entre personas que persiguen objetivos compartidos. Personas que están dispuestas a unirse y a trabajar en conjunto aportando sus propios recursos personales, para poder alcanzar con éxito sus objetivos" (Ver Marco de Referencia).

La *organización* en el caso específico de los comités de vivienda, al igual que las otras dimensiones, es de un valor incalculable, pues representa un elemento esencial en la gestión de su organización. Coligada esta, a aspectos estructurales y funcionales del proceso habitacional. De esta manera, la *organización* se expresa, para efectos de este estudio, en ciertas dimensiones determinantes como son: las etapas del proceso grupal y la estructura grupal, elementos que serán investigados a través de técnicas cuantitativas. Sin embargo, buscando indagar en el núcleo de los comités, es decir los socios, lo que además aportará riqueza y profundidad al estudio, se completará esta variable con la *Percepción del clima organizacional.*

La *percepción del clima organizacional*, relacionada esta con elementos como la atmósfera y el ambiente al interior de los comités, se configura como un factor determinante en los comités de vivienda al analizarla respecto a, como influye esta en la eficiencia de la organización, en la generación de conflictos, en la participación y en la toma de decisiones. Por lo anterior se recogerá información en dos niveles; tanto a nivel grupal, como individual.

C. Liderazgo.

Otra de las variables en estudio es el Liderazgo, definido este como "la capacidad de algunos miembros del grupo, de influir en el resto" (Remitirse al Marco de Referencia). Complementando lo anterior, se distingue el liderazgo formal, contemplado en la estructura grupal y el liderazgo informal, producido espontáneamente por la interacción del grupo.

El Liderazgo está correlacionado al tipo de liderazgo; que para efectos de la investigación se centro en tres formas de influencia; la democrática, la autocrática y la laizzes faire. Si bien cada tipo de liderazgo posee sus propios indicadores, no es menos cierto también, que el poder se conforma como un factor presente e íntimamente relacionado a la dimensión y a cada dimensión que pudiese establecerse. Por ello, observando el interés y el alcance que el poder adquiere para con el liderazgo, este será analizado cualitativamente de manera separada.

El poder se describe de forma típica y asequible al entendimiento de todos, como el poderío, la supremacía, la fuerza que ejerce determinado conductor frente a la organización. De manera de restringir el concepto, el estudio se dirigirá a conocer las distintas formas de poder que se hacen presentes en los comités. Comprendiendo las Formas de poder, como la diversidad de modelos y representaciones que tiene el líder de actuar e intervenir frente a cada socio, así como también en las distintas decisiones que le competen resolver a cada comité

8. ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN.

La investigación diagnóstica del presente estudio, pretende realizar una ilustración acabada y profunda de la problemática habitacional en la comuna de Viña del Mar, tratando de manera más específica la situación actual que presenta la gestión de los comités de vivienda; esta con relación a variables tan interdependientes como es: la participación, la organización, la planificación, el liderazgo y el control.

Los factores que configuran la problemática habitacional y que dificultan la consecución del objetivo central de los comités, son elementos que se asocian también a otros tópicos como las características sociodemográficas de los habitantes, la política habitacional, la historia habitacional de la comuna, la distribución geográfica - espacial de ésta y la escasez de terrenos, determinando este último componente las prioridades programáticas del Estado respecto a programas habitacionales.

De esta manera, se realizará una investigación - diagnóstica descriptiva. Es descriptivo debido a que se propuso acumular antecedentes para reafirmar con elementos empíricos el estudio. Avala esta posición el hecho de que la investigación descriptiva "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones (sociodemográficas y de gestión) existentes en el momento y que, a través de ella se puede intentar describir relaciones existentes entre variables no manipuladas, pero presentes"⁵⁷.

Por otra parte se pretende plantear el estudio combinando y complementando aspectos tanto desde una perspectiva cuantitativa como cualitativa. Cuantitativa en la necesidad de realizar generalizaciones y descripción de elementos de carácter fundamental para la comprensión del comportamiento de las variables; y cualitativamente pensando en la riqueza del aporte de los propios afectados y de aspectos espontáneos, que otorgan una visión más profunda de los fenómenos sociales.

⁵⁷ PASTÉN C., Fernando.

"Técnicas cualitativas en Servicio Social", EDEVAL, Valparaíso 1991

8.1. Delimitación del universo y determinación de la muestra.

La unidad de análisis corresponde a los comités de vivienda, que se entenderán como " el grupo de personas que se asocian como organización funcional, con el fin de lograr de modo más expedito la obtención de una solución habitacional" (ver Marco de Referencia). Existentes éstos en la comuna de Viña del Mar, y que cuenten con las siguientes características:

- * Se encuentren funcionando o activos a la fecha tope del 30 de Mayo de 1997.
- * Se encuentren registrados en la Oficina de Gestión Habitacional.
- * Programa al que postulen. Considerando a: Vivienda Básica (D.S 62), Vivienda Básica Libre Elección (D.S 62) y Programa de Vivienda Progresiva I - II etapa(D.S 140).
- * Modalidad del programa a ejecutar. Considerando Modalidad Serviu y Modalidad Privada.
- * Sector en que se encuentren localizados. Cualquiera considerado de pobreza o extrema pobreza.

Considerando los criterios antes mencionados y utilizando como base de datos el catastro original de comités de vivienda de la comuna que tenía la oficina de Gestión Habitacional (que en su total llegan a 204), se determinó de acuerdo a estos criterios un listado con 94 comités que respondían a las características exigidas. (Ver anexo N° 2). De esta manera se obtuvo el Universo para determinar la muestra de estudio.

En una segunda etapa, se determinó que los 94 comités (Universo) se dividieran en dos categorías: quienes postulan con una modalidad de ejecución Serviu y quienes lo hacen en una modalidad de ejecución privada. La categorización arrojada muestra que 53 comités caben en el primer grupo y 41 en la segunda. Sobre la base de ésta, se determinó una estimación proporcional de población, obteniendo que el 60% de los comités postulan en ejecución Serviu (53 de ellos) y el 40% de manera privada (41 de ellos). Todo esto basado en el Universo de 94 comités.

Teniendo en cuenta la proporción anterior y en base a un Muestreo Aleatorio Estratificado (ver anexo N° 3), se extrajo una muestra de 16 comités en modalidad de ejecución Serviu y que representa un 30.2% de los 53 que están en esta categoría, y 12 comités en modalidad de ejecución privada, representando un 29.2% de los 41 que están en esta segunda categoría. Ambos, en su conjunto representan un 30% del universo de 94 comités obtenidos en un principio.

9.2. Procedimiento de obtención de datos.

De acuerdo a las variables antes operacionalizadas, se determinó la adquisición de datos a través de técnicas cuantitativas, utilizándose cuestionarios, observaciones estructuradas, registros institucionales y entrevistas estructuradas. Estas técnicas se complementarán con otras de carácter cualitativo, como: entrevistas en profundidad, entrevistas no estructuradas, archivos históricos de comités, entrevistas focalizadas no estructuradas, observaciones participativas y observaciones no estructuradas, que permitirán recoger elementos clarificadores, específicos y de mayor riqueza perceptiva respecto a la condición de los comités, otorgando una visión holística de la gestión de los comités de vivienda. (Para ver Instrumentos de Recolección de Datos en detalle, dirigirse a Anexo N° 4).

Para dejar más clara la relación de las variables con los instrumentos de recolección de datos, se ha diseñado la siguiente tabla:

TABLA N° 4

RELACIÓN DE VARIABLES Y LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

VARIABLE	DIMENSIÓN	TÉCNICA
PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Aspectos individuales * Aspectos grupales. * Compromiso. * Coordinación 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros institucionales • Cuestionarios a Dirigentes y Socios. • Entrevista en profundidad. • Cuestionario. • Entrevista en profundidad. • Entrevista semiestructurada. • Observación Etnográfica. • Entrevista semiestructurada. • Observación Etnográfica.
ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Etapas grupales en el proceso de Gestión Habitacional. * Estructura Grupal 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros institucionales. • Cuestionarios. • Observación estructurada.
LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> * Tipo de liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación estructurada. • Entrevista focalizada no estructurada
PLANIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> * Realización de diagnóstico * Formulación de un programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Cuestionario
CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Hacia a la acción de la directiva del comité. • Hacia a la acción de los miembros del comité. • Control Normativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Entrevista no estructurada • Cuestionario • Entrevista no estructurada • Cuestionario • Observación no estructurada.

9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

La estrategia para acceder a esta información fue con el establecimiento de dos objetivos generales que permitieron reconocer las características sociodemográficas de los comités, así como la Gestión de estas organizaciones. De esta manera se obtiene una información operativa y atinente a cada variable, que en su conjunto, representan la realidad de la gestión en cada comité de vivienda de la comuna de Viña del Mar.

Se consideró para el segundo objetivo general, una investigación exhaustiva de la participación, organización, liderazgo, planificación y control a fin de analizar comparativamente las dos modalidades de postulación (privada y Serviu), para construir una visión general de las alternativas de solución a la inadecuada gestión de los comités de vivienda.

En resumen, tanto la descripción del comportamiento de las variables, como el análisis comparativo respecto a las modalidades de postulación, permitieron graficar la situación actual de los comités de vivienda, definiendo las posibilidades concretas de alcanzar la solución habitacional.

Habiéndose ejecutado la investigación definida, se recolectaron, organizaron y sistematizaron todos los antecedentes, a fin de elaborar un diagnóstico sobre:

Las principales características sociodemográficas que presentan las familias postulantes a programas habitacionales.

La gestión que presentan los comités de vivienda, postulantes tanto a programas habitacionales modalidad SERVIU, como privada, sobre la base de las siguientes variables:

- * Participación,
- * Organización,
- * Liderazgo,
- * Planificación, y
- * Control.

Con el apoyo de técnicas e instrumentos de recolección de datos, tanto cualitativas como cuantitativas, se realizó la sistematización de antecedentes, lo que permitió conformar una visión ampliada de las características de las familias postulantes a programas habitacionales, así como de la gestión de los comités de vivienda. Ambos aspectos, esenciales al momento de considerar la solución habitacional.

9.1. Objetivo General N° 1

Caracterizar sociodemográficamente a los miembros de los Comités de Vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional.

La presente caracterización sociodemográfica, se desarrollará respecto a los siguientes elementos:

- ❖ Antecedentes generales de los postulantes a programas habitacionales en la comuna de Viña del Mar. Considerando los siguientes elementos:
- ~ Concentración de Fichas CAS II, en una división sectorial de la comuna de Viña del Mar.

- ~ *Concentración de Fichas CAS II, en una división Vecinal de la comuna de Viña del Mar.*
- ~ *Número de familias por vivienda de acuerdo a lo arrojado por las Fichas CAS II.*
- ~ *Tipos de Familias identificadas de acuerdo a las Fichas CAS II.*
- ~ *Caracterización de las Familias de acuerdo a las Fichas CAS II.*
- ~ *Sexo del Jefe de Hogar.*
- ~ *Categoría ocupacional del Jefe de Hogar.*
- ~ *Escolaridad del Jefe de Hogar.*
- ~ *Ingresos Familiares.*

- ❖ *Situación de las familias respecto a la vivienda que habitan.*

- ❖ *Ingresos de las familias postulantes.*

- ❖ *Indicadores de materialidad de la vivienda.*

- ❖ *Indicadores de saneamiento.*

Para el presente objetivo, se utilizó como fuente de información la FICHA CAS II, que entrega conocimientos esclarecedores y detallados en relación a los aspectos antes mencionados.

A. Antecedentes generales de los postulantes a programas habitacionales en la comuna de Viña del Mar.

Establecer ciertas características generales de las familias postulantes a programas habitacionales, permitió representar y construir una descripción acotada sobre las particularidades y rasgos esenciales de los sujetos de estudio que conforman los comités de vivienda. Por lo demás, las características dinámicas de todo sujeto de estudio, otorgan al diagnóstico de una realidad social elementos innovadores y nuevos al conocimiento de la población lectora de la presente investigación.

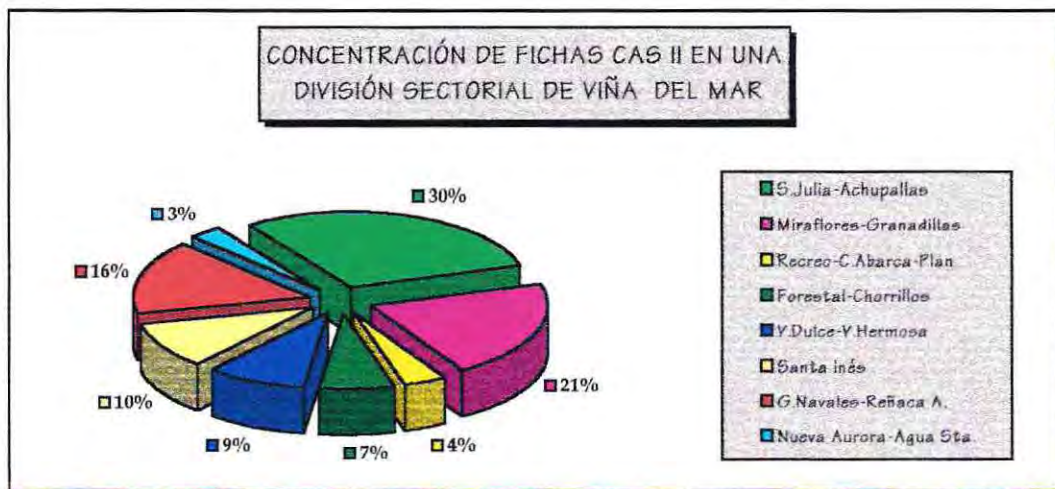
Finalmente, la importancia de estos factores radica en que definirán la población a intervenir, profundizando en aspectos esencialmente geográficas y sociales que en definitiva se encuentran ligadas de manera estrecha a la realidad de las organizaciones denominadas como comités de vivienda. Considerando que el conocimiento de dichos aspectos permitirán a futuro establecer las bases a seguir para una eventual ejecución de proyectos.

Por lo anterior, la descripción de la información se realizará sobre la base de los siguientes criterios:

A.1.- Concentración de FICHAS CAS II en una división sectorial de la comuna de Viña del Mar.

La mayor concentración de FICHAS CAS II, y por tanto de postulantes a programas habitacionales, se presentó en los siguientes sectores:

GRÁFICO N° 2



De acuerdo al gráfico N° 2 el sector que presentó una mayor concentración de FICHAS CAS II fue el de Santa Julia - Achupallas con un 30% del total, seguido por los sectores de Miraflores - Granadillas con un 21%, Glorias Navales - Reñaca Alto con un 16%, y por último el sector de Forestal con un 7%, siendo el conjunto de estos sectores la mayoría. Los resultados arrojados por la sectorización anterior, son consecuentes con la superficie de los sectores y concentran estos la mayor parte de la población de la comuna de Viña del Mar (Tabla N°5). Así mismo estas áreas son las que de acuerdo al catastro de comités de vivienda (ver Anexo N°5), acumulan la principal cantidad de comités, y por tanto evidencian de manera general las características de estas organizaciones y de los socios que allí pertenecen.

TABLA N° 5

CONCENTRACIÓN POBLACIONAL DE LOS TRES PRINCIPALES SECTORES DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

SECTORES QUE PRESENTARON MAYOR CONCENTRACIÓN DE CAS II	N° DE POBLACION
Miraflores - Granadillas	30.206
Santa Julia - Achupallas	28.893
Glorias Navales - Reñaca Alto	13.624

Cabe mencionar además, que de acuerdo al mapa geográfico de la comuna (Anexo N°15), las tres principales mayorías, que representan los sectores de Santa Julia - Achupallas, Miraflores - Granadillas y Glorias Navales - Reñaca Alto, conforman un cordón periférico de la comuna, que se encuentra en su límite noreste. En los últimos años la extensión de la ciudad se ha visto condensada en estos sectores, siendo este cordón el que acumula la mayor cantidad de viviendas estatales, modalidad Serviu y Privadas, construidas en los últimos años.

A.2. Concentración de Fichas CAS II en una división Vecinal en la comuna de Viña del Mar

El mayor conglomerado o concentración de FICHAS CAS II, y por ende de postulantes a programas habitacionales, tanto a modalidad Serviu como privada se presentó en las siguientes unidades vecinales: Santa Julia Norte con un 14%, Glorias Navales con un 11%, Granadilla y Villa Hermosa con un 9% de población, Libertad con un 7% y por último Cardenal Caro con un 5% (Ver anexo N° 5).

Las Unidades Vecinales que presentan la mayor concentración de Fichas CAS II son coherentes con la sectorización establecida en el Gráfico N° 2, lo que evidencia que el mayor porcentaje de población postulante a programas habitacionales, se encuentra presente en las Unidades Vecinales de los sectores periféricos de la ciudad.

Respecto a los antecedentes mencionados en la presente investigación, de un total de 25 Unidades Vecinales, existen 17 (presentes en la investigación) que se encuentran entre las más pobres de la comuna, de acuerdo al estudio de focalización de la pobreza realizado en el primer semestre en la I. Municipalidad de Viña del Mar.

La información expuesta en las páginas precedentes ha entregado la caracterización geográfica de la comuna, siendo a continuación necesario profundizar en la descripción social de la realidad de la familia postulante a programas

habitacionales, al ser ésta la célula social básica de la sociedad. Por lo anterior cabe señalar la obligación de caracterizar algunos aspectos específicos de la familia y del jefe de hogar, considerando aquellos elementos relevantes en la gestión habitacional.

A.3.- Número de Familias por Vivienda.

TABLA N° 6

N° DE FAMILIAS V/S N° DE VIVIENDAS

N° de viviendas	UNA (1) VIVIENDA		DOS (2) VIVIENDAS	
	F Absoluta	F Relativa	F Absoluta	F Relativa
1 Familia	80	53,3%	0	0%
2 Familias	52	34,6%	2	1,3%
3 Familias	9	6%	3	2%
4 Familias	4	2,6%	0	0%
TOTAL	145	96,5%	5	3,3%

De acuerdo a los datos arrojados por la tabla N° 6 hay un 96.5% de familias que residen en una vivienda, desglosado de la siguiente manera: existe un 53.3% en la categoría de una familia residente en una vivienda, y un 43.2% con más de una familia (dos a cuatro familias) que habitan una vivienda. Este último dato permite visualizar el alto porcentaje de allegamiento interno existente entre las familias postulantes a programas habitacionales, lo que genera además de la ya mencionada problemática habitacional problemas coexistentes e íntimamente relacionados, que tienen que ver con el espacio físico y psicológico que habitan. Analizando esta situación, se ve afectada la privacidad de estas familias, como su movilidad física.

Por lo demás, existe un 3.3% de allegamiento externo, que implica que exista más de una familia viviendo en más de una vivienda dentro del mismo sitio. Respecto a lo anterior las cifras describen que hay un 1.3% con dos familias habitando en dos viviendas y un 2% para tres familias habitando en tres viviendas.

Esta situación se encuentra presente en aquellos terrenos en que su extensión y superficie permiten la habilitación de una nueva vivienda. Tanto en los casos de allegamiento externo como interno por lo general conviven dos o más generaciones, siendo esta situación característica de la cultura de los sectores de escasos recursos.

Lo anterior, confirma en parte la permanente focalización de los programas habitacionales de menor costo, orientados preferentemente a familias en situación de allegamiento, reconociendo que este representa para quienes lo viven problemáticas no solo en el ámbito del hacinamiento, promiscuidad y salud; sino que también en el área de las relaciones familiares y sociales.

A.4.- Tipo de familias.

De acuerdo a la tabla N° 7 que se presenta a continuación, del total de familias analizadas a través de la Ficha CAS II, el 64.6% son del tipo nuclear, categorizadas estas en un: 42.6% que corresponden a matrimonios con hijos, un 13.3% a personas solas y a un 8.6% a matrimonios sin hijos.

TABLA N° 7
TIPO DE FAMILIAS

Tipo de Familia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nucleares	97	64,7%
Monoparentales	31	20,7%
Extendidas	22	14,6%
TOTAL	150	100%

Además existen 20,7% de hogares monoparentales, en que el padre o la madre han asumido el cuidado de los hijos. En esta categoría, la mayoría de los jefes de hogar, cerca de un 85% del total, son mujeres quienes se encuentran a cargo de los menores. Por otra parte existe un 60% del total que se caracterizan por ser

separadas de hecho y alrededor de un 40% madres solteras, lo que se considera en los Programas Habitacionales al otorgar un mayor puntaje a este tipo de familia.

Por último, también en la muestra se encontraron presentes familias extendidas, ocupando el menor porcentaje con un 14,6%. De este tipo de familias, la característica general para ellas, es la presencia de tres generaciones que deben interactuar en un espacio físico generalmente reducido que pudiese afectar la vida familiar y acrecentar las disputas generacionales dentro del hogar.

A.5. - Caracterización de la Familia.

La descripción arrojada por los datos de la tabla N° 8 indican que:

TABLA N° 8

N° DE INTEGRANTES POR FAMILIA

N° de Integrantes por Familia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frec. Acumulada Ascendente
1 integrante por familia	20	13,3%	13,3%
2 integrantes por familia	31	20,7%	34%
3 integrantes por familia	32	21,3%	55,3%
4 integrantes por familia	22	14,7%	70%
5 integrantes por familia	19	12,7%	82,7%
6 integrantes por familia	15	10%	92,7%
7 integrantes por familia	7	4,7%	97,4%
8 integrantes por familia	3	2%	99,4%
9 integrantes por familia	1	0,6%	100%

De esto se puede concluir que el promedio de integrantes por familia es de 3,6 miembros, lo que refleja una media de las familias encuestadas inferior al promedio nacional que se encuentra en 4,5 integrantes por familia⁵⁸. Realizando un análisis exhaustivo de la tabla, las frecuencias relativas de mayor rango corresponden a la categoría de tres integrantes por familia con un 21,3%, seguida por dos

⁵⁸ MAC DONALD, Joan

Diagnóstico Habitacional. Corporación Promoción Universitaria. Santiago.



integrantes por familia con un 20,6% y cuatro integrantes por familias con un 15,3%. Junto con los antecedentes recién expuestos cabe resaltar que el extremo inferior de la tabla (de seis a nueve integrantes por familia) arrojó los porcentajes más bajos de la muestra y su presencia está determinada por ser familias de carácter extendidas o con la presencia de numerosos hijos. Las personas de la muestra se estudiaron también respecto a:

TABLA N° 9

N° DE ADULTOS Y MENORES POR FAMILIA

EDAD NÚMERO	ADULTOS		MENORES	
	Frec. Absoluta	Frec. Relativa	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
0 por familia.	0	0%	45	30%
1 por familia.	38	25,3%	43	28,6%
2 por familia.	81	54%	30	20%
3 por familia.	18	12%	15	10%
4 por familia.	6	4%	13	8,6%
5 por familia.	6	4%	1	0,6%
6 por familia.	1	6%	2	1,3%
7 por familia.	0	0%	1	0,6%
TOTAL	314	100%	224	100%

De acuerdo a la información proporcionada por la tabla N° 9 la media de adultos por familia es de un 2,1, lo que es congruente con el porcentaje de familias nucleares presentado anteriormente. Así como la media de menores por familia llega a un 1,5 lo que concretaría el promedio de 3,6 integrantes por familia. Un resultado atrayente es que la frecuencia absoluta de mayor valor se registra en la categoría de cero menores por familia con un 30%, lo que representa un alto porcentaje de familias monoparentales.

TABLA N° 10

SEXO DE LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA

SEXO NÚMERO	HOMBRES		MUJERES	
	Frec. Absoluta	Frec. Relativa	Frec. Absoluta	Frec. Relativa
0 por familia	19	12,6%	9	6%
1 por familia.	57	3,8%	59	39,3%
2 por familia	44	29,3%	45	30%
3 por familia.	19	12,6%	20	13,3%
4 por familia.	5	3,3%	10	6,6%
5 por familia.	6	4%	6	4%
6 por familia.	0	0%	0	0%
7 por familia.	0	0%	1	0,6%
TOTAL	252	100%	286	100%

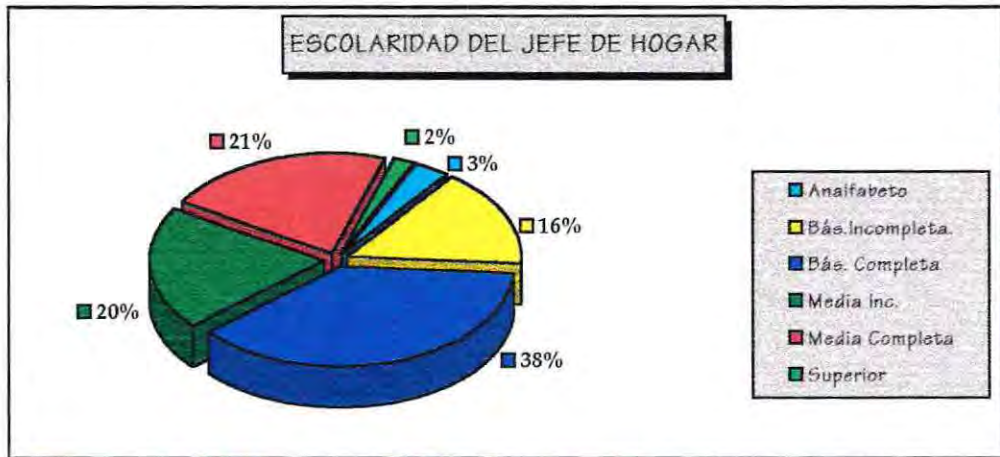
Analizando la información recopilada en la tabla N° 10 se aprecia que existe un mayor número de mujeres entre las familias encuestadas llegando a un 53,2%, mientras que el porcentaje de hombres llega a un 46,8% (Ver anexo N°6). Otro dato importante a entregar es que la media de hombres por familia llegó a 1,7, en tanto que el promedio de mujeres por familia es de 1,9.

En relación al sexo del Jefe de hogar, se da de manera equitativa entre hombres y mujeres; siendo levemente superior el rango femenino, con un 52% del total sobre un 48% de la categoría masculina (Ver Anexo N°7). Este producto, permite ser contrastado con estudios realizados en años anteriores con comités de vivienda⁵⁹, en donde el sexo del jefe de hogar, se presentó mayoritariamente en la categoría de mujeres, siendo significativamente mayor que el de los hombres. Dichos antecedentes otorgan validez y significación al carácter dinámico de las organizaciones comunitarias, pudiendo concluir que la realidad política - geográfica - social de toda localidad incide en las características sociodemográficas de esta población en estudio.

⁵⁹ VARGAS, Mónica. "Una experiencia con organizaciones sociales en la solución de la problemática de la vivienda en la comuna de Viña del Mar. U. De Valparaíso. 1994

A.7.- Escolaridad del Jefe de Hogar.

GRÁFICO N° 3



Puede apreciarse en el presente gráfico que el mayor porcentaje se concentra en la categoría de Educación Básica Completa con un 37,4% del total, seguido por las clasificaciones de Educación Media Completa y E. Media Incompleta con un 21,3% y 20% respectivamente. Estos datos son contrastables con estudios anteriores⁶⁰, que definen el mayor porcentaje en el rango de Educación Media Completa, lo que determina una diferencia significativa con los resultados actuales.

De acuerdo a los datos arrojados se desprende que en general el nivel de analfabetismo si bien es bajo no deja de ser importante de considerar al momento de configurar la realidad social de las personas que componen una organización funcional como lo son los comités de vivienda, pues esta característica pudiese configurarse como un elemento obstaculizador, tanto al momento de entregar conocimientos referentes a los programas habitacionales a los cuales postularán o están postulando a través de las respectivas organizaciones, además es una variable esencial para la eficiencia de la gestión habitacional de los comités de vivienda.

⁶⁰ Opp. Cit 56.

A.8. -Categoría ocupacional del Jefe de Hogar.

TABLA N° 11

CATEGORÍA OCUPACIONAL DEL JEFE DE HOGAR.

CATEGORÍA OCUPACIONAL	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Trabajador Independiente por Cuenta Propia	31	20,6%
Trabajador Dependiente	61	40,6%
Empleado del sector Público	6	4%
Pensionado o Recibe Ayuda	29	19,6%
Trabajador Independiente con sueldo Alto	1	0,6%
Sin Ocupación	22	14,6%
TOTAL	150	100%

Por lo registrado en la Tabla N°11 la mayor frecuencia relativa la concentran los trabajadores dependientes con un 40,6%, siendo los más recurrentes las áreas de la construcción, comercio, industrias, entre otras. Otra cifra importante es el 20% de trabajadores Independientes por Cuenta propia desempeñándose particularmente en las áreas de los oficios como mecánica, gasfitería, jardinería, etc. Cabe destacar principalmente el 14,6% de Jefes de Hogar desocupados que se confronta con el 5,5% en el ámbito regional, lo que dificulta evidentemente la capacidad de ahorro que se solicita como elemento fundamental dentro de los programas habitacionales estatales.

A.9. -Ingreso Familiar.

Esta categorización comprende la estimación de ingreso per cápita por integrante de la familia, ingresos secundarios y subsidios sociales que puedan percibir las familias.

TABLA N° 12

INGRESO PER - CÁPITA DE LAS FAMILIAS POSTULANTES A PROGRAMAS HABITACIONALES

INGRESO PER CÁPITA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frec. Acumulada Ascendente
0 - 20.000	35	23,3%	23,3%
20.001 - 40.000	58	38,7%	62%
40.001 - 60.000	28	18,7%	80,7%
60.001 - 80.000	13	8,7%	89,4%
80.001 y Más	16	10,6%	100%
TOTAL	150	100%	100%

Analizando los antecedentes expuestos en la tabla precedente se puede ratificar que el mayor porcentaje de ingreso per cápita se sitúa en el tramo de 20.001 a 40.000. Esta categoría es mayor que la arrojada en el año 1994 (0 - 20.000 pesos),

Lo anterior corresponde a un alza del ingreso mínimo mensual y al proceso inflacionario del país. Cabe destacar que si bien los ingresos han aumentado, el costo de los productos y servicios también han aumentado al mismo ritmo de crecimiento, conjunto con la generación de otras necesidades impuestas por los medios de comunicación. Por otro lado, respecto a los subsidios sociales, estos se encuentran orientados básicamente a lo que es el Subsidio Familiar y al Subsidio para la exención del pago del agua y la basura.

Conjunto al ingreso per cápita por familia se suma un 16,7% de casos que perciben ingresos secundarios no definidos estos en la Ficha CAS II, lo que representa un porcentaje bajo la media, considerando que el 83,3% percibe sólo un ingreso, que es registrado en la encuesta (Ver anexo N°8).

B. Situación general de las familias postulantes a programas habitacionales respecto a la vivienda que habitan.

Considerar e incluir la situación en que se encuentran las familias respecto a la vivienda que habitan permite por un lado conocer y por otro lado validar los antecedentes expuestos en el Marco teórico y que se refieren básicamente a la reconceptualización del concepto de comité de vivienda. Al ampliar su concepción incorporando nuevas categorías. De allí que los datos entregados por la tabla N° 12 son enriquecedores al momento de conocer las características de los comités de vivienda.

TABLA N° 13.

SITUACIÓN DE LAS FAMILIAS RESPECTO A LA VIVIENDA QUE HABITAN.

SITUACIÓN FRENTE A LA VIVIENDA QUE HABITA	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Propietario del sitio	32	21,3%
Asignatarios	18	12%
Arrendatario	39	26%
Usufructuario y/o Cedido	7	4,6%
Allegado	54	36%
Toma	0	0%
TOTAL	150	100%

Nota : La categoría de Toma, no se encuentra presente en la caracterización de las familias postulantes a programas habitacionales, pues al definir la muestra, se marginó a este rango por las características particulares que asumen, lo que pudiese incidir en los resultados finales de la investigación diagnóstica.

Considerando los resultados proyectados por la tabla N° 13, si bien la categoría que acumula el mayor porcentaje es la de allegados con un 36% del total, es interesante observar que coexisten también y con un alto porcentaje los rangos de arrendatario y propietario del sitio con un 26% y 21.3% respectivamente. Estos antecedentes permiten ratificar el carácter heterogéneo de los comités de vivienda y la evolución histórica - social de la que han sido partes, incorporando un sector de la población que parecía ajena a la realidad de estas organizaciones.

En el caso de los propietarios de sitio, con un 21.3% del total, son un grupo humano con posibilidades reales de obtener de manera más expedita y rápida la solución habitacional del tipo privado, siendo esto congruente con la orientación de la política habitacional.

C. Indicadores de materialidad de la vivienda.

Con respecto a las características de materialidad de la vivienda, ésta de acuerdo a la Ficha CAS II, se define en torno a tres aspectos; el material usado en los muros exteriores, el material utilizado en el techo y el material del piso de la vivienda.

La condición de las paredes externas, se representó en su más alta mayoría en la categoría de mixto aceptable con un 44.6%, seguido por el rango de ladrillo, concreto o bloque con un 12.6% y tabique forrado con un 10% (Ver anexo N°9). Lo anterior describe que las condiciones exteriores de las viviendas de las familias postulantes a programas habitacionales, se mantiene en un nivel aceptable, manteniendo en sus aspectos generales las características de habitabilidad.

En tanto el material utilizado en el techo de las viviendas de las familias encuestadas se encuentra en su mayor porcentaje, en el rango de zinc o pizarreño con cielo interior, con un 28.6%, seguido por las categorías de mixto aceptable con un 27.3% y mixto deficiente con un 9.3%. (Ver anexo N° 10)

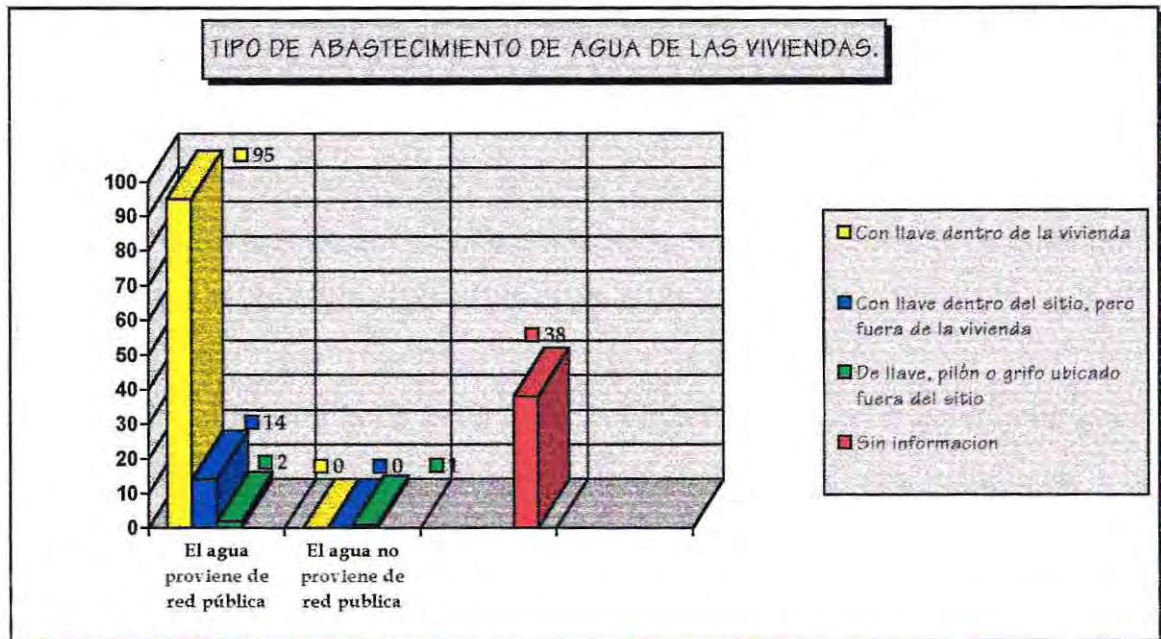
Por último, el material usado en el piso de la vivienda, alcanza su mayor valor en la categoría de radier revestido con un 31.3%. Las otras categorías presentes con un alto porcentaje fueron también; mixto aceptable con un 24% y radier no revestido con un 8% (Ver anexo N°11).

Considerando estos tres indicadores se puede concluir que en general, en su mayor porcentaje las viviendas se encuentran "aceptables", de acuerdo al manual

de la FICHA CASII, lo que permite mantener las condiciones básicas de habitabilidad de una familia,

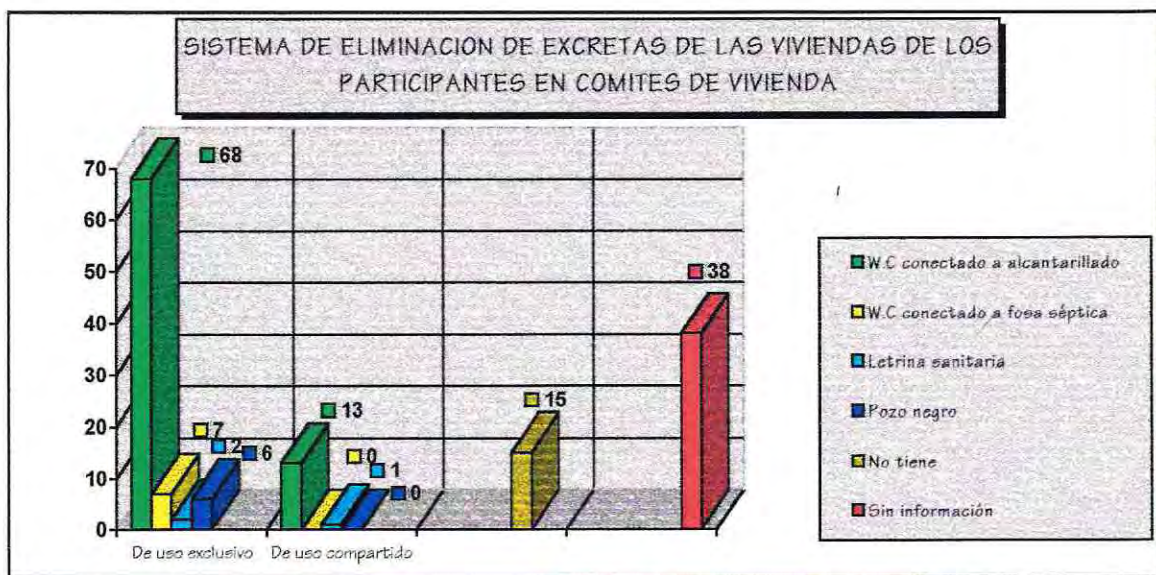
D. Indicadores de saneamiento de las viviendas de los postulantes a programas habitacionales.

GRÁFICO N° 4



Los antecedentes que aporta el gráfico N° 4 expresa el tipo de abastecimiento de agua de las viviendas, acumulando mayoritariamente en la categoría de agua proveniente de red pública, concentrado así los siguientes porcentajes: 63.3% con llave dentro de la vivienda, 9.3% con llave dentro del sitio, pero fuera de la vivienda y con 1.3% de llave, pilón o grifo ubicado fuera del sitio, lo que refleja una buena calidad en el saneamiento de las viviendas.

GRÁFICO N° 5.



Respecto al gráfico N° 5, la categoría de uso exclusivo, en su rango de W.C. conectado a alcantarillado obtuvo el más alto porcentaje con un 68%, seguido por el mismo rango, pero en la clasificación de compartido.

De acuerdo a los antecedentes recopilados y los resultados obtenidos de la organización de los datos, se puede concluir que los indicadores utilizados en esta caracterización sociodemográfica, permiten proyectar una imagen general de las familias postulantes a programas habitacionales, siendo de esencial importancia el configurar un perfil del núcleo de las organizaciones a trabajar.

9.2. Objetivo General N° 2

Conocer la capacidad de gestión de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

9.2.1. Objetivo Específico N° 1

Identificar la participación de los miembros de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

De acuerdo a lo expresado en el marco de Referencia, la participación se constituye en una de las variables esenciales en la gestión de las organizaciones comunitarias, pero esta asume características más complejas en el caso de los comités de vivienda, debido a la finalidad que los mueve. Es por ello, que la participación se constituye en uno de los ejes fundamentales en el proceso de solución habitacional.

Congruente a la conceptualización realizada; que define ciertos ámbitos de la participación y la restringe a lo que es la postulación colectiva a la vivienda, se observa que esta responde a dos dimensiones: la individual y la grupal. En ambas, se considera la motivación, la responsabilidad y persistencia en un proceso que evoluciona de acuerdo a la cercanía del logro de los objetivos que los orientan, identificándose diferentes momentos de gestión. Esta situación se encuentra presente tanto en las modalidades de postulación Serviu, como privadas. Cabe mencionar sin embargo, que en el caso de las postulaciones privadas, asume ciertas características especiales y que radican en la complejidad de postular con terreno propio.

El análisis, por tanto, se hará sobre la base de: aspectos individuales y aspectos grupales.

Respecto a los aspectos individuales, la investigación se centro en los siguientes factores:

- ◆ *Cumplimiento de las responsabilidades individuales del postulante.*
- *Intervención activa en el comité.*

A continuación se presenta la descripción de la información arrojada por las técnicas utilizadas y que permitirá inicialmente propalar los resultados, para posteriormente estudiarlos, integrándolos con otros elementos de carácter diagnóstico.

Se puede consignar que el puntaje promedio arrojado y que mide los aspectos individuales de la participación de los socios en el comité, se sitúan en el rango de *regular*, lo que implica que los integrantes de los comités de vivienda

cumplen parcialmente con las responsabilidades que les corresponden, así como su intervención en general se encuentra más determinada por la presión que ejercen las directivas que por iniciativas personales. Lo anterior se demuestra por ejemplo en que los socios al inicio de la formación del comité poseen sus carpetas con la documentación correspondiente, sin embargo a medida que pasa el tiempo a los dirigentes se les dificulta cada vez más el que los socios cumplan con la documentación exigida. Lo mismo ocurre con la intervención activa en el comité, donde solo una parte de los socios participan en las actividades programadas.

Respecto a esta situación, se observó que el paso del tiempo va interfiriendo en la participación de los socios, lo que se torna un obstáculo para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Lo anterior, es más complicado si se considera que los comités de vivienda tienen un proceso de vida, caracterizado por diferentes etapas que deben necesariamente ser cumplidas para poder acceder al programa al cual postulan.

Cabe hacer mención que solo un comité, de acuerdo al puntaje obtenido, quedó en una posición óptima, lo que lo sitúa como la excepción respecto a las otras organizaciones de vivienda. Es además interesante destacar que este comité se encuentra asignado en la primera etapa del programa de Vivienda progresiva; encontrándose actualmente postulando a la segunda etapa del mismo programa.

Respecto al cumplimiento de las responsabilidades individuales, la falta de hábito en el ahorro es la principal causa del incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas en cada comité. Esto se infiere de las palabras de los mismos socios, quienes al ser consultados por esta situación manifestaron:

“Uno puede poner un poquito de plata, pero cuesta hacerlo cuando hay otros gastos de por medio (...) y más encima que uno espera y espera la casa, pero no pasa na’...” (socia de un comité)

“Es que uno entiende también a la gente, porque si uno se pone a pensar, debería ahorrar pa’ un montón de cosas, que por si alguno de la casa se enferma, si el marido queda cesante, pa’ la Navidad, el cumpleaños, y así uno sigue y sigue “. (Dirigente de un comité).

Lo comentado por los socios en las entrevistas en profundidad, deja entrever lo dificultoso que se les presenta el crear un hábito de ahorro. Esto radica en aspectos personales y culturales; así como relacionado con el hecho de ser pobres, pues deben satisfacer una serie de necesidades inmediatas, que inciden en la postergación del ahorro para la vivienda. Lo precedente, asociado además a la desmotivación creciente que crea la espera por la solución habitacional.

Este aspecto, que es uno de los elementos claves dentro del proceso, se encuentra coligado además de lo recién mencionado; a los ingresos familiares. Temática que fue abordada en el análisis de la variable socioeconómica; allí se mencionó el 14,6% de cesantía presente en las familias postulantes, así como que el promedio de ingreso per cápita se sitúa en el tramo de 20.001 - 40.000 pesos. ,factores incidentes en la capacidad de ahorro de las familias

Otro indicador que debe destacarse, es lo que respecta a los atrasos e inasistencias a asambleas ordinarias. Una de las causas que más se conocieron, a través de las entrevistas en profundidad como en conversaciones informales con los socios, fueron los horarios en que se citaban a las asambleas, ya que si bien se busca un horario cómodo y asequible para la mayoría de los socios, el factor laboral, llámese el tipo de trabajo y la localización de éste, sería una de las principales situaciones que atentarían contra una responsabilidad en la asistencia a las asambleas de la organización. Esta circunstancia, también se complementa con el hecho de que los comités de vivienda reúnen a personas de diferentes sectores poblacionales de la comuna, lo que dificultaría el traslado y concurrencia a reuniones.

“Cuando se pregunta a los socios a que hora hacemos las reuniones todos dicen por ejemplo a las siete, y después cuando llega la hora de los quibos, todos salen con excusas, que tenía que trabajar, que se enfermó la guagua, que llegaron visitas ...” (socia de un comité)

“Lo que pasa jóvenes es que cuando a uno le interesa algo, hace todo lo posible por asistir, por último uno manda a alguien, pero la gente es super cómodo, si lo único que falta es que quieran que los vayan a buscar en auto”. (Socio de comité).

Es interesante consignar que la presencia en las reuniones es uno de los asuntos más presentes al momento de fijar las normas, sean estas formales o informales. Este aspecto se puede graficar en uno de los comités, en que la inasistencia a tres asambleas seguidas sin justificación, conllevaría a la expulsión del socio de la organización.

“Estamos aburridos de decirles que tienen que venir a las reuniones, porque o sino se quedan atrasados y uno no puede andar repitiendo lo mismo a todos...” (socio de un comité)

El tópico de la asistencia es un aspecto bastante sensible dentro de los comités de vivienda, y que los socios asocian directamente a la participación. La puntualidad, otro factor relacionado con la asistencia no se cumple en la mayoría de estas organizaciones, debiéndose esperar de media hora a una hora, para dar inicio a las asambleas. Si bien se expresó que es una queja constante de los socios, el comportamiento se mantiene, siendo avalado por la directiva, pues posponen el horario de inicio hasta que se encuentre presente al menos la mitad de los miembros.

“Siempre tenemos que decirles a las siete, para que la reunión empiece como a las siete y media, usted sabe como somos los chilenos, nunca llegamos a la hora...” (Dirigente de un comité).

Cabe hacer notar que en el caso de las Asambleas Extraordinarias, la concurrencia de socios y la puntualidad en la llegada es bastante más respetada, probablemente por la connotación de excepcional, lo que le asigna un carácter especial; esto la diferencia de las Asambleas Ordinarias, donde los socios se muestran desmotivados frente a actividades e informaciones rutinarias.

El punto más mencionado se relaciona con lo rutinario que son las asambleas, que unido a la desmotivación que se genera por el paso del tiempo, resienten la participación más activo de los socios. Sin embargo este aspecto se debe analizar y considerar en relación con los espacios de participación que generan las directivas y dirigentes de cada comité. Esto se corresponde con la complejidad de abordar la participación, pues no se deben considerar solo los aspectos individuales de cada socio, sino que también como dirigentes pueden abrir espacios para una mayor intervención. En general dirigentes muy autoritarios, coercitivos o con un carácter de experto frente al manejo de las personas (fuente de poder), crea en los socios temor o admiración por las destrezas de las cuales hacen gala algunos líderes, esto frena las iniciativas de los socios. Aún así, la asamblea tiene gran libertad y fuero en la definición de reglas y toma de decisiones. Aspecto que se ve resentido en aquellos comités con un tipo de liderazgo autoritario

Fiel reflejo de lo anterior es un dirigente que centraliza el poder en su persona, restando una participación más adecuada de los demás integrantes de la directiva y por lo mismo de los socios, perjudicando con ello la planificación de actividades, traspaso de información y principalmente el de toma de decisiones dentro del proceso del comité.

Congruente con la generación de espacios de participación la mayoría de estas organizaciones, realizan reuniones y actividades para reunir fondos; que se constituye en una acción de primer orden dependiendo fundamentalmente al programa que estén postulando. Pues por ejemplo, en el caso de la primera etapa de vivienda progresiva modalidad privada, los postulantes no requieren ahorro, pero sí una serie de

documentos con cierto valor que no siempre se encuentran al alcance de todos los socios del comité. No así, cuando se postula a la vivienda básica, que deben contar con un ahorro mínimo de 10 U.F.

Al proponer las actividades con la finalidad de recaudar dinero, se generan dos conflictos esencialmente; el primero que tiene que ver con la participación de los socios en la programación y en la realización de la actividad misma; y por otro lado, en la división del dinero reunido.

Aquí se presenta una contradicción, pues si bien todos quieren ser partícipes de la distribución del capital, una gran mayoría se desliga de las actividades, circunscribiéndose a lo mínimo. La asistencia de este modo, se constituye en uno de los mínimos requisitos, para ser participante del dinero reunido.

De acuerdo a lo expresado, supuestamente la distribución se hace equitativa en la medida que se reparte entre los socios que participan de las actividades, estilo que no siempre es respetado y que, por consiguiente conlleva al conflicto. Varias fueron las opiniones de los dirigentes respecto a conflictos suscitados por este motivo, lo que en definitiva tiende a perder la orientación de los objetivos que los mueven. Esta situación transforma a los comités de vivienda en organizaciones "cahuinientas", "chismosas", de acuerdo a lo expresado por los socios.

Algunos, los menos, reparten lo recaudado entre todos los miembros registrados en el comité. Sin embargo, esta situación a significado una serie de conflictos internos debido a lo "injusto de la medida". De hecho esto fue denunciado por los socios, ya que ha muchos les molesta participar en la parte "pesada" de las actividades, mientras que otros socios "ni siquiera se aparecen para cooperar con algo..." (socio de un comité).

Otros comités en cambio, han elaborado un sistema de partición porcentual; que consiste en asignar un monto por socio, dependiendo del tiempo trabajado por cada uno de ellos en la actividad.

Las situaciones descritas, no se encuentran en la mayoría de los casos, registrada como una norma en el Libro de Actas lo que genera ambigüedades, al ser esta más bien una regla de carácter informal. Es importante hacer notar, que los conflictos disminuyen en la medida que la decisión acordada, se expresa antes de realizar la actividad y ojalá con la mayoría de los socios reunidos, informándose igualmente a aquellos miembros que no asistieron a la asamblea.

Respecto a la documentación la mayoría de los comités, cuentan con las carpetas exigidas por el Serviu para cada uno de sus socios, donde se debe ir reuniendo la documentación exigida para postular.

Esto demuestra, que este aspecto formal es uno de los mayormente internalizado, pues comprenden que esta herramienta facilita el orden de los papeles y documentos (que cuesta dinero obtenerlos) necesarios estos para la postulación. Otro asunto concomitante al tema últimamente aludido, es que varias directivas de los comités, presentaron una queja constante frente a la pasividad y lentitud de los socios para presentar toda la documentación solicitada. Esta situación es fundamental pues retrasa todo el proceso de postulación a Serviu, y por tanto la asignación de puntaje por antigüedad de inscripción en esta institución.

“Pero si es cosa que mire las carpetas, hay como tres completas; si hasta hay un caballero que ha traído la pura fotocopia del carné de identidad, y lo peor que eso nos perjudica a todos, pero parece que uno le dice las cosas a la gente, pero le entra por un oído y le sale por el otro...” (socio de un comité).

La causa de lo anterior se sustenta en la motivación individual de los socios, que está dirigida al logro de la satisfacción de una vivienda que se transforma en la única causa de ingreso a un comité. Esto tan obvio trae consigo la implicancia de que los comités de vivienda son entendidos como eso, sólo un grupo de personas organizadas que se unen para obtener una vivienda, restringiendo o ignorando que también puede ser aprovechado como una instancia de reunión, camaradería interna y

de proyección para el mejoramiento de barrio o desarrollo urbano, para una visión más específica del cumplimiento de las responsabilidades individuales de los socios del comité (ver anexo N°12).

La intervención de los socios en los comités es bastante restringida, tendiéndose a participar en actividades dirigidas por cada directiva y de las cuales sabe que puede obtener un provecho material, como lo son las actividades para reunir fondos.

El vínculo o compromiso del socio con su comité, respecto a su intervención y contribución para el logro de la solución habitacional, se restringe al apoyo de factores financieros, dejando a la directiva la responsabilidad de las acciones.

El hecho de que la única causa de ingreso a la agrupación es por ser la estrategia más viable para obtener una vivienda, hace que la motivación y compromiso del socio se vea resentida con el paso del tiempo.

“A veces me canso de venir..., es que creen que uno no viene (refiriéndose a las actividades para reunir fondos), porque no está ni ahí, y no. Lo que pasa es que yo trabajo en un negocio y cierro tarde. Pero si no vengo yo mando a mi hija o me cuenta la Sra. Olga lo que pasó y así me entero...” (Socia de un comité).

Considerando que una minoría de socios no se conoce con anticipación (al menos de vista), se deduce que las relaciones que se generan al interior del comité deberían propender al fortalecimiento de la organización y a un mayor compromiso con el objetivo que los orienta. Sin embargo, esta situación no es así, existiendo la mayoría de las veces rencillas pasadas que interfieren en la creación de lazos y en el fortalecimiento del grupo.

Respecto a lo anterior, en general quienes conforman las directivas son grupos afiatados anteriormente, en su historia de vida de la localidad a la cual pertenecen. Esto pudiese dificultar la participación de otros socios al encontrarse con un grupo muy unido que no permite la intervención de otros socios.

Aún así, es posible ver claramente el factor cooperativo que tienen los comités de vivienda, ya que la situación de personas que están en una situación de necesidad mayor los hace reunirse y solidarizar con ellos. Sin embargo estas son situaciones especiales, porque en la generalidad muy pocos socios hacen presente sus necesidades en el comité, y quienes lo hacen es por alguna razón referida exclusivamente a la vivienda. En aquellos que esta situación sea diferente, otros motivos de necesidad, los conocimientos personales son filtrados por terceros, que hacen presente la situación ya sean a algunos socios o bien a los dirigentes.

“Aquí han habido personas que llegan hasta a llorar por algún problema de la casa, pero qué puede hacer uno, además que sólo hablan y se van...” (Dirigente de un comité).

Otros aspectos que son revelados por los socios a la asamblea tienen que ver con los requisitos de documentación que no tienen o que ha caducado (como las Fichas CAS II), así como cuestionamientos respecto a la necesidad que significa el ser propietario de una vivienda o para hacer saber las malas condiciones de ésta última.

TABLA N° 14
 CUMPLIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES GRUPALES DEL
 COMITÉ.

	Realización Asambleas ordinarias por estatuto	Realización Asambleas extraordinarias por estatuto	Realización actividades para reunir fondos
Si ha realizado	25 comités	25 comités	25 comités
No ha realizado	3 comités	3 comités	3 comités
TOTAL	28 comités	28 comités	28 comités

Este punto de los aspectos grupales (reflejados en los indicadores de la tabla anterior) es el de mejor cumplimiento respecto a la participación, ya que demuestra cuanto importan los aspectos formales de un comité, como lo son las Asambleas ordinarias y extraordinarias. Entendidas estas como una de las funciones esenciales de toda directiva, para otorgar información a los socios. Por lo que son requerida constantemente, fijándose los días de las Asambleas ordinarias previamente en el Libro de Actas (generalmente dos por mes) y las Asambleas extraordinarias cuando se requieran, privilegiando un sistema de comunicación oral entre los socios, haciendo una "cadena de información", la que es reforzada con pizarras ubicadas en sedes vecinales que quedan en un lugar visible y transitado para todos.

El hecho de que sólo tres comités no hayan efectuado ningún tipo de actividad o asamblea es un signo inequívoco de crisis, que puede atribuirse al desgaste de uno de los comités y a la improvisada formación de los otros dos, que fueron creados bajo el alero de un agente externo que no se hizo responsable por el seguimiento de ellos.

Referente a las actividades para recaudar fondos, ésta se convierten en una de las formas principales para hacer fondo común en aquellos comités que se ven obligados a reunir una cantidad de dinero para solventarse en conjunto y ayudar a aquellos socios que se atrasan en el pago de cuotas. También es ocupado este dinero extra, por aquellos comités que si bien no necesitan el dinero para postular ya que poseen sitio propio, si lo necesitan para solventar los gastos de papeles y documentación exigida por Serviu.

La situación difiere en lo relativo a la *Relación con otras organizaciones* y a la *Asesoría Técnica*, referente a esto se debe consignar que sólo ocho comités mantienen algún tipo de relación con otras organizaciones y que el máximo rango para cada uno de ellos fue de uno, o sea que cada uno de los comités mantiene relación con sólo un tipo de organización diferente.

La explicación ha este fenómeno se ha dado anteriormente y es el hecho que la creación de un comité de vivienda se entiende tan sólo como eso, una instancia estratégica para una postulación que permite básicamente ahorro de tiempo y esfuerzo, no entendida como un sistema abierto de integración cultural perteneciente a la comunidad en general.

De esta forma sólo seis comités de vivienda mantienen relación con Juntas de Vecinos de la unidad vecinal del sector a la cual pertenecen. Mientras que existen dos comités que se encuentran relacionados con Clubes Deportivos de su sector. Este fenómeno se explica en la medida que algún directivo tiene un cargo similar en la otra organización. Así ocurre con un comité donde el presidente de esta agrupación tiene el mismo cargo en la Junta de Vecinos de su sector, provocando por su estilo autocrático un conflicto con los otros comités de vivienda del sector, marginándolos de las actividades que se realizan en la Junta de Vecinos.

Con relación a lo anterior existe un caso que tiene un cariz especial, éste comité fue promovido por el presidente de una Junta de Vecinos del sector de Santa Inés, quien al percatarse de la cantidad de personas sin una vivienda propia, reunió un

grupo y los conformó dándoles todas las facilidades de la sede para sus reuniones, desligándose al momento en que existió una directiva formalizada.

Si bien los otros comités tienen una relación con las otras organizaciones enunciadas ésta pasa a ser muy tangencial y referida a las invitaciones de unos a otros para la realización de actividades para reunir fondos o la información y participación en actividades vecinales (entrega de juguetes para niños en Navidad, celebración de Fiestas Patrias, celebración del Día del Dirigente, etc.).

Esta situación repercute en la calidad de la coordinación, ya que es prácticamente nula con organizaciones funcionales o territoriales del sector al cual pertenecen, las actividades que se podrían realizar entre comités se restringen a instituciones articuladoras de los comités. Del mismo modo la coordinación interna queda a la disposición de la directiva, que en la mayoría de los comités (20 de 25), designa a integrantes de la misma mesa directiva como encargados de tareas específicas, efectuando escaso control sobre ellas para el logro de los resultados propuestos.

En el aspecto de la Asesoría Técnica, se presenta el siguiente cuadro:

TABLA Nº 15
CANTIDAD DE COMITÉS BENEFICIADOS POR INSTITUCIONES QUE
BRINDAN ASESORÍA TÉCNICA.

	O.G.H - U.C.A SERVIU	O.G.H - U.C.A	O.G.H.. SERVIU	Sólo O.G.H.
Nº Comités que han recibido Asesoría Técnica	3	5	3	17

Nota: O.G.H.: Oficina de Gestión Habitacional
U.C.A.: Unión Comunal de Allegados
Serviu : Servicio de Vivienda y Urbanismo

La asesoría técnica ha sido recibida por todos los comités de vivienda de la comuna, al menos por la Oficina de Gestión Habitacional, y es por el hecho de que ésta instancia es la principal orientadora para la creación de los comités, nexo articulador entre la Municipalidad y la comunidad que manifiesta su deseo de organizarse para postular a una solución habitacional. Además el nexo se hace con el SERVIU y la UCA, que orientan en la parte de documentación y programación de actividades.

Si bien es cierto que existe una orientación a los grupos para su formación por parte de la Oficina de Gestión Habitacional, esta hace en general principal énfasis en los aspectos formales de un comité, como la existencia de dirigentes y de libros de Actas y Tesorería, así como de la realización de Asambleas Ordinarias, Extraordinarias y actividades para reunir fondos. Esta asesoría, la mayor de las veces, no continúa con un seguimiento de los comités formados decayendo en el tiempo su constancia y motivación.

El hecho de que aparezca el Serviu como otorgador de Asesoría es por la visión de apertura que ha tenido hacia la comunidad, creando un equipo en conjunto a la OGH y la UCA, elaborando talleres y jornadas en Viña del Mar.

Un fenómeno que cabe mencionar de forma especial, es la existencia de tres comités, que han obtenido Asesoría Técnica de las tres instituciones otorgadoras y que son los comités mejores evaluados en todos los aspectos, de hecho estos comités ya han obtenido el subsidio para la modalidad de ejecución privada, estando en la etapa de Asignación, buscando la constructora que le dé mayores garantías en la edificación de las viviendas. La obtención de esta Asesoría en conjunto fue lograda gracias a la coordinación de los dirigentes de estos comités con la OGH.

De esta manera, se podría inferir que la existencia de Asesoría Técnica en los comités de vivienda hace que éstos tengan una mayor capacidad de gestión, asegurándoles un trabajo más cercano a lo considerado ideal y esencial para la gestión Habitacional. No obstante, a lo anterior y de manera contraria, también debe hacerse

referencia a la existencia de comités que sólo han tenido la asesoría para la formación de la organización y que no han logrado mantenerse en el tiempo o arrastran una mala gestión.

Considerando lo anterior, se puede decir que la Asesoría Técnica más que referirse a cantidad de Instituciones que deben intervenir en la organización, debe apuntar a la calidad de ésta considerando la etapa específica de cada grupo en su proceso habitacional. Esta idea nace del propio juicio de los socios, quienes consideran la Asesoría Técnica importante, especialmente para “dar información”, “orientar dudas”, “tener información segura”, “mantener el interés” o “ayudar a organizarse”.

Finalmente se puede concluir que la participación de los socios de estas organizaciones ha demostrado tener debilidades referentes a los siguientes tópicos: en el cumplimiento de las responsabilidades individuales referidos a la dificultad que producen la inasistencia a asambleas ordinarias; el poseer una carpeta para su documentación; la dificultad del pago de cuotas, hacen que esta se vea seriamente desmedrada respecto al ideal esperado para un comité de vivienda

Similar situación ocurre con la intervención activa del comité, ya que aspectos tan sensibles como: el hacer presente las necesidades de los socios; proponer solución a los problemas; Participar en la toma de decisiones y definición de reglas, no se hacen presentes con gran frecuencia entre los socios de los comités, creando una brecha con el ideal de participación.

Los aspectos grupales se identifican con una tendencia de una mala participación, caracterizándose por la escasa y a veces nula cantidad y calidad de relación de los comités con otras organizaciones comunitarias reflejando una suerte de aislamiento de los comités con su entorno, que a su vez dejan poco análisis para la coordinación externa que se ve mejorada, de alguna forma, con la asesoría técnica otorgada por instituciones como la OGH, UCA y Serviu. Internamente la coordinación se focaliza en actividades para reunir fondos, que implica la creación institucionalizada de comisiones de trabajo, que generalmente asume la directiva.

Referido a la Asesoría Técnica se puede identificar aquellos comités que son capaces de captar una información que se caracteriza por la calidad atingente al grupo, más que por su cantidad, tanto de aspectos formales como de mantenimiento grupal, debiera ser la clave para una adecuada gestión de los comités de vivienda.

Por último, existe un muy buen cumplimiento de las responsabilidades grupales del comité, ya que las Asambleas Ordinarias, Extraordinarias y actividades para reunir fondos son las funciones mayormente internalizadas y exigidas a la directiva por parte de los socios.

9.2.2 Objetivo Específico N° 2

Identificar la organización de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional, de la comuna de Viña del Mar.

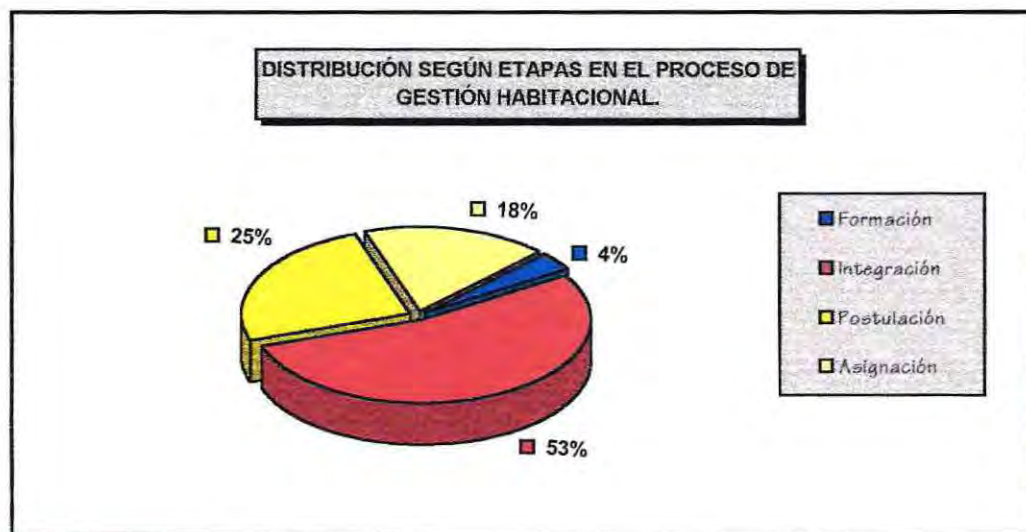
Para la identificación de la organización de los comités de vivienda se definió una estrategia que permitiera describir dos elementos claves de ésta:

- la Etapa grupal en el proceso de Gestión Habitacional
- la Estructura grupal

Desde la perspectiva de la organización de la comunidad, los comités de vivienda pasan a definirse como organizaciones de carácter funcional, y su origen de acuerdo a lo recopilado en las entrevistas estructuradas aplicadas a estas agrupaciones se concluyó que la mayoría de ellos tuvo su origen al ser promovidos, es decir que existió un agente externo que estuvo involucrado en su creación. Es así que quienes intervinieron mayormente en el nacer de estas agrupaciones fueron los dirigentes de Juntas de Vecinos y la Oficina de Gestión Habitacional de la Municipalidad de Viña del Mar.

De acuerdo al desarrollo que han logrado estas organizaciones, se hace necesario conocer en que etapa del proceso Habitacional se localizan, lo que se presenta en el siguiente gráfico:

GRÁFICO N°6



La expresión de estos antecedentes recopilados dice que el 3,6% de los comités de vivienda se encuentra en una fase de formación, cuyos indicadores mostraron que cuentan con una plana directiva formalizada, que se encuentra tramitando el proceso de obtención de la personalidad jurídica, no obstante no han logrado una característica cualitativa importante como lo es el mejoramiento de la dinámica interna de las reuniones o asambleas. Esto expresado en las constantes discusiones y no contar con un lugar apto para la realización de estas actividades, por lo que no han evolucionado a la programación de actividades grupales, por ejemplo.

Otro antecedente encontrado en la fase investigativa es que el 53,6% de los comités de vivienda se encuentran en la etapa de integración, donde se hace presente la programación de actividades y por ende el trabajo grupal y cumplimiento de actividades. Aquí cabe señalar que en estas organizaciones se apreció una atmósfera de grupo o disposición de ánimo positiva por parte de los socios, pese a que un gran

número de éstos se queja que el espacio físico donde realizan sus reuniones no es el más propicio, por ejemplo un comité realiza sus asambleas en la vivienda de un dirigente, lo que produce un estado de hacinamiento de los integrantes y también la dificultad de comunicarse entre los mismos.

Otra característica importante es la disposición física que toman los comités al realizar las reuniones, ésta se caracteriza por ser vertical, ya que la directiva asume una posición detrás de escritorios lo que dificulta la relación directiva - asamblea. Sin embargo la dinámica interna de los comités en general es cálida y cordial, pese a que ante la presencia de conflictos no tienen las herramientas necesarias para solucionarlos. Respecto a la atmósfera también fueron muy recurrente las actitudes de temor y sospecha, esto al ser recopilado en conversaciones informales con socios del comité, ya que como ellos lo expresaron tienen miedo a la burla o ser rechazado, lo que conlleva a que la atmósfera sea apática, donde “todos esperan a otro que haga o diga algo...”(Dirigente de un comité), lo que además se relaciona a una escasa participación en la dinámica y en la toma de decisiones.

Respecto a los comités de vivienda asignados, es un 17,8% de las organizaciones han sido beneficiadas con subsidios, sin embargo han presentado otras problemáticas como el de capacidad para encontrar una constructora que edifique sus viviendas, esto referente a los asignados con modalidad privada de ejecución. Pese a ello un 60% de ellos logra un contrato de construcción.

Con relación a estos comités presentaron una dinámica distinta a las otras organizaciones, donde la relación de los integrantes se efectuó en una atmósfera cálida, democrática y permisiva, donde cada socio estuvo preocupado de su subsidio, encontrando en conjunto una construcción y una posible proyección de mejoramiento de su entorno, por ejemplo al querer postular a una segunda etapa de vivienda progresiva.

El alto porcentaje de comités en la etapa de integración dentro del proceso de gestión habitacional, se relaciona a la presencia generalizada de roles individuales dentro de la dinámica de la organización. Es así que de la aplicación de una observación estructurada de la dinámica grupal, se dieron por sobre todo la característica de socios y principalmente de dirigentes tratando de atraer la atención sobre sí mismo, comentando sobre sus realizaciones personales. También se presentaron personas muy negativas oponiéndose de cualquier forma a las decisiones de la asamblea, así además se presentaron dirigentes que intentan afirmar su autoridad, por ejemplo, al afirmar un status superior por tener mayores contactos con autoridades locales y regionales.

Con relación a los roles relativos a la mantención del grupo, el más recurrente fue el de armonizador, que hace de mediador tratando de aliviar tensiones en situaciones de conflicto.

Desde la visión organizacional, comprendida como estructura y calidad del proceso, se hace necesario conocer la realidad de su capacidad de agrupar tareas y acciones con el fin de lograr los objetivos trazados, por lo que se requiere tener una visualización de la eficacia y eficiencia de la Planificación.

9.2.3 Objetivo Especifico N° 3

Investigar el estilo de liderazgo de los dirigentes de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

Para lograr el determinar el estilo de liderazgo en los comités, se procedió a encuestar a los socios de cada comité, y captar además la percepción del tipo de líderes que tenía su directiva.

Las categorías de liderazgo estaban relacionadas a las tres Tipologías enunciados en el Marco de Referencia: Democrático, Autoritario y Laissez - Faire.

El primer fenómeno que se destaca en la investigación diagnóstica, es el hecho de que la gran mayoría de los comités tienen una combinación de factores que hacen determinar el estilo de liderazgo como algo que no se da en un sentido realmente puro. De hecho sólo doce comités presentan un estilo que puede clasificarse dentro de una de las tres categorías de la tipología (seis netamente Democráticos, cinco Autoritarios y uno Laissez - Faire). El resto de los comités presentan una serie de combinaciones entre los rangos tipológicos. Predominando aquéllos que se mueven en un espacio entre el Democrático y el Autoritario (13 comités). De éstos últimos se observa una tendencia de líderes Autoritarios con rasgos Democráticos (7 comités), por sobre quienes tienen un estilo Democrático con rasgos Autoritarios (6 comités). Sólo tres se encuentran en un rango Democrático y Laissez - Faire.

TABLA Nº 16
NÚMERO DE COMITÉS QUE SE ENCUENTRAN EN
LOS RANGOS DE ESTILO DE LIDERAZGO

ESTILO	FRECUENCIA
Democrático	5
Autocrático	6
Laissez - Faire	1
Democrático - Autoritario	6
Autoritario - Democrático	7
Democrático - Laissez - Faire	3
TOTAL	28

La anterior tabla refleja la distribución de los comités, respecto al Estilo de Liderazgo de la directiva, información obtenida gracias a la percepción que tienen los propios socios sobre sus dirigentes y a la observación del equipo seminarista.

Uno de los primeros rasgos que resaltan, es la heterogeneidad del estilo de liderazgo. En 21 comités están presentes indicadores del rango Democrático, especialmente aquellos que dicen relación con la elección periódica de sus dirigentes por estatutos y el facilitar la comunicación entre los integrantes del comité. Esto se entiende pues estos indicadores tienen un carácter formal y esperado como rol de dirigente. Por otro lado, en las observaciones efectuadas, se pudo vislumbrar que el facilitar la comunicación tiene un carácter de ordenamiento en las Asambleas que se efectúan, y con ello, brindar la oportunidad para que cada socio pueda hacer una pregunta. También se pide silencio y respeto para que se puedan escuchar las informaciones de actas y estados de cuenta del comité (por lo general de carácter financiero).

Una consideración especial merece el hecho de la elección periódica de los dirigentes según los estatutos. Si bien ésta se realiza, respetando las fechas propuestas por la directiva y la asamblea, existe una perpetuación de algunos dirigentes en los cargos, lo que pudiera implicar un desgaste para los socios del comité.

La alta presencia de rasgos propios del estilo de liderazgo Autoritario, (19 comités), permite reflexionar sobre la forma de poder e influencias que utiliza el líder en la ejecución de su cargo. Se evidencia esto en una forma de poder basado en la "experiencia" (experto), la cual es expresada en la percepción de los socios de los comités en relación a sus líderes. Por otro lado y con relación a lo anterior, se debe señalar que existe rotación de dirigentes, cambio que se produce entre los mismas líderes, los cuales ya han conformado mesas directivas.

Los indicadores de carácter autoritario que con más frecuencia se presentaron fueron: aquellos en que sólo los dirigentes o la mesa directiva proponían las actividades, no propician la formación de comisiones entre los socios, y el hecho de no dar a conocer los estatutos.

Respecto al estilo Laissez - Faire, el único aspecto formal presente el Libro de Actas, que es una de las principales orientaciones para la organización pues les ayuda a ordenar el desarrollo de su comité. Debe destacarse la nula existencia de Libros de Contabilidad en dos comités, lo que reviste un gran peligro en el manejo, ahorro y destino de los dineros que puedan obtener.

El liderazgo es uno de los elementos clave para el mantenimiento y persistencia de la participación en los socios de los comités. Los mejor evaluados fueron aquellos que tenían un estilo democrático, lo que los ha llevado a obtener un subsidio en los programas a que han postulado. De la misma manera, estos comités han sido los que accedieron a la Asesoría Técnica, lo que les permitió tener un buen manejo de los factores formales del comité, como el Libro de Actas, de Contabilidad, la creación de actividades y la elección periódica de sus dirigentes. Sin embargo, esta asesoría ha obviado elementos clave del liderazgo, como lo es el rol de motivador de cada dirigente y la capacidad de coordinación para la efectividad de las actividades a realizar.

Por último, se debe considerar el hecho de que el estilo de liderazgo va a variar según la etapa del proceso de gestión habitacional de cada comité, ya que en un principio el liderazgo debe combinar un líder democrático con rasgos autoritarios, tendiendo con el tiempo hacia uno de estilo netamente democrático.

9.2.4 Objetivo Especifico N°4

Identificar el proceso de Planificación de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos en los registros de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

Esta variable reviste una gran importancia para el desarrollo del comité dentro del proceso de gestión habitacional, pues es el elemento clave para la ejecución y evaluación de actividades, previa programación y conocimiento diagnóstico de la realidad de cada comité.

Respecto a la planificación, 25 comités realizan actividades para reunir fondos, a través de rifas, platos únicos o completadas. Además realizan asambleas Ordinarias y Extraordinarias, que son actividades obligatorias para cada comité.

Entre otras actividades que le caben a los comités de vivienda, la mayoría de estos no realizan diagnóstico de su realidad organizacional, lo que incide negativamente en la formulación de los programas de trabajo, al no existir una prioridad ni jerarquización de las necesidades y problemas que afectan a la organización.

Entre la formulación de los programas de trabajo, se debe tener presente el conocimiento de las alternativas de solución habitacional, tanto de los programas habitacionales, como de las modalidades de ejecución de éstos programas. De manera de evitar confusiones y desorientaciones respecto a las características de los programas, documentación exigida y requisitos de postulación.

En conjunto, las dimensiones de la variable Planificación representan todo el proceso de marco lógico, que requiere de la constancia de los socios para lograr la eficiencia de una actividad necesaria para su comité.

Considerando los antecedentes arrojados por la tabla de distribución de los puntajes de los comités de vivienda en las dimensiones de la variable planificación (Ver anexo N°13), se debe señalar que el puntaje promedio de los comités en cuanto a la realización de un diagnóstico es de 7.5 puntos, que los sitúa en una ponderación de cumplimiento regular. Lo que se expresa, por ejemplo, en que si bien el autodiagnóstico era realizado, jerarquizando las problemáticas detectadas en cada

comité, no se continuaba con la actividad, faltando una programación de actividades y la realización de estas para la superación de las deficiencias detectadas en cada comité.

Sólo tres comités realizaron autodiagnósticos, de estos sólo uno tuvo un cumplimiento ideal (10 puntos). Lo que se logró a través de la realización de encuestas a los socios para conocer sus problemas.

Esta situación se explica en función de la escasa participación de los socios de hacer presentes sus necesidades al comité, sumada a la restricción de funciones que tienen las directivas, que sólo se atañen a la convocación de Asambleas Ordinarias, Extraordinarias y actividades para reunir fondos. Estos factores deben unirse a la naturaleza del indicador, o sea, el hecho de tener un instrumento válido (como lo son las encuestas) para obtener una información fidedigna respecto de los problemas que afectan a los socios. Aún así, existen casos de directivas que solicitan información sobre las necesidades de sus integrantes, pero en forma informal y casuística, llevando a un escaso conocimiento de las necesidades extra - vivienda que afectan a los miembros del comité.

La mayor concentración (24 comités) se encuentra en el tramo de un cumplimiento regular de la realización de la función diagnóstica, lo que se evidencia básicamente en la no-realización de encuestas a los socios acerca de los problemas recurrentes, lo que incide directamente en la falta de jerarquización de los problemas y de crear objetivos acordes con la actividad realizada.

Lo anterior se puede explicar en que el planteamiento de problemas por parte de la asamblea está ligado sólo a la falta de vivienda (problema que los une), lo que les hace restringirse a otros elementos asociados con el fortalecimiento de la organización, lo que hace dejar de lado cualquier otra iniciativa respecto a otras problemáticas.

El hecho de que sólo exista un comité en un rango de no-cumplimiento de la función diagnóstica, se debe al hecho de estar en crisis, al no hacer ningún tipo de asamblea y/o actividad en este año. Los otros dos comités que estaban en esta situación, han logrado mediante reuniones informales y planteamiento de problemas proposiciones de alternativas de solución para superar las deficiencias que los afectan.

Respecto a la formulación de un programa, este aspecto abarca desde la proposición de actividades hasta la evaluación de los recursos con que cuenta el comité. El promedio fue de 11.9, dejando la ponderación en un tipo de cumplimiento regular, expresado por ejemplo en que algunos comités formulaban un plan de trabajo, pero este no era cumplido, o bien no se respetaban los plazos fijados en la programación de las actividades. Sin embargo, existe una tendencia a tener un buen cumplimiento de los indicadores dispuestos para esta dimensión, ya que 9 comités están en un rango de cumplimiento efectivo, 16 en un rango regular y 3 en el no-cumplimiento de la formulación de un programa.

Dentro de los nueve comités, existen tres que cumplieron en forma óptima con el plan de trabajo. Los restantes seis comités que entraron en este rango no tuvieron todo el cumplimiento, ya que les faltó en todos los casos, la evaluación de los recursos humanos. Función que no era conocida ni por la directiva ni por la asamblea.

Nuevamente se debe tener en cuenta el efecto de mejoramiento de gestión que tiene la asesoría técnica, ya que los comités de mejor evaluación son los que han tenido una asesoría tripartita o bipartita por parte de las instituciones encargadas de esta función. Sólo dos comités han tenido asesoría de una sola institución (Oficina de Gestión Habitacional) y lograron un cumplimiento efectivo de la Formulación del programa. De manera contraria, el comité Libertad, que ha recibido asesoría tripartita no alcanzó a entrar al rango de efectividad en esta dimensión.

Los demás comités (16), lograron estar en una formulación de programa regular, siendo los indicadores más sensibles la escasa evaluación de los recursos humanos, financieros, materiales y de tiempo, en la realización de las actividades.

En cambio, la proposición de actividades y ejecución de éstas, son los indicadores de mayor frecuencia en los comités, pues prácticamente todos (25) realizan actividades de recolección de dinero, donde se propone y ejecutan las ideas de las acciones que propone generalmente, la directiva.

Los tres comités restantes que no alcanzaron un puntaje regular, fueron por el hecho de que no estaban realizando actividades formales, por lo que no había nada que programar, ejecutar ni evaluar.

Finalmente, el hecho de establecer que el rango promedio es de regular cumplimiento, con una tendencia hacia la capacidad efectiva de la realización de actividades y la escasa capacidad de diagnosticar para crear objetivos y actividades acorde a problemas reales, crea un activismo dentro de los comités que atenta contra una adecuada gestión, que es posible optimizar y mejorar con capacitación a los dirigentes.

Con relación al conocimiento de los programas de solución habitacional, como de las modalidades de ejecución de éstos, implementados a principios de la década '90, cabe señalar que el promedio de ponderación arrojado por los socios de los comités estableció un puntaje de 3.1, estableciéndose en el rango de un mediano o regular conocimiento. El conocimiento de al menos dos programas de solución habitacional (al que están postulando y otro) y el conocimiento de las dos modalidades de ejecución (Serviu y privados) fue alcanzado por sólo nueve comités, de los cuales ocho están postulando o son asignatarios a viviendas con una modalidad de ejecución privada. El comité restante sabe de la información gracias a folletos entregados por la Municipalidad de Viña del Mar.

Lo anterior se explica por el hecho de que la modalidad de ejecución privada es relativamente nueva, mientras que la modalidad Serviu ya es tradicional, teniendo gran raigambre entre la comunidad por el reconocimiento que se tiene frente al Serviu (como institución encargada de brindar la solución habitacional). Por estas razones los postulantes conocían sólo en aspectos generales las características de la modalidad a la que postulaban

El rango de un conocimiento regular (14 comités) se debió, básicamente al no-conocimiento de los tipos de modalidad de ejecución de los programas y, aunque conocían los programas de solución habitacional, se restringía al que pertenecían y a la continuación de éste en el caso de las viviendas progresivas. (Programa de Viviendas Progresivas I y II). Debe dejarse constancia que el conocimiento del propio programa al cual postulaban, era bastante relativo, lograban describir el tipo de vivienda, pero en forma muy regular, llegando a saber lo básico de éstos, gracias a que conocían las viviendas edificadas en otros sectores. Situación que se dio claramente entre quienes postulaban a las modalidades progresivas de vivienda.

Los cinco comités restantes que no lograron establecer un conocimiento cabal ni de los programas, ni de las modalidades de ejecución, fallaron básicamente por la desinformación manifestada a través de los instrumentos de recolección de información, no logrando establecer ni siquiera las características generales del programa al cual postulaban, llegando a confundir las Viviendas Progresivas con la Básicas, incluso en dos comités, confundieron las modalidades de ejecución con los documentos de postulación, como la Ficha CAS II y el ahorro necesario.

En definitiva se puede decir que la variable planificación está regularmente cumplida en su ideal de gestión. El activismo propio de sectores que desconocen el marco lógico de planificación hace que se centren en la proposición de actividades inmediatas sin un conocimiento previo de los problemas que pudieran conocerse vía encuestas o diagnósticos efectivamente hechos. Así mismo, la escasa evaluación del mejor uso del recurso humano que tienen los comités, hacen que no exista una retroalimentación real para hacer más eficientes las actividades

ejecutadas. Del mismo modo el regular conocimiento de los programas y mal conocimiento real sobre éstos y las modalidades de ejecución, incluso de los programas y modalidad a los que el propio comité postula, deja entrever la alta tasa de desinformación de los socios de los comités.

9.2.5 Objetivo Específico N° 5

Determinar las formas de control de los comités de vivienda, ubicados en sectores de pobreza, inscritos de la Oficina de Gestión Habitacional de la comuna de Viña del Mar.

Conocer las formas que adopta el control es muy importante para determinar el funcionamiento de un comité. Las características del control pondrán de manifiesto la importancia que se le da al seguimiento de las reglas, y a la responsabilidad en el manejo financiero y conductual de los miembros reunidos en la asamblea y/o de la directiva, en cuanto a una guía clara y expedita para lograr la solución habitacional esperada.

Respecto al control se debe el Control a la acción de la Directiva, a la acción de los Miembros y el tipo de Control Normativo (ver anexo N°14).

En este ámbito puede describirse que el promedio alcanzado por los comités es de 4.1 puntos, lo que permite decir que la gestión en el control, respecto a la acción de la directiva es regular con una clara tendencia hacia un deficiente tipo de control. Los indicadores de esta dimensión orientan el estudio hacia la responsabilidad que tienen los componentes de la directiva para generar instancias que permitan crear una fiscalización concreta de la asamblea, respecto del accionar de los dirigentes.

Sólo dos se establecieron en el rango óptimo al obtener todo el puntaje otorgado, por cumplir con los indicadores específicos respectivos.

Respecto a los 23 comités que están en un rango de regular control, los indicadores que se observaron con una menor frecuencia de existencia, fueron los que dicen relación con que la directiva crea un subgrupo como contralor y la existencia de una evaluación periódica de los dirigentes.

Acerca del primer indicador, se entiende el escaso aprovechamiento de los recursos humanos que poseen estas organizaciones, ya que los comités que han sido ponderados como óptimos en este aspecto han usado a los subdirectores para que desempeñen la función de contraloría, permitiendo una ampliación de poder hacia todos los miembros del comité.

Respecto a la evaluación periódica de los dirigentes, ésta no se hace por el desconocimiento que tienen la directiva y la asamblea de este deber y derecho. Ocurriendo sólo cuando existe un problema concreto que deja en evidencia algún tipo de incapacidad en la directiva

El que la directiva rinda cuentas de la gestión realizada fue el elemento de control más frecuente, ya que se entiende que las Asambleas ordinarias y extraordinarias son precisamente para eso. De hecho, en la mayoría de los comités se abren las sesiones con la lectura del Libro de Actas, donde se han establecido los logros y acuerdos del comité.

Los tres comités que fueron clasificados como de una mala gestión al respecto, son aquellos que no han realizado las actividades correspondientes, produciendo una dispersión de los socios del comité.

Acerca de esta dimensión, sus indicadores fueron creados de manera que permitieran registrar la responsabilidad individual de autoevaluación como socio participante de un comité, una autonormación grupal informal de los miembros en las actividades y la evaluación del estado del comité en el proceso de gestión habitacional.

Teniendo en cuenta estos aspectos, se obtuvo de la medición un puntaje promedio de 4,2, lo que deja la calidad de gestión en esta dimensión como regular. Con el particular hecho, que ningún comité obtuvo un puntaje óptimo, pues hubo un elemento clave que no fue alcanzado por ningún comité y que dice relación con una autoevaluación de los miembros del grupo. Lo que podría implicar la baja responsabilidad que tienen los socios en estos aspectos, tendiendo a una actitud pasiva en las responsabilidades individuales

El indicador que mayor frecuencia tuvo en los comités fue el referido a la autonormación grupal paralela a los estatutos, en general casi siempre existe alguna forma de autonormación, especialmente por los dirigentes, lo que permite mantener el orden en las actividades.

En el rango de un regular control de los miembros, se ubicaron 23 comités, donde doce comités no tuvieron frecuencia en dos indicadores, siendo el relativo al de evaluación del comité en su proceso de gestión habitacional, como un factor importante de considerar, ya que la escasa panorámica del comité frente a la postulación hace perder a muchos de ellos la oportunidad de postular legalmente a los llamados efectuados por el Serviu, de hecho sólo dos comités de modalidad privada están postulando al llamado del segundo semestre realizado por Serviu.

De manera contraria existen cinco comités dentro de un rango de mala gestión de control a los miembros, que son nuevamente aquellos que no han realizado actividades o que no han tenido un seguimiento de asesoría que los guíe en el proceso de gestión habitacional.

El control normativo estuvo indicado por la existencia o no, de normas enunciadas explícita o informalmente, conjunto con las normas formales que deben estar presentes en todo comité ya formado y que se valida a través de los estatutos.

De acuerdo al conocimiento alcanzado de los comités, la presencia de normas, se vio influida y determinada por el tipo de comunicación al interior del comité. Pues bien, los sistemas de información y de comunicación interpersonal, determinaron la existencia de corrientes informales de normas, que debido a las características particulares de cada organización no se evidenciaron y manifestaron de manera intencionada y clara entre los integrantes.

Con objeto de especificar las tendencias presentes, es posible describir las tendencias prioritarias respecto al control normativo.

Respecto a la presencia de normas formales, esta se encontró en la mayoría de los comités de vivienda alcanzando el 80% del total. , debido principalmente a que son comités de vivienda formados y con personalidad jurídica, lo que determina como una exigencia la presencia de estatutos. Sin embargo, es menester mencionar, que si bien las normas formales, se encuentran formuladas y supuestamente conocidas por todos sus miembros, por lo general, estas no están presentes en la memoria de los integrantes, siendo necesario retomarlas cada vez que suceden un conflicto al interior de la organización.

Con referencia a las normas enunciadas explícitamente, estas fueron las que presentaron una menor frecuencia, con un 26.6%. La razón de ello, radica en que la organización debe contar con una estructura grupal sólida y abierta que permita una comunicación expedita y transparente entre los integrantes de los comités. La exigencia de una libertad en el espacio de reunión y de objetivos orientados básicamente a los fines del grupo, ve facilitado la presencia de estas normas, en que en definitiva permiten a la organización una mayor eficiencia en el logro de sus metas.

En el caso de las normas no explícitas e informales, su presencia se observó en un 56.6%, alcanzando la segunda mayoría del total. Este tipo de normas, se caracteriza por ser conocidas por una gran mayoría de miembros y que surgen en canales informales de comunicación, pero que no han sido expuestas en las reuniones

de asamblea de manera abierta y clara, lo que genera una serie de especulaciones entre los integrantes y una suerte de libertad frente al cumplimiento de estas.

De manera de caracterizar en una forma general a los comités, se puede establecer que un 10% de ellos, (y que en general corresponden a aquellos que presentan una gestión más que regular), cuentan con estos tres tipos de normas, siendo necesario intencionar y manifestar aquellas que se mantienen en conductos informales de comunicación.

Por otro lado, un 16.6% de los comités poseen una combinación de normas formales y explícitas, que de acuerdo a las características generales de estos comités, facilitarían una evolución y por tanto, una optimización de la gestión.

Un 46.6%, corresponde al porcentaje más alto respecto al control normativo, considerando la mixtura de normas formales e informales. Finalmente un 6.6%, presentan solo normas formales y un 13.3% solo normas no explícitas o informales. Respecto al primer porcentaje, la razón de ello radica en que son comités de vivienda que no han superado la etapa de formación. Encontrándose sólo en las tareas básicas de composición. La presencia de comités sólo con normas explícitas se explica en que son organizaciones que se encuentran formándose, y que se configura por ser grupos en que se encuentran en una etapa de organización y de búsqueda de planteamientos comunes, conformando de manera reciente un ideal de trabajo colectivo.

10. SÍNTESIS DIAGNÓSTICA

Habiendo presentado la descripción de los datos de acuerdo a los objetivos de investigación, cabe analizar los resultados más incidentes e importantes entregados por dicha fase metodológica. Las presentes conclusiones guiarán y definirán los lineamientos generales y específicos de la implementación de los proyectos sociales.

Sistematizar los antecedentes recopilados implica por un lado, organizarlos y describirlos respecto de temáticas relacionadas, y por otra, analizar los resultados de manera integral; configurando una realidad amplia y compleja, debido a los innumerables factores presentes en la gestión del proceso habitacional, así como en una visión macro de la problemática habitacional.

Con relación a las características sociodemográficas de la comuna de Viña del Mar, se puede expresar que debido a factores históricos y de asentamientos humanos, la población de la ciudad ha ido aumentando a causa de su posición geográfica y de sus características turísticas, lo que ha elevado el costo del suelo urbano en la zona plana de la comuna; ubicándose la población que ahí reside en los cordones periféricos de la ciudad, incentivando a que los sectores de bajos recursos crezcan hacia los cerros.

Los antecedentes antes expuestos, conjunto con la superficie limitada de la comuna (172 mil kilómetros cuadrados), determinan la escasez de terreno para la edificación, situación que se torna compleja para las instituciones de Municipalidad y Serviu, quienes no logran satisfacer la alta demanda habitacional de viviendas sociales, representadas estas por las postulaciones individuales y colectivas. De manera de ir descongestionando y de comportarse congruente con las orientaciones de la política habitacional, el Serviu y la Municipalidad han dirigido sus recursos, humanos y financieros hacia aquellos postulantes que contando con un terreno postulan a la solución habitacional, a través de subsidios contratados con constructoras particulares.

Continuando con el análisis sociodemográfico, se puede concluir que los Sectores de Santa Julia - Achupallas, Miraflores - Granadilla y Glorias Navales - Reñaca Alto, concentran la mayor cantidad, tanto de población como de solicitud de Fichas CAS II, por ende de demandas a programas habitacionales, como mayor acumulación de comités de vivienda. Coherente con estos resultados de sectorización, se presentan unidades Vecinales de estas tres áreas geográficas con las mayorías en la acumulación de los indicadores antes mencionados

Con relación al estudio efectuado es importante realizar un análisis familiar de los integrantes de los comités de vivienda, se puede señalar que existe un 43,2% de viviendas con más de una familia, esto conceptualizado como allegamiento interno, conduciendo a problemáticas psicológicas y físicas de vida, que coexisten además con la problemática habitacional. Importante es analizar las dificultades que presentan estas familias en su funcionamiento, ya que la movilidad interna y su privacidad se ven obstaculizadas, por contener la mayoría de los casos una convivencia de dos o tres generaciones en una vivienda.

Referente al tipo de familia que componen éstas organizaciones funcionales, se puede afirmar respecto a la información recopilada que es en su mayoría Nuclear (64,6%), correspondiendo tanto a matrimonios con hijos, personas solas, y por último, a matrimonios sin hijos. Otros antecedentes importantes de concluir son que el promedio de integrantes por familia es de 3,6 personas, que es inferior a la media nacional de 4,5⁶¹ personas por familia.

Respecto a la variable sexo de los integrantes, por intermedio de los datos se define la existencia de una mayor concentración de mujeres (53%) por grupo familiar, lo que es coherente con los Jefes de Hogar, concentrando las mujeres un 52% de este rol familiar.

⁶¹ Opp. Cit.9

En relación a los jefes de Hogar se deduce de acuerdo al diagnóstico realizado que su nivel de escolaridad alcanza Educación Básica Completa en su mayoría, lo que estaría siendo un obstáculo, de acuerdo al tipo y calidad de la comunicación y/o información que se les entrega sobre los programas habitacionales, debido principalmente en la complejidad de algunos, como lo son los programas participativos.

Otro tema importante que se relaciona con el Jefe de Hogar es el de su categoría ocupacional, respecto a esto en su mayoría son trabajadores dependientes (40,6%) y con relación a este tópico una información relevante es que el 14,6% de los jefes de Hogar están sin ocupación lo que dificultaría aún más su situación social. Esto último se traduce en que el ingreso promedio per cápita familiar esté ubicado en el parámetro de 20.001 a 40.000 pesos.

En lo que respecta a la situación de la vivienda, las familias postulantes a programas habitacionales, si bien la clasificación de allegado es la más recurrente (36%), no se distancia en demasía de la categoría de arrendatario (26%) y de los propietarios de los sitios (21,3%). Esto fortalecería lo expresado en el Marco de Referencia de éste estudio donde se destaca la reconceptualización de la denominación de comité de allegado a *comité de vivienda*, por la heterogeneidad en lo que respecta a la situación de las familias integrantes de estas organizaciones, relativo a las viviendas que habitan.

La segunda instancia de síntesis diagnóstica se fundamenta en el análisis de las variables asociadas al concepto de gestión de los comités de vivienda en su proceso habitacional.

Referente a esto, la participación se configura como la variable de mayor incidencia respecto a la eficiencia en la gestión. La participación en tanto, se expresa y evidencia en elementos individuales y grupales, configurándose por diferentes elementos, uno de ellos a nivel individual, es la escasa capacidad de ahorro, que influye directamente en el cumplimiento de los requisitos exigidos por las bases de los

programas habitacionales. Correlativamente la deficiente capacidad de ahorro, influye además en el pago de las cuotas pactadas.

Otro elemento está referido al atraso y/o inasistencia a las asambleas ordinarias; que tienen su causalidad en primer lugar, en las actividades económicas que realizan algunos miembros, en la disposición geográfica de las residencias de los integrantes y por último en la capacidad de motivación y compromiso que asume el socio para con su organización.

Respecto a la participación en las asambleas extraordinarias, estas poseen una mayor concurrencia, por el carácter de urgente que poseen en relación a esto, es importante mencionar y considerar el carácter autoritario de algunos dirigentes que limita la participación de los socios.

Un tópico a profundizar es el compromiso a nivel individual, que es bastante escaso debido fundamentalmente a que sólo consideran a la organización para el fin último para la que fue creada, desconociendo otros aspectos relevantes de la participación en un grupo y que tiene que ver con la cooperación, integración social y crecimiento personal. En los aspectos grupales si bien también se presentó como regular, alcanzó una mayor ponderación frente a la participación, siendo la realización de asambleas mayor, por ejemplo, en el cumplimiento de las obligaciones organizativas.

Los mecanismos de coordinación utilizados y validados por los integrantes de los comités es la comunicación oral, generando una red de información entre los miembros. Otro mecanismo usados son las pizarras y carteles en locales del sector.

Evaluando estos tipos de comunicación en los comités, se considera el más efectivo el informar oral e individualizadamente sobre actividades de la organización, sin embargo, según la opinión de las directivas que lo practican, es la técnica más agotadora y demuestra la desmotivación de los miembros, al no acercarse ellos a los lugares de citación para conseguir la información.

Otro factor a considerar en relación con la participación es la asesoría técnica. Un bajo porcentaje de comités mantiene relación con otras organizaciones comunitarias, debido básicamente a que son autosuficientes y que consideran que sólo deben abocarse a la meta proyectada a través de sus propios recursos e información. Las consultas realizadas a las organizaciones que prestan asesoría técnica dicen relación fundamentalmente con aspectos informativos y organizacionales de los comités de vivienda.

Los miembros de los comités asocian a la organización con un ahorro de tiempo y esfuerzo, pero desconocen las tareas que puedan realizar respecto a la integración cultural y social de la comunidad. Es fundamental para la vida de algunas organizaciones, este trabajo, ya que por lo apreciado en el diagnóstico los comités con asesoría han resultado ser los mejor evaluados respecto a sus procesos.

Importante también es concluir sobre los aspectos más relevantes con relación a la organización, en referencia a esto se debe hacer mención que estos comités son, organizaciones comunitarias de carácter funcional, principalmente promovidas por un agente externo, fundamentalmente por instituciones como la municipalidad y por personas relacionadas a juntas de vecinos.

Analizar la organización es interiorizarse de las etapas del proceso grupal en la gestión habitacional, con respecto a esto el mayor número de comités de vivienda se encuentra en la etapa de integración (50%), caracterizándose principalmente por la planificación del trabajo y cumplimiento de actividades a nivel grupal, sin embargo no de manera efectiva, ya que existe un incumplimiento de actividades programadas, y con sigo objetivos no alcanzados.

De una perspectiva del clima organizacional se apreció de manera predominante comités con una atmósfera o disposición positiva, con una dinámica interna cordial, pese a no poseer herramientas de carácter comunicacional y de interacción para resolver sus conflictos. Referente a la estructura grupal y centrándose en el análisis de los roles de acuerdo al comportamiento de los

integrantes de los comités de vivienda, se presentaron mayormente roles individuales por sobre los de mantención del grupo.

Con relación al liderazgo resalta como conclusión de esta investigación, el hecho que no se presentan en forma pura en la mayoría de los comités. De los tipos de liderazgos que se presentaron en las organizaciones, el que con mayor fuerza se manifiesta es el democrático, especialmente en organizaciones con elección periódica de dirigentes, facilitado por la comunicación entre los integrantes del comité y la división del trabajo en la agrupación.

En una escala de ocurrencia de formas de liderazgo, el que sigue al democrático es el autocrático (19 comités), esto se refleja en la praxis en el hecho de la acumulación por parte de los dirigentes de la toma de decisiones y de actividades del comité, ya sean internas como externas a la organización. En términos generales, se debe señalar que los comités con una mejor evaluación son los que utilizan un liderazgo democrático, lo que no significa que los liderazgos autocráticos no funcionen o no tengan resultados dentro del proceso habitacional.

Sin embargo, coherente con lo anterior, cabe mencionar que el liderazgo no se presenta de manera pasiva en los comités, sino que sus indicadores se encuentran enlazados, presentándose en la mayoría un tipo de liderazgo democrático y autoritario, que a pesar de ser paradigmático, se evidenció en la observación participante realizada.

Otro aspecto que compone la gestión, es la planificación, entendida esta como un proceso clave para la ejecución y evaluación, previa programación y conocimiento diagnóstico de la realidad de cada comité de vivienda.

Considerando la planificación como un autodiagnóstico, se debe señalar que la media de los comités expresaban o viven una escasa percepción de los socios de comunicar sus necesidades a la asamblea y por otro lado que los directivos no tuvieran instrumentos diagnósticos eficientes, guiándose en ciertos casos por la intuición y

entrevistas informales, faltando una jerarquización de problemas y fluidez en la interacción, lo que produciría una real visualización o conocimiento de la realidad de la organización y sus miembros.

En relación con la formulación de un programa, por parte de la organización, los resultados arrojaron que el cumplimiento de esto se cumple medianamente, quedando sólo nueve comités en el rango de cumplimiento efectivo. Es importante señalar, en relación con lo anterior de que aquellas organizaciones que poseen una óptima formulación de sus programas, se encuentran en el rango óptimo, y son comités que han recibido asesoría de agentes externos. Los otros muestran una escasa evaluación de los recursos humanos, financieros, materiales y tiempo de actividades

También es importante señalar el conocimiento, por parte de los comités, de los programas de solución habitacional en implementación desde 1990. Con relación a esto los comités que tienen un mayor conocimiento de tales programas y modalidades fueron nueve, de los cuales ocho ya se encuentran asignados. En cuanto a los comités de vivienda que se establecieron en el rango de regular, se debe señalar que el conocimiento del propio programa al que postulaban era bastante básico, ya que no conocían, por ejemplo, las características de las viviendas a la que estaban postulando.

Por último, "las formas de control en los comités de vivienda", lo cual se analizó, es importante abordar para conocer el funcionamiento de estas organizaciones en el seguimiento de las reglas, responsabilidades en el manejo financiero y conductual. Respecto al control, se debe señalar que se abordaron: control a la acción del directorio; a la acción de los miembros; y el tipo de control a los miembros.

Es importante reconocer el control en las organizaciones, ya indica que los componentes de la asamblea, ya sea directorio y socios, no han sido capaces de crear instancias eficientes de fiscalización en relación a la acción de sus dirigentes. En tanto la evaluación periódica de dirigentes, por parte de la asamblea, no se realiza por un desconocimiento de los deberes y derechos que les corresponden a esta última.

Con relación al control a la acción de los miembros del comité curiosamente ninguna organización obtuvo el nivel óptimo, por cuanto no pudieron realizar autoevaluaciones a los integrantes de las distintas agrupaciones al momento de realizar actividades. Paralelamente se encontraron cinco comités en el rango de mal control a la acción de la directiva, organizaciones que a su vez se encuentran sin apoyo técnico agentes externos.

Por último el control normativo está referido a la existencia de normas al interior de los comités, ya sean explícitos formales, o informales. Respecto a la presencia de normas formales se encontró que la mayoría de los comités, se encuentran organizados y con personalidad jurídica, lo que lleva a deducir que la asamblea tiene conocimiento de las normas y estatutos de la organización.

Las normas informales, que pueden tener incidencia en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, también se encuentran presentes, debido a una estructura grupal no sólida, lo que se evidencia en conflictos interpersonales, deficiencias en los canales de comunicación y mal manejo e interpretación de la información.

Considerando todos los elementos antes señalados se puede afirmar que de acuerdo a la hipótesis general que orientó la presente investigación, la gestión de los comités de vivienda es deficiente debido a que aquellos indicadores que la determinan son cumplidos ineficientemente, lo que incide en que estas organizaciones no puedan optar a la solución habitacional de manera más expedita y rápida.

11. PROGNOSIS.

De acuerdo a las conclusiones diagnósticas arrojadas por la investigación aplicada a los comités de vivienda se puede establecer que; en la medida que no se implemente proyectos de asesoría; técnicos - sociales, técnico - informativos y de coordinación; estas organizaciones mantendrán una inadecuada gestión en su proceso habitacional, lo que irá en desmedro de la participación individual de los socios del comité y en perjuicio de alcanzar una solución de vivienda a corto plazo, persistiendo la problemática habitacional existente en la comuna de Viña del Mar.

CAPÍTULO III

PROGRAMACIÓN

"Adelantarse a los acontecimientos, no deja de ser importante, no obstante estar alerta y preparado para la contingencia demuestra el denuedo de un profesional".

(Los autores)



“PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN EN COMITÉS DE VIVIENDA POSTULANTES A PROGRAMAS PRIVADOS EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”

1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA.

Enfrentar la problemática habitacional y la inadecuada gestión de las organizaciones funcionales denominadas Comités de Vivienda exige reconocer las formas complejas y diversas a través de las cuales se manifiesta y que fue expresada tanto cualitativa como cuantitativamente en el Diagnóstico Social del presente estudio.

De acuerdo a lo anterior una primera dificultad en la GESTIÓN, es lo referido al carácter demográfico, esto por la escasez del suelo urbano o la poca disponibilidad de terrenos aptos para la edificación de viviendas sociales, transformándose así en uno de los cuellos de botella para la ejecución de Programas Serviu de carácter social, en la comuna de Viña del Mar.

Esta situación se ve acrecentada por el aumento en los últimos años de asentamientos humanos precarios y cordones urbanos periféricos de la comuna, que además concentran la mayor demanda de soluciones habitacionales por estar también caracterizados como sectores de pobreza y extrema pobreza, lo que ha conducido a que estos pobladores se agrupen con el objetivo de obtener una vivienda y mejorar su calidad de vida, fenómeno que no obstante se ha presentado con complejas dificultades.

Las agrupaciones que se caracterizan en este estudio, han demostrado que la población con el tiempo tiene arraigada la concepción del Estado paternalista, esperando que éste les proporcione las herramientas y los recursos con los cuales puedan mejorar su calidad de vida, es decir ser meros beneficiarios y no ser “agentes” o “actores” de la Gestión en el proceso para mejorar su situación y entorno.

A estos antecedentes se les une un factor de suma importancia y preponderancia, como es lo sociodemográfico, determinado por: los bajos niveles de ingreso de la población afectada (cantidad promedio de 20.000 a 40.000 pesos); por presentar un nivel educacional que en su mayoría sólo llega a completar su enseñanza básica, dificultándose así todo proceso de educación o capacitación a un nivel técnico como el presentado por organismos estatales.

A lo anterior habría que adicionar el grado de hacinamiento tanto físico como psicológico que presentan las familias afectadas, esto demostrado por un 43,2% de allegamiento interno. Presentando dificultades tanto a la privacidad, como a la movilización dentro de sus viviendas. Referido a éste aspecto, además se presentan obstáculos o inconvenientes con relación a la estructura y/o construcción de viviendas.

Otra de las características que han presentado y presentan los comités de vivienda son los problemas de participación, refiriéndose esencialmente a la baja asistencia de sus integrantes a reuniones y actividades organizadas por la agrupación, lo que conlleva a que su intervención, factor activa en su organización, se vea menguada; se involucra en este aspecto el tiempo de espera que deben pasar estas organizaciones en el proceso de obtención de su vivienda, que además tiene otra característica fundamental que involucra al Estado y su burocracia, la que se traduce en una insuficiente respuesta a la demanda.

Cabe mencionar también aspectos referidos a la organización donde los comités deben transitar por una serie de etapas en el proceso habitacional, las cuales presentan dificultades tanto a niveles de clima organizacional, como en su estructura grupal. Es en esta instancia donde deben además cumplir con una serie de formalidades lo que necesita una preparación en la obtención de documentación necesaria para la evolución organizacional, aquí reaparece la necesidad de facilitar el gestionar en el proceso habitacional.

Las organizaciones funcionales tienen además que manejar los conceptos de planificación, lo que no se ha logrado palear, ya que la realización de autodiagnósticos y programaciones es escasa por la carencia de herramientas técnicas necesarias para su realización. Este aspecto ha sobrellevado también la dificultad, por parte de estas agrupaciones, de controlar el accionar tanto de las directivas, como de los mismos miembros del grupo. No obstante se aprecia un control normativo que ha evolucionado pese a no ser el óptimo, existiendo normas formales, enunciadas tanto explícita como informalmente.

Por los factores analizados se necesitan más que satisfacciones particulares, lo que se requiere son soluciones holísticas y colectivas. Es así como en los últimos seis años, se le ha dado una nueva consideración al proceso participativo de las agrupaciones funcionales, que sociológica y políticamente se organizan en toda la sociedad; de esta manera la participación se ha configurado como una herramienta eficaz para mejorar la calidad de vida.

De acuerdo a lo expuesto, el Estado ha reconocido que las organizaciones son en el ser humano una característica esencial de su dimensión social, con lo que ha incentivado la creación de los comités de vivienda, esto también fundamentado en el lograr; la integración social del individuo, ahorro de tiempo y esfuerzo, socialización e integración social, enunciado esto en el marco de referencia del presente estudio.

Desde esta perspectiva, la organización tiene como objetivo que se conformen, integren, postulen y se transformen en agentes activos del proceso habitacional, dejando de ser simples observadores y receptores de una solución, sin haber participado en su evolución de producción y gestión.

Esto último radica por sobre todo en los programas que operan bajo la modalidad privada de ejecución, aunque este no sea el concepto más adecuado, sino que más bien el de "programas privados - participativos", que implican momentos de gestión en la elección de tipos de viviendas y empresas constructoras y que responden

a necesidades específicas y variadas de las familias, según su situación socioeconómica, a la mantención del respeto de sus raíces en lugares conocidos y a su forma de vida.

Importante es también que con la modalidad privada las familias prefieren escoger y realizar una solución, por mínima que sea, a que se le imponga una selección arbitraria de un proyecto hecho por terceros. Esta es una modalidad que está vinculada más a la *densificación* que a la *expansión*, lo que responde a la realidad de la comuna de Viña del Mar.

Aquí se origina una nueva dificultad al ser estos programas habitacionales, más complejos que las modalidades Serviu. Complejos por el hecho de que existen requisitos más técnicos, esto referente a lo que es la organización, metodología de postulación, documentación necesaria y por sobre todo gestión organizacional respecto a la administración y negociación del subsidio.

Organismos del Estado como lo son el Minvu y el Serviu han creado módulos a través de los cuales se han difundido los programas, sin embargo utilizan un lenguaje técnico muy complejo, y de acuerdo a los resultados del diagnóstico estas organizaciones son integradas por personas que no cuentan con una educación formal integral, lo que dificulta la recepción de tal información, por ello es que se proyecta un trabajo especial en este aspecto.

En este contexto cabe mencionar la función profesional en la implementación y ejecución del programa, con un carácter de tecnología y de Servicio Social integral, tanto técnica como metodológica para obtener un cambio y un fortalecimiento de los procesos de gestión de los comités de vivienda hacia su solución habitacional, a través de un aprender - haciendo, con una valoración de sus capacidades, formas culturales y pluralidad, basadas en los principios de equidad, solidaridad, progresividad e integración social.

2. SELECCIÓN DE LOS COMITÉS BENEFICIARIOS

En el momento de establecer cuáles son los comités de vivienda beneficiarios de los proyectos de intervención, propios de la programación, se determinaron una serie de criterios para la elección de tres de estas organizaciones postulantes a la modalidad de ejecución privada (modalidad definida en la fundamentación del programa).

El primer criterio que definió a los beneficiarios fue la sectorización, o sea, aquellos sectores que tienen una mayor demanda de fichas CAS II, lo que refleja una situación de pobreza y extrema pobreza en áreas de la comuna de Viña del Mar, como lo son los sectores de Santa Inés y Glorias Navales, respectivamente. (Diagnóstico).

Un segundo criterio se basó en uno de los puntos de los Principios de la Política Habitacional, el cual es la Redistribución (Ver Marco de Referencia). Este principio establece que los programas habitacionales que se favorecen son aquellos destinados a los sectores más marginados. En esta categoría está el Programa de Vivienda Progresiva I Etapa, por lo que el equipo seminarista privilegió a los comités que estén optando por este programa.

Un tercer criterio se determinó como la etapa del proceso de gestión habitacional. Esto quiere decir que los tres comités de vivienda elegidos están en distintas etapas de este proceso (Ver diagnóstico), lo que implicaría momentos de gestión particulares de cada comité. Mediante este criterio se eligió al comité Las Termitas que se encontraba en la etapa de formación, Brilla Frei II en la de integración y comité Libertad que estaba en una etapa de postulación.

3. FINANCIAMIENTO DEL PROGRAMA

El programa cuenta con un financiamiento de Un millón de pesos, del cual se desprenderán los gastos que generen la creación, implementación y evaluación de los proyectos que se desprendan del Programa.

Los items que será utilizado el dinero son los siguientes:

Recursos Humanos

- Horas profesionales.
- Movilización.

Recursos Materiales

- Artículos de escritorio.
- Insumos.
- Material audiovisual.
- Documentación
- Arriendo de Local

4. OBJETIVOS DEL PROGRAMA.

4.1. Objetivo General.

Contribuir al mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los comités de vivienda, postulantes a Programas Habitacionales de Modalidad Privada o Programas Participativos, en la comuna de Viña del Mar.

4.2. Objetivos Específicos.

- a) Otorgar Asesoría Técnica y Social, respecto a la organización, participación, planificación y control en las etapas del proceso habitacional, a los comités de vivienda postulantes a Programas Participativos, en la comuna de Viña del Mar.

- b) Elaborar, implementar y orientar mediante la proposición de un modelo técnico – informativo, acerca de los Programas Participativos de vivienda, correlacionando éstos con las etapas del proceso habitacional de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar.

- c) Crear una red de carácter técnico, jurídica y social que permita una coordinación transinstitucional de apoyo para la orientación y agilización en la obtención de documentos, así como en una mejor articulación de recursos de los comités de vivienda.

5. PROYECTO N° 1.

ASESORÍA TÉCNICA Y SOCIAL EN EL PROCESO DE GESTIÓN HABITACIONAL DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA POSTULANTES A PROGRAMAS PARTICIPATIVOS.

A. FUNDAMENTACIÓN.

La concepción y necesidad de un trabajo de Asesoría Técnica y Social nace del análisis realizado en el Diagnóstico, junto a la reflexión ética - profesional y tecnológica.

Los antecedentes recogidos tienen relación con el extenso proceso que viven los comités de vivienda, considerando tanto factores internos como externos, entre los cuales se encuentran la inadecuada organización y planificación, como el tiempo de espera que tienen que soportar por la escasa oferta del Estado de solución habitacional lo que: desmotiva a las agrupaciones y obstaculiza el desarrollo del clima organizacional y la participación de los miembros de estas agrupaciones, lo que guía a estas organizaciones en ciertos casos, a un proceso entrópico.

De acuerdo a lo anterior existe un tema a desarrollar como la organización interna del grupo y la necesidad de hacer eficientes y eficaces a estas organizaciones, por lo que requieren de una ayuda directa a la gestión, en su globabilidad, que le permita mediar en los conflictos y superar las inevitables desavenencias.

Los comités de vivienda han presentado en su historia principalmente estas dificultades, en las cuales se basará el trabajo del grupo seminarista, como Asesor en proyectos de Servicio Social, sustentado en el supuesto de que el hombre y los grupos sociales se conforman, desarrollan y maduran fundamentalmente en el proceso vital de sus necesidades materiales y psicosociales.

Lo anterior ha llevado a enmarcar el trabajo de este proyecto como una Asesoría Técnica y Social, definida como: "Apoyo, orientación y facilitación de procesos y propuestas de organizaciones comunitarias, con objeto de analizar y formular instrumentos técnicos y metodológicos, en aspectos tales como: económico financieros, legales, constructivos y socio - organizacionales".

Referente a esta concepción se puede afirmar que el grupo asesor, se encaminará a apoyar, orientar y facilitar el proceso y propuestas de los comités de vivienda que postulan a "programas habitacionales participativos", cuyo proceso por lo analizado en esta obra se caracteriza por su complejidad, no obstante, ser los más viables de acuerdo a la realidad de la comuna de Viña del Mar.

El principio fundamental del proyecto es el protagonismo activo de las personas que integran los comités de viviendas, tanto en el reforzamiento de sus roles individuales como grupales dentro de la organización. Por lo que existirá en la acción estratégica un proceso de motivación de los que serán los beneficiarios del presente proyecto.

Por lo anterior, se aprecia el carácter y contenido socio - organizacional que se le dará a la Asesoría, cuyo objetivo será que los comités logren desarrollar la capacidad de conocerse así mismo, reconocer sus necesidades y recursos, capacidad de fijarse objetivos y diseñar alternativas de solución.

De acuerdo a lo precedente, se vislumbra la búsqueda y fortalecimiento de una organización o comité gestor, por lo que se desarrollará una capacitación, con relación a las capacidades y habilidades individuales de los miembros de la agrupación. Junto a lo anterior, se pretende asesorar en cada una de las etapas del proceso habitacional a estas organizaciones, tanto en aspectos técnicos, con respecto a las formalidades solicitadas por el Estado para postular, como así también aspectos socio - organizacionales para fortalecer la dinámica interna de los comités. Respecto a esto último es fundamental el desarrollo de las capacidades grupales de gestión.

Es relevante para fundamentar este proyecto de asesoría, la necesidad de conocer la base ética que lo sostendrá, ya que existirá una valoración y respeto a la autodeterminación de los comités y de sus miembros, a su cultura y modelo de desarrollo de los sectores pobres. Además de cumplir con un rol esencial de educador social informal en la entrega de herramientas socio - técnicas para su desarrollo.

B. OBJETIVOS DEL PROYECTO N° 1.

a). *Objetivo General*

Otorgar Asesoría Técnica y Social, respecto a la organización, participación, planificación y control en las etapas del proceso habitacional, de los comités de vivienda postulantes a Programas Participativos, en la comuna de Viña del Mar.

b). *Objetivos Específicos.*

- 1.- *Propiciar la incorporación de los comités de vivienda postulantes a programas privados - participativos en el proyecto de Asesoría Técnica y Social.*
- 2.- *Determinar un cronograma y tareas para la realización de las sesiones del proyecto de Asesoría Técnica y Social.*
- 3.- *Determinar los contenidos socioeducativos que comprenderán la ejecución de este proyecto.*
- 4.- *Impulsar un proceso de reflexión, entre los dirigentes y socios de los comités de vivienda, sobre la importancia de la participación y la organización.*
- 5.- *Desarrollar capacidades grupales de autodiagnóstico y planificación en los comités de vivienda participantes en el proyecto.*

6.- Fomentar formas de control de la acción de los distintos estamentos de los comités de vivienda.

7.- Evaluar el proyecto de asesoría técnica y social por parte de los participantes como del equipo asesor.

C. BENEFICIARIOS.

Tres comités de vivienda, postulantes a Programas Participativos:

1. Comité Las Termitas (Glorias Navales).
2. Comité Libertad (Santa Inés).
3. Comité Brilla Frei II (Santa Inés).

D. RECURSOS DEL PROYECTO.

a) Humanos:

- ◆ Integrantes de los comités.
- ◆ Asistente Social de la OGH.
- ◆ Equipo Seminarista.

b) Materiales:

- ◆ Fungible (de escritorio).
- ◆ Tecnológicos (uso de computador y máquina diapositiva).
- ◆ Infraestructura.

c) Institucionales:

- ◆ OGH Municipalidad de Viña del Mar.
- ◆ Universidad de Valparaíso.

E. RESPONSABLE.

- Equipo Seminarista.

F. DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA

Este proyecto depende administrativamente de la Oficina de Gestión Habitacional, que es parte del Departamento de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Viña del Mar. Ambos ubicados en 2 Oriente 1021 de esta comuna.

FASES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	FECHAS	EVALUACION
MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Propiciar la incorporación de los comités de vivienda postulantess a Programas Privados Participativos en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de invitaciones a los comités. Entrevistas con Dirigentes, Asistentes Social de la OGH y Equipo Semianalista. Realización de reuniones con asambleas. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas focalizadas Gráficas. Estímulo y Apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 22 de septiembre y el 12 de Octubre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega del 100% de las invitaciones. Tiempo de la fase. Realización de entrevistas. Asistencia a reuniones.
COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Determinar un cronograma y tareas para la realización de las sesiones 	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con dirigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Estímulo y apoyo. Asignación de tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 6 al 19 de Octubre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia a Reuniones. Tiempo de la fase. Realización de entrevistas.
ORGANIZACIÓN EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los contenidos socio-educativos que compondrán la ejecución del proyecto. Impulsar un proceso de reflexión, entre los dirigentes y los socios de los comités de vivienda, sobre la importancia de la participación. Desarrollar capacidades grupales de realización de autodiagnósticos y planificación. Fomentar formas de control de la acción de los comités. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión Bibliográfica Confección del material de apoyo y educativo. Sesiones propiciando la reflexión sobre: ¿qué es la participación?, ¿cuáles es su importancia?, ¿Cuáles son las responsabilidades individuales y grupales? Sesión de capacitación referente a formulación de proyectos autodiagnóstico, disponibilidad de recursos y tiempos. Sesión de capacitación referente a evaluaciones de los estamentos que conforman los comités. 	<ul style="list-style-type: none"> Discusión grupal. Análisis. Gráficas y audiovisuales. Estímulo y apoyo. Discusión grupal. Análisis. Gráficas y audiovisuales. Estímulo y apoyo. Discusión grupal. Reflexión. Análisis. Gráficas y audiovisuales. Estímulo y apoyo. Discusión grupal. Reflexión. Análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 15 de Octubre y el 30 de Noviembre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización del material de apoyo. Tiempo. Asistencia a la sesión. Entrevistas a los participantes. Pauta de evaluación aplicada a los participantes. Observación. Asistencia a la sesión. Entrevistas a los participantes. Pauta de evaluación grupal. Observación. Asistencia a la sesión. Entrevistas a los participantes. Pauta de evaluación grupal. Observación.
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el proyecto de Asesoría técnica y social 	<ul style="list-style-type: none"> Sesión de Evaluación y clausura del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Estímulo y apoyo. Discusión grupal. Análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 24 y el 30 de noviembre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de resultados. Tiempo del proyecto. Unidad de objetivos.

DIAGRAMA GANTT

PROYECTO N°1

ASESORÍA TÉCNICA Y SOCIAL EN EL PROCESO DE GESTIÓN HABITACIONAL DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA POSTULANTES A PROGRAMAS PARTICIPATIVOS.

Objetivo Específico	1 22/03-25/03	2 29/03-05/04	3 12/04-18/04	4 13/04-19/04	5 20/04-26/04	6 27/04-03/05	7 04/05-10/05	8 11/05-17/05	9 18/05-24/05	10 25/05-31/05
Objetivo Específico N°1	↑	↑	↑							
Objetivo Específico N°2			↑	↑						
Objetivo Específico N°3			↑	↑	↑					
Objetivo Específico N°4			↑	↑	↑					
Objetivo Específico N°5					↑	↑				
Objetivo Específico N°6						↑	↑	↑		
Objetivo Específico N°7									↑	↑

↑ : Tiempo Programado

6. PROYECTO N° 2.

MODELO TÉCNICO - INFORMATIVO, COMPUESTO POR UNA CORRELACIÓN ENTRE PROGRAMAS PARTICIPATIVOS CON LAS ETAPAS GRUPALES DEL PROCESO DE GESTIÓN HABITACIONAL DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA DE LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR.

A. FUNDAMENTACIÓN.

De acuerdo a los resultados arrojados por la investigación realizada, los comités de vivienda presentan serias deficiencias respecto a la información de los programas participativos y las actividades que les corresponden de acuerdo a las etapas del proceso grupal en que se encuentran. De este modo, el módulo, servirá de base fundamental para los comités de vivienda, para orientarlos en un conjunto de aspectos y actividades que tengan como finalidad alcanzar las metas para las cuales fueron formadas, superando etapas y consolidándose como organizaciones comunitarias en pos del mejoramiento de su calidad de vida y del entorno que habitan.

Así el módulo técnico - informativo, se constituye como una herramienta de apoyo para estas organizaciones, que permitirá aportar elementos explicativos para la comprensión del proceso que como grupo se encuentran viviendo, reduciendo los errores en la gestión e incrementando las posibilidades de alcanzar la solución habitacional a la que aspiran.

De esta manera, el módulo, para una eficaz comprensión, debe contener de forma explícita, las etapas que componen el proceso grupal en su gestión, los programas habitacionales, modalidad privado existentes y las actividades y tareas que a cada comité corresponden. Lo anterior se gráfica de la siguiente manera:

TABLA N°17

SÍNTESIS DESCRIPTIVA DE LAS DIRECTRICES INFORMATIVAS
RESPECTO AL PROGRAMA DE VIVIENDA PROGRESIVA I Y II ETAPA,
MODALIDAD PRIVADA SEGÚN LA ETAPA DEL PROCESO DE GESTIÓN
HABITACIONAL.

	FORMACION	INTEGRACION	POSTULACION	ASIGNACION
Programa Vivienda Progresiva I etapa privada.	<ul style="list-style-type: none"> Motivación para organizarse como grupo. Orientación e información sobre programas habitacionales Conformación del grupo a postular Consolidarse como organización funcional a través de la personalidad jurídica Existencia de directiva Existencia de estatutos Existencia de normas internas del comité Libro de Tesorería Libro de actas Registro de Socios 	<ul style="list-style-type: none"> Programación del plan de trabajo. Generación de actividades para reunir fondos, para sacar la documentación necesaria. Poseción de carpeta por cada socio. Documentación exigida. Regularización del terreno 	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta completa por cada socio. Visita de Serviu para el inicio del proceso de postulación. Participación del comité en algún llamado a postulación. 	<ul style="list-style-type: none"> Comité beneficiado con subsidio Comité asignado ha tenido contacto con constructoras Comité asignado contrata una constructora.

	FORMACION	INTEGRACION	POSTULACION	ASIGNACION
Programa. Vivienda Progresiva II etapa Privada	<ul style="list-style-type: none"> Motivación para organizarse como grupo. Orientación e información sobre programas habitacionales Conformación del grupo a postular Consolidarse como organización funcional a través de la personalidad jurídica Existencia de directiva Existencia de estatutos Existencia de normas internas del comité Libro de Tesorería Libro de actas Registro de Socios 	<ul style="list-style-type: none"> Programación del plan de trabajo. Generación de actividades para reunir fondos. Cuenta corriente común. Poseción de carpeta por cada socio. Documentación exigida. Inicio del ahorro 	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta completa por cada socio. Visita de Serviu para el inicio del proceso de postulación. Participación del comité en algún llamado a postulación. Poseen el ahorro mínimo exigido por socio 	<ul style="list-style-type: none"> Comité beneficiado con subsidio Comité asignado ha tenido contacto con constructoras Comité asignado contrata una constructora. Comité asignado realiza la II etapa por autoconstrucción.

Finalmente cabe mencionar, que la orientación que se preste a los comités de vivienda, es relativo no solo a aspectos referidos a la organización en sí, sino también respecto a elementos técnicos, que resultan de vital importancia en el caso de los programas privados o participativos.

B. OBJETIVOS DEL PROYECTO N° 2.

a) Objetivo General.

Elaborar, implementar y orientar mediante la proposición de un modelo técnico - informativo, acerca de los Programas Participativos de vivienda correlacionando estos con las etapas del proceso habitacional de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar.

b) Objetivos Específicos.

- 1.- Propiciar la incorporación de dirigentes en la implementación del proyecto de creación de un modelo técnico - informativo.
- 2.- Coordinar reuniones de trabajo para la ejecución del proyecto de creación de un módulo técnico - informativo.
- 3.- Determinar los contenidos socioeducativos que se analizarán con los dirigentes para la realización del proyecto de creación de un módulo técnico - informativo.
- 4.- Impulsar un espacio de análisis y reflexión entre los dirigentes tendientes a determinar la información que se desarrollará en el proyecto de creación de un módulo técnico - informativo.
- 5.- Elaborar material educativo - informativo referente a los programas privados - participativos de vivienda.
- 6.- Evaluar los resultados y el proceso de implementación de este proyecto.

C. BENEFICIARIOS.

Tres comités de vivienda, postulantes a Programas Participativos:

- 1.- Comité Las Termitas
- 2.- Comité Libertad.
- 3.- Comité Brilla Frei II.

D. RECURSOS DEL PROYECTO.

a) Humanos:

- ◆ Integrantes de los comités.
- ◆ Asistente Social de la OGH.
- ◆ Equipo Seminarista.

b) Materiales:

- ◆ Fungible (De escritorio).
- ◆ Tecnológicos (Uso de computador y máquina diapositiva).
- ◆ Infraestructura

c) Institucionales:

- ◆ OGH Municipalidad de Viña del Mar.
- ◆ Universidad de Valparaíso.

E. RESPONSABLE.

- Equipo Seminarista.

F. DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA

Este proyecto depende administrativamente de la Oficina de Gestión Habitacional, perteneciente al Departamento de Desarrollo Comunitario de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Ambos ubicados en Arlegui 1021 en la misma comuna.

FASE	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	TIEMPO	EVALUACIÓN
MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Propiciar la incorporación de dirigentes a la implementación del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de invitaciones a Dirigentes. Reunión con dirigentes para la presentación del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Gráficas. Estímulo y Guía Entrevistas semiestructuradas. Visitas domiciliarias. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 29 Septiembre y el 12 de Octubre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega del 100% de las invitaciones. Tiempo de la fase. Realización de entrevistas. Asistencia a reuniones.
COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar reuniones de trabajo para la ejecución del proyecto de creación de un módulo técnico informativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con dirigentes. Reunión con A. Social de la OGH. Reunión con A. Social del Serviu. Reunión con otros profesionales del área de la vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas semiestructuradas. Visitas domiciliarias. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 6 y el 19 de Octubre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia a la sesión. Entrevistas a los participantes. Pauta de evaluación aplicada a los participantes. Observación.
ORGANIZACIÓN EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los contenidos socio-educativos a analizar con los dirigentes. Impulsar un espacio de análisis y reflexión sobre el material socioeducativo a realizar. Elaborar material educativo informativo referente a los programas privados participativos de vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión bibliográfica. Revisión de material educativo del Ministerio de la Vivienda. Sesión de análisis de la información de los programas habitacionales. Sesión para la elaboración de material socioeducativo. Reuniones de elaboración de trípticos, diapositivas y cartillas educativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis Grupal. Observación. Gráficas y audiovisuales. Estímulo y apoyo. Discusión grupal. Análisis. Gráficas y audiovisuales. Estímulo y apoyo. Discusión grupal. Análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 13 Octubre y el 25 de Noviembre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de material de apoyo Tiempo. Tiempo. Pauta de evaluación grupal. Entrevistas a participantes. Elaboración final del material. Tiempo. Pauta de evaluación grupal. Entrevistas a participantes. Elaboración final del material.
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los resultados y el proceso de implementación del proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> Sesión de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> Gráficas. Discusión grupal. Plenario. 	<ul style="list-style-type: none"> La fase se realizará entre el 24 y el 30 de Noviembre de 1997. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de los resultados. Tiempo. Unidad de objetivos.

DIAGRAMA GANTT

PROYECTO N°2

Módulo técnico - informativo

Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	28/03-05/04	05/04-12/04	13/04-19/04	20/04-26/04	27/04-03/05	04/05-10/05	11/05-17/05	18/05-24/05	25/05-31/05
Objetivo Especifico N°1	↑	↑							
Objetivo Especifico N°2		↑	↑						
Objetivo Especifico N°3			↑	↑					
Objetivo Especifico N°4					↑	↑	↑	↑	
Objetivo Especifico N°5					↑	↑	↑	↑	
Objetivo Especifico N°6									↑

↑ : Tiempo Programado.

7. PROYECTO N° 3

RED TRANSINSTITUCIONAL TÉCNICA, JURÍDICA Y SOCIAL DE APOYO A LOS COMITÉS DE VIVIENDA.

A. FUNDAMENTACIÓN.

Tras la realización y análisis efectuado en la síntesis diagnóstica, se pudo visualizar un elemento clave que entorpece y estanca el avance de los comités de vivienda en su proceso de gestión habitacional, impidiéndoles llevar este proceso de manera óptima ya que retrasa a los socios de cada comité. Esta traba es la obtención de los documentos exigidos por las distintas instituciones (Oficina de Gestión Habitacional y Serviu) que otorgan la inscripción y postulación al proceso de una obtención de vivienda. En la mayoría de los casos este elemento es causado por la condición de pobreza o extrema pobreza en la que están los socios de los comités, ya que la falta de recursos propios, individuales o colectivos, no les permite el pago de los aranceles exigidos para la obtención de documentos, como por ejemplo: las posesiones efectivas, escrituras e inscripciones de bienes raíces, etc.

Esta documentación exigida por Serviu, con el objeto de avalar la posesión real del terreno con el que se pretende postular a la Modalidad de Ejecución Privada elegida por los comités, no pretende ser burocrática, sino que está pensada con el fin de que quienes puedan postular y obtener el subsidio de esta modalidad lo implementen a la brevedad dentro de los plazos exigidos para su ejecución (21 meses), impidiendo que pierdan este beneficio. Por lo tanto, la tenencia de la documentación pasa a ser un requisito fundamental que articula la posibilidad que cualquier socio de un comité pueda o no pueda entrar en los registros de postulación a una vivienda de modalidad privada. Posibilidad que es manejada por el Serviu respectivo.

Sin embargo, esta posibilidad se ve restringida por el alto costo que tienen muchos documentos emitidos por Notarías y Conservadores de Bienes Raíces. Del mismo modo, no se tiene información sobre las empresas que tienen áreas de construcción de viviendas sociales.

Además, es evidente que en muchos socios de comités de vivienda existe desinformación y desorientación sobre cuáles instituciones otorgan los diferentes documentos que Serviu exige. Cabe hacer notar que ésta última institución da un breve informe sobre los papeles legales que se exigen para postular, pero no da la información necesaria sobre dónde dirigirse para obtenerlos ni la posibilidad de otorgar un poder para que aquéllos sean más baratos o gratuitos.

Descrita la situación anterior, donde se conjuga la gran cantidad de documentos exigidos por Serviu, la multiplicidad de instituciones que otorgan aquellos documentos, el alto costo de muchos de éstos y la desinformación general que existe entre la directiva y socios de los comités de vivienda que están postulando a una vivienda, o que ya obtenido el subsidio no tienen claridad sobre la contratación de la empresa constructora que edificará sus viviendas. El equipo seminarista ha ideado crear una RED interinstitucional que permita la información y agilización en la obtención de documentos para postulación o la contratación de empresas constructoras que apoyen la gestión de los comités de vivienda en su Proceso Habitacional. Esta RED tiene por finalidad que los propios comités de vivienda obtengan su documentación o contratación de la empresa constructora manteniendo así, la responsabilidad de su propia gestión en el proceso de obtención de una vivienda.

B. OBJETIVOS DEL PROYECTO N° 3.

B.1 Objetivo General.

Crear una red de carácter técnico, jurídica y social que permita una coordinación transinstitucional de apoyo para la orientación y agilización en la obtención de documentos, así como en una mejor articulación de recursos de los comités de vivienda.

B.2 Objetivos Específicos.

- 1.- Propiciar la incorporación de instituciones de orden jurídico, social y constructivo al proyecto de coordinación interinstitucional.
- 2.- Determinar las acciones específicas de cada Institución con los profesionales representantes de éstas incorporadas a este proyecto.
- 3.- Determinar con cada una de las Instituciones participantes los beneficios que prestarán a los integrantes de los comités de vivienda.
- 4.- Evaluar los resultados y el proceso de implementación del proyecto.

C. BENEFICIARIOS.

Los beneficiarios directos del proyecto serán los siguientes comités de vivienda, postulantes a Programas Participativos:

- 1.- Comité Las Termitas
- 2.- Comité Libertad.
- 3.- Comité Brilla Frei II.

Los beneficiarios indirectos serán todos los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar postulantes a Programas Participativos

D. RECURSOS DEL PROYECTO.

a) Humanos:

- ◆ *Integrantes de los comités.*
- ◆ *Asistente Social de la OGH.*
- ◆ *Equipo Seminarista.*

b) Materiales:

- ◆ *Fungible.*
- ◆ *Infraestructura.*

c) Institucionales:

- ◆ *OGH Municipalidad de Viña del Mar.*
- ◆ *Universidad de Valparaíso.*

E. RESPONSABLE.

- *Equipo Seminarista.*

F. DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA

Este proyecto depende administrativamente de la Oficina de Gestión Habitacional, que es parte del Departamento de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Viña del Mar. Ambos ubicados en Arlegui 1021 de esta comuna.

FASE	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	TIEMPO	EVALUACIÓN
MOTIVACIÓN	<p>➤ Propiciar la incorporación de instituciones al proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con comité de vivienda. - Reunión con corporación de Asistencia Judicial. - Reunión con la Dirección de Desarrollo Comunal. - Reunión con Conservador de Bienes raíces. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gráficas. • Estímulo y Guía • Entrevistas semiestructuradas. 	<p>✓ La fase se realizará entre el 29 de Septiembre y el 12 de Octubre de 1997.</p>	<p>Tiempo de la fase. Resultado del contacto con las instituciones correspondientes a esta fase.</p>
COORDINACIÓN	<p>➤ Determinar las acciones específicas de cada institución con los profesionales representantes de éstas incorporadas a este proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con dirigentes. Reunión con A. Social de la OGH. Reunión con A. Social del Serviu. Reunión con otros profesionales del área de la vivienda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas semiestructuradas. • Visitas domiciliarias. 	<p>✓ La fase se realizará entre el 13 de Octubre y el 2 Noviembre de 1997.</p>	<p>Tiempo de la fase Resultado del contacto con los profesionales del área de la vivienda correspondientes a esta fase.</p>
ORGANIZACIÓN EJECUCIÓN	<p>➤ Obtener de cada una de las instituciones participantes los beneficios que prestarán a los integrantes de los comités de vivienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realización de un catastro de empresas. Canalizar a través de la OGH privilegios de pobreza y posesión efectiva con la Corporación de Asistencia Judicial. Agilizar encuestas CAS II con oficina de estadísticas de la M. de Vía del Mar. Sesión para la elaboración de material socioeducativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Grupal. • Observación. • Entrevistas semiestructuradas. 	<p>✓ La fase se realizará entre el 3 y el 24 de Noviembre de 1997.</p>	<p>Tiempo de la fase. Resultado de los objetivos de las reuniones con las instituciones correspondientes a esta fase.</p>
EVALUACIÓN	<p>➤ Evaluar los resultados y el proceso de implementación del proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de logro de objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis grupal • Observación. 	<p>✓ Se realizará entre el 25 de Noviembre y el 7 de Diciembre de 1997.</p>	<p>Tiempo. Unidad de objetivos.</p>

DIAGRAMA GANTT

PROYECTO N°3

RED TRANSINSTITUCIONAL, TÉCNICA, JURÍDICA Y SOCIAL DE APOYO
A LOS COMITÉS DE VIVIENDA

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	29/03-05/04	06/04-12/04	13/04-19/04	20/04-26/04	27/04-03/05	04/05-10/05	11/05-17/05	18/05-24/05	25/05-31/05
Objetivo Especifico N°1	→	→							
Objetivo Especifico N°2			→	→	→				
Objetivo Especifico N°3						→	→	→	
Objetivo Especifico N°4									→

→ : Tiempo programado.

8. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.

El programa se evaluará en función de cuatro aspectos establecidos por el equipo seminarista, haciendo una recopilación de diferentes modelos evaluativos, dando cuenta de este modo no sólo de los resultados de los proyectos, sino también de los procesos. Así se plantea la evaluación en torno a los siguientes aspectos:

- a) Evaluación de los objetivos, y dentro de éstos, se evaluará tanto el cumplimiento en términos de la unidad de objetivo, como el proceso que derivó dichos resultados.
- b) Evaluación de los recursos, se evaluará la eficiencia de los recursos involucrados en la solución de la problemática abordada.
- c) Evaluación del tiempo, se realizará por medio de las Tablas Gantt de cada proyecto, las que permitirán además de hacer una evaluación final, realizar una evaluación periódica e introducir los cambios necesarios, producto de las contingencias que puedan surgir.
- d) Evaluación de los contenidos, respecto a éste se evaluará la calidad de la información y las técnicas utilizadas en la entrega a los beneficiarios con relación a las variables del proceso de gestión habitacional.
- e) Evaluación de los resultados, se evaluará el proyecto en forma global utilizando los criterios evaluativos de Briones (logro, persistencia, eficiencia, calidad, e impacto). Este brindará una visión integral de los proyectos realizados.
- f) También se evaluarán los factores del entorno (políticas sociales, aspectos legales y económicos, etc.) que sustentaron cada uno de los proyectos en el proceso de implementación de éstos y que pueden otorgar perdurabilidad en el desarrollo posterior de los proyectos.

CAPÍTULO IV

EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN

*“Aprender haciendo, conociendo
y transformando la compleja
realidad”.*

(Los autores)

1. PROYECTO N°1

ASESORÍA TÉCNICA Y SOCIAL EN EL PROCESO DE GESTIÓN HABITACIONAL DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA POSTULANTES A PROGRAMAS PARTICIPATIVOS.

1.1. Registro de Intervención.

Introducción.

A partir de las acciones que se han llevado a cabo desde el capítulo Diagnóstico, la gestión en el proceso habitacional, ha asumido la catalogación de imprescindible por cuanto se ha ratificado una y otra vez que los comités al considerar la variable de gestión; entiéndase participación, organización, planificación y control, su actuar se vuelve mucho más eficaz y eficiente en la consecución de la vivienda anhelada.

Considerando que el principio fundamental del proyecto, es el protagonismo activo de las familias que integran los comités de vivienda, se hace necesario fortalecer a través de la asesoría socio - técnica elementos centrales en cada una de las etapas mencionadas que viven estas organizaciones funcionales.

Lo anterior ratificado por las dificultades que presentan este tipo de programas y por la existencia, habitual de dirigentes que no se encuentran capacitados efectivamente en la dirección de este grupo de familias. Cabe mencionar que se privilegiará la capacidad de autodeterminación de los comités de vivienda, siendo ellos los gestores de su éxito.

La experiencia permite afirmar que para que exista una adecuada participación, y una organización efectiva en el logro de las metas, los participantes de los comités de vivienda deben encontrarse educados y/o capacitados en las áreas que ellos consideran de importancia. Para ello, es menester del grupo, relacionar las temáticas a tratar con el proceso de gestión habitacional otorgando sentido a cada una de las acciones a implementar.

El Objetivo General de este proyecto contemplaba "otorgar asesoría técnica y social, respecto a la organización, participación, planificación y control en el proceso habitacional, a los comités de vivienda postulantes a programas participativos, en la comuna de Viña del Mar".

Para la consecución de lo anterior se desarrollaron objetivos específicos, los cuales serán evaluados de acuerdo a indicadores propuestos en la programación del proyecto, a través de la ejecución realizada por el Equipo Seminarista y que guardan relación con:

A. "Propiciar la incorporación de los comités de vivienda postulantes a programas participativos en el proyecto".

La finalidad de éste fue favorecer la inserción de tres organizaciones como participantes del proyecto, esto se realizó a través de una serie de actividades programadas, entre las que destacaron:

Entrevistas iniciales con Dirigentes de los Comités de Vivienda beneficiarios del proyecto, que tuvieron por objeto la presentación del equipo seminarista y la motivación de los dirigentes para la incorporación de los comités al proyecto de asesoría técnica y social lo que se inició el día 22 de Septiembre de 1997.

Las acciones implementadas en este punto, fueron orientadas básicamente a presentar el proyecto a los dirigentes de los comités de vivienda, quienes de maneras diversas se mostraron interesados de participar del proyecto.

En todas las organizaciones se procedió a realizar los primeros contactos con algún integrante de la directiva, quienes dependiendo de la influencia en la toma de decisiones aprobaba o no la incorporación del equipo seminarista a la organización.

De este modo, por ejemplo en el caso del comité Las Termitas de Glorias Navales, el secretario se mostró interesado y muy motivado al conocer el proyecto, manifestado en expresiones como “sería una gran ayuda para nosotros como directiva y como comité, ya que recién estamos empezando de nuevo y no tenemos apoyo de la junta de vecinos...”, no obstante solicitó una reunión con la presidente, de manera de tomar una decisión de manera conjunta con los miembros de la directiva.

En cambio en el caso del comité Libertad de Santa Inés, la dirigente con quien se realizó el contacto (presidenta), inmediatamente dió su aprobación para intervenir en el comité, demostrando igualmente satisfacción por ser parte del proyecto a implementar, expresando la necesidad que se realizara una reunión con el comité para la presentación del equipo asesor.

En el comité Brilla Frei II de Santa Inés se realizó la primera entrevista con la presidente, quien se mostró deseosa de participar del proyecto, la que expresó “...me parece bueno que ustedes se preocupen de estos grupos, por que necesitamos que nos guíen...”, con lo que dispuso todos sus recursos para facilitar el conocimiento del proyecto por parte de la directiva, en un primer instante, de manera de consolidar la presencia del equipo en el comité.



En esta etapa de motivación inicial, se procedió posteriormente a fijar reuniones conjuntas con las directivas de cada comité, para exponer los proyectos que se estaban realizando y resolver interrogantes que pudiesen surgir. Se acordó realizar una reunión con las directivas de cada uno de los comités, de manera de generar los primeros lazos de coordinación y realizar una recopilación de información respecto a algunos tópicos importantes de considerar.

En las entrevistas con las directivas de los tres comités se presentó el Equipo Seminarista, se conoció a las directivas de los comités y se entregó informaciones generales respecto a la etapa del proceso habitacional en que se encontraban en ese momento, como también de la situación general de los comités, considerando aspectos como participación, organización y motivación, lo que llevó a realizar un contraste con la información recopilada de estos comités en la etapa de diagnóstico.

Esto último resultó en una evolución mínima dentro del proceso de gestión habitacional. Así también se acordó en conjunto el realizar visitas domiciliarias a los integrantes de los comités entregando invitaciones para la asistencia a las asambleas.

De acuerdo a lo anterior se realizaron las visitas a domiciliarias para la entrega de invitaciones a cada integrante de los comités para participar de las actividades a implementar dentro del proyecto. Si bien la actividad fue la misma, esta se realizó de manera diversa en cada comité.

En el caso del comité Las Termitas, fue el secretario de la organización quien acompañó al equipo seminarista a entregar las invitaciones visitando cada domicilio de cada miembro de la agrupación, utilizándose un día completo para la ejecución de la actividad, el mismo procedimiento se utilizó para con los miembros del comité Brilla Frei II.

En cambio, la situación fue diferente en el comité Libertad, donde la tesorera, acompañada de la presidenta acompañaron a algunas viviendas, ofreciéndose posteriormente ellas para hacer entrega de las invitaciones, ofrecimiento que fue aceptado por el Equipo Seminarista.

Cada invitación contenía como información general, una primera acogida a la participación y la citación a una asamblea de corte extraordinaria a realizarse los días 02, 03 y 04 de Octubre de 1997, en los comités Libertad, Brilla Frei II y Las termitas, respectivamente. Las invitaciones fueron entregadas en un 100% (Con un total de 76 cartas), es decir a cada socio de las organizaciones.

Con relación a lo anterior fueron realizadas reuniones con las Asambleas de los comités, en la fecha estipulada. La finalidad de las reuniones fue presentar al equipo de alumnos seminaristas en los comités y legitimar su presencia, en pos de un apoyo, potenciación y promoción de los grupos, frente a sus integrantes.

En la reunión con el comité Las Termitas se encontraba presente la Asistente Social del sector de Glorias Navales Srta Marcela Fernández, la Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional, dirigentes del comité, la Asamblea y alumnos seminaristas, donde el objetivo inicial fue retomar las actividades del comité que se encontraba en un proceso entrópico, por lo que la fase de motivación debía resultar en su totalidad, por lo que se le dió más preponderancia a este comité al invitar a las profesionales del municipio.

En las reuniones efectuadas con los comités del sector de Santa Inés, es decir Comité Libertad y Brilla Frei II, se realizó la misma dinámica (Como con las Termitas), por lo que se logró que las asambleas aceptaran la inserción al proyecto que ejecutó el equipo seminarista.

Un hecho importante que se observó fue que las asambleas (los tres comités) estaban compuestas en su mayoría por postulantes con una edad promedio de 55 años, quienes por su parte se mostraron motivados por participar en el proyecto y más aún de ser capacitados en aspectos de trabajo de grupo y conocimiento, además se reconoció la importancia de los aspectos sociales en la consolidación del grupo de manera de actuar más eficientemente en la consecución de las metas trazadas. Lo anterior se expresa en dichos como: "...Nos parece bueno que los jóvenes puedan ayudarnos, porque la gente no está motivada y cada uno anda por su lado..." (socio de Las Termitas), "...Creo que con esto podemos conocer más de como tenemos que manejarnos como grupo y vecinos..." (dirigente del Brilla Frei II).

Además se otorgó información respecto a la importancia de postular y las posibilidades reales de salir asignado. Además se conversó en cada reunión acerca de las facilidades de que las personas postulen con terreno propio, siendo una de las alternativas inmediatas y más eficientes para solucionar y paliar el problema habitacional en la comuna.

De las asambleas a demás se logró captar cierta información, que ayudó a plantear de cierta forma la programación de futuras reuniones, entre las cuales se encuentran:

- Dos comités se encuentran en el mismo sector, lo que permite una coordinación intergrupala y facilidades en los contactos con cada una de las directivas. Por otro lado la estructura física del lugar, sede vecinal, presta todas las comodidades para la realización de las reuniones.
- Se hizo presente la pasividad de algunos postulantes para la entrega de documentos,
- Se observó de manera general que las carpetas de los miembros del comité las termitas se encontraban incompletas,
- Se reconoció un retraso en la aplicación de la encuesta CasII en el sector Glorias Navales y Santa Inés (Brilla Frei II),
- Del total de inscritos en un comienzo en los comités, algunos habrían desertado de postular con los comités.

Así también se logró realizar algunos acuerdos tales como:

- los postulantes participarán activamente en la ejecución del proyecto,
- los postulantes canalizarán sus dudas directamente con los asesores del proyecto,
- se asignarán tareas que deberán ser cumplidas para el éxito de la postulación,
- las directivas trabajarán mancomunadamente con el equipo seminarista.

En general, se puede establecer que los diferentes comités de vivienda presentan muchas dudas respecto a diferentes tópicos, como por ejemplo a tipo de construcción de su futura vivienda, de la posibilidad de realizar actividades para recolectar fondos, que limitan una participación más activa en el proceso de gestión. Los tres comités con que se trabajó presentaban directivas muy afiatadas, ya que sus integrantes han tenido un rol directivo en otras organizaciones, no obstante presentan problemas en la coordinación y/o mecanismos de comunicación para la realización de reuniones.

Conclusión evaluativa del objetivo específico N° 1

Respecto a las actividades desarrolladas para el presente objetivo fueron cumplidas como estaban programadas, debido a que se realizó el contacto con todos los componentes de las directivas de los comités, para posteriormente hacer entrega del 100% de las invitaciones, lo que resultó en la legitimación y motivación de las asambleas, donde la acogida demostrada por los socios de las organizaciones fue positiva, ya que no hubo obstáculos para la realización de las reuniones, lo que facilitó el quehacer del equipo seminarista y lo más importante la aprobación de su participación en el proyecto.

Respecto a las técnicas utilizadas para la consecución del objetivo, éstas fueron complementarias a las actividades de manera adecuada, permitiendo recabar información, tomar acuerdos y legitimar a los alumnos ante las organizaciones.

Los recursos utilizados básicamente humanos, fueron fundamentales y las grandes fortalezas de las acciones realizadas, pues éstos se apreciaron incentivados, entusiastas y comprometidos con su participación en el proyecto, tanto asambleas como directivas.

Los recursos materiales también tuvieron importancia, especialmente las invitaciones, esto fundamentado por la alta asistencia lograda en las reuniones de motivación con los grupos, así como fueron importantes los de la oficina, y cumplieron su rol de complementarios en la ejecución del objetivo.

Respecto al tiempo programado, este elemento fue cumplido sin mayores obstáculos, ya que las actividades se realizaron de acuerdo a las fechas estipuladas para el objetivo.

Por lo mencionado anteriormente se puede expresar que el objetivo N°1 fue logrado a cabalidad, ya que se obtuvo la participación de los tres comités en el proyecto de asesoría técnica. Así también implícitamente se cumple con la fase de motivación, componente de la estrategia de trabajo planteada en la programación del proyecto.

Es también adecuado realizar una reflexión u opinión profesional del equipo seminarista, en relación a que las organizaciones estuvieron interesadas de ser apoyadas por organismos externos, como por el equipo seminarista, que entreguen un trabajo de capacitación y orientación en áreas y temáticas ciertamente complicadas y así permitirles gestionar el proceso que viven de manera más eficaz y eficiente frente a la consecución de la solución habitacional. Esto porque el fenómeno denominado entropía está presente como en toda agrupación, lo que además condicionó la programación de actividades con objeto de facilitar su fortalecimiento como grupos.

B. "Determinar un cronograma y tareas para la realización de las sesiones".

Este objetivo tuvo por finalidad realizar un trabajo en comunión con las directivas de los comités y el equipo seminarista.

El objetivo se ejecutó a través de actividades que fueron realizadas desde el día jueves 9 de octubre, con cada una de las directivas, lo que conllevó a configurar un calendario de reuniones o sesiones con un lugar estipulado y a una hora definida.

El día 9 de Octubre se realizó la reunión en la Junta de Vecinos de la U.V. 64, con la directiva del comité Libertad a la que asistió casi la totalidad de sus miembros, a éstos se les planteó la necesidad de realizar una programación de fechas para la realización de las sesiones con la asamblea.

Con la realización de un cronograma según los propios dirigentes se pudo dar responsabilidades a los estamentos participantes en la ejecución del proyecto, hubo expresiones como por ejemplo: "...ayudaría para dar responsabilidad a la gente y también a nosotros porque, a veces también somos irresponsables y no hacemos lo dicho..."(Secretaria del comité), "...Es mejor, aunque a veces pasa cualquier cosa importante y hay que cambiarlas..."(Presidenta), este comentario llevó a realizar un plan de contingencia donde sino llegara a realizarse la reunión por uno u otro motivo se postergaría a la semana siguiente y la directiva se encargaría de comunicarlo a los socios con anticipación. Por lo anterior se proyectó los días Jueves a las 20:45 horas.

En el comité Brilla Freí II, se realizó la reunión el día viernes 10 de octubre a las 20:00 horas., en la sede de la J.V. de la U.V. 64, a la que asistieron la totalidad de sus dirigentes, los que plantearon la necesidad de realizar las reuniones los días Martes a las 20:00 hrs., ya que era uno de los días en que no se ocupaba la sede con otras actividades.

Con el comité Las Termitas se realizó la reunión en la casa del tesorero de la organización, el día 11 de octubre en la que estuvieron tres de los cuatro dirigentes, el tesorero que no asistió se excusó por intermedio del secretario que explicó "...que por motivos de trabajo no podía llegar a la hora, pero la verdad es que se iba a retirar del comité, por que la verdad no esta interesado con participar...". Luego se inició la reunión donde se planteó los días Sábados a las 19:30 hrs.

Conclusión evaluativa del objetivo específico N° 2

De acuerdo a los antecedentes anteriormente expuestos se observó que las actividades planteadas para la consecución del objetivo fueron de acuerdo a lo planteado por el objetivo y expuesto en la programación

En lo referente a las técnicas tuvieron coherencia con lo que se ejecutó, ya que los dirigentes asimilaron las tareas que les correspondían y el equipo seminarista en todo momento apoyó cada decisión que tomaba cada directiva, de acuerdo a las necesidades que tenía el comité y la factibilidad de que los socios asistan sin mayores complicaciones.

Con relación a los recursos para la consecución de los objetivos, correspondieron a los delimitados en la programación, especialmente el humano donde las directivas fueron preponderantes en el planteamiento de los cronogramas.

Por los antecedentes antes expuestos el objetivo N°2 se considera como logrado, ya que se pudo elaborar un calendario con sesiones, con horas y lugares determinados.

C. "Determinar los contenidos socioeducativos que compondrán la ejecución del proyecto".

El presente objetivo se llevó a efecto a través de actividades como la revisión bibliográfica constante con inicio en la semana del 13 de Octubre. Este proceso de revisión fue de actualización de tópicos para el traspaso de contenidos a los participantes del proyecto, referidos a participación, organización, autodiagnóstico, planificación y control.

En esta actividad el equipo seminarista también realizó entrevistas informales con profesionales del área para obtener una guía o referencia sobre los temas a tratar, análisis de bibliografía. El análisis de los temas se realizó tanto en la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, como en otras instituciones como Municipalidad de Viña del Mar, Universidad Católica de Valparaíso, U. de Chile, Serviu, Instituto de Vivienda de Santiago, entre otras.

Así también se realizó la confección del material de apoyo y educativo, esto en dependencias de la Escuela de Servicio Social de la Universidad de Valparaíso, específicamente su biblioteca, como también dependencias de la OGH de la Municipalidad de Viña del Mar, donde se analizaron y discutieron sobre los tópicos a plantear y las imágenes que llevarían cada una de éstas para que sea más atrayente a un observador, en este caso a los socios de los comités beneficiarios del proyecto.

Conclusión evaluativa del objetivo específico N° 3

En relación a las actividades realizadas para el objetivo fueron las adecuadas, ya que se utilizó bibliografía actualizada como también tradicional, además de visitar distintas instituciones para la recolección de contenidos, y la confección tuvo un análisis previo concreto y enriquecedor tanto para los resultados de las posteriores sesiones como para el equipo seminarista en su dinámica interna.

Los recursos fueron fundamentales, primero la bibliografía utilizada fue preponderante para el desarrollo del objetivo y del proyecto, como así también los institucionales donde las bibliotecas visitadas entregaron contenidos importantes, en especial la de la Escuela de servicio Social donde se realizó la mayoría del material socio - educativo, como en la OGH de la Municipalidad de Viña del Mar.

Así también destaca en el logro del objetivo el trabajo e inquietud prospectiva y visionaria del equipo seminarista, quien utilizó todo el recurso disponible a sus manos para la consecución del objetivo.

Otro aspecto importante para el logro del objetivo fue que este se desarrolló durante todo el período de organización y ejecución, ya que los seminaristas estaban conscientes y preparados para cualquier tipo de contingencia.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto el objetivo específico N° 3, se puede evaluar como cumplido.

D. Impulsar un proceso de reflexión, entre los dirigentes y los socios de los comités de vivienda, sobre la importancia de la participación y la organización”,

Determinados los contenidos a traspasar se llegó a desarrollar el objetivo a través de sesiones grupales en los comités que son parte del proyecto.

Las primeras sesiones se realizaron los días 16, 18 y 21 de Octubre, en los comités Las termitas, Libertad, Brilla Frei II respectivamente.

La primera reunión se efectuó en la casa del tesorero de la agrupación con una asistencia de 15 socios, correspondiente al 78,9%. Importante es considerar que el promedio de edad de los integrantes es de 58 años aproximadamente, lo que condicionó la programación y por ende la ejecución de las actividades y técnicas a

utilizar en la reunión, ésta se llevó a cabo a través de una metodología se planteó en un inicio con una dinámica de presentación donde se pudo apreciar que la atmósfera grupal tensa, esto por inquietud de los socios sobre lo que se iba a realizar y porque no todos los socios se conocían, tornándose a un espacio cálido y cordial, ya que los comentarios y tipos de presentación provocaron sonrisas en los demás asistentes, lo que produjo en algunos socios roles en ese momento de mantención del grupo, tales como el armonizador y el reforzador.

Otro factor que facilitó este clima fue la disposición y ambiente físico, ya que se pudo mantener una comunicación cara a cara, sin barreras ni distorsiones. Sin embargo hubo integrantes muy tímidos en las dinámicas, pero que lograron integrarse al espacio grupal.

Luego se efectuó la etapa central de la sesión donde se reflexionó sobre el tema a tratar, a través de las siguientes interrogantes o cuestionamientos: ¿que es la participación?, ¿Qué es la organización?, ¿Cuál es la importancia de cada una?, ¿Cuales son las responsabilidades individuales y grupales de los socios?.

La reflexión se realizó por medio de papelógrafos y diapositivas que entregaron lineamientos generales de los temas, para que luego se dividieran los asistentes en grupos de trabajo donde se analizarían las preguntas. Luego de 15 minutos cada uno de éstos entregara sus conclusiones a través de un delegado por grupo con el apoyo del equipo seminarista en un plenario final.

Al terminar la sesión a cada uno de los participantes se le entregó una pauta de evaluación, además se les hizo algunas entrevistas informales donde se concluyó respecto del material educativo realizado y la metodología utilizada en la reunión, donde surgieron algunas reflexiones como: "...lo bueno es que se podían entender, uno que ya es vieja le cuesta...", "...para mí lo bueno fue que se podían leer y con lo que ustedes explicaron me quedó más clarito..."(socias de Las Termitas).

Con respecto a lo primero los participantes evaluaron positivamente el material, ya que según ellos se podía apreciar y leer sin problemas, se entendía y los conceptos eran claros, y las imágenes respondían al tema tratado.

Con relación a la metodología aplicada se evaluó por parte de la asamblea las dinámicas realizadas, que según los asistentes fueron importantes, ya que algunos no se conocían y otros demostraron cordialidad lo que trascendió en la atmósfera grupal que se dió posteriormente en el trabajo grupal.

Es así como se llegó a la sesión con el comité Libertad, a la que asistió el 78% de los socios (25 de 32), en este grupo se ejecutó la misma metodología que en Las Termitas, esto porque en este se repite la característica de la edad (esto porque son propietarios de terrenos entregados en la década del 60). En esta agrupación fue importante el trabajo grupal, ya que al ser un comité que está en una etapa más avanzada era fundamental su experiencia en lo referido a la participación y por ende su reforzamiento fue preponderante por el tiempo de espera que han pasado en el proceso habitacional.

Por parte de los socios expresaron una actitud empática, demostrado por la atención prestada a la exposición de los seminaristas sobre los lineamientos generales de participación grupal y organización comunitaria. Además se presentaron dispuestos a trabajar en pequeños grupos en lo referido a las preguntas significativas sobre el tema a tratar.

Las características anteriormente descritas también se observaron en la sesión realizada el día 20 de Octubre con el comité Brilla Frei II, la que tuvo una asistencia de 22 socios de un total de 28, esta reunión se realizó al igual que con el comité Libertad en la sede de la Junta de Vecinos Libertad de la U.V N° 64 de Santa Inés, donde el espacio físico hace que se puedan realizar actividades sin mayores dificultades, además cuenta con una infraestructura en las que los asistentes estuvieron cómodamente instalados.

En estos comités surgieron comentarios como: "...es importante que ustedes nos vengán a orientar, porque ya se nos estaba pasando el tiempo..."(socio del Libertad), "...Como la mayoría somos viejos nos tienen que decir siempre las cosas más de una vez, pero ahora podemos conversar más tranquilos..."(socia del Brilla Frei II).

Conclusión evaluativa del objetivo específico N° 4

Lo fundamental en el objetivo era producir un movimiento en la dinámica de los comités para que pudieran analizar y reflexionar sobre las temáticas señaladas, lo que fue logrado a cabalidad, esto ya que las actividades fueron programadas con una metodología acorde a la realidad de las agrupaciones.

Así las técnicas utilizadas lograron crear una atmósfera de conversación entre los grupos de trabajo, además importante fue el apoyo y estímulo del grupo seminarista para con los participantes de las sesiones.

Otro aspecto favorable fue el respeto al tiempo programado tanto por las asambleas como por los seminaristas lo que representa un alto grado de responsabilidad por parte del recurso humano del proyecto.

E. Desarrollar capacidades grupales en la realización de autodiagnóstico y planificación".

Para ejecutar lo anterior fueron realizadas actividades que tenían relación con sesiones donde se potenció y entregó, capacidades de trabajo grupal y contenidos con respecto a la realización de Diagnóstico, formulación de proyectos, disponibilidad de recursos y tiempos.

Las sesiones se efectuaron los días 06 y 13, 08 y 15 y, el 11 y 18 de Noviembre en el comité Libertad, Las Termitas y Brilla Frei II respectivamente, con el antecedente de las primeras reuniones se realizó una programación común para los tres comités, con dinámicas de integración en el inicio en las cuales los asistentes

participaron sin mayores problemas, lo que se ejecutó en una atmósfera cordial ayudado por la actitud de los socios como por la realización de una conversación inicial donde se compartió un café a través del cual se abrió una conversación sobre la actividad cotidiana de los seminaristas como de los participantes.

Posteriormente se llevó a cabo el trabajo en tres pequeños grupos donde se analizó lo que significaba un autodiagnóstico y un proyecto, para luego reforzarla a través de una exposición del equipo seminarista sobre estos temas y de la disponibilidad de recursos y tiempos, lo que mantuvo la atención de los presentes en todo momento.

Al igual que en las sesiones anteriores se terminó con la evaluación de estas y con la realización de entrevistas a algunos asistentes para retroalimentar el trabajo en futuras reuniones, en la que surgieron expresiones como: "...conocer nosotros los problemas del comité es importante, como los problemas de los propios socios, eso también para poder ayudarlos..." (dirigente de Las Termitas), "...poder planear las actividades en actas y lo que cada uno pone lograría que se conozca quien participa más y quien no..." (socio del comité Brilla Frei II).

Conclusión evaluativa del objetivo específico N° 5.

Con respecto a lo presentado, se puede concluir que el objetivo expuesto fue logrado, ya que se pudo realizar un trabajo de análisis exhaustivo y de discusión grupal referido a los autodiagnósticos y la planificación. Además que las sesiones fueron programadas en conjunto con las asambleas de acuerdo a las primeras experiencias de trabajo en grupo, lo que facilitó la labor del equipo seminarista.

Las técnicas también se evaluaron positivamente, esto porque se logró la reflexión en torno a los tópicos a tratar, además se conformaron grupos de discusión donde se pudo captar las inquietudes y dudas acerca de lo que se desarrolló en los grupos.

Referido a las sesiones descritas se puede expresar que la asistencia a estas fue muy buena ya que superó el 75% de los socios de los comités, además que los participantes de éstas evaluaron positivamente tanto la metodología en la realización de las reuniones, como también el material de apoyo utilizado, sin embargo lo principal fue la atención en las exposiciones y las inquietudes que afloraron en las sesiones llevando a aclarar términos y conceptos referentes a los temas.

Con lo anterior se pudo cumplir el objetivo específico planteado, facilitando así la capacidad de los participantes en darse cuenta del potencial que en un momento no utilizan para generar ideas de las actividades o programaciones más amplias y efectivas.

F. "Fomentar formas de control de la acción de los comités de vivienda".

Este objetivo se desarrollo por medio de sesiones de capacitación referente a: evaluaciones de los estamentos que conforman los comités.

Lo anterior se realizó a través de la metodología base que se aplicó en las reuniones anteriores y que tuvo buenas evaluaciones por parte de los participantes de esta. Las reuniones se efectuaron los días 20, 22 y 25 de Noviembre en el Libertad, Las Termitas y Brilla Frei II, respectivamente.

En estas sesiones se reflexionó sobre la importancia de los estamentos de cada una de las organizaciones, como también el derecho y deber que les cabe a cada integrante de fiscalizar y evaluar las acciones tanto de la directiva como de la misma asamblea de socios, referente a estos temas los asistentes se demostraron sorprendidos al conocer que podían controlar y evaluar lo que hacía la directiva y los mismos socios en asuntos relacionados a la dinámica y pasos de la organización.

Lo anterior se reflejó en varias preguntas realizadas por los participantes, los más sorprendidos fueron los integrantes del comité libertad, ya que con el tiempo que llevaban juntos nunca conocieron lo importante que podían ser las normas explícitas e implícitas por las que se podía regular el accionar del comité.

Además se entregó contenidos sobre ¿qué es evaluar?, lo que interesó de sobremanera al comité las termitas, ya que no tenían ninguna fiscalización al momento de realizar actividades, ni tampoco un acta de participación, lo que en la sesión realizada con esta organización quedó institucionalizada.

Conclusión evaluativa del objetivo específico N°6

De acuerdo a lo expuesto, y en términos evaluativos el objetivo específico fue logrado, ya que las sesiones que fueron ejecutadas en los comités tuvieron una asistencia promedio del 80% de los socios.

Respecto a las técnicas utilizadas estas han complementado el trabajo de manera adecuada, permitiendo una buena percepción de los temas, además del apoyo entregado por el equipo seminarista, logrando la reflexión y análisis por parte de los integrantes de las agrupaciones.

Los recursos utilizados básicamente humanos han fortalecido el trabajo pues se demostraron incentivados, entusiastas y comprometidos con las actividades realizadas. Los recursos materiales como lo fueron papelógrafos, diapositivas, trípticos fueron fundamentales en la ejecución de las sesiones al apoyar gráficamente la exposición de los seminaristas.

G. Evaluar el proyecto de asesoría técnica y social.

Después de la entrega de los contenidos a los que se referían los objetivos anteriores, y de acuerdo a lo programado se realizó la evaluación en conjunto con los socios de las organizaciones. Para esto se realizó una sesión con cada uno de los comités en la semana del 24 de noviembre, lo que resultó en reuniones de camaradería donde se reflejó por parte de los participantes lo positivo de la asesoría, entre los comentarios se pueden consignar los siguientes: "ojalá se hicieran más trabajos como el que hacen los jóvenes"(Socio del comité Las Termitas), "esperamos que no se olviden de nosotros cuando estemos asignados... ojalá..."(Socia del comité Brilla Frei II),

Para el análisis de este objetivo fue muy importante el trabajo que se realizó con los socios tanto al realizar una reflexión sobre lo que era la participación y lograr un autoanálisis. Trascendental fue también la atmósfera grupal que se dio en los comités lo que fue valorado por los mismos socios de los grupos.,

Además es relevante consignar que se logró con el comité Libertad una importante gestión, porque: "ahora pudimos tomar decisiones importantes como el tener ya una empresa constructora"(Socio comité Libertad). Importante es explicitar la capacidad que tuvo este grupo tanto por el salir asignado con el subsidio de Vivienda Progresiva Primera Etapa, como el tomar sus propias decisiones en forma democrática sobre los caminos a seguir, esto con el apoyo del Equipo seminarista, logrando seleccionar a la empresa que construiría sus viviendas, fundamental es señalar que ésta fue aprobada tras conocer otras constructoras que fueron gestionadas por el comité en conjunto con los seminaristas.

1.2. Síntesis evaluativa del Proyecto N° 1.

Luego del análisis exhaustivo de los objetivos específicos en los registros de intervención cabe realizar un análisis general del proyecto N° 1 cuyo objetivo general guiaba a "otorgar asesoría técnica y social, respecto a la organización, participación, planificación y control en el proceso habitacional de los comités de vivienda postulantes a Programas participativos, en la comuna de Viña del Mar".

Su evaluación se generará por la medición de distintos tópicos como:

A. Evaluación respecto de la participación de los beneficiarios.

Es fundamental realizar una apreciación de los comités de vivienda desde la fase central del proyecto esto es organización y ejecución, ya que es donde existió el trabajo mas importante para el cumplimiento del objetivo.

Es fundamental desarrollar de que trata el concepto de participación éste se considera como "un proceso que implica la intervención voluntaria de las personas a una acción colectiva relativamente organizada, la cual tenga derecho a opinar y tomar una decisión individual y contribuir a la decisión colectiva en la búsqueda y consecución de objetivos y/o metas comunes" (ver marco de referencia).

De acuerdo al concepto sería una intervención voluntaria, la que conlleva a comentar sobre la asistencia de los beneficiarios la que se controló por medio de registros de asistencia en cada una de las reuniones (Anexo X), donde los comités Las Termitas y Brilla Frei II tuvieron un 78% de asistencia en las sesiones socio - educativas, en cambio el Libertad tuvo un 80%, lo que en general se considera como alta participación de acuerdo a la medición realizada por el equipo seminarista.

Así también voluntaria fue la realización de una evaluación referente al proyecto donde el beneficiario tuvo oportunidad de expresarse, de forma anónima (encuesta), como personalizada a través de opiniones y entrevistas lo que determinó puntos fundamentales para la evaluación, tanto positivos como negativos. Los primeros se guiaron a tres aspectos fundamentales como lo son: la *Atmósfera Grupal*, donde se planteó la unión como grupo, la comprensión, el compromiso de los socios, la ayuda a los vecinos, el compartir, entre otras cosas; la *Metodología aplicada*, donde destacaron las dinámicas para conocer a los integrantes del comité, el conocimiento sobre temas tratados, los juegos, el aprendizaje, entre otros y; el *Desempeño del equipo seminarista*, donde destacaron visiones como buenos profesionales jóvenes, excelente disponibilidad, importante la paciencia que tuvieron con el grupo al explicar a veces una y otra vez, jóvenes con paciencia y con exposiciones claras.

Los aspectos negativos en este punto fueron relativos a: la *Participación individual y grupal*, donde se expresaron puntos como la no-participación a alguna reuniones, desorden en algunos trabajos, algunos atrasados que interrumpían la reunión, entre otras y; la *duración de las sesiones y el proyecto* donde destacaron apreciaciones como algunas sesiones se alargaron un poco, más personas pudieron haber venido, pudo haber continuado.

Es importante revisar esta sistematización, ya que los aspectos expuestos logran dar pauta a las fuerzas que mueven la dinámica de los grupos, en otras palabras las fuerzas que los caracterizan.

B. Las técnicas utilizadas.

Cabe señalar en este punto que se identificaron técnicas gráficas o audiovisuales, de gestión y de dinámica grupal. Entre las primeras se utilizaron; Invitaciones que fueron de gran utilidad en la motivación de los miembros de los miembros de los grupos; Papelógrafos que permitió exponer temas, resumir reflexiones, y sistematizar, siendo manejado por los beneficiarios como por los seminaristas; Diapositivas, las que lograron ser una novedad para los beneficiarios, logrando además



tener la atención de los asistentes las reuniones; Trípticos y Dípticos lograron que los beneficiarios trasladaran los contenidos a sus hogares donde se pudo apreciar que eran de analizados por ellos.

Con respecto a las técnicas de gestión, se identificó la distribución de tareas que se compartió entre los beneficiarios y el grupo seminaristas, responsabilidades entregadas en todo el proceso, evitando contingencias que no se pudieran salvar

El tercer aspecto fue categorizado como técnicas de dinámica grupal, presentándose como: dinámicas de inicio o rompehielo las que en cada sesión entregaron la oportunidad de llevar el clima organizacional a una cordialidad y calidez lo que permitió una enriquecedora interacción y por ende el conocimiento de los actores del proyecto; Trabajos en subgrupos, los que facilitaron la participación efectiva de los asistentes, una mayor cercanía con sus propios vecinos, inclusive algunos que no se conocían, y además con los miembros del equipo seminarista.

C. Factores del entorno que sustentaron el proyecto.

a) Aspectos legales: La labor del Equipo seminarista se basó y/o avaló por la ley 19.418 de juntas de Vecinos y Organizaciones Comunitarias territoriales y funcionales, con el rol que les cabe en el desarrollo local. Así también se basó en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

b) Política Social Habitacional: A través de sus principios fundamentales tales como Libre Asociación, Participación, Solidaridad, Eficacia y Equidad (ver marco de referencia).

c) Aspectos socioculturales: Esto referido a los beneficiarios del proyecto los cuales se demostraron un gran esfuerzo al asistir a las sesiones realizadas, además que su aporte humano fue relevante en el trabajo y posterior evaluación del proyecto, ello pese a su nivel educacional (fundamentación del programa) y cultural que llevó evaluar valorativamente su esfuerzo que fue óptimo.

d) Recursos institucionales: como el proyecto se realizó al alero de la OGH, cabe mencionarla como una sección que debe potenciarse y adecuarse a las necesidades reales de la problemática, tanto en recursos humanos como materiales y de tecnología.

D. Evaluación según criterios de Briones⁶² aplicables al proyecto.

Se hace necesario para una evaluación del proyecto N°1 medir el impacto de éste en las organizaciones con las que se ejecutó y además de caracterizar la eficiencia y calidad.

a) Logro: Los objetivos del proyecto se cumplieron a cabalidad, esencialmente en la fase de organización y ejecución, donde se facilitarían la reflexión y conocimiento de tópicos que componen la gestión de los comités de vivienda.

b) Eficiencia: La relación costo - beneficio del proyecto de Asesoría Técnica y Social fue totalmente satisfactorio, tanto para la consecución de recursos económicos como por el trabajo realizado por el recurso humano para el funcionamiento del proyecto.

c) Calidad: En términos generales de acuerdo a las evaluaciones realizadas tanto por los beneficiarios como por el equipo seminarista, caracterizándose por una alta calidad en contenidos, metodología de trabajo, exposiciones y en organización.

d) Impacto: Se puede ver reflejado en los conocimientos y habilidades adquiridos, en las sesiones han dado el poder de iniciativas en las organizaciones con las cuales se trabajó. Además el proyecto tuvo una buena llegada en la institución patrocinante, ya que se maneja la posibilidad de proyectarlo al año 1998.

⁶² BRIONES, GUILLERMO. "Evaluación de Programas sociales". Programa Interdisciplinario de investigación en educación. Santiago 1985

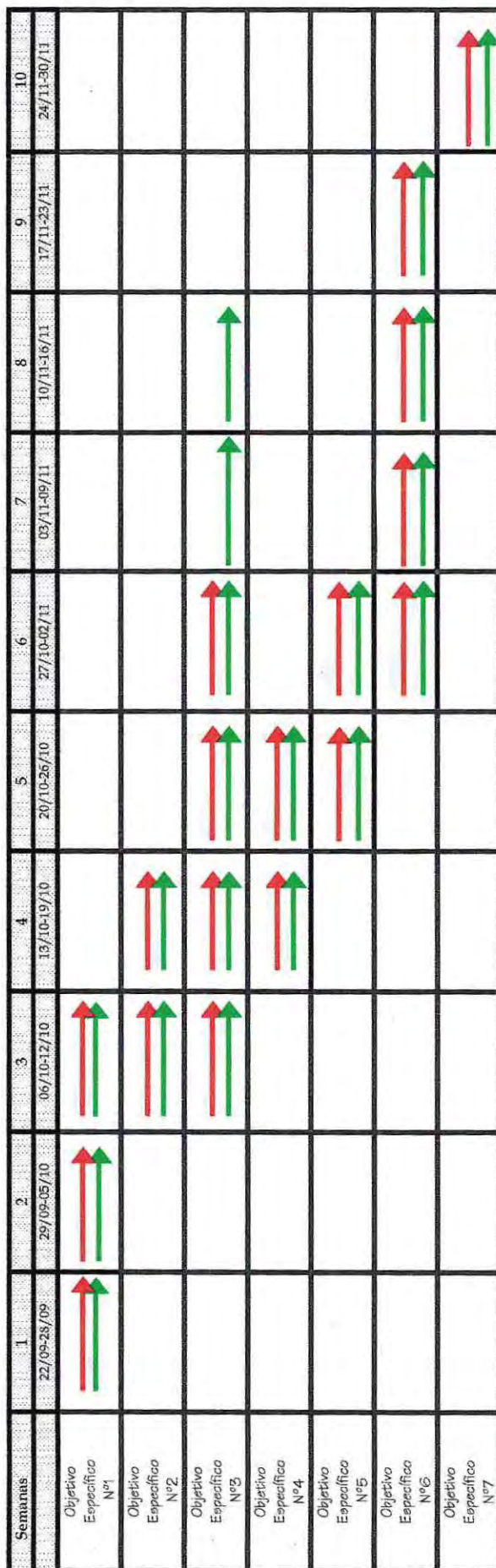
E. Respecto al tiempo.

En este aspecto, se debe señalar que el tiempo programado, respecto del realmente ejecutado, se cumplió medianamente, ya que hubo un desfase en el objetivo específico nº 3. No obstante, en el resto de los proyectos se cumplió plenamente el tiempo estimado para la ejecución (ver página siguiente):

DIAGRAMA GANTT

PROYECTO N°1

Asesoría Técnica y Social en el Proceso de Gestión Habitacional de los
Comités de Vivienda postulantes a Programas Participativos.



↑↑ : Tiempo Programado.
↑↑ : Tiempo Real Ejecutado.

2. PROYECTO N° 2

MÓDULO TÉCNICO - INFORMATIVO

2.1. Registro de intervención.

Introducción

Considerando que siempre y más aún hoy en día (teniendo en cuenta la vertiginosidad de los cambios y la celeridad de los procesos sociales) la información adquiere un lugar preponderante en la orientación y consecución de metas individuales y grupales, resulta imprescindible manejar la información a través de material que permita aprehenderlo y comprenderlo. Lo anterior radica en que actualmente las personas y los grupos requiere gran cantidad de datos para poder desenvolverse en todas las áreas del quehacer humano.

Sin embargo, de acuerdo a la experiencia recogida, se ha podido apreciar que la información que requieren los sectores de menores ingresos no es del todo comprensible, lo que dificulta la gestión en el proceso habitacional, debido principalmente a que no existiría correlación entre la información real, las instrucciones y la interpretación de estas; lo anterior encuentra sus fundamentos en factores culturales y sociales de la población objetivo. Además, por un lado, el Estado es unidireccional en la información que entrega, elaborando material educativo que no es accesible a la comprensión de los miembros de los comités de vivienda, ya que no se considera su parecer en la creación de estos. Por otro lado, los integrantes de los comités poseen una escolaridad baja (de acuerdo al diagnóstico Enseñanza Básica Completa), que dificulta el proceso de aprender. Ambos elementos se conjugan para configurar una realidad compleja, que en general, distorsiona y debilita la gestión de los comités al existir diferentes puntos de vista e información respecto a un mismo tema.

Por tanto se puede hablar, de una falta de material didáctico informativo; de un tipo de información elaborada de manera demasiado técnica que impide la comprensión de la comunicación que se entrega; y por último de canales de información no lo suficientemente expeditos para todos los integrantes del comité.

El objetivo del presente proyecto es elaborar en conjunto con los miembros de los comités de vivienda material educativo relacionando las etapas grupales con los diferentes programas habitacionales privados existentes.

Así el proyecto a presentar a continuación tiene como objetivo general la "Elaboración e implementación de un módulo - técnico - informativo, que interrelacione las etapas grupales del proceso de gestión habitacional y los programas participativos de vivienda, facilitando la orientación, postulación y asignación de subsidios habitacionales".

Para la consecución de lo anterior se desarrollaron objetivos específicos, los cuales serán evaluados de acuerdo a indicadores propuestos en la programación del proyecto, a través de la ejecución realizada por el Equipo Seminarista y que guardan relación con:

A. Propiciar la incorporación de dirigentes a la implementación del proyecto.

Los antecedentes a presentar corresponden a las acciones ejecutadas para el objetivo específico de "propiciar la incorporación de dirigentes", fundamentado en que son ellos los actores indicados para representar las necesidades y el sentir de cada organización respecto al material informativo a elaborar.

Congruente con el objetivo que orienta este registro, el período abarca desde el 29 de Septiembre al 12 de Octubre. De manera general las actividades que se explicitarán son la entrega de invitaciones personales a cada uno de los dirigentes de los comités y reuniones para presentar el proyecto incorporando a los dirigentes en la elaboración de este.

El tiempo utilizado para la realización de la actividad fue el adecuado, lo que facilitó primero realizar las acciones dentro del tiempo convenido y además ejecutarlas de manera preparada, pudiendo participar todo el equipo seminarista en las visitas en terreno.

En primer lugar, los días 30 de Septiembre y 1 de Octubre se procedió a visitar los sectores de Glorias Navales y Santa Inés para la entrega de invitaciones a cada uno de los dirigentes de los comités participantes del proyecto. Es interesante señalar que en el caso del comité Libertad y Brilla Frei II la directiva la conformaron Presidente, Vicepresidente, Tesorera, Secretaria y Director. Situación que no es igual en el comité Las Termitas de Glorias Navales que no contó ni con Vicepresidente ni Director.

De manera general, la incorporación a las comunidades, se realizó a través de alguno de los dirigentes (en esta experiencia se dió a través del Secretario y la Presidenta) que gentilmente acompañaba a cada casa de los demás integrantes de la directiva para hacer entrega de las invitaciones. Se le hizo entrega de las invitaciones al total de dirigentes, que alcanzó la cifra de 11 personas. Por tanto se puede decir que evaluativamente esta actividad se alcanzó de manera óptima entregando el 100 % de las invitaciones. Cabe profundizar que en esta actividad fue fundamental la presencia de todo el equipo seminarista que comenzó a generar lazos profesionales con la población a trabajar, a través de la confianza y la motivación, demostrado en expresiones como “que bueno que vengan a trabajar con uno”, “yo puedo ofrecer mi casa si necesitan hacer alguna reunión”.

Otro aspecto interesante es que los dirigentes se sintieron considerados en su individualidad, al realizar una entrega personal de las invitaciones, obteniendo de parte de cada miembro una excelente acogida. Lo anterior se evidenció en dos aspectos, primero la mayoría invitó a sus casas a conversar personalmente respecto al motivo de la invitación, y en segundo lugar, en las frases de acogida, como por ejemplo "que bueno que vinieron a trabajar con nosotros", "toda ayuda para alcanzar la casita es importante". Respecto a la respuesta de la gente, el equipo seminarista se sintió cómodo para desarrollar las actividades que se realizarían posteriormente, surgiendo la idea de realizar material socioeducativo diferente e incorporando de manera más profunda a los dirigentes en el desarrollo del proyecto.

Como se mencionó, la acogida de las cartas fue positiva, aún cuando algunos dirigentes, si bien se mostraron deseosos de participar presentaron problemas de tiempo para la asistencia a las reuniones, lo que sería evaluado con mayor detención en la reunión que posteriormente se realizó con los dirigentes de los tres comités participantes

Es importante mencionar que la invitación motivaba a participar en la elaboración de material socioeducativo, considerando las experiencias individuales y grupales de los dirigentes, respecto a los diferentes procesos de gestión y a los programas privados a los cuales postulan. Además la invitación citaba a una reunión independiente a cada comité. En el caso de las Termitas para el día 08 de Octubre, Libertad 09 de Octubre y Brilla Frei II para el día 10 de Octubre del año en curso.

La técnica de la invitación, resultó altamente motivadora para los objetivos trazados, siendo una carta de presentación que validó la incorporación del equipo a la organización. Por otro lado, la técnica demostró la importancia de considerar a todo el equipo de la Directiva de manera igualitaria, sintiéndose estos parte de una misma organización. Tales afirmaciones se evidencian en la acogida que obtuvo la carta en cada una de los dirigentes, expresado esto en palabras de afecto y de agradecimiento por la participación en el proyecto.

Las reuniones se llevaron a cabo de acuerdo a la fecha estipulada en la invitación, y en la hora fijada, que en el caso de los tres comités se realizó a las 20:00 horas.

El tiempo utilizado para la realización de las actividades, fue el adecuado y permitió cumplir los plazos estipulados en la programación.

Cabe mencionar que la técnica de las reuniones, (que sin duda fue una de las herramientas principales utilizadas durante todo el desarrollo del proyecto) permitió una retroalimentación entre los dirigentes de las respectivas organizaciones y los otros agentes participantes del proyecto. Además la reunión no sólo fue recoger información, sino ir construyendo en conjunto con cada directiva los contenidos fundamentales que contuvo el módulo informativo, realizando un trabajo co-participativo.

En el caso del Comité Las termitas de Glorias Navales, la reunión se realizó en la casa del Secretario, en cambio en los otros dos comités, se utilizó la sede de la Junta de Vecinos del sector. La reunión tuvo como finalidad explicitar la finalidad del proyecto, la metodología a realizar para la implementación de este y establecer el cronograma de reuniones.

En cada reunión asistieron todos los dirigentes citados. Se presentó cierta demora en la realización de la reunión, en el caso del Comité Libertad debido a dificultades laborales (dos dirigentes trabajan pasadas las 20:00 horas), que fueron superadas con la flexibilidad del equipo y la disposición de los dirigentes. La solución que se acordó fue retrasar las reuniones que se realizaron posteriormente en una hora, lo que fue aceptado por todos los integrantes del grupo, determinando eso sí la puntualidad en el inicio de las reuniones y el horario de duración (una hora y media). Si bien el equipo accedió a retrasar las reuniones, en una evaluación interna se consideró tener precaución con el horario, debido a que este pudiese debilitar la motivación y el interés de participar en el proyecto, para lo que se acordó ser muy estricto en el horario.

En general todos los participantes del proyecto se mostraron deseosos de participar del proyecto y muy motivados de aportar con su experiencia en la elaboración del material. Estos aportaron ideas, respecto al tipo de material que se pudo realizar y los contenidos tratados.

El clima en cada una de las reuniones fue distendido y agradable, lo que propició la participación de todos los dirigentes, realizando preguntas y contando experiencias personales en cada uno de los comités. Esta instancia además fue aprovechada por los dirigentes para realizar consultas respecto a la gestión en sus respectivos comités, surgiendo ciertas dificultades organizativas y de participación en el caso del comité Las Termitas y Brilla Frei II.

Se acordó trabajar quincenalmente, realizando una reunión grupal (con los tres comités) durante la fase de organización y ejecución, de manera de evaluar conjuntamente el trabajo realizado. El horario fue el siguiente: los días martes a las 15:00 hrs, el comité Las Termitas, los Miércoles a las 21:00 hrs comité Libertad y los viernes a las 19:00 hrs comité Brilla Frei II.

Por último se acordó realizar una reunión conjunta con los otros dos comités participantes para el día 14 de Octubre del presente año, para fijar ciertas tareas para cada comité y así trabajar coordinadamente en la elaboración del material.

Conclusión evaluativa objetivo específico N° 1

Respecto a las actividades desarrolladas cabe realizar una primera evaluación parcial, que permite afirmar que las acciones se realizaron de manera total, logrando el objetivo de motivar a los dirigentes a la incorporación del proyecto (además que estas fueron suficientes para lograr el objetivo trazado).

Además, las técnicas de las invitaciones y las reuniones con los dirigentes se conformaron como valiosas herramientas motivadoras, permitiendo comenzar la implementación del proyecto de manera óptima. Esto considerando que la participación a un proyecto es un elemento fundamental para el éxito de cualquier acción en que se encuentre involucrada la comunidad.

Por otro lado, es menester mencionar la disposición de los dirigentes de trabajar en la elaboración del material socioeducativo, pues ellos son los actores presentes más representativos de las situaciones internas de cada comité, permitiendo a través de su experiencia lograr el objetivo de ir elaborando de manera conjunta la información más operativa y comprensible para toda la organización.

Los recursos humanos, materiales y financieros fueron un aporte importante para la consecución del objetivo, esto tanto para la realización de las visitas a terreno, como la elaboración y la entrega de las invitaciones. Desglosando los recursos; los humanos son esenciales para la el logro de cualquier tarea, lo que en el caso del presente objetivo se vio cumplido; los materiales y financieros fueron un complemento importante para el éxito de esta primera etapa del proyecto.

Considerando los elementos antes mencionados, el objetivo puede evaluarse como logrado positivamente, lo que permitió una buena incorporación al siguiente objetivo, al haberse alcanzado la motivación (al menos preliminar) de los dirigentes de los comités.

B. Coordinar reuniones de trabajo para la ejecución del proyecto de creación de un módulo técnico - informativo.

El siguiente objetivo tuvo por finalidad determinar el cronograma de reuniones para la ejecución del proyecto. Para la consecución de dicho objetivo se realizaron reuniones con los dirigentes, con la Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional, con la Asistente Social del SERVIU y con otros profesionales relacionados con el área de la vivienda.

Las actividades señaladas abarcan el período que va desde el 06 hasta el 19 de Octubre. Respecto al tiempo que se consideró en la programación, las reuniones no se realizaron dentro del plazo convenido, debiendo extender la realización de las actividades en una semana debido a compromisos de los profesionales participantes del proyecto.

Se llevó a efecto una reunión el día 10 de Octubre con la Asistente Social Sra. Gloria Meza, de la OGH. La finalidad de la reunión fue preparar los contenidos de la reunión del día 14, evaluar los resultados de la entrega de las invitaciones e ir considerando algunos elementos de la metodología que se utilizó para la realización del proyecto.

Estas reuniones evaluativas, que se consideraron dentro del proyecto, permitieron acercar a la profesional de la OGH al proyecto que se realizó, y por otra parte, programar evaluaciones parciales conjunta que otorgaron mayor profesionalismo a la realización de las actividades, al contar con su experiencia profesional.

La profesional Asistente Social, conocedora de manera más profunda de cada una de las individualidades de cada directiva, otorgó una visión general de los liderazgos que hay entre los dirigentes, lo que permitió preparar ciertas técnicas que facilitaron la participación de todos los dirigentes (como por ejemplo, actividades grupales, preguntas significativas, sistemas de cartillas) y un sistema democrático en la fijación de los acuerdos.

El día 14 de Octubre se llevó a cabo la reunión programada, existiendo cierto atraso en la iniciación de esta, debido a actividades de la A. Social de la OGH. La reunión comenzó a las 15:15 horas, con la presencia de 8 de los dirigentes invitados a la reunión (de un total de 11). La ausencia de los dirigentes se debió a razones de trabajo, lo que supuestamente estuvo solucionado al realizar las reuniones en la noche.

La finalidad de la reunión era continuar con la motivación y además realizar una presentación oficial del proyecto. Se encontraba presente la Asistente Social encargada de la Oficina de Gestión Habitacional, las directivas de los Comités Libertad, Brilla Frei II, Las Termitas y el equipo seminarista.

El clima de la reunión resultó propicio, pues si bien entre los dirigentes de los dos sectores presentes no se conocían, todos se mostraron deseosos de participar del proyecto. En general los dirigentes se mostraron interesados (a través de consultas y aportes personales), lo que facilitó que la información se fuese entregando de manera fluida.

Se explicitó la idea de elaborar material audiovisual, entiéndase, diapositivas, dípticos, trípticos y un manual para las organizaciones, que considere las etapas del proceso grupal y los programas al cual postulan. Lo anterior resultó interesante para quienes se encontraban allí presente, pues consideraron de suma importancia el realizar material que pudiese comprenderlo los socios de los comités.

Finalmente, pasada una hora se dio por terminada la reunión confirmando las reuniones quincenales y el horario de realización de estas.

Terminada la reunión se acordó con la Asistente Social la realización de una reunión conjunta con la Asistente Social del SERVIU, Sra. Verónica Suazo. La gestión de la reunión se realizó inmediatamente confirmándose para el día 22 de Octubre (lo que deberá extender el tiempo de la fase de coordinación).

La reunión se realizó en la oficina de OGH, el día 22 de Octubre a las 15:00 horas, y tuvo por finalidad evaluar en conjunto con la Asistente Social del SERVIU, la metodología del proyecto (que es básicamente aprender - haciendo) y además ésta participó con su experiencia y conocimiento en la elaboración del proyecto.

Conclusión evaluativa objetivo específico N° 2

Con respecto a las actividades desarrolladas para este objetivo, es posible evaluar las acciones como positivas, por los resultados arrojados. Primero la motivación se evidenció como alta (manteniéndose lo evaluado en las primeras actividades) tras la asistencia a la reunión, por otro lado quienes estuvieron involucrados en el proyecto se mostraron muy interesados por la idea, y a través de la conversación surgieron elementos interesantes de llevar a efecto, que pueden ser implementados de acuerdo a los recursos con que se cuenta para la realización del proyecto.

Otro aspecto positivo, radicó en el interés presentado por los dirigentes, que resaltaron y coincidieron en la importancia de elaborar material que pudiese ser de utilidad para su propio beneficio y de los demás comités de la comuna.

En general, los dirigentes participantes del proyecto, son miembros activos en sus respectivos comités, que se mostraron necesitados de información y capacitación respecto a las acciones a seguir para lograr éxito en la consecución de las metas y objetivos del comité.

El tiempo en que se realizaron las fases se ajustó medianamente a lo programado, sin embargo esto no dificultó la realización de las reuniones y la asistencia de los dirigentes, aún cuando se previno que no siempre pudo estar presente toda la directiva de cada comité debido a aspectos laborales (Sin embargo, esta es una situación que espera ser superada con la disposición del equipo seminarista y de los propios interesados flexibilización del horario).

Los recursos fueron suficientes, siendo el aspecto humano, el más fuerte, aún cuando el material fungible fue un gran aporte para la realización de las acciones que se realizaron.

De acuerdo a lo anterior, y recapitulando los antecedentes antes expuestos, la ejecución de las acciones programadas para este objetivo se llevó a efecto en su totalidad.

Los dirigentes se configuraron como valiosos, aportando en la entrega de conocimientos y de experiencia de sus realidades grupales, siendo aportes importantes en la elaboración del material informativo. Además que estos se mostraron deseosos de cooperar tanto con sus vivencias, como con ayuda de “mano de obra” en la realización de las acciones.

Por otro lado, se confirmó y ratificó a través de la presentación del proyecto la importancia de una información, clara y expedita para los comités, observándose que este recurso es de suma importancia para estos grupos organizados.

Así también, se ratificó la complejidad del lenguaje que actualmente se utiliza en el material institucional disponible y que en general se limita a explicitar los programas habitacionales, ya sea en la descripción de estos para postular o bien en la asignación de estos, desconociéndose las etapas grupales del proceso de gestión habitacional.

C. Determinar los contenidos socioeducativos a analizar con los dirigentes.

Correspondiente con el objetivo general que orientó el proyecto, la siguiente pauta de avance buscó determinar los contenidos socioeducativos a analizar con los dirigentes.

Las siguientes actividades se realizaron entre el 13 de Octubre y el 20 del mismo mes. El tiempo considerado para la revisión del material bibliográfico fue acorde con el programado, lo que permitió cumplir con las proyecciones de tiempo.

Las acciones a informar corresponden a la revisión por parte del equipo seminarista, del material bibliográfico, que permitió ir limitando y apoyando el trabajo profesional.

Para la revisión del material, se visitó las bibliotecas Universitarias Estatales de la región (U. Católica de Valparaíso, U. Federico Santa María, y U. de Valparaíso) y Privadas (U. de Viña del Mar), así como otras organizaciones relacionadas con el área de la vivienda como el Instituto de la Vivienda (INVI) y el Departamento de Difusión del SERVIU V Región.

En general en los dos organismos INVI y SERVIU, los funcionarios que allí laboran pusieron a disposición del equipo seminarista todos sus recursos para la revisión del material disponible. El material revisado correspondió básicamente a descripción de programas habitacionales, revistas de Vivienda y Participación y experiencias en otras regiones del Programa de Vivienda Progresiva Modalidad privada. El material facilitado fue meramente descriptivo y referente a aspectos técnicos, localización de los proyectos, aspectos técnicos - constructivos, y experiencias de organización. Sin encontrar, material bibliográfico referido a la gestión (orientación) explicitando de manera clara los pasos a seguir para la consecución de las metas para cada etapa del proceso de gestión habitacional.

De manera de optimizar el tiempo y cumplir con los plazos fijados en la programación, el equipo seminarista se dividió los lugares a visitar, para posteriormente realizar una reunión conjunta evaluando los resultados obtenidos. Lo anterior motivó mayormente al equipo seminarista de impulsar el presente proyecto, al tener la oportunidad de incorporar este aspecto novedoso en la asesoría a los comités de vivienda.

Los días 21, 22 y 23 de Octubre se realizaron las reuniones con las directivas de los comités de vivienda. La finalidad de la reunión fue evaluar la revisión del material bibliográfico realizado. En general la información de lo recopilado no fue

novedosa, ya que básicamente era respecto a programas habitacionales, lo que motivó aún más a los dirigentes de ser parte de una iniciativa de elaborar material socioeducativo nuevo que permitiera apoyar y orientar a los comités de vivienda.

Además en la reunión se realizó breve autodiagnóstico de las experiencias personales respecto a la situación de la información en cada comité. Para ello se trabajó en torno a las siguientes preguntas: ¿Utilizaron en el comité material de apoyo que les permitiera cumplir con las tareas de cada etapa del proceso de gestión habitacional?, ¿Qué elementos consideran fueron los más deficientes respecto a las generalidades de los programas? y ¿cuáles fueron las dificultades más frecuentes en la transmisión de la información a la asamblea?

Los resultados arrojados en torno a estas preguntas fueron que "no existe ningún tipo de material educativo que permita orientar a cada comité en la consecución de las etapas del proceso de gestión habitacional, recurriendo principalmente a la asistente social de la OGH para orientación". Se expresó desorientación en todas las etapas; formación, integración, postulación y asignación, debido a la complejidad de las actividades que deben desarrollar. Por otro lado, existe desinformación de las modificaciones a los programas habitacionales y las dificultades más frecuentes en la transmisión de la información, es que hay malas vías de comunicación debido a que los socios no participan de las asambleas quedando desinformados de lo que se entrega en las reuniones, sin existir boletines que puedan expresar de manera escrita la información a entregar.

El clima de la reunión fue distendido, facilitando la obtención de información significativa, apoyado esto, por una participación activa y espontánea de los dirigentes, que fueron exponiendo aspectos relevantes de cada comité. Considerando lo anterior, cabe resaltar que la técnica de las reuniones, a través del análisis grupal, fue especialmente útil, aún cuando los dirigentes esperaban elaborar inmediatamente el material educativo, lo que debió ser explicado como parte de un proceso, que requiere reflexión y análisis de los contenidos.

Al finalizar la sesión se acordó realizar las reuniones programadas y los dirigentes se motivaron a aportar con agua y azúcar para amenizar la realización de las reuniones, lo que fue acogido por el equipo comprometiéndose con otros alimentos.

Conclusión evaluativa objetivo específico N° 3

Las actividades desarrolladas para la consecución del presente objetivo fueron las adecuadas, pues permitió reforzar la idea del proyecto, elaborando material socioeducativo novedoso de apoyo a los comités, y además conocer el material disponible a estas organizaciones, utilizando aquella información que sirva para la realización del proyecto.

Las reuniones por otro lado, fueron validando y afiatando los lazos con los dirigentes, lo que sirvió para conocer las fortalezas y debilidades de cada directiva y dirigente en particular. Lo anterior, por tanto sirvió no solo para la consecución de los objetivos, sino que para reforzar el trabajo grupal de la directiva, a través de las actividades y técnicas realizadas.

Las técnicas fueron las adecuadas, aún cuando los grupos con los cuales se trabajó se encontraban más inclinados a realizar vida social que a trabajar. Tal situación se evidenció en el comité Libertad, en que los dirigentes eran muy afiatados y tendían a conversar y distraerse en otras actividades (comentar situaciones de la población por ejemplo), lo que debió ser manejado a través de técnicas de motivación, fijando ciertas normas internas.

Los recursos fueron suficientes para la realización de las actividades. En el caso de los humanos, estos se mantuvieron como las mayores fortalezas para la realización del proyecto; los materiales y financieros fueron los suficientes para poder desplazarse y comprar material de oficina, el que otorgó seriedad y profesionalismo al trabajo realizado.

El tiempo se encontró acorde a los plazos trazados en la programación, aún cuando el tiempo fue considerado por fase y no por actividad, lo que permitió cierta flexibilidad en la realización de las acciones.

D. Impulsar un espacio de análisis y reflexión sobre el material socioeducativo a realizar.

Las actividades planificadas para la consecución del presente objetivo decían relación con la realización reuniones, las que generaron los elementos necesarios para la elaboración posterior del material.

Se realizaron tres reuniones para la consecución de este objetivo, (los días 28 -29 -30 de Noviembre; 5 - 6 y 7 de Noviembre y los días 19 - 20 y 21 de Diciembre). En estas reuniones se procedió a discutir en primera instancia el material educativo a realizar, se acordó la realización de diapositivas, dípticos, trípticos y un manual que resuma todo el material a tratar.

Las reuniones realizadas en la primera fecha tuvieron por objetivo revisar la etapa de formación de cada uno de los comités. Para ello se solicitó a cada comité (en sus respectivas reuniones) revisar todas las actividades realizadas, determinando como finalización de esta etapa la consecución de la personalidad jurídica y la estabilidad organizativa. Se realizó un listado, que posteriormente sirvió para ir definiendo los contenidos del material. Aquellas actividades que fueron mencionadas, se operacionalizaron al máximo definiendo todo tipo de acciones para realizar dichas actividades, considerando inclusive responsables y direcciones.

En el caso del comité Las Termitas, que es el que se encontró para efectos del diagnóstico en la fase de formación, poseían información más reciente y aportaron variada experiencia respecto a las dificultades que a tenido su comité para poder conformarse como otro comité de vivienda. Como por ejemplo la baja participación de los socios, la dificultad para ir oorganizando grupos de trabajo, etc.

En los casos de los otros dos comités que se encuentran en etapas más avanzadas del proceso, fueron dirigentes muy motivados de trabajar conjuntamente en la elaboración del material. Especialmente se observó una necesidad por reforzar las relaciones interpersonales, a través actividades extras en las reuniones como por ejemplo onces.

Cuando les correspondía describir alguna etapa que no habían vivido como organización se orientaba a que a través de los conocimientos que ellos manejaban describieran las actividades que debieran cumplirse en determinada etapa.

El presente objetivo, culminó con una recopilación de acciones que deben cumplirse en cada fase del proceso de gestión, además se discutió y generó momentos de reflexión sobre determinados temas.

Conclusión evaluativa objetivo específico N 4

De acuerdo a las acciones implementadas y la respuesta de los dirigentes participantes del proyecto es posible evaluar el objetivo como positivo.

Esto respecto a las técnicas utilizadas, en que las reuniones fueron la principal fortaleza para el objetivo, pues permitieron que los dirigentes expresaran sus conocimientos y vivencias respecto a la gestión de sus comités y además sirvió como una capacitación para entregar conocimientos nuevos respecto a aquellas temáticas desconocidas.

El tiempo de las reuniones fue el adecuado, especialmente referido a su duración, pues estas no se extendieron y tuvieron una duración promedio de 50 minutos, que para el total de los dirigentes fue muy positivo, ya que no les resultaban aburridas y les permitían realizar otras actividades.

La relación que se mantuvo con el grupo de beneficiarios propendió a un clima cálido, evidenciado en iniciativas de los dirigentes respecto a actividades que pudiesen amenizar las reuniones (ej: onces).

E. Elaborar material educativo informativo referente a los programas privados participativos de vivienda.

De acuerdo a los contenidos definidos se convino en que los contenidos que debe tener el material educativo, deben relacionar las etapas del proceso de gestión habitacional y los programas privados de vivienda. Deteniéndose en cada etapa del proceso, especificando las actividades a realizar y la manera más óptima de llevarlas a cabo. Además respecto a los programas habitacionales, consignarlos con sus respectivas modificaciones.

Posteriormente se procedió a ir elaborando en conjunto el material educativo. Se comenzó con trípticos, estos se realizaron por fase del proceso de gestión habitacional, considerando las etapas de formación, integración y asignación. La misma información se consideró para la técnica de la diapositiva.

Para ello, se enumeraron las actividades que se requieren cumplir (considerando la operacionalización de las variables) para pasar a otra fase, lo que se realizó a través de un trabajo grupal. Posteriormente el equipo seminarista revisó el material y elaboró algunos borradores de diapositivas referente al tema, que posteriormente fueron revisados en grupo, incorporando elementos que estuvieran ausentes y terminando las diapositivas.

La misma estrategia se utilizó para la realización de cada fase del proceso de gestión habitacional. Así también, para la elaboración del material respecto a los programas privados.

El recurso material y financiero fue uno de los elementos que permitió de manera más directa la consecución del objetivo. Ello debido a que se utilizó material de buena calidad. Terminado el material, el grupo de trabajo, solicitó ir probando inmediatamente el material que se elaboraba, por lo que se fijaron dos reuniones con las asambleas de los comités para mostrar el material educativo. Las reuniones se dividieron por sectores.

En el caso de Glorias Navales, el material se presentó el Sábado 08 a las 15:00 horas en la Escuela del Sector. En el caso de Santa Inés, la reunión se realizó el mismo 08 de Noviembre pero a las 17:00 horas en la sede de la Junta de vecinos. Las razones que adujo la Directiva para mostrar el material, radicó fundamentalmente en que dicho material era fundamental para explicitar a cada comité las actividades que restan por realizar.

Las reuniones realizadas el día 08 de Noviembre, se llevaron a efecto con una alta asistencia de parte de cada comité (cerca del 85% en cada reunión).

Conclusión evaluativa objetivos específicos N 5

Respecto a los objetivos orientadores de esta pauta de avance cabe mencionar que ellos se cumplieron de manera óptima, al lograr las metas trazadas. Vale decir la elaboración del material socioeducativo. Si bien el tiempo se extendió por una semana del plazo inicial, esto no dificultó la realización de las reuniones. En general la estrategia utilizada permitió cumplir con los objetivos propuestos, y que radicaban en definitiva en lograr que fueran los propios dirigentes quienes elaboraran el material socioeducativo a través de su experiencia y los conocimientos bibliográficos que el equipo seminarista manejaba.

Las actividades fueron adecuadas, aún cuando la cantidad de reuniones pudo ampliarse para que la elaboración del material se realizara con una mayor participación de los dirigentes. Aún cuando, el material se elaboró en un computador, esto no permitió que fuera posible la realización neta del material por parte de la Directiva.

Cabe mencionar que los dirigentes se mostraron muy interesados en la realización del material y aún más ellos mismos expresaron "entrettenidos". Esto debido al clima que se generó en las reuniones y la disposición personal de cada uno de los integrantes para con la realización de la reunión.

Las técnicas utilizadas más importantes fueron las gráficas, porque en definitiva fueron las decisivas para la consecución de las metas.

F. Evaluar los resultados y el proceso de implementación del proyecto.

Luego del proceso realizado en el presente proyecto, se procedió a realizar una reunión en conjunto con los tres comités en la semana del 24 al 30 de Noviembre, la que tuvo por finalidad exponer el resultado final del proceso realizado.

La asistencia de los dirigentes fue óptima, alcanzando el 90 %. Se mostró los módulos y se les entregó una copia a cada uno de los dirigentes a llí presentes.

En esta reunión de evaluación además se procedió a evaluar, la participación, la metodología utilizada y se instó a cada dirigente realizara una autoevaluación de respecto a su intervención en el desarrollo de cada una de las reuniones.

2.2. SÍNTESIS EVALUATIVA DEL PROYECTO NI 2.

Habiendo detallado en los registros de intervención las actividades, tiempo y recursos para el logro de los objetivos específicos, es menester realizar un análisis general del proyecto N° 2, cuyo objetivo general se orientó a “Elaborar, implementar y orientar mediante la proposición de un modelo técnico informativo, acerca de los programas participativos/privados de vivienda, correlacionando estos con las etapas del proceso de gestión habitacional de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar”.

La evaluación del presente proyecto se guiará a través de la medición de los siguientes tópicos:

A. Evaluación respecto de la participación de los beneficiarios.

Habiendo considerado la participación en el Marco de Referencia sobre la base de elementos individuales y grupales, es necesario primeramente establecer la importancia de la participación, al permitir esta a cada actor interviniente del proyecto de influir con sus decisiones, ideas y pensamientos en los fines colectivos trazados para el logro del objetivo. En este sentido la participación de los beneficiarios presentó un componente esencial en la generación de lazos o vínculos con las actividades que se estaban desarrollando y que fue el compromiso. Compromiso que se evidenció en la asistencia a las reuniones y en la intervención activa en la realización del material, además de comentarios de los dirigentes de los comités como “Chis’ después de esto vamos a pasar a la posteridad entre los comités”, “ojalá que todos puedan tener este material”.



En relación a la asistencia a las reuniones, el porcentaje fue parejo entre los comités y los dirigentes que se comprometieron desde un comienzo y mantuvieron su interés y motivación por participar del desarrollo de las actividades. Los dirigentes del comité Las Termitas asistieron un promedio de 82%, Brilla Frei II 80% y Libertad un 84%. Lo que se puede evaluar como positivo, pues los casos de inasistencia correspondieron a situaciones justificadas a tiempo y trabajo.

Otro elemento asociado a la participación fue la puntualidad, cabe mencionar que esta fue óptima en las primeras reuniones (dos primeras), existiendo posteriormente cierto atraso, que perjudicó el desarrollo de las acciones, debido al tiempo de salida que agotaba a los dirigentes y hacía menos eficiente la labor.

Otro aspecto interesante de considerar, fue que los dirigentes aportaron ideas novedosas y se encontraron muy motivados de elaborar ellos mismos el material final. Sin embargo debido a la falta de recursos (computador para el acceso de todos los dirigentes y manejo de este), no fue posible, lo que fue compensado con la muestra y exposición del material socioeducativo.

Entre los factores que determinaron una buena participación se encuentra la generación de lazos profesionales entre el equipo seminarista y los dirigentes de los comités de vivienda. En este sentido, debido a características personales, culturales e incluso educacionales, se apreció una relación mucho más fluida y óptima con el comité Libertad (lo que no significa que con los otros dos comités esta relación fuera deficiente), sino que en general sus dirigentes poseían mayor capacitación y experiencia lo que otorgaba mayor capacidad para generar ideas e información.

Realizado una evaluación parcial con los dirigentes de los tres comités, estos consideraron su participación como buena (se basaron en la asistencia), pero además se realizaron preguntas significativas que permitieron demostrar que la participación de cada uno significó mucho más y que fue fundamental para el éxito en la motivación del proyecto.

B. Las técnicas utilizadas.

En este punto cabe señalar que las técnicas pueden evaluarse como aquellas que se utilizaron para la realización y consecución de los objetivos y además como aquellas que se generaron a partir del proyecto.

Las técnicas utilizadas facilitaron por un lado la motivación (invitaciones) y por otro el desarrollo de las actividades reuniones y análisis grupal, a través esta de elementos audiovisuales (papelógrafos) y técnicas de discusión y trabajo grupal. Estas permitieron lograr los objetivos y mantener una alta motivación en la realización del proyecto, generando lazos de compromiso, una retroalimentación en la información que se entregaba y la concreción de los datos necesarios para elaborar posteriormente el material socioeducativo.

Por otro lado se encuentran las técnicas generadas para la realización del módulo, las que resultaron novedosas para los dirigentes, y de enseñanza para la elaboración posterior de otros objetivos de la organización. En este sentido cabe resaltar la elaboración de trípticos, dípticos, diapositivas y un manual que consignó las etapas del proceso grupal y las actividades necesarias para la consecución de cada etapa.

De especial interés resultó el manual, pues permitió orientar a otros comités de la comuna, lo que fue evidenciado por los dirigentes y evaluado como positivo, así también permitió preparar a los dirigentes en aquellas etapas que aún no han sido logradas por la organización.

Finalmente cabe destacar que las técnicas se evaluaron como un recurso importante para el logro del objetivo general, así también estas facilitaron el desarrollo de la elaboración e implementación del material socioeducativo, que fue la gran fortaleza del proyecto implementado.

C. Factores del entorno que sustentaron el proyecto.

a) Aspectos legales : La labor del equipo seminarista se basó por una parte en la ley 19.418 de Juntas de Vecinos y Organizaciones comunitarias territoriales y funcionales, la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y en los Decretos Supremos que rigen los programas participativos de vivienda. Así también debió incluirse las modificaciones incluidas a los programas habitacionales y que comenzaron a regir el presente año. Tales modificaciones no se encontraban incluidas en los descriptores de los programas, lo que posteriormente será de gran utilidad para todos los comités de vivienda.

b) Política Social habitacional : El presente objetivo general, se basó en los principios de la política habitacional de; Libre asociación, donde se incorpora la posibilidad de participar colectivamente a los programas habitacionales; Solidaridad; Participación, abriendo los canales que permitan a los distintos actores: sector privado, financiero, socios de los comités y dirigentes de estos de ser escuchados y participar activamente en la elaboración del material socioeducativo; eficacia y equidad.

c) Aspectos socioculturales : Considerando que la escolaridad de los socios de los comités de vivienda es baja, la asistencia y participación activa en la elaboración del material se evaluó como muy positivo por cuanto se rescata el esfuerzo de asistir a las reuniones, de aportar con ideas y elementos.

d) Recursos institucionales : Respecto a los recursos, estos son elementos que en general no son considerados y evaluados ampliamente en el logro de los objetivos. En el caso del desarrollo de este proyecto, los recursos fueron una importante fortaleza para el desarrollo de este, tanto los humanos, que han sido explicitados en los puntos anteriores, como así también los materiales y financieros, que permitieron elaborar el material socioeducativo necesario, con la tecnología y el material adecuado para el logro más eficiente en el desarrollo del presente objetivo.

D. Evaluación según criterios de Briones, aplicables al proyecto.

De manera de considerar los criterios de Briones se puede decir respecto al:

- a) Logro : De acuerdo a las actividades desarrolladas, el tiempo utilizado y el resultado final, se puede concluir que el objetivo general que sustentaba el presente proyecto fue logrado, lo que se evidenció en las diferentes fases del proyecto y en el producto final, consiguiendo las metas trazadas en conjunto con los beneficiarios.
- b) Eficiencia . Habiendo considerado los recursos utilizados, el producto alcanzado, a partir de los costos y beneficios, puede evaluarse como satisfactorio, al permitir el desarrollo del proyecto y la consecución del producto final.
- c) Calidad : En términos generales de acuerdo a las evaluaciones realizadas tanto por los beneficiarios como por el equipo seminarista, caracterizándose por una alta calidad en contenidos, metodología de trabajo, exposiciones y el producto alcanzado en este aspecto el resultado obtenido (material socioeducativo) destaca por su alta calidad en los contenidos y el material utilizado.
- d) Impacto : Se puede ver reflejado en los conocimientos y habilidades adquiridos, pues el desarrollo del presente proyecto permitió además una capacitación especial a los dirigentes. Por otro lado el impacto es significativo si se considera que el material elaborado será una herramienta de apoyo y orientación para los comités de vivienda, el que será puesto a disposición de los comités en el futuro.

E. Respecto al Tiempo.

Se puede señalar que el tiempo de ejecución estimado para los proyectos, se cumplió cabalmente, salvo el del objetivo específico nº 2, el cual tuvo un desfase de una semana, que no provocó mayores trastornos. (Ver página siguiente).

DIAGRAMA GANTT

PROYECTO N°2

Módulo técnico - informativo

Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	29/08-05/10	06/10-12/10	13/10-19/10	20/10-26/10	27/10-02/11	03/11-09/11	10/11-16/11	17/11-23/11	24/11-30/11
Objetivo Especifico N°1	↑↑	↑↑							
Objetivo Especifico N°2		↑↑	↑↑	↑↑					
Objetivo Especifico N°3			↑↑	↑↑					
Objetivo Especifico N°4					↑↑	↑↑	↑↑	↑↑	
Objetivo Especifico N°5					↑↑	↑↑	↑↑	↑↑	
Objetivo Especifico N°6									↑↑

↑ : Tiempo Programado.
 ↑ : Tiempo Real Ejecutado

3. PROYECTO N° 3.

CREACIÓN DE UNA RED INTERINSTITUCIONAL TÉCNICA, JURÍDICA Y SOCIAL DE APOYO A LOS COMITÉS DE VIVIENDA

3.1. Registro de Intervención.

Introducción.

Actualmente la solución habitacional para los sectores de bajos recursos es una tarea de todos; tanto del estado que tiene por misión facilitar el acceso a la vivienda, así como de los propios beneficiarios que requieren una participación activa en el proceso de gestión habitacional. A estos dos actores se suma, la comunidad toda, que cuenta con herramientas que permiten apoyar en este caso a los grupos organizados.

De esta manera surge el proyecto de coordinación técnico, social y jurídico, en que recogida la información diagnóstica, permitió afirmar que en la modalidad de programas participativos o privados, surgen nuevas variables no consideradas y que corresponden a la gran cantidad de documentación exigida para legitimar la sanidad del terreno, así como la necesidad de crear una vinculación con las empresas que construyen para este tipo de programas.

Las acciones programas implica vincular, legitimar y consolidar a la Oficina de Gestión Habitacional como un ente coordinador entre las diferentes instancias presentes en la postulación y construcción de las viviendas, en el caso de la modalidad privada, Programa de Vivienda Progresiva I Etapa.

El objetivo general de este proyecto contemplaba: Crear una red de carácter técnico jurídico y social que permita una coordinación interinstitucional de apoyo para la orientación y agilización en la obtención de documentos, así como en una mejor articulación de recursos de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar.

De acuerdo a la experiencia adquirida en el desarrollo de las diferentes etapas metodológicas, se puede establecer de vital importancia para un resultado eficaz de las acciones y un mejor aprovechamiento de los recursos una intervención coordinada entre los diferentes organismos presentes en una problemática.

Establecido lo anterior, es que resulta fundamental el abrir y crear una red de carácter técnico, jurídico y social; las tres áreas que se encuentran presentes en la gestión de los comités de vivienda. La coordinación de los organismos que se encuentren presentes permitirán otorgar apoyo para la orientación del comité y además hacer más eficientes los recursos con los que cuentan.

A. Con relación al objetivo específico propiciar la incorporación de instituciones de orden jurídico, social y constructivo al proyecto de coordinación interinstitucional, se desarrollaron una serie de actividades programadas, entre las cuales destacan: reuniones con instituciones de orden jurídico, social y constructivo.

Estas reuniones tuvieron por finalidad la motivación para la incorporación del proyecto y la presentación de los ejes fundamentales que contendrá la coordinación que se pretende. Todo en un plazo dentro del 29 de Septiembre y el 12 de Octubre de 1997.

Las reuniones realizadas se establecieron con la Corporación de Asistencia Judicial, Oficina de Estadística, Oficina de Dirección de Obras Municipales, el Servicio de la Vivienda y Urbanismo, empresas constructoras de Francisco Marchant y Hugo Urtubia.

No se realizaron todas las reuniones programadas, ya que en el caso del Conservador de Bienes Raíces, no fue posible concertar una reunión debido a otros compromisos, igual situación ocurrió con la Notaría Jordán. Las reuniones que se llevaron a cabo, se realizaron en las oficinas de los organismos participantes y contaron con la presencia en algunas ocasiones de la Asistente Social encargada de la Oficina de Gestión Habitacional, Sra. Gloria Meza.

Respecto a la recepción del proyecto, pudo establecerse que cada una de las instituciones se mostró interesada de canalizar sus recursos coordinadamente a través de la Oficina de Gestión Habitacional, de manera de lograr un camino más expedito para la obtención de documentos y apoyar la gestión de los comités de vivienda.

En cada una de las reuniones se recogió diferente información atinente a cada institución. En el caso de la Corporación de Asistencia Judicial, se entregaron datos respecto a los sectores, horario de atención y los procedimientos institucionales para la obtención de los beneficios que prestan. Se consolidó el otorgar Privilegios de Pobreza como un derecho de las personas en situación de pobreza, instrumento que permite la obtención gratuita de documentos necesarios de carácter civil y comercial.

Los acuerdos tomados en cada una de las instituciones en que se realizó la entrevista dicen relación con la necesidad de mantenerse en contacto y coordinados para la obtención de los diferentes beneficios, además de protocolizar la relación a través de cartas dirigidas a los superiores respectivos de cada organismo. Por otro lado, se mencionaron ciertos aspectos estructurales de cada institución, que deben considerarse, como el caso del Servicio de Vivienda y Urbanismo que cuenta con un programa de trabajo previamente establecido que no puede alterarse. Sin embargo, en cada institución en que se realizaron las reuniones mostraron interés por cooperar del proyecto y mostraron su disposición para participar activamente en la consecución de las metas propuestas.

Así mismo, se realizó la Entrega de cartas a cada institución. Esta actividad tuvo por motivo protocolizar y otorgar respaldo institucional a cada organización sobre las acciones que se pretenden realizar en conjunto.

Fue una actividad que fue acordada con cada institución. Las cartas se encontraban dirigidas a los superiores de cada organismo y firmadas por la Oficina de Gestión Habitacional. Por otro lado las cartas además de invitar a participar del proyecto deja establecido lo que se requiere, especificando número y beneficio que se requiere. Esta situación fue resaltada sobre todo en el caso de la Corporación de Asistencia Judicial, donde se tomó como acuerdo enviar una carta cada vez que se requiriera algún beneficio.

Se realizaron también, Reuniones con los comités participantes del proyecto. En esta actividad se procedió a reunirse con los comités participantes del proyecto para realizar un catastro de las principales necesidades que presentan respecto a los beneficios que entregan los organismos participantes del proyecto.

Se estableció que lo que más requieren los comités es en general las demandas habituales que reciben dichas entidades.

El motivo de la reunión además fue ir estableciendo los socios que requerirán dichas acciones de manera más inmediata.

Conclusión evaluativa del objetivo específico N°1

De acuerdo a lo anterior, y recapitulando los antecedentes antes expuestos, la ejecución de las acciones programadas en términos de la unidad de objetivo se cumplió medianamente, debido a que no fueron realizadas todas las reuniones programadas. Sin embargo, las reuniones realizadas resultaron positivas por la recepción de los organismos a la participación en el proyecto.

Además, las reuniones han aportado elementos importantes para cada uno de los beneficiarios del proyecto, en primera instancia a los postulantes de los comités de vivienda, a la oficina de Gestión Habitacional y a los propios alumnos seminaristas que han recabado información en los diferentes ámbitos profesionales presentes de incalculable valor, lo que ha significado capacitarse.

Por otro lado, las actividades desarrolladas han legitimado a los alumnos y a la institución frente a los diferentes organismos presentes en esta gestión de coordinación facilitando la obtención de acuerdos positivos en favor de los comités de vivienda.

El tiempo en que se realizó este primer objetivo no se encuentra dentro de los tiempos programados, por cuanto existen ciertos organismos que aún no han podido ser contactados por razones ajenas al equipo seminarista.

Respecto a los resultados obtenidos en los contactos realizados la participación de los organismos citados y la motivación demostrada, ha confirmado la falta de una red interinstitucional, que permita asesor a los comités de manera integral y que confirma la complejidad en la ejecución de los programas participativos.

Los recursos puesto a disposición de los alumnos en esta primera fase han sido los necesarios para la realización del objetivo, siendo los recursos humanos los que han asumido un protagonismo especial en la consecución de esta primera etapa del proyecto.

Por último, se ratifica que la solución habitacional de los sectores de menores recursos, no es una preocupación solo de algunos agentes institucionales, sino que se encuentra involucrada la comunidad toda, que posee las herramientas para lograr una gestión más eficiente y eficaz en la asesoría a los comités de vivienda.

B. Respecto al objetivo específico n° 2, que se definió como Determinar las acciones específicas de cada Institución con los profesionales representantes de éstas incorporadas a este proyecto, se llevaron a cabo reuniones con las instituciones vinculadas al tema de la problemática habitacional, especialmente referidas al orden técnico (específico a las empresas constructoras de vivienda social y al carácter técnico general), social y jurídico (propios de la acreditación de sanidad del terreno).

Básicamente estas reuniones tuvieron como fin último el establecer claramente cuáles son los servicios propios de cada institución respecto a la documentación exigida y el tipo de ayuda que podrían brindar. Informando luego, a los dirigentes de los comités de vivienda para que éstos comiencen a agilizar las acciones de obtención de documentos e información.

Las actividades desarrolladas respondieron al objetivo específico enunciado anteriormente, que fue programado en una duración de tres semanas que fueron desde el 13 de Octubre al 2 de Noviembre de 1997.

Cabe hacer notar que con este objetivo se determinaron las acciones de cada institución y empresa que tienen una incidencia en el proceso habitacional de los comités de vivienda. La reflexión que le cabe al equipo seminarista es que una vez obtenida la información pertinente de cada institución sobre los beneficios que prestan, podrá llevarse a cabo la fase de ejecución de este proyecto.

Por lo tanto, para el logro de este objetivo, se programaron una serie de reuniones con los profesionales responsables de cada institución y así obtener la información requerida. Principalmente se contactaron las Asistentes Sociales de cada una de aquéllas (Serviu, Corporación de Asistencia Judicial de Viña del Mar y Oficinas de Gestión Habitacional de las comunas de Viña del Mar y de Villa Alemana) entendido sobre la base, que la experiencia práctica de esta estrategia, haya hecho que la llegada a estas instituciones fuera mucho más expedita.

La primera reunión efectuada fue el 13 de Octubre de 1997 con la Asistente Social del Serviu 5ª Región, Sra. Verónica Suazo, quien es responsable de las postulaciones de los comités de vivienda en el sector Viña del Mar hacia el interior. Esta profesional dio a conocer toda la documentación exigida por Serviu para habilitar a los comités de vivienda en los llamados a postulaciones que Serviu hace anualmente.

Esta información permitió obtener toda la panorámica de instituciones y los documentos que emite cada uno de ellas en las áreas técnico - social y jurídico, quedando pendiente el área constructiva. Esta información hizo más diligente la consecución del objetivo de la fase, ya que permitió acceder a cada institución con la claridad de saber su competencia particular respecto a la acción específica que puede brindar cada una de ellas.⁶³

De igual modo, esta anterior profesional demostró su interés en este proyecto, comprometiéndose en entregar toda la información de los comités postulantes al momento de ocurrir esta fase.

Así mismo, el obtener la información sobre la documentación exigida permitió evaluar el estado de los comités postulantes, dando a conocer las directrices de acción para obtener los documentos faltantes y necesarios en las instituciones responsables, agilizando, con ello, la situación de los comités en el proceso de gestión habitacional.

Respecto de las demás instituciones se pudieron establecer las primeras coordinaciones según las acciones propias de cada una de ellas. La entrevista efectuada con la Asistente Social de la Corporación de Asistencia Judicial de Viña del Mar, Sra. Katty Salas permitió crear una línea directa entre su institución y la Oficina de Gestión Habitacional de la Municipalidad de Viña del Mar,

⁶³ Para acceder a esta información ver anexo N° 16, donde se detallan los documentos exigidos y la institución responsable que emite cada uno de ellos.

Lo anterior permitiendo canalizar los Privilegios de Pobreza directamente con la Directora de la Corporación. Sra. Velaría Cancino y así agilizar completamente el trámite respectivo. De igual modo, se convino la derivación mutua de personas que requieran de información jurídico - civil o habitacional a las Instituciones competentes, dándole con esto, una integridad a la atención de las personas.

Respecto a la actividad programada en la Oficina de Gestión Habitacional, la Asistente Social, Sra. Gloria Meza definió su acción respecto a la orientación de los antecedentes grupales de los comités (que acreditan el comienzo del comité y su postulación) y la orientación respecto a los antecedentes técnicos (que acreditan la urbanización de los sitios propios de cada comité). Esta última en estrecha relación con la Dirección de Obras Municipales, con quien se establecieron los contactos necesarios a través de la Asistente Social Gloria Meza, quien se configura como el nexo entre la Oficina de Gestión Habitacional y la Dirección de Obras Municipales para la obtención rauda de los certificados de urbanización y el control del cumplimiento de las Ordenanzas Municipales de construcción para los comités de vivienda postulantes y asignados, respectivamente.

Dentro de este objetivo debe consignarse el contacto y entrevista establecida con la Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional de Villa Alemana, Sra. Ana Rosa López, quien contó su experiencia en el trabajo con comités de vivienda, llegando a similares conclusiones respecto a las trabas de documentación jurídica y constructivas.

Respecto a ésto último, se logró obtener dos empresas de construcción de viviendas sociales, las cuales son Pacoll Compañía Limitada de Valparaíso y la de Luis Quintana Terrizano de Villa Alemana, ambos con experiencia de edificación en esta comuna.

Finalmente, toda la información obtenida en esta fase fue dada a conocer a los dirigentes de cada comité en las reuniones de asesoría llevados a cabo en relación a los otros proyectos y en visitas domiciliarias efectuadas para este particular objetivo.

Conclusión evaluativa del objetivo específico N°2

La situación del objetivo de la fase de Coordinación descrita en los párrafos precedentes refleja el resultado satisfactorio respecto a los contactos y entrevistas en reuniones correspondientes a la determinación de las acciones específicas de cada institución respecto al apoyo y colaboración en la obtención de antecedentes técnico - sociales, jurídicos y constructivos de los comités de vivienda en Viña del Mar.

Las reuniones aportaron una visión concreta acerca de la complejidad que encierra la documentación y acreditación, principalmente jurídica, sobre los antecedentes que cada comité necesita para postular y ser asignado con un subsidio habitacional.

De gran importancia resultó ser la reunión establecida con Serviu, ya que clarificó cuál institución y cuál documento emite cada una de ellas, lo que permitió obtener la determinación específica de acciones de cada una de ellas. (Establecidas en el anexo n° 16).

Del mismo modo el establecimiento formal de relaciones recíprocas entre la Corporación de Asistencia Judicial y la Oficina de Gestión Habitacional, consolida el contacto de motivación efectuado en la fase anterior. Igual situación ocurre con Serviu y la Oficina de Gestión Habitacional de Villa Alemana, quienes no sólo están dispuestos a consolidar una RED de carácter técnico - social, sino también ser una instancia para compartir experiencias comunes acerca de la gestión de los comités de vivienda en la problemática habitacional, mejorando y haciendo más eficiente la orientación y trabajo de cada una de las instituciones.

Cabe mencionar el apoyo y prestancia de los profesionales Asistentes Sociales, quienes percibieron el tema en forma compleja y, por tanto, requeriente de una atención integral, sistematizada y coordinada, consolidando un deseo inherente de los Asistentes Sociales.

El tiempo en que se realizó este segundo objetivo estuvo dentro de los plazos establecidos (tres semanas), por lo que se entiende como una buena decisión otorgar ese lapso, ya que esta fase es una parte sensible del proyecto, pues determina cada acción específica de las instituciones, dejando un camino expedito a la fase siguiente. Del mismo modo, puede decirse que las técnicas han sido bien escogidas, ya que las entrevistas semi - estructuradas a los profesionales del área y el aprovechamiento de las reuniones de los otros proyectos más las visitas domiciliarias a los dirigentes de los comités con objetivos claros permiten una gran cantidad y calidad de información en quienes la emiten y para quienes se les dirige, optimizando el tiempo ocupado para ello.

Los recursos han sido bien utilizados, permitiendo la eficiencia de éstos, ya que el logro ha sido bastante amplio, destacándose el recurso humano como esencial en la consecución del objetivo específico número dos.

En definitiva, es claro que se ha logrado el objetivo propio de la fase de Coordinación, lo que permite augurar con buenos designios la consecución del Objetivo General de este proyecto, ya que ha sido consolidada la RED inicial esperada, que vincula aquellas instituciones donde existen Asistentes Sociales y, que, por tanto, se esperaba su colaboración en forma activa.

No obstante, el equipo seminarista ha reflexionado acerca de aquellas instituciones como las Notarías y el Conservador de Bienes Raíces, donde el contacto ha sido difícil por la estructura rígida en la atención que prestan aquéllas.

La situación descrita será revertida aprovechando la relación consolidada con la Corporación de Asistencia Judicial, que será de vital importancia para el logro de ampliación de la RED a estas instituciones de carácter jurídico y así lograr plenamente el Objetivo General de este proyecto.

C. Una vez completado el objetivo anterior, donde se dejó claramente descrita las acciones y beneficios de cada profesional en la institución correspondiente, se pudo materializar la RED de manera activa en favor de los comités de vivienda, y así entrar de manera plena al tercer objetivo específico, que se definió como: *Obtener de cada una de las Instituciones participantes los beneficios determinados que prestan a los integrantes de los comités de vivienda. Todo en un plazo que va desde el 3 al 24 de Noviembre de 1997.*

El sentido operativo en que se encuadra este objetivo está complementado por la motivación efectuada de manera preliminar y la consolidación de la Red con el objetivo de coordinación anterior. Sin embargo, existen dos instituciones a las cuales no se ha podido abordar por la estricta rigidez que caracteriza su accionar; estas son las Notarías y el Conservador de Bienes Raíces, ambos ejes claves en los antecedentes jurídicos que acreditan la propiedad del terreno, hecho indispensable para las postulaciones en modalidad de ejecución privada donde se compite con el sitio propio del postulante, hecho que debe avalar legalmente. Bajo esta situación, el equipo seminarista se propuso como esencial el obtener un beneficio de parte de las instituciones anteriores, ya que la traba principal que presentaban era el alto costo de los documentos que emiten.⁶⁴

⁶⁴ Como ejemplo, la tramitación de una posesión efectiva se avalúa sobre los ochenta mil pesos y la obtención del Título de Dominio entre los ocho y doce mil pesos.

Si bien es cierto que gracias a la obtención de privilegios de pobreza el trámite resulta gratuito, la demora que significa la obtención de estos documentos (cerca de cuatro meses) hace peligrar la situación de aquellos socios de comités beneficiados con un subsidio habitacional y que deben materializar de manera rápida la acreditación de sanidad del terreno.

De esta manera, se buscó una forma de solucionar con rapidez algunos trámites notariales, y de iniciativa propia de los comités, se logró un descuento en lo que respecta a la Escritura de Título de Dominio, en la cual se pidió una rebaja del cincuenta por ciento por hacer este trámite a todos los socios del comité Las Termitas, quienes solicitaron este beneficio, lo que fue aceptado por la Notaría Jordán.

Una vez obtenida esta alternativa se desarrolló la actividad de canalizar los privilegios de pobreza más urgentes para aquellos documentos en los cuales se necesitaba el traslado de los documentos originales de Escritura desde el Conservador de Bienes Raíces de Valparaíso hacia el de Viña del Mar⁶⁵. De esta manera se tramitaron 26 Privilegios de Pobreza, los cuales se recibieron en la Corporación de Asistencia Judicial el 21 de Noviembre de 1997. Además el comité Libertad, por iniciativa propia, tramitó otros diez, los cuales estarían listos el 9 de Diciembre del año en curso.

De esta manera esta actividad quedó plenamente efectuada, ya que se activó la RED de manera óptima con la Corporación de Asistencia Judicial, sumándose además la Notaría Jordán.

Más importante aún es consignar la responsabilidad asumida por los comités Las Termitas y Libertad, quienes por iniciativa propia fueron capaces de tramitar y lograr obtener para sí la documentación necesaria y faltante, complementando con ello el trabajo del equipo seminarista y de la Oficina de Gestión Habitacional.

⁶⁵ Esta situación se produjo cuando Viña del Mar dejó de tener Conservador de Bienes Raíces, trasladándose todas las Escrituras hacia Valparaíso. En este momento Viña del Mar ha vuelto tener Conservador, pero el traslado de las Escrituras desde Valparaíso tiene un costo de doce mil pesos.

De igual modo, la actividad de agilizar encuestas CAS II con la Oficina de Estadísticas de la Municipalidad de Viña del Mar, se desarrolló sin problemas durante la primera semana de Noviembre, con el fin de incorporar a todas aquellas personas que decidieran unirse al comité que estaba en formación como era el caso del comité Las Termitas de Glorias Navales. Con esto el proceso de formación quedó completo, ya que se estratificó socialmente a las personas que pasan a formar parte de este comité y que necesitan buscar de manera colectiva una solución habitacional.

Esta situación deja ver de manera clara la intención de la RED en un sentido amplio, ya que la coordinación se hace tanto a un nivel interinstitucional, como interno de las Oficinas de la Municipalidad con responsabilidad en el proceso habitacional, optimizando al máximo los recursos y tiempo comprometidos.

En este objetivo se desarrolló también la actividad de realización de un catastro de Empresas Constructoras, con el fin de actualizar las empresas que edifican viviendas sociales y así obtener un listado de éstas para la elección que el comité asignado con subsidio (comité Libertad) eligiera una de ellas para la construcción de la 1ª Etapa de la Vivienda Progresiva Modalidad Privada con la que habían sido beneficiados.

Parte del trabajo ya estaba adelantado desde el primer objetivo de Motivación, donde se obtuvo el contacto con las empresas de Sergio Marchant y Hugo Urtubia, además en la segunda fase se conocieron dos empresas más, como lo son Pacoll Compañía Limitada y la empresa de Luis Quintana Terrizano. Todas con una trayectoria reconocida en el área de las viviendas sociales.

Este catastro se presentó a la Oficina de Gestión Habitacional, desde donde se autorizó su presentación a los comités. Esta se hizo al comité Libertad, quienes desarrollaron una serie de contactos con Hugo Urtubia, presentándose éste último en tres reuniones dando a conocer su proyecto novedoso de construcción con paneles prefabricados. Finalmente el 20 de Noviembre de 1997 fue otorgada por la Directiva y socios del comité la responsabilidad a Hugo Urtubia para construir sus viviendas, dejando plenamente logrado esta actividad, ya que no sólo se elaboró un catastro legítimo de empresas constructoras, sino que el comité Libertad fue capaz de elegir uno de ellos de manera responsable e informada.

3.2. SINTESIS EVALUATIVA DEL PROYECTO N° 3

Red Transinstitucional técnico, jurídica y social de apoyo a los comités de vivienda.

A. *La participación de los beneficiarios y los recursos involucrados.*

El Objetivo General de este proyecto contemplaba el Crear una red de carácter técnico, jurídica y social que permita una coordinación interinstitucional de apoyo para la orientación y agilización en la obtención de documentos, así como en una mejor articulación de recursos de los comités de vivienda.

Este proyecto pretendió dar una integralidad al tema de la gestión, ya que en el análisis de los antecedentes arrojados en la etapa diagnóstica, se pudo hacer presente un tópico latente como obstaculizador externo que aparece configurando la inadecuada gestión de los comités de vivienda y que se suma a los de carácter interno.

El hecho de que exista una situación tan compleja como lo es la acreditación jurídica de propiedad del terreno, donde se ven involucradas la desinformación de dónde concurrir para obtener los legajos necesarios para esos objetivos, más el alto costo que estos documentos representan para las familias de escasos recursos que postulan de manera colectiva, hacen crear una estrategia que supere este obstáculo.

De esta manera se idea la creación de una Red de apoyo, que involucre a diferentes instituciones que tengan influencia en la superación de la problemática habitacional y, específicamente, en el mejoramiento de la gestión propia de cada comité. Por lo tanto, esta Red debía contar con un vértice jurídico (que acredite legalidad en la tenencia del terreno), técnico (relativo a la construcción y a su léxico) y social (que de la mayor información de postulaciones y antecedentes, configurándose como nexo articulador de los otros dos).

Al configurarse esta Red se pudo obtener una acción coordinada de todos los actores involucrados (comités de vivienda, instituciones de carácter privado, municipal y gubernamental y empresas), respondiendo así a la política contemporánea de espacio concertado, donde se une Estado, privados y sociedad civil organizada de manera mancomunada en la superación de los problemas o satisfacción de las necesidades.

Esta Red permitió que los esfuerzos de cada uno de los actores no aparecieran aislados, permitiendo un uso óptimo de recursos y de tiempo. Por tanto, esta Red, se refiere en definitiva a la existencia de un sistema interaccional compuesta por actores internos y externos en un espacio y tiempo determinados, donde la colaboración se transforma en un elemento clave para los comités de vivienda en su proceso habitacional, ya que les permite tener una opción cierta para la obtención de su casa, valorizando el esfuerzo invertido a través del tiempo de postulación.

Con esto el mejoramiento de la gestión de los comités de vivienda, no sólo se entiende en la potenciación interna de ellos, sino que además, en la creación de alternativas a nivel externo que reduzcan este tipo de obstáculos, haciendo más eficientes los recursos de cada comité, agilizando su proceso de manera evidente. Es lo que la política habitacional definió como Integralidad de las acciones.

Sobre la base de los antecedentes descritos en párrafos anteriores, puede establecerse como un objetivo plenamente logrado, ya que el propósito de éste fue alcanzado de manera satisfactoria. La Red se constituyó efectivamente en un espacio de agilización y obtención de documentos, como así mismo en una instancia que articula de manera eficiente los recursos involucrados de los comités, permitiendo un apoyo real en la orientación necesaria de cada uno de ellos. Junto a esto se puede visualizar a esta Red como un espacio de encuentro, conocimiento e interacción interinstitucional, tanto de carácter público (tanto de responsabilidad local o regional), como de carácter privado y las organizaciones beneficiarias de la acción de esta Red.

En cuanto a los Recursos del Proyecto se puede establecer que su uso estuvo dentro de los márgenes establecidos, colaborando a la eficiencia en términos de costo - beneficio, ya que el logro alcanzado al crear la Red permitió obtener, a su vez, el Objetivo general del Programa. Se debe considerar que la persistencia e impacto de este proyecto aumentan los beneficios obtenidos, pues no sólo fueron ocupados éstos en el tiempo de implementación de la Red para los beneficiarios directos (Comités Libertad, Las Termitas y Brilla Frei II), sino que se consolida en el tiempo para la coordinación de los beneficios en favor de todos los comités de vivienda de la Comuna de Viña del Mar, dependientes de la Oficina de Gestión Habitacional del municipio de esta ciudad.

- Respecto a los Recursos Humanos del Proyecto. Estos fueron definidos como los Integrantes de los comités, la Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional y el Equipo Seminarista.

En cuanto a los primeros, se puede establecer que la participación de éstos se presentaba como pasiva, esto por la misma naturaleza del proyecto, donde la creación y consolidación de los contactos era de responsabilidad del equipo seminarista, presentándose los integrantes de los comités como receptores de la información de los avances alcanzados en la Red. Sin embargo, dos de los comités (Libertad y Las Termitas) adoptaron una posición activa al ser ellos quienes lograron obtener beneficios de manera particular y por iniciativa propia, tanto en la Corporación de Asistencia Judicial, los primeros, como en la Notaría Jordán, los segundos. Esto permitió compensar el retraso que se había presentado para el equipo seminarista en la integración de las Instituciones de carácter jurídico nombradas. Esto permite reflexionar que el recurso que representan los integrantes de los comités es más importancia que el ser un espacio receptor de información, sino que al permitírsele la responsabilidad crean un uso eficiente de los demás recursos.

En cuanto al Recurso que representa la Asistente Social de la Oficina de Gestión Habitacional, Sra. Gloria Meza, se transformó en un eje de suma importancia para el desarrollo de este proyecto, ya que permitió el acercamiento inicial a las diversas Instituciones participantes del proyecto, lo fue consolidando la creación de vínculos interinstitucionales, haciendo la coordinación y coherencia de las acciones desarrolladas.

Además, para el equipo seminarista significó un gran recurso tenerla, ya que permitió la revisión constante de los objetivos, proceso y resultados del proyecto, creando la necesaria retroalimentación que se requiere en estos casos.

Referente al equipo seminarista se puede señalar que ejecutaron el proyecto conforme a lo programado y en forma motivada, reflexionando en cada momento de los objetivos y fases de aquél. Se introdujeron las modificaciones necesarias para ser más viable el proyecto, dejando muy conforme la proyección de éste en el tiempo. El proyecto se desarrolló en forma eficiente, en el tiempo definido y utilizando todos los recursos a su disposición.

- Respecto a los Recursos Materiales. Este ítem estuvo conformado por los recursos financieros, tecnológicos y fungibles.

En cuanto a los Recursos de Materiales Fungibles, se debe que señalar el diseño de todo el material socioeducativo fue hecho por el equipo seminarista, ocupando todo el material de oficina y librería necesario (papelería, diapositivas, etc.). La cantidad estimada fue suficiente, ya que el equipo seminarista lo adquiría de acuerdo a la necesidad presentada, permitiendo cubrir las necesidades de trabajo.

En los Recursos Tecnológicos se encuentran el uso de computadores y máquina de diapositivas. Los primeros de uso propio del equipo seminarista, lo cual permitió la suficiente independencia del trabajo respecto de la Institución patrocinante. Además, su uso facilitó las tareas de diseño y registro de la información pertinente. Referente al uso de la máquina de diapositivas, se puede decir que ésta fue facilitada por la Oficina de Gestión Habitacional, lo que facilitó el uso de técnicas socioeducativas o de información, tanto de este proyecto, como por el de los demás. El uso de éste motivó de manera considerable a los socios de los comités de vivienda.

Respecto a los Recursos Financieros, se debe decir que se manejaron según los cánones propios del Programa para los tres proyectos y que alcanzaba al millón de pesos. Todo el gasto de compras de material fungible estuvo enmarcado en este ítem, lo que alcanzó plenamente para este proyecto.

Respecto a los Recursos Institucionales. En este punto se consignan los recursos que representan la Oficina de Gestión Habitacional y la Universidad de Valparaíso. Ambos señalan el uso de material de apoyo para la creación de material socioeducativo y de información. Este se ocupó de manera eficiente, utilizándose todos los recursos disponibles en cuanto al material pertinente.

B. Factores del entorno que sustentaron el Proyecto.

a) *Recursos Económicos* : La Oficina de Gestión Habitacional posee una política de captar recursos a través de proyectos concursables en el ámbito municipal. Esto permitió que existieran los recursos disponibles, especialmente financieros, para solventar los gastos de este proyecto. Sin embargo, también debe dejarse claramente que los recursos humanos y materiales fueron claves en el transcurso del proyecto.

b) *Principios de las acciones* : En la actualidad se reconoce la necesidad de la integralidad de las acciones, o sea, brindar una atención específica de cada institución, pero sin perder de vista la visión de que los problemas se configuran en relaciones globales e interdependientes. Por lo tanto, deben coordinarse todas las acciones en favor de principios como integralidad y eficiencia de las acciones, para otorgar un real valor a la atención brindada.

c) *Políticas Sociales de Apoyo* : El período contemporáneo identifica a diversos actores en la superación de la problemática habitacional: El Estado, el Sector Privado y la Sociedad Civil Organizada, configurando un entramado de relaciones recíprocas con responsabilidades específicas. La Red de apoyo se sustenta en la coordinación de estas acciones de cada uno de los actores involucrados en el proceso, pero a un nivel comunal.

d) *Tecnología adecuada* : Actualmente este factor, asume gran relevancia en el momento de servir como elemento de apoyo para los contactos y consolidación de la Red. Los recursos tecnológicos de la Oficina de Gestión Habitacional que posee es, sin lugar a dudas, una fortaleza institucional. El uso de computadores, máquinas diapositivas, televisor, servicios telefónicos, etc. contribuyen a sustentar el proyecto en el presente y a futuro.

e) Aspectos Socioculturales : Este aspecto se refiere a la satisfacción de la necesidad sentida de los integrantes de los comités referente al costo que le implica la obtención de los documentos y la información acerca de la idoneidad de las empresas constructoras. Al obtener una Red que facilita el logro de estos dos aspectos, pasa a ser ésta reconocida a nivel sociocultural como una estrategia de apoyo para la consecución del objetivo de obtener una vivienda propia. El equipo seminarista cree que es por esta causa que los dirigentes e integrantes de los comités de vivienda tuvieron por iniciativa propia el acceder a instituciones como la Corporación de Asistencia Judicial y la Notaría Jordán, ya que comprendieron la importancia de obtener un beneficio en favor propio.

C. Respecto al uso de las Técnicas.

Dada la naturaleza particular de este proyecto, se privilegiaron todas aquellas técnicas que permitieran tener contactos de información mutua entre el equipo seminarista y las Instituciones referentes al tema del presente proyecto. De esta manera las entrevistas semi - estructuradas pasaron a ser la principal técnica para el logro de reuniones pertinentes de motivación, coordinación y el uso de beneficios. Su uso fue atinado ya que permitió mucha información respecto a las actividades específicas de cada Institución. Así mismo, se logró no sólo el contacto, sino que la consolidación de la Red en forma permanente.

La técnica de la Visita Domiciliaria se usó básicamente para otorgar información dirigida a los dirigentes sobre los avances del proyecto, su uso se hizo en forma precisa en el tiempo estimado necesario.

La técnica del análisis grupal consistió en reuniones del equipo seminarista para reflexionar y crear líneas de acción para corregir aspectos, si ésto fuera necesario. Su uso permite evaluar críticamente el proceso y resultado de las acciones llevadas a cabo. La utilización de esta técnica se llevó a cabo de manera eficiente y atinada en el tiempo necesario. Igual situación ocurre con la Observación, ya



que con esto permite tener una panorámica que complementó el uso del análisis, ya que se perciben hechos en terreno que ayudan a corregir o corroborar las acciones propias del proyecto.

Finalmente, se puede señalar que el uso de técnicas gráficas y de estímulo y guía, tuvieron como objetivo el apoyar a las instituciones y comités en el objetivo de propiciar la incorporación de éstos al proyecto. Estas técnicas se ocuparon específicamente para motivar en el inicio del proceso, dando excelentes resultados, ya que se aprovecharon las entrevistas semi - estructuradas que se llevaron a cabo. Su uso facilitó la incorporación de Instituciones en lo que fue el comienzo de la Red.

D. Evaluación según los criterios de Briones aplicables al proyecto.

Se considera necesario señalar que la utilización de estos criterios en este proyecto, se hace oportuna para evaluar el impacto que el presente proyecto tuvo. En atención a este argumento, también es necesario ponderar la utilidad y eficiencia que tiene para los beneficiarios directos y potenciales (o indirectos).

Logro : Los objetivos del proyecto se cumplieron a cabalidad, especialmente los referidos a los aspectos de determinación de las acciones específicas de cada institución y la obtención de los beneficios que éstas otorgan. Sin embargo es necesario señalar que al tratar de propiciar las instituciones en el tiempo establecido para ello, se tuvieron una serie de inconvenientes con las Notarías y el Conservador de Bienes Raíces, los cuales fueron subsanados tiempo después.

Pese a lo anterior, se debe determinar que se superó este obstáculo con la propia iniciativa de los comités beneficiarios del proyecto, lo que establece un excelente precedente en favor de los comités que se involucrarán en fechas próximas.

a) *Eficiencia* : Establecida como una relación costo - beneficio, se puede señalar que este criterio ha sido plenamente logrado, ya que se obtuvo no sólo beneficios esperados, sino que se amplió de manera considerable al contar con una Red que sólo signifique un beneficio operacional o instrumental, sino que suma un espacio de encuentro entre las instituciones involucradas, haciendo que la coordinación sea óptima, como también el conocimiento de cada una de ellas, aumento los recursos y beneficios contemplados en una primera parte.

b) *Impacto* : Sin lugar a dudas, que el carácter vinculativo e interactivo que asumió la Red, adquiere un gran impacto tanto en el ámbito de instituciones públicas y privadas, como a nivel de comités de vivienda, ya que la comprensión de la importancia de una Red y su utilización por parte de instituciones y comités representa un potencial para generar una adecuada gestión de los comités de vivienda.

c) *Persistencia* : Particularmente, el equipo seminarista ha otorgado a este criterio un peso relativo mayor por las características propias de este proyecto. El hecho que se establezca una Red social, jurídica y técnica en favor de algunos comités de vivienda, debía ampliarse a todos los comités de vivienda de la comuna para que obtuvieran los beneficios a través del tiempo que involucra el proceso habitacional de cada uno de ellos. La buena acogida que se visualizó de cada institución permite establecer este proyecto como perdurable en el tiempo. No obstante, debe señalarse que los puntos débiles lo señalan las dificultades que han presentado la incorporación estable de una Notaría y del Conservador de Bienes Raíces, lo que debe seguir trabajándose en un tiempo futuro.

E. *Respecto al Tiempo.*

En este punto se debe señalar que los plazos establecidos para los objetivos se cumplieron de manera regular, salvo por el objetivo específico n°1, el cual tuvo un desfase de dos semanas. (Ver página siguiente).

DIAGRAMA GANTT

PROYECTO N°3

Red transinstitucional, técnica, jurídica y social de apoyo a los comités de vivienda

Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	29/09-05/10	06/10-12/10	13/10-19/10	20/10-26/10	27/10-02/11	09/11-09/11	10/11-16/11	17/11-23/11	24/11-30/11
Objetivo Especifico N°1	↑↑ ↑↑	↑↑ ↑↑	↑↑	↑↑					
Objetivo Especifico N°2			↑↑ ↑↑	↑↑ ↑↑	↑↑ ↑↑				
Objetivo Especifico N°3						↑↑ ↑↑	↑↑ ↑↑	↑↑ ↑↑	
Objetivo Especifico N°4									↑↑ ↑↑

↑↑ : Tiempo programado.
 ↑↑ : Tiempo Real Ejecutado.

4. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.

El objetivo de éste señalaba "Contribuir al mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los comités de vivienda, postulantes a Programas Habitacionales de Modalidad Privada o Programas Participativos, en la comuna de Viña del Mar".

Este objetivo se operacionalizó en tres aspectos preponderantes, que permitieron crear igual cantidad de proyectos, (conocidos y evaluados anteriormente) que pretendieron cumplir el objetivo general del programa.

Respecto a lo anterior se puede decir que el objetivo se cumplió de manera óptima, ya que se contribuyó al mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los comités, a un nivel interno y externo.

La anterior aseveración se hace sobre la base que los proyectos fueron logrados en sus objetivos propios de manera excelente, conformando asesorías técnico - sociales que abarcaron las variables (participación, organización, planificación y control) del concepto de gestión. En este punto pudo visualizarse una participación más activa de los miembros de los comités en las reuniones efectuadas para la información de estos aspectos. También se señala la ocurrencia de aspectos de control normativo hacia la acción de los miembros del comité y, especialmente, hacia la directiva. Los aspectos de planificación estuvieron vinculados a la creación de actividades, especialmente las que se requerían para la obtención de documentación faltante o para optimizar acciones propias de la organización.

Una segunda asesoría estuvo dirigida a aspectos técnico - sociales referentes a la relación de la etapa del comité en el proceso habitacional, elaborando un material conjunto para la fácil comprensión de aspectos constructivos y técnicos de la vivienda. En este proyecto se logró un compromiso importante de los comités, tanto en la asistencia, como en el aporte de ideas para la creación de esta información. En este punto los socios de los comités adoptaron responsabilidades

como grupo en la búsqueda de información necesaria y tramitación de documentos exigidos, lo que implica un desligamiento positivo de la concepción paternalista que socioculturalmente influye en los socios de los comités.

Un tercer proyecto propiciaba la creación de una red de instituciones externas a los comités de vivienda, pero vinculadas a la superación de la problemática habitacional. El fin de esta red era otorgar un camino más expedito para que los comités de vivienda alcanzaran los objetivos propuestos internamente, y así desarrollaran plenamente la adecuada gestión que debían alcanzar.

Esta red se creó con gran motivación de las instituciones involucradas, dándole a los comités la posibilidad de ensayar sus herramientas de gestión. Así se hizo, al menos dos de los tres comités gestionaron por iniciativa propia la tramitación y obtención de información y documentación faltante.

Por último se debe señalar que los tres proyectos estuvieron muy integrados entre sí, de hecho fueron paralelos en su ejecución, ya que la información otorgada a los comités se avanzaba con los logros alcanzados en la coordinación de la red. Esto señala la congruencia metodológica entre el Objetivo General del Programa y sus tres objetivos específicos, que, finalmente, se transformaron en los objetivos generales de igual cantidad de proyectos.

CAPÍTULO V

REFLEXIONES FINALES

"Para prevalecer en el tiempo,
es necesario reflexionar sobre
los procesos metodológicos
vivenciados".

(Los autores)

1. CONCLUSIONES.

Después de un período de diez meses, en el cual se ha desarrollado el proceso del presente seminario es oportuno mencionar aspectos preponderantes que caracterizaron a este seminario, que desde su inicio buscó a través de la metodología del Servicio Social alcanzar logros tanto teóricos como prácticos.

En su primer capítulo se identificó la base del y límites del trabajo del equipo seminarista, ajustándose en su accionar a este Marco institucional en sus funciones y Roles.

En la etapa diagnóstica, se observaron fortalezas y debilidades respecto a los diferentes elementos contenidos en este capítulo.

El primer punto fue definir el problema sobre la base de que uniera un aspecto teórico y práctico. De esta forma se definió como la Problemática Habitacional y la inadecuada gestión de los comités de vivienda ubicados en sectores de pobreza en la comuna de Viña del Mar. Esta concepción permitió generar una buena base temática de información y conocimiento, como de intervención y evaluación.

En un primer instante cabe hacer mención a los fundamentos que apoyaron la problemática definida. En este sentido las cifras estadísticas señaladas, permitieron otorgarle la magnitud y urgencia necesaria al tema a estudiar, lo que graficó claramente la necesidad de buscar soluciones eficientes al problema habitacional, tanto a nivel nacional, como comunal. Así también la descripción de la situación general de la comuna, respecto a la problemática habitacional, explicitó cuales son las deficiencias generales que impiden ir desarrollando soluciones eficientes y eficaces que respondan a la alta demanda de viviendas en la comuna.

Con relación al Marco de Referencia, este permitió (de acuerdo a su estructura y formulación), ir integrando diferentes temáticas asociadas a la gestión de los comités de vivienda. Así es como la visión histórica fue formulada a partir de la lectura y recolección de información de diferentes fuentes de datos, lo que finalmente produjo un texto actualizado y contingente con las actuales orientaciones de la política habitacional.

El principal logro en este aspecto es el haber constituido una sistematización de las formulaciones teóricas y conceptuales que existen en torno al área de la vivienda. Confluyendo aspectos históricos como factores gatillantes e incorporando un matiz de carácter teórico, como lo es la perspectiva política - política, en donde se analiza la relación de los ejes de poder contemporáneos en el ámbito de la política social y, especialmente, la política habitacional.

Se deja de manifiesto la importancia que asume el Estado históricamente, como principal responsable en abordar la problemática habitacional. Además se integran los actores representativos del Sector Privado y de la Sociedad Civil Organizada, estableciéndolos en esta época contemporánea como agentes de negociación y ayuda cooperativa en la solución del problema de vivienda.

Respecto a los demás elementos del marco de referencia, y que dicen relación con factores culturales, geográficos, políticos, estratégicos, y de gestión (participación, organización, liderazgo, planificación y control), estos se integraron adecuadamente para lograr la descripción de la problemática. Los resultados no sólo se transformaron en una base sustancial para el desarrollo del presente seminario, sino que además alcanzó logros teóricos no encontrados en otros documentos de consulta. Esto al incorporar una nueva visión respecto al déficit habitacional, haciendo hincapié en elementos participativos de la política habitacional, lo que otorga un nuevo rol a las familias postulantes,. Como agentes activos en el proceso de solución habitacional.

Así también en esta etapa se logró conceptualizar el término *gestión*, que destaca por su complejidad y que es fundamental en el estudio de organizaciones comunitarias de carácter funcional, por lo que determinó operacionalizarla en cinco variables que condujeron el presente estudio. Estas variables (participación, organización, liderazgo, planificación y control) resultaron ser las más pertinentes a la realidad de los comités de vivienda, dejando una directriz clara hacia la operacionalización de los objetivos, y como puede señalarse, hacia la creación de un proyecto específico que abordara esta temática.

En relación con los objetivos e hipótesis, estos fueron lo suficientemente esclarecedores y orientadores, logrando una gran correspondencia y coherencia con el Marco de Referencia, permitiendo apoyar de manera eficaz la operacionalización de las variables. Estos instrumentos posteriormente definieron y orientaron la obtención de una información pertinente, que se ordenó de una manera que permitiera definir claramente las características sociodemográficas de los individuos y familias de los integrantes de los comités de vivienda de la Comuna de Viña del Mar. Con esto se respondía claramente a la necesidad de diagnóstico periódico propia de la política de focalización presente en la estrategia contemporánea.

Es así como en una primera etapa Diagnóstica se obtuvo importantes aportes tales como el determinar una división histórica de la problemática habitacional en el siglo XX, en nuestro país. Esta había sido revisada en forma genérica por los autores del área, sin haber optado por definirla en una forma más exacta y acorde a las contingencias que vivió Chile. No obstante la preocupación en estos momentos cabe en la aprobación y masificación de esta nueva experiencia conceptual.

Cabe abordar también la caracterización realizada de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar, tanto en un aspecto sociodemográfico, como en el de gestión del proceso de solución habitacional, lo que daría pie a elaborar futuros proyectos teniendo como base estos antecedentes, ya que como se determinó estas organizaciones se caracterizaron por demostrar un gran dinamismo en su estructura y funcionamiento.

La reflexión del equipo seminarista acerca de las debilidades que presentó esta primera fase del ciclo tecnológico, hace referencia al efecto perverso que generó la definición del problema, ya que proveyó de una gran cantidad de información que debía ser sistematizada. Al mismo tiempo, la necesidad de obtener una caracterización sociodemográfica de los integrantes de los comités ocupó gran cantidad de tiempo al equipo seminarista, debiendo prolongar en el tiempo estimado inicialmente la consecución de este objetivo. Sin embargo, la información recolectada permitió acceder a información pertinaz acerca de las características que debían tener los programas y obtener información como la necesidad de crear una red de carácter externo que coordinara sus acciones en favor de la gestión de los comités de vivienda.

De esta caracterización se lograron obtener importantes datos que condicionaron la estrategia de los proyectos en el programa de intervención. En este punto se pudo conocer que la mayoría de los integrantes de los comités eran adultos sobre los cuarenta y cinco años, que existía un porcentaje mayoritario de socios que sólo alcanzaba a tener una Educación Básica Completa, con un promedio de ingresos de 40.000 pesos mensuales, lo que identificó a la población que vive el proceso de solución habitacional.

Lo anteriormente expuesto refleja la condición de pobreza en que se desenvuelven, logrando focalizarlos en cinco áreas principales: Glorias Navales, Reñaca Alto, Santa Julia, Santa Inés y Vista Hermosa. Lo anterior se reafirma en que se pudo constatar la mala calidad de las viviendas en cuanto a su habitabilidad (hacinamiento, muros, techos, pisos), las condiciones de hacinamiento y allegamiento prevalecientes.

En cuanto a la tenencia de la vivienda, se pudo constatar lo que se había planteado en el Marco de Referencia referido a la heterogeneidad de los componentes de los comités de vivienda. De acuerdo a esto ya no sólo allegados los conforman, sino que se amplían a arrendatarios, propietarios de terreno y ocupantes de terrenos cedidos.

Referente a la información arrojada en la variable de gestión, se pudo visualizar la dinámica interna de los comités de vivienda, respecto a la participación destacó a preveía de roles individuales, con una baja intervención, falta de compromiso con la organización e incumplimiento de sus responsabilidades. Del mismo modo, el control se realizaba de una manera tangencial, restringiéndose a normas implícitas no enunciadas, lo que creaba dobles estándares y una falta de control a la acción de la directiva y los socios del comité.

De acuerdo a lo establecido en la investigación diagnóstica se puede afirmar que la capacidad de gestión de los comités de vivienda de la comuna de Viña del Mar, es inadecuada por cuanto es ineficiente para alcanzar los objetivos que orientan a la organización.

Importante además es mencionar la preponderancia de estos elementos para la realización del Programa en el proceso, con el cual se buscó responder a las necesidades tanto de los comités como de las familias que los componen. Esta etapa tuvo la intervención de los comités que posteriormente serían los beneficiarios directos o indirectos de los proyectos.

En este punto debe señalarse que se cumplió el objetivo general del programa que promovió el fortalecimiento de la capacidad de gestión de los comités. Por una parte, porque no se empezó de cero con ninguno de ellos, sino que se ocuparon las características que tenían de gestión, siendo una base para fortalecer la acción particular de cada comité, ya que el énfasis de los proyectos se manejaban de manera integral, pero respetando las características propias de la dinámica de los comités y de sus integrantes.

Con relación a la Programación, se plantearon tres proyectos guiados a: la gestión de los comités; a un módulo informativo comunitario y; a la creación de una RED interinstitucional. Estos proyectos lograron un importante impacto dentro del ámbito local, ya que actualmente se cuenta con una red informativa y módulos de los programas habitacionales donde los mismos beneficiarios fueron parte de su creación

aclarando concepto referente al proceso de gestión habitacional, y lo más importante con el Comité Libertad de Santa Inés adjudicado con el subsidio habitacional del programa de vivienda progresiva privada - participativa.

Del mismo modo se buscó la forma de basar los proyectos en factores externos que los sustentaran en el tiempo de ejecución y que permitieran darle sustentabilidad en un tiempo futuro luego de la partida del equipo seminarista. Esto se puede decir que está logrado, ya que la Oficina de Gestión Habitacional se ha comprometido en mantener activa la Red, así como de otorgar la información creada en las asesorías técnico - sociales y en el módulo informativo, que tuvieron gran éxito en la implementación de éstos.

El punto débil de la Programación está aparejado con la gran cantidad de tiempo que demandó la etapa diagnóstica, ya que restringió el tiempo estimado para ella, provocando, sólo en un principio, una ejecución de los proyectos (por el tiempo que demandaban éstos) mientras aún la programación estaba finalizándose y ajustándose. Pero a favor, se tiene el hecho de que los proyectos creados respondían como una gran versatilidad, llevándose a cabo en forma paralela y complementaria.

Respecto a la Ejecución y Evaluación de los proyectos, su principal fortaleza radica en que éstos fueron tomados al mismo tiempo, o sea, al momento de ejecutar las acciones programadas para cada proyecto, se evaluaban según los criterios establecidos, lo que creó una visión muy real de lo que estaba sucediendo con los proyectos y así no perder detalles de las actividades efectuadas. Al mismo tiempo, permitió corregir acciones para tener un logro óptimo de los objetivos.

Debe señalarse que las acciones se evaluaron de manera integral, tanto de la participación de los beneficiarios (que evolucionó de manera satisfactoria hacia una actividad y compromiso), los recursos involucrados (tanto materiales, tecnológicos, financieros, humanos, institucionales) que en todo momento prestaron una ayuda imprescindible para lograr los objetivos. También se involucraron aquellos factores que sustentaron a cada proyecto en el período de implementación (factores

económicos, socioculturales, de política social, habitacional) y que a la vez podían servir de base para mantener los proyectos a futuro.

Otro punto de evaluación fue señalado por Briones, que se involucró de manera genérica para todos los proyectos, pero singularizado a aquellos tópicos de mayor ponderación según el proyecto. Este punto fue muy importante, ya que señaló las líneas de evaluación (logro, eficiencia, persistencia, impacto), pero con la suficiente flexibilidad que exigían proyectos con idénticas características.

Debe señalarse la total correspondencia que existió con las temáticas abordadas en los proyectos y lo analizado e interpretado en la fase diagnóstica, lo que permitió otorgar coherencia y manejo de los que se estaba entregando en las actividades.

El último punto de evaluación decía relación con el tiempo de ejecución real comparado con el programado. En este punto se señala la debilidad de la ejecución y evaluación. Todos los proyectos presentaron un desfase en alguno de los objetivos, generalmente el que señalaban coordinación o motivación, lo que retrasó en algún momento las actividades propuestas. Sin embargo, gracias a la versatilidad de los proyectos se pudo salvar de buena forma esta situación.

2. SUGERENCIAS.

a) El equipo seminarista cree que una de las primeras acciones que se debe impulsar es el adecuar la gestión de la Oficina de Gestión Habitacional a las características y exigencias contemporáneas que se le hacen a los organismos públicos descentralizados, a través del planteamiento de un rol más activo en la solución de los problemas de la comuna, como por ejemplo la proyección del estudio y posterior compra de terrenos para la construcción de viviendas sociales lo que se realizaría con el trabajo de nuevos recursos humanos - profesionales, para una mejor intervención en el área. Del mismo modo debe convertirse en el primer nexo articulador

de la Red, ya que es quien tiene el primer contacto con los comités de vivienda de la comuna.

b) También se estima que debe potenciarse equipos tanto de práctica de servicio social de grupo como futuros seminarios de título, estos de distintas entidades de Educación Superior, así como de diversas áreas profesionales, de manera de consolidar un trabajo interdisciplinario que incorpore las carreras de arquitectura, construcción civil, derecho, etc. en la búsqueda de temas alternativos y siempre relevantes en el trabajo con los comités. Además como propuesta se encuentra la visión de incentivar a los comités de vivienda como organizaciones productivas, sin embargo dicha actividad requiere la incorporación de recursos tanto humanos como materiales.

c) Debe concretizarse la política habitacional como base de la modernización del desarrollo urbano, esto tendiendo a la densificación de los cordones urbanos más que a la expansión que conlleva a la marginalidad tanto sociocultural como de servicio básicos, este planteamiento se puede concretizar a través de la implementación y puesta en marcha del Programa de Densificación Predial, recogiendo experiencias exitosas, como la de la comuna de Villa Alemana. Cabe mencionar que este programa es posible llevarlo a cabo especialmente en el cordón periférico de la ciudad, donde los terrenos de las viviendas permiten la realización del proyecto.

d) Referido al punto anterior y a la experiencia del trabajo efectuado en la praxis, el equipo seminarista puede afirmar que los programas privados participativos se configuran como la mejor opción dada las características topográficas de la comuna de Viña del Mar. Sin embargo, las múltiples obligaciones a la que están expuestos los integrantes de los comités de vivienda, no les permite acceder a los documentos exigidos en el ámbito jurídico. Se hace evidente, por tanto, el incorporar una batería de alternativas que permitan, en forma prospectiva, tener la claridad de donde concurrir y así agilizar el proceso habitacional de cada comité. Esta base de información debe ser responsabilidad de la Oficina de Gestión Habitacional.

BIBLIOGRAFÍA

1.- Textos de consulta.

ANDER – EGG, EZEQUIEL y ALVAREZ , MARÍA.
Organización y Administración de Servicio Social.
Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1984.

ANDER – EGG, EZEQUIEL.
Administración y ejecución de programas de trabajo social. Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1986.

ANDER – EGG, EZEQUIEL.
El fundamento de la teoría y la ciencia de la administración.
Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1989.

ANDER – EGG, EZEQUIEL.
Administración y ejecución de programas de trabajo social. Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1986.

ANDER – EGG, EZEQUIEL.
Introducción a la planificación.
Ed. Humanitas. Buenos Aires. 1989.

ARELLANO, JOSE PABLO.
Evolución de las políticas sociales en Chile 1920 – 1991.
Santiago. 1994.

BERETA, HORACIO.
Vivienda y promoción para las mayorías.
Ed. Humanitas Santiago. 1989.

BEAL BOHLEN, GEORGE
Conducción y acción dinámica de grupo.
Ed. KAPELUSZ. 1964.

BRAVO H, LUIS Y OTROS
Cincuenta años de la vivienda social.
Ed. EDEVAL Valparaíso. 1994

BRIONES, GUILLERMO
Evaluación de programas sociales. Teoría y metodología de la Investigación evaluativa.
Ed. Pile. 1985.

BUTHET, CARLOS.
Vivienda y organización comunitaria.
Ed. Humanitas Sehas.1990.

- BUTHET, CARLOS.
Capacitación y organización popular. Lineamientos metodológicos.
Ed. Humanitas Sehas .1987.
- CARCAMO BARRÍA, JAIME.
La autoconstrucción y la vivienda de interés social.
Ed Humanitas. .1986
- CIEPLAN.
Políticas económicas y sociales en el Chile democrático.
CIEPLAN Santiago 1995.
- DAHER, ANTONIO.
Doctrina social, vivienda social.
CPU. N°70. 1991.
- DIDIER, MARCELO.
Participación de los sectores pobres en programas de desarrollo.
Santiago, 1991.
- FOXLEY, ALEJANDRO.
Un nuevo enfoque de política social.
Cieplan 1995.
- FREEMONT KAST, ROSENZWEIG.
Administración en las organizaciones.
Ed. Mac Graw Hill 1981.
- GARCÍA L., PATRICIO.
Servicio Social y desarrollo local.
Ed. EDEVAL Valparaíso. 1993
- GIBSON IVANCEVICH, DONELLY.
Organizaciones : conducta, estructura y proceso.
Ed. Interamericana. 1990.
- GYARMATI, GABRIEL
Reflexiones teóricas y metodológicas en torno a la participación.
CPU. Santiago 1992.
- KISNERMAN, NATALIO.
Vivienda y promoción humana.
Ed. Humanitas. 1985.
- MARTINIC SERGIO, WALTER.
De los profesionales a los grupos de base.
CIDE. Fundación Interamericana. 1990.

MC. DONALD, JOAN.

Vivienda Social
CPU Santiago. 1985.

MC. DONALD, JOAN.

¿ Cuántas casas faltan ?
CPU Santiago. 1992.

MC. DONALD, JOAN.

Vivienda social : Reflexiones y experiencias
CPU Santiago. 1983.

MC. DONALD, JOAN.

Diagnóstico habitacional.
CPU Santiago. 1986.

MENDIZAVAL, PEDRO Y OTROS.

Formación de dirigentes. Material de apoyo para la conducción de organizaciones.
CIDE – PIIE. Santiago 1989

MIDEPLAN

Participación de la comunidad en el desarrollo Social.
Mideplan. 1992.

MIDEPLAN

Población , educación vivienda, salud, empleo y pobreza.
CASEN 1990.

MINYU

Pare, mire, consulte. El viaje hacia la casa propia.
MINYU.

MOLINA S, SERGIO.

La política social y su perspectiva futura.
Programa de estudios prospectivos. Santiago 1993.

PASTÉN CORDOVEZ, FERNANDO.

La técnica cualitativa en Servicio Social, su teoría y aplicación.
Ed. EDEVAL Valparaíso 1991.

RODRIGUEZ, ALFREDO.

Asistencia técnica : punto de encuentro entre profesionales y pobladores.

RODRÍGUEZ MANCILLA, DARÍO

Diagnóstico organizacional.
Ed. Universidad Católica de Chile. Santiago 1992.

ROMERO, AURORA.

Investigación participativa y autogestión.
Ed. Humanitas Argentina. 1992.

SCHKOLNIK, MARIANA Y OTROS.

Superación de la pobreza, propuestas y balances.
Cieplan. 1995.

SERVIU Y REGIÓN.

Seminario de vivienda y Urbanismo para alcalde y concejales.
SERVIU – Gobernación. 1993

TERRY, GEORGE.

Principios de administración.
Compañía Editorial Continental. Mexico 1962.

VALENZUELA FRIAS, FRANCISCO.

Manual de Historia de Chile.
Santiago. 1978.

WILSON PETIT, SERGIO.

La otra ciudad : de la marginalidad a la participación social.
Ed. Jurídica. 1988.

WILSON PETIT, SERGIO

El drama de las familias sin casa y los allegados.
Ed. Jurídica. 1990

2. Revistas.

CORTÍNEZ, JOSÉ MANUEL.

La Modalidad privada : sus orígenes y su futuro.
Revista Vivienda y Participación. MINVU – GTZ 1995.

GARCÍA LETELIER , PATRICIO.

Subdesarrollo organizacional en sectores populares.
Revista de Trabajo Social. N 52. PUCCH. Santiago 1987.

SABALL , PAULA.

Opción de soluciones habitacionales.
Revista Vivienda y Participación. MINVU – GTZ 1994.

SALINEROS , CARMEN.

Una vivienda digna para todos.
Revista de Trabajo Social. N 58 PUCCH Santiago 1990.

TASC

Descentralización de las finanzas públicas.

Informe N 22. Julio 1991.

3. SEMINARIOS DE TÍTULO.

ALMONACID M, ROSITA Y OTRAS.

Estudio de sistema de postulación y asignación de viviendas y propuesta de coordinación SERVIU – Municipios orientada a optimizar la gestión habitacional en beneficios de los sectores populares.

U. de Valparaíso. Escuela de Servicio Social. 1994.

ARAVENA R, VALESKA Y OTROS.

Saneamiento básico, marginalidad e intervención se Servicio Social: una experiencia sistematizada en Reñaca Alto y Con – Cón.

U. de Valparaíso. Escuela de Servicio Social. 1993.

BURGOS A, JESSICA Y OTROS.

La pobreza en la comuna de Olmué, propuestas de un modelo de acción estratégica.

U. de Valparaíso. Escuela de Servicio Social. 1995.

DIAZ LLANCAFIL, ERIKA Y OTRA.

Estudio sobre el problema de vivienda en la comuna de Viña del Mar. Proposición metodológica de intervención de Servicio Social dirigido a los beneficiarios del programa Vivienda Básica.

U. de Valparaíso. Escuela de Servicio Social. 1996.

PEÑALOZA D, MARCELA Y OTRAS.

Diseño de un modelo operativo de solución habitacional en sectores populares.

U. de Valparaíso. Escuela de Servicio Social. 1993.

QUEVEDO Q, ELIZABETH Y OTRAS.

La participación comunitaria desde la perspectiva de los pobladores: una experiencia de Trabajo Social.

U. de Valparaíso. Escuela de Servicio Social. 1993.

4. ENTREVISTAS.

CASTAÑEDA MENESES, PATRICIA.

Asistente Social. Docente de la Escuela de Servicio Social. Universidad de Valparaíso.

DI PAULA, JORGE.

Arquitecto de la división de estudio de viviendas sociales de la Universidad de la República, Montevideo Uruguay.

GOMEZ LEMUS, JOSÉ ANTONIO.

Arquitecto. Asesor del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

MEZA BAHAMONDES, GLORIA.

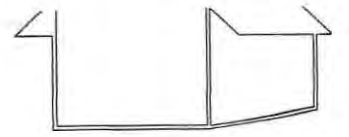
Asistente Social, encargada Oficina de Gestión Habitacional.

RIOFRÍO, GUSTAVO.

Sociólogo y Urbanista del Centro de Estudios e Información del Desarrollo. Perú.

SUAZO, VERÓNICA.

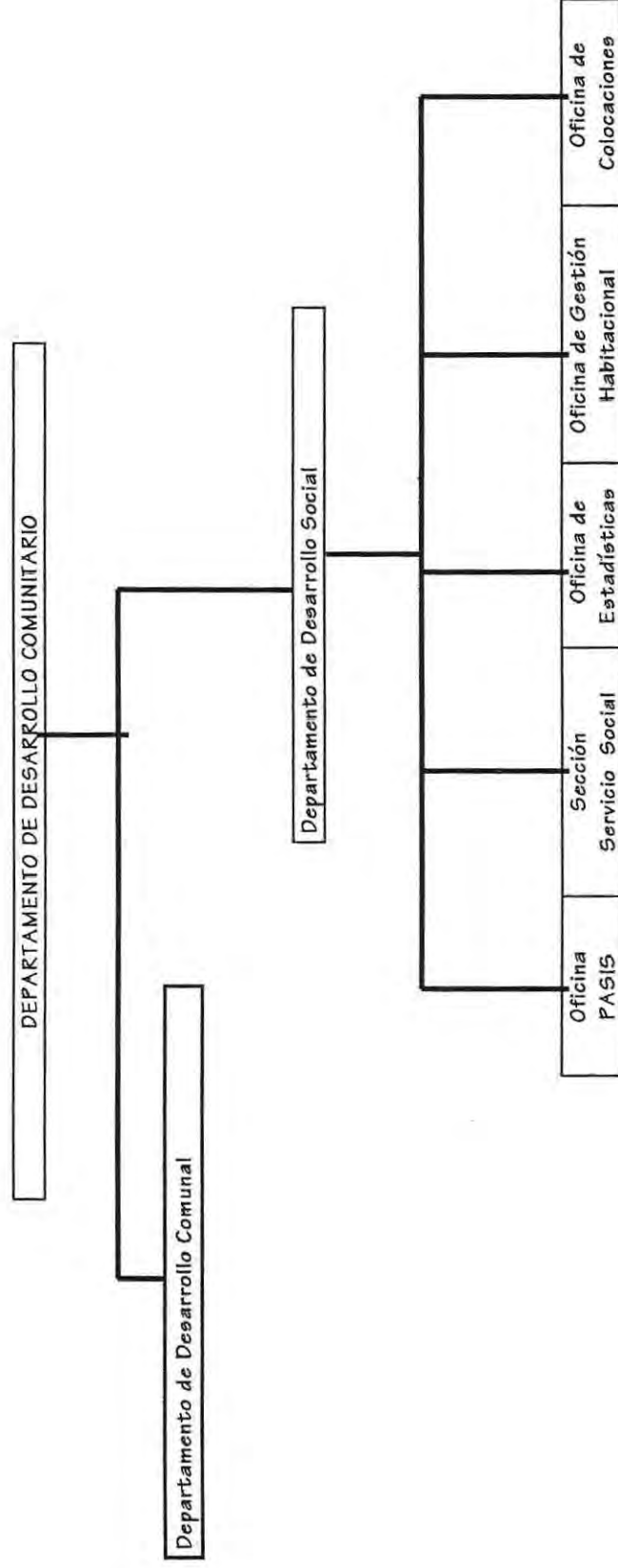
Asistente Social, SERVIU V Región.



ANEXOS

ANEXO N°1

ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE GESTION HABITACIONAL.



ANEXO N° 2:

UNIVERSO DE COMITÉS DE VIVIENDA.

Nº	NOMBRE DEL COMITÉ	SECTOR	MODALIDAD
1	21 DE SEPTIEMBRE Y LOS PINOS	SANTA JULIA SUR	PRIVADO. ASIGNADO
2	ALFA	STA. JULIA	SERVIU
3	ANGAMOS	SANTA JULIA SUR	PRIVADO
4	CHARLIE	SANTA JULIA	SERVIU
5	DELTA	SANTA JULIA	SERVIU
6	LA UNION	SANTA JULIA	SERVIU
7	PASO LOS ANDES II	SANTA JULIA	PRIVADO
8	SIN CASA	SANTA JULIA	SERVIU
9	BETA	ACHUPALLAS	SERVIU
10	CEMENTERIO LOS PENSAMIENTOS	ACHUPALLAS	SERVIU
11	DE LA MANO MI CASA	ACHUPALLAS	SERVIU
12	ECHO	ACHUPALLAS	SERVIU
13	CAMINANDO HACIA LA CASA	ACHUPALLAS	SERVIU
14	EDUARDO FREI M.II	ACHUPALLAS	SERVIU
15	LOS ALMENDRO B	ACHUPALLAS	SERVIU
16	UNION Y GLORIA	ACHUPALLAS	SERVIU
17	VIDA NUEVA	ACHUPALLAS	PRIVADA
19	VILLA INDEPENDENCIA "C"	V.INDEPENDENCIA	SERVIU
20	V. INDEPENDENCIA (TERRENOS)	V.INDEPENDENCIA	PRIVADA
21	INDIA	ACHUPALLAS	SERVIU
22	JULIET	ACHUPALLAS	SERVIU
23	RENACER	ACHUPALLAS	SERVIU
24	V. INDEPENDENCIA "B"	V.INDEPENDENCIA	SERVIU
25	ALFA III	ACHUPALLAS	SERVIU

26	ALLEGADOS 66	MIRAFLORES	SERVIU
27	AMPLIAC EL CIPRES Y EL AVELLANO	MIRAFLORES	PRIVADA
28	EL BOSQUE	MIRAFLORES	SERVIU
29	EL MILAGRO	MIRAFLORES	SERVIU
30	EL QUINTRAL	MIRAFLORES	SERVIU
31	GRANADILLAS 4-6	MIRAFLORES	SERVIU
32	GRANADILLAS UNIDAS	MIRAFLORES	SERVIU
33	LA AURORA	MIRAFLORES	SERVIU
34	LAS HORMIGUITAS	MIRAFLORES	SERVIU
35	LIBERTAD	MIRAFLORES	SERVIU
36	NUESTRO HOGAR	MIRAFLORES ALTO	SERVIU
37	PIRÁMIDE FAMILIAR	MIRAFLORES	PRIVADA
38	SAN ISIDRO I	MIRAFLORES	SERVIU
39	SAN ISIDRO II	MIRAFLORES	SERVIU
40	SUEÑO POR LA VIDA	CHORRILLOS	PRIVADA
41	VILLA VERDE	MIRAFLORES	PRIVADA
42	UNIDAD Y ESFUERZO	MIRAFLORES	SERVIU
43	VECINOS Y AMIGOS	CHORRILLOS BAJO	SERVIU
44	VILLA ALONDRA	MIRAFLORES	PRIVADA

45	BELÉN	RECREO	SERVIU
46	ROCAMAR	CALETA ABARCA	SERVIU
47	SUEÑO DORADO	RECREO ALTO	PRIVADA

48	COMITÉ D ADELANTO LA ENSENADA	FORESTAL	PRIVADA
49	LA ILUSION	FORESTAL ALTO	SERVIU
50	NIETO	FORESTAL ALTO	SERVIU
51	NUESTRA ESPERANZA	FORESTAL	SERVIU

52	NUEVA VIDA PARA NUESTROS HIJOS	FORESTAL	SERVIU
53	ROSITA ARAVENA	FORESTAL BAJO	SERVII

54	CAMINO AL PROGRESO	VILLA HERMOSA	SERVIU
55	NUEVA ESPERANZA	VILLA HERMOSA	PRIVADA
56	NUEVO AMANECER	CANAL BEAGLE	SERVIU
57	PROGRESO	VILLA HERMOSA	PRIVADA
58	FANTASIA	VILLA DULCE NORTE	PRIVADA
59	PADRE HURTADO	VILLA DULCE	PRIVADA
60	UNIDAD Y PROGRESO	VILLA DULCE	SERVIU

61	CEMENTERIO SANTA INES	SANTA INES	PRIVADA
62	BRILLA FREI II	SANTA INES	PRIVADA
63	ESPERANZA	SANTA INÉS	PRIVADO
64	LIBERTAD	LIBERTAD-STA. INES	PRIVADA
65	SACRIFICIO Y ESFUERZO	SANTA INES	SERVIU
66	VIDA NUEVA	SANTA INES	SERVIU

67	ESFUERZO DE TODOS	GLORIAS NAVALES	SERVIU
68	ESPERANZA Y VIVIENDA	GLORIAS NAVALES	SERVIU
69	LAS TERMITAS	GLORIAS NAVALES	PRIVADA
70	LOS PALTOS	GLORIAS NAVALES	SERVIU
71	NUEVA ESPERANZA	REÑACA ALTO	SERVIU
72	SOLIDARIDAD Y TRABAJO	GLORIAS NAVALES	SERVIU
73	VILLA ALEGRE	REÑACA ALTO	SERVIU

74	LAUTARO	NUEVA AURORA	SERVIU
75	ENRIQUE MORENO VIAL	NUEVA AURORA	SERVIU
76	UNION Y FUERZA	NUEVA AURORA	SERVIU

77	LUCHANDO POR NUESTRO HOGAR	G. CARREÑO	SERVIU
78	NUEVA ILUSION	GOMEZ CARRENO	PRIVADA
79	VECINOS UNIDOS	GOMEZ CARRENO	SERVIU
80	UNA SONRISA PARA EL MAÑANA	GOMEZ CARRENO	SERVIU
81	ENSUEÑO	GOMEZ CARREÑO	SERVIU

82	LA CONQUISTA	LAS COLINAS	PRIVADA
83	NICANOR PARRA		SERVIU

84	LA LUZ DE LA ESPERANZA	REÑACA BAJO	SERVIU
----	------------------------	-------------	--------

85	SANTA RITA DE CASIA	PLANVINA	SERVIU
86	SAN ANTONIO	POBLAC. VERGARA	SERVIU
87	SAUSALITO	MUNIC. VIÑA	PRIVADA

88	VILLA INDEPENDENCIA "A"	V.INDEPEN- DENCIA	PRIVADA
89	AUNQUE SEA CHICA LA QUEREMOS	GLORIAS NAVALES	PRIVADA
90	BRILLA FREI I	LIBERTAD-STA. INES	PRIVADA
91	PAGO LOS ANDES	SANTA JULIA	PRIVADA
92	ESPERANZA	RENACA ALTO	PRIVADA
93	ESFUERZO Y ESPERANZA	LOS ALMENDROS	PRIVADA
94	LAS AZUCENAS	SANTA JULIA SUR	PRIVADA

ANEXO N° 3

DETERMINACIÓN ESTADÍSTICA DE LA MUESTRA, EN BASE A UN MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO:

Sea γ_i = Comités que pertenecen a la categoría "Privada".

Donde $\gamma_i = 1$ o 0 .

Para 1 = Privados
0 = Serviu

N = 94 (Universo).

Se toma una muestra aleatoria de tamaño 10 (m. a. (10))

(m. a. (10))	N° aleatorio	Categoría
1.-	63	0
2.-	10	0
3.-	22	1
4.-	24	0
5.-	42	0
6.-	37	0
7.-	77	0
8.-	89	1
9.-	85	1
10.-	28	1

Donde el estimador de la proporción poblacional (p)

$$\hat{p} = \bar{\gamma} = \frac{\sum_{i=1}^{10} \gamma_i}{n} = \frac{4}{10} = 0.4$$

Para encontrar el tamaño de muestra se utilizará :

$$n = \frac{N \times p \times q}{(N - 1) \times D + p \times q}$$

Donde $p = 0.4$

$q = (1-p) = 0.6$

$B = 0.15$ (límite de error de estimación, valor fijado)

$$D = \frac{B^2}{4} = 0.005625$$

$$\text{Entonces } n = \frac{94 \times 0.4 \times 0.6}{93 \times 0.005625 + 0.4 \times 0.6} = 29.563$$

$$n = 29.563 \Rightarrow 30.$$

Para encontrar los tamaños de muestra para las diferentes categorías, se utilizará el Muestreo Aleatorio Estratificado con la Asignación de Neyman.

$$\text{Donde } N = N_1 + N_2 \quad N_1 = 41 \text{ (Privados)}$$

$$94 = 41 + 53 \quad N_2 = 53 \text{ (Serviu)}$$

$$n_j = n \left(\frac{N_j \sqrt{p_j \times q_j}}{\sum_{j=1}^2 N_j \sqrt{p_j \times q_j}} \right)$$

$$\text{Donde } n = 30 \quad (\text{valor obtenido anteriormente})$$

$$N_j \quad \text{con } j = 1, 2 \text{ ent. } N_1 = 41$$

$$N_2 = 53$$

$$p_j \text{ con } j = 1, 2 \text{ ent. } p_1 + p_2 = 0.5$$

$$q_j \text{ con } j = 1, 2 \text{ ent. } q_1 + q_2 = (1 - p_i) = 0.5$$

Luego

$$n_1 = 30 \left(\frac{41 \sqrt{0.5 \times 0.5}}{41 \sqrt{0.5 \times 0.5} + 53 \sqrt{0.5 \times 0.5}} \right) = 12.$$

$$n_2 = 30 \left(\frac{53 \sqrt{0.5 \times 0.5}}{53 \sqrt{0.5 \times 0.5} + 41 \sqrt{0.5 \times 0.5}} \right) = 16.$$

En definitiva, la muestra está conformada por 12 comités de vivienda en la modalidad de ejecución Privada y 16 comités en la modalidad Serviu. Representando en conjunto un 30% del Universo Total de comités (94).

ANEXO N° 4:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

COMITÉ :.....
SECTOR DE COMITÉ :.....
N° de Asambleas Ordinarias :.....
N° de Asambleas Extraordinarias :.....

Quisiéramos invitarla/o a contestar las siguientes preguntas sobre la organización en la que ud. participa, el objetivo de la presente encuesta es poder evaluar la gestión del comité, comprendiendo que esta es el resultado tanto de la participación individual de los socios, como de la acción de sus dirigentes.

- 1.- ¿ Ha asistido a las asambleas ordinarias, en el presente año?
 - a. A todas (100%).
 - b. Menos de 100% a 75%.
 - c. 50% a 75%.
 - d. 25% a 50%.
 - e. 0% a 25%.

- 2.- ¿ Ha asistido a asambleas extraordinarias, en el presente año?
 - a. A todas (100%).
 - b. Menos de 100% a 75%.
 - c. 50% a 75%.
 - d. 25% a 50%.
 - e. 0% a 25%.

- 3.- A las reuniones que Ud a asistido ha llegado atrasado:
 - a. Sí.
 - b. No.

- 4.- Si su respuesta ha sido afirmativa, a las reuniones que se han llevado a cabo llega atrasado(a):
 - a. Siempre.
 - b. A veces.

- 5.- ¿Se encuentra al día en el pago de cuotas pactadas, en el presente año?
 - a. Todas las cuotas pactadas.
 - b. La mitad de las cuotas pactadas.
 - c. Ninguna cuota.

- 6.- ¿Posee su carpeta con la documentación necesaria?
a. Posee carpeta y documentación completa exigida.
b. Posee carpeta y documentación incompleta.
c. Posee carpeta, pero no documentación.
d. No posee carpeta, pero sí documentación.
e. No posee carpeta, ni documentación.
- 7.- ¿Ud. denuncia problemas existentes en la organización?
a. Sí.
b. No.
- 8.- Si Ud. marcó la alternativa a en la pregunta anterior ¿Qué problemas ha hecho presentes en el comité?
.....
.....
.....
- 9.- ¿Ud. asiste a actividades propuestas por su comité?
a. Sí.
b. No.
- 10.- ¿Ud. asume responsabilidades en grupos de trabajo en su comité?
a. Sí.
b. No.
Porqué:.....
.....
.....
- 11.- ¿Ud. hace presente sus necesidades personales a su comité?
a. Sí.
b. No.
- 12.- Si Ud. marcó la alternativa a en la pregunta anterior, ¿cuales han sido éstas?
.....
.....
.....
- 13.- ¿En su comité se eligen periódicamente los dirigentes de acuerdo a los estatutos?
a. Sí.
b. No.
- 14.- El líder o dirigente correspondiente, ¿cuenta con el libro de actas?
a. Sí.
b. No.
- 15.- El líder o dirigente correspondiente, ¿Cuenta con el libro de tesorería?
a. Sí.
b. No.
- 16.- El líder o dirigente, ¿cita a reuniones del comité?
a. Sí.
b. No.

- 17.- El líder o dirigente, ¿realiza las funciones que le corresponden?
a. Sí.
b. No.
- 18.- El líder o dirigente, ¿da a conocer los estatutos?
a. Sí.
b. No.
- 19.- El líder o dirigente, ¿Motiva a la participación de los socios del comité?
a. Sí
b. No.
- 20.- El líder o dirigente, ¿escucha las inquietudes de los socios?
a. Sí.
b. No.
- 21.- El líder o dirigente, ¿facilita la comunicación entre los integrantes del comité?
a. Sí.
b. No.
- 22.- El líder o dirigente, ¿Facilita el asumir responsabilidades en el comité?
a. Sí.
b. No.
- 23.- El líder o dirigente, ¿manifiesta una actitud negociadora frente a los conflictos?
a. Sí.
b. No.
- 24.- El líder o dirigente, ¿programa actividades?
a. Sí.
b. No.
- 25.- El líder o dirigente, ¿da estados de cuenta periódicos a la asamblea?
a. Sí.
b. No.
- 26.- ¿Quién es el que propone las actividades en el comité?
a. La directiva.
b. La asamblea.
c. Ambos.
- 27.- ¿Quién toma las decisiones en el comité?
a. La directiva.
b. La asamblea.
c. Ambos.
- 28.- La Directiva, ¿rinde cuentas sobre su gestión periódicamente?
a. Sí.
b. No.

29.- La Directiva, ¿crea un grupo como contralor de su acción?

- a. Sí.
- b. No.

Por último de manera de caracterizar a los integrantes de los comités, nos interesaría conocer cual es su situación respecto a la vivienda que habita:

- a.- propietario del sitio
- b.- arrendatario
- c.- usufructuario
- d.- cedido
- e.- allegado
- f.- toma
- g.- otro

Agradeciendo su valiosa cooperación, saludan a ud.
Oficina de Gestión habitacional.
Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

ANEXO N°4

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

COMITÉ
SECTOR DEL COMITÉ
CARGO QUE OCUPA

Quisieramos invitarla/o a contestar las siguientes preguntas sobre la organización en la que ud. participa, el objetivo de la presente encuesta es poder evaluar la gestión del comité, comprendiendo que esta es el resultado tanto de la participación individual de los socios, como de la acción de sus dirigentes.

- 1.- El comité mantiene relación con alguna de estas organizaciones. (Marque con unaX)
 Club deportivo.
 Junta de Vecinos.
 Centro de madres.
 Sindicatos o gremios.
 Centros juveniles.
 Organizaciones religiosas.
 Otras. Especifique :
 Ninguna.
- 2.- ¿Las asambleas ordinarias las realizan en los períodos establecidos en estatutos?
a. Sí.
b. No.
- 3.- ¿Las asambleas extraordinarias las realizan en los períodos establecidos en estatutos?
a. Sí.
b. No.
- 4.- ¿Realizan actividades para reunir fondos?
a. Sí.
b. No.
- 5.- ¿Quién decidió las normas?
a. La directiva.
b. La asamblea.
c. Ambas.
- 6.- Existe una autonormación en el comité?
a. Para la directiva.
b. Para la asamblea.
c. Para ambas por igual.
- 7.- ¿Las normas son acatadas por todo el grupo?
a. Sí.
b. No.

- 8.- ¿Realizan encuestas a sus socios para conocer sus problemas respecto a la organización?
a. Sí.
b. No.
- 9.- ¿Se entrega información respecto a lo propuesto por la asamblea?
a. Sí.
b. No.
- 10.- ¿Se realiza una jerarquización de los problemas?
a. Sí.
b. No.
- 11.- Si su respuesta es afirmativa, ¿Los objetivos que se plantea el comité tienen relación con la jerarquización de los problemas?
a. Sí.
b. No.
- 12.- ¿Se proponen alternativas de solución a los problemas?
a. Sí.
b. No.
- 13.- A partir de los problemas planteados, ¿Uds. proponen actividades?
a. Sí.
b. No.
- 14.- ¿Se programan actividades tanto a corto como a largo plazo?
a. Sí.
b. No.
- 15.- ¿Se conocen los recursos con que cuenta la organización?
a. Sí.
b. No.
- 16.- ¿Se ejecutan las actividades propuestas?
a. Sí.
b. No.
- 17.- Si Ud. marcó la alternativa b, ¿Por qué?
.....
.....
- 18.- Si Ud. marcó la alternativa a en la pregunta 16, ¿Se evaluó el tiempo de realización de las actividades?
a. Sí.
b. No.
- 19.- ¿Se evaluaron los recursos humanos?
a. Sí.
b. No.
-

- 20.- ¿Se evaluaron los recursos materiales y/o financieros?
 a. Sí.
 b. No.
- 21.- ¿Se evalúa el proceso del grupo en su proceso habitacional?
 a. Sí.
 b. No.
- 22.- ¿Se hacen autoevaluaciones de los miembros del grupo?
 a. Sí.
 b. No.
- 23.- ¿El comité conoce los programas habitacionales?
 a. Sí.
 b. No.
- 24.- Si ud. marcó la alternativa a, ¿Cuales conoce?

- 25.- Si ud. marcó la alternativa b, ¿por qué?

- 26.- ¿El comité conoce las modalidades de ejecución de los programas?
 a. Sí.
 b. No.
- 27.- ¿Cuales son estas modalidades?

- 28.- ¿Han recibido asesoría técnica?
 a. Sí.
 b. No.
- 29.- Si ud. marcó la alternativa a ¿de cual de las siguientes instituciones han recibido asesoría técnica?. Marque con una x.
 ___ Unión Comunal de Allegados.
 ___ Oficina de Gestión Habitacional.
 ___ SERVIU.
 ___ Otros. Explique :.....
- 30.- Si su comité no ha recibido asesoría, ¿por qué no la han recibido?

31.- ¿Ud. cree que la asesoría técnica es necesaria para vuestro comité?. ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Agradeciendo su valiosa cooperación, saludan a usted.

Oficina de Gestión habitacional.

I. Municipalidad de Viña del Mar.



ENCUESTA CAS

SISTEMA DE INFORMACION SOCIAL

SECCION 0: DATOS GENERALES

VALPARAISO REGION 1 - 5 VINA DEL MAR COMUNA 3 - 2 4
 VALPARAISO PROVINCIA 2 5 UNIDAD VECINAL 5 1 URBANA 2 RURAL

5 FOLIO N°
 15 FECHA DE ENCUESTA DIA MES AÑO
 ENCUESTA N° 15
 REVISOR 17
 SUPERV. 13

7 CA NOMBRE DEL CAMPAMENTO POBLACION O YILLA CODIGO MANZANA COD. CALLE 11
 12 NOMBRE DE LA CALLE O CAMINO
 13 NUMERO
 14 BARRIO/CASA DEPTO./SITIO
 15 Aclaratoria

SECCION 1: PROTECCION AMBIENTAL

19. MATERIAL USADO EN MUROS EXTERIORES DE LA VIVIENDA
 1. Ladrillo, concreto o bloque.
 2. Adobe.
 3. Tabique ferrea.
 4. Adobe.
 5. Misto aceptable (combinacion de materiales, pero alguno de tipo 1 a 4).
 6. Barro, quuncha, pizarra.
 7. Tabique sin fofo interior.
 8. Desecho (carton, lata, sacos, etc.)
 9. Misto deficiente (combinacion de materiales, pero ninguno de tipo 1 a 4).
 19

20. MATERIAL UTILIZADO EN EL PISO DE LA VIVIENDA.
 1. Radier revestido (radier cubierto con parquet, teja, linoleo, fierro, baldosa, alfombra, etc.).
 2. Radier no revestido (radier a la vista).
 3. Madera (combinacion de materiales, pero alguno de tipo 1 a 2).
 4. Madera colocada sobre soleras o vigas.
 5. Madera, plastico o pastos colocados directamente sobre la tierra.
 6. Piso de tierra.
 7. Misto deficiente (combinacion de materiales, pero ninguno de tipo 1 a 2).
 20

21. MATERIAL UTILIZADO EN EL TECHO DE LA VIVIENDA.
 1. Teja, tejaleta, lava, piedra.
 2. Zinc o zincado con cielo interior.
 3. Misto deficiente (combinacion de materiales, pero alguno de tipo 1 a 2).
 4. Zinc o zincado, sin cielo interior.
 5. Fanelita.
 6. Paja, corón, totora, caña.
 7. Desecho (carton, lata, sacos).
 8. Misto deficiente (combinacion de materiales, pero ninguno de tipo 1 a 2).
 21

SECCION 2: HACINAMIENTO

22. PIEZAS OCUPADAS DE LA VIVIENDA.
 Camineros
 Estar (living)
 Comedor
 Estar-Comedor
 Cocina solo si es utilizada como estar o comedor.
 Total de Piezas. 22

SECCION 3: SANEAMIENTO Y CONFORT

23. TIPO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA DE LA VIVIENDA.
 El agua proviene de red publica de agua potable.
 1. Con llave dentro de la vivienda.
 2. Con llave dentro del sitio, pero fuera de la vivienda.
 3. De flete, de grifo o grifo ubicado fuera del sitio.
 El agua no proviene de red publica de agua potable.
 4. Con llave dentro de la vivienda.
 5. Con llave dentro del sitio, pero fuera de la vivienda.
 6. Por acanto.
 23

24. SISTEMA DE ELIMINACION DE EXCRETAS DE LA VIVIENDA.
 De uso exclusivo (no comparte con otras viviendas).
 1. W.C. conectado a alcantarillado.
 2. W.C. conectado a fosa septica.
 3. Letrina sanitaria.
 4. Poto negro.
 De uso compartido (con otras viviendas).
 5. W.C. conectado a alcantarillado.
 6. W.C. conectado a fosa septica.
 7. Letrina sanitaria.
 8. Poto negro.
 9. No tiene (eliminación e campo libre).
 24

25. DISPONIBILIDAD DE TINA O DUCHA.
 De uso exclusivo (no comparte con otras viviendas).
 1. Tina o ducha, con agua caliente.
 2. Tina o ducha, sin agua caliente.
 De uso compartido (con otras viviendas).
 3. Tina o ducha, con agua caliente.
 4. Tina o ducha, sin agua caliente.
 5. No tiene.
 25

26. SUMINISTRO ELECTRICO DE LA VIVIENDA.
 La vivienda dispone de electricidad.
 1. Con medidor particular.
 2. Con medidor compartido (con otras viviendas).
 3. Sin medidor.
 4. La vivienda no dispone de electricidad.
 26

OBSERVACIONES

Observaciones area

DECLARACION: Declaro que los datos proporcionados son los propios y ciertos a responsabilidad por ellos.

FAM. 1
 FAM. 2
 FAM. 3
 FAM. 4

ANEXO N° 4

N° de Orden	(14 años y más)	SECCION 4: IDENTIFICACION DE LOS RESIDENTES (Todos)										SECCION 5: OCUP. INGRESOS y Sueldos							
		27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
Jefes de Familia		Apellido Paterno	Apellido Materno	Primer Nombre	Segundo Nombre	R.U.T. - R.U.N. ó Cédula de identidad, con dígito verificador	Fecha de Nacimiento		Relación de parentesco		Ingresos		Ingresos secundarios		Percepción Ingreso		Percepción Ingreso		
								Día Mes Año		Papeles		Papeles		Papeles		Papeles			
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			

SECCION 8: PATRIMONIO JEFE DE FAMILIA Y/O PAREJA

FAMILIA N°	46	47	48	49	50
46	46. Registre en esta columna los números que uso para identificar a las familias que habitan la vivienda. Si en la vivienda viven más de cuatro familias use una segunda ficha de encuesta.	47. Pto. casa familia que habita en la vivienda indique la ubicación bajo la cual ocupa el sitio. 1.- Sitio propio, sin deudas. 2.- Sitio propio, sin deudas atrasadas. 3.- Sitio propio, con deudas atrasadas. 4.- Arrenda al propietario del sitio sin deudas atrasadas. 5.- Usan el sitio pero no creen que sean propietarios en los próximos 6 meses. 6.- Usan el sitio, pero si pueden ser desalojados en los próximos 6 meses.	48. ¿La familia tiene algún televisor que funcione? 1.- Tiene TV en colores. 2.- Tiene TV en blanco y negro. 3.- No tiene TV.	49. ¿ La familia tiene refrigerador? 1.- Si, tiene refrigerador. 2.- No tiene refrigerador.	50. ¿ La familia tiene calentador o termo para calentar agua? 1.- Si, tiene calentador o termo. 2.- No tiene calentador o termo.



1. *¿Cómo se creó el comité al cual Ud. Pertenece?*
 2. *¿Usted ha captado cambios importantes desde que éste se creó? ¿Por qué?*
 3. *¿Cómo se motiva a los socios para que participen en las actividades del comité?*
 4. *¿Cómo es la participación de los socios y por qué cree que se da ese fenómeno?*
 5. *¿Cuáles son los mecanismos por los que se comunican los estatutos del comité?*
 6. *¿Cómo es la relación entre la directiva y la asamblea de socios?*
 7. *¿Cómo aprecia Usted la relación entre los componentes de la directiva en la realización de las asambleas?*
 8. *¿Cómo aprecia usted que es la relación entre los socios del comité?*
 9. *¿En qué lugar físico se llevan a cabo las asambleas?*
 10. *Según su opinión, ¿En qué influye el espacio físico en el desarrollo de las reuniones?*
 11. *¿De acuerdo a su experiencia como se resuelven los conflictos al interior del comité?*
 12. *¿Qué papel cumplen los dirigentes en la solución de los conflictos?*
 13. *¿Cómo percibe usted la actitud de los dirigentes frente a conflictos que surgen en el comité?*
 14. *Generalmente cuando terminan las asambleas, ¿Podría describir su estado de ánimo?*
-

PAUTA DE OBSERVACIÓN

	INICIO	DESARROLLO	TERMINO
PARTICIPACIÓN			
LIDERAZGO			
COMUNICACIÓN			
ROLES			

ROLES RELATIVOS A LA MANTENCIÓN DEL GRUPO

ROL OBSERVADO	MARQUE	PARAFRASEO
Rol Reforzador		
Rol Armonizador		
Rol Observador - Comentador		
Rol Seguidor		

ROLES INDIVIDUALES

ROL OBSERVADO	MARQUE	PARAFRASEO
Rol Agresor		
Rol Defensivo		
Rol Bloqueador		
Rol Manipulador		
Rol Buscador de ayuda		
Buscador de reconocimiento		
Rol Intrascendente		

ANEXO N°5

TABLA DE DIAGNOSTICO
Concentración Vecinal de Fichas CAS II a Nivel Comunal

UNIDAD VECINAL	NUMERO	SECTOR	PORCENTAJE DE CAS II
A. Lizana	79	Achupallas	2%
A. Navarrete	116	Gomez Carreño	1%
Británica	62	Santa Inés	1%
Caleta Abarca		Caleta Abarca	1%
Cardenal Caro	52	Chorrillos	5%
Caupolicán	84	Achupallas	1%
Coliseo	57	Santa Inés	1%
Eduardo Frei M.	68	Miraflores	3%
Forestal Bajo	34	Forestal	1%
Gomez Carreño 2	95	Gomez Carreño	1%
Gomez Carreño 5	100	Gomez Carreño	3%
Glorias Navales	118	Glorias Navales	11%
Granadilla	77	Miraflores	9%
Las Torres	138	Villa Hermosa	9%
Las Pataguas	70	Miraflores	3%
Libertad	64	Santa Inés	7%
Nueva Granadilla	130	Miraflores	2%
Mirador de Reñaca	143	Reñaca Alto	1%
Pedro de Valdivia	123	Miraflores	2%
Puerto Aysén	121	Forestal	2%
René Schneider	139	Chorrillos	1%
S. Julia Centro	89	Santa Julia	1%
S. Julia Norte	88	Santa Julia	14%
S. Julia Sur	90	Santa Julia	3%
Villa Hermosa	91	Achupallas	1%
Villa Independencia	87	Achupallas	1%
Nieto	45	Forestal	3%
Las Palmas	27	Nueva Aurora	1%
San Jorge	59	Plan	1%
Miraflores Alto	66	Miraflores	3%
Reñaca Alto Sur	103	Reñaca Alto	3%
Pueblo Hundido	83	Achupallas	1%
Villa Alegre	104	Reñaca Alto	1%
TOTAL			100%

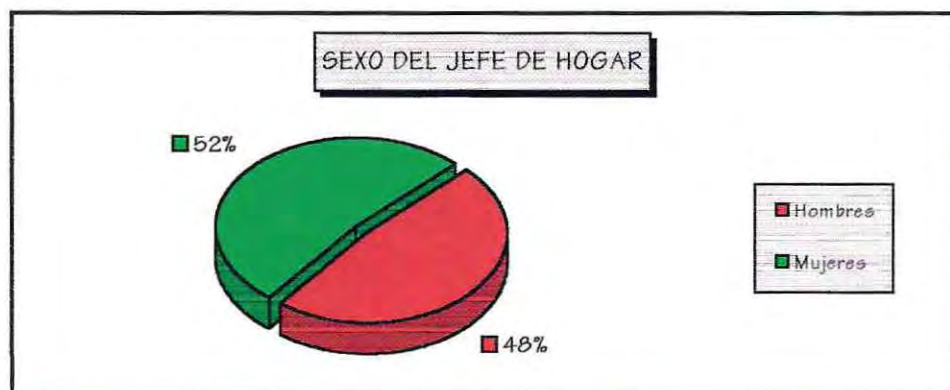
ANEXO N° 6

GRÁFICO DE DIAGNÓSTICO.



ANEXO N° 7

GRÁFICO DE DIAGNÓSTICO



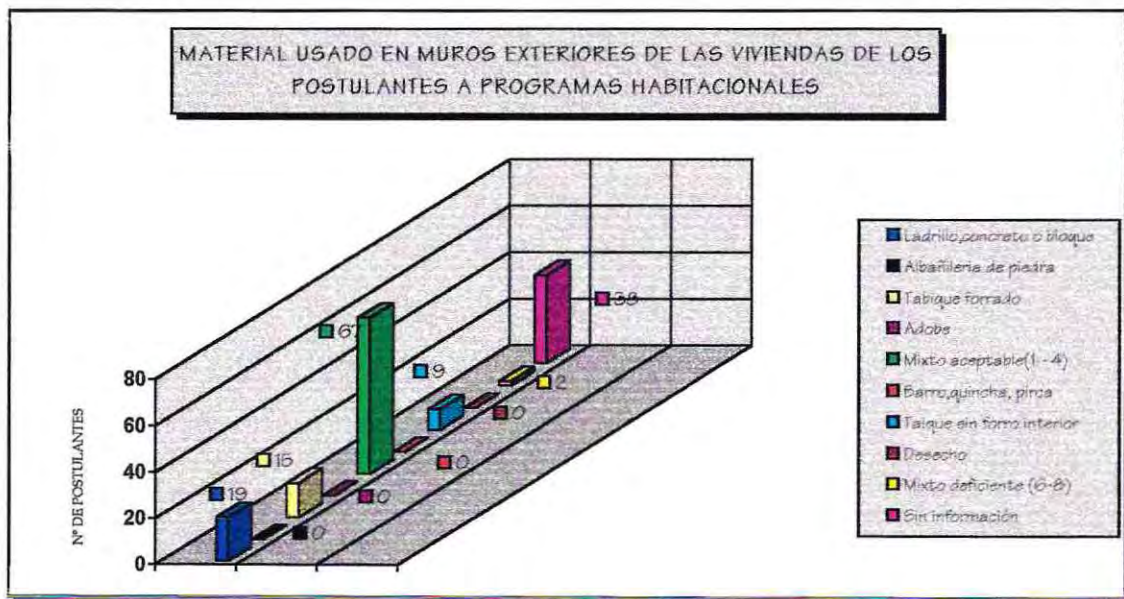
ANEXO N° 8

TABLA DE DIAGNÓSTICO
Ingresos secundarios

INGRESOS SECUNDARIOS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1 Ingreso	125	83,3%
Más de un Ingreso	25	16,7%
TOTAL	150	100%

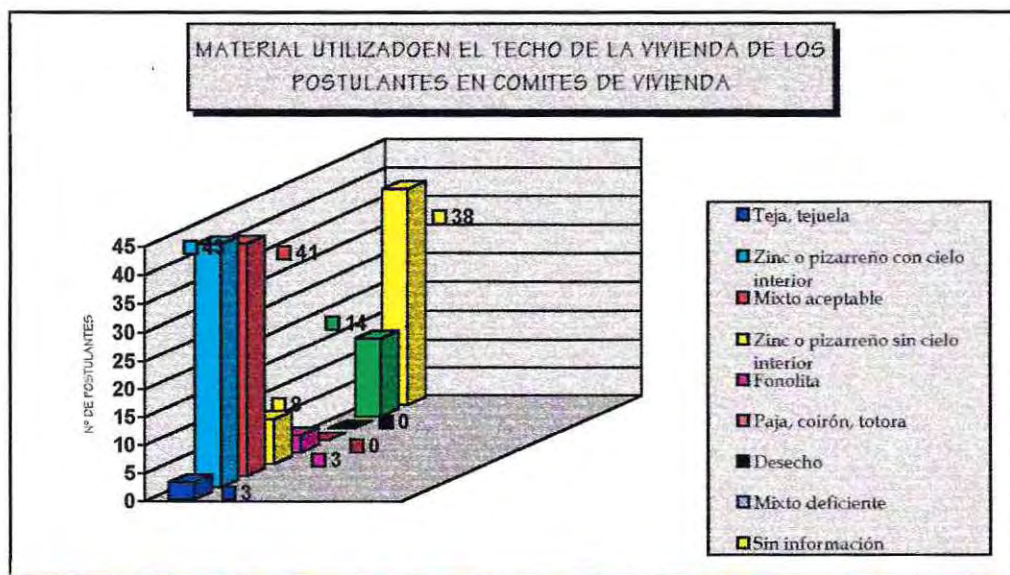
ANEXO N°9

GRÁFICO DE DIAGNÓSTICO



ANEXO N°10

GRÁFICO DE DIAGNÓSTICO



ANEXO N° 11

GRÁFICO DE DIAGNÓSTICO

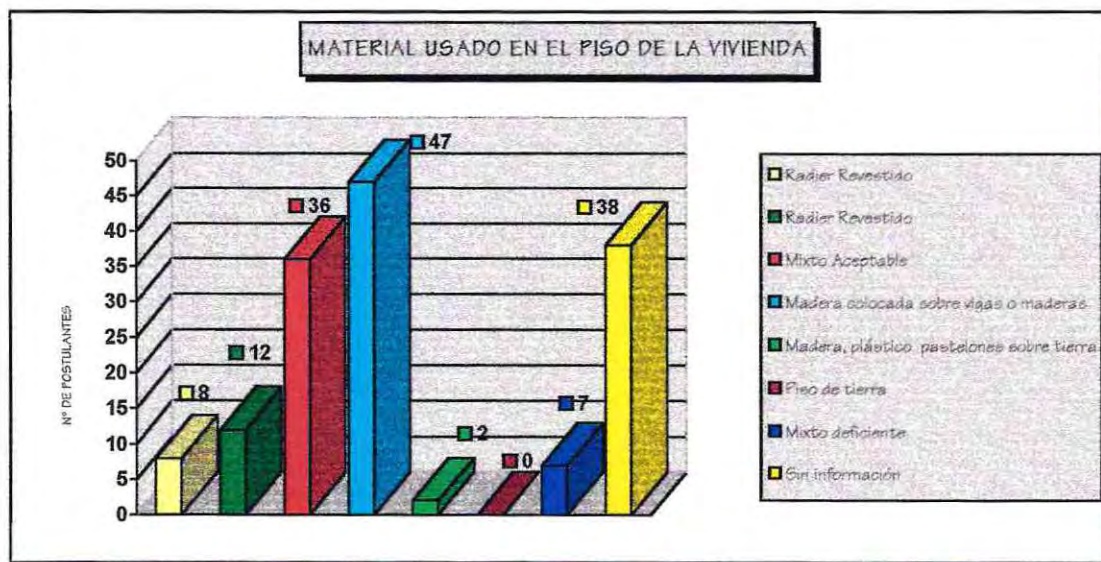


TABLA DE DIAGNOSTICO
ASPECTOS INDIVIDUALES DE LA PARTICIPACIÓN

NOMBRE DEL COMITÉ	Cumplimiento Responsabilidades Individuales.	Intervención activa en el comité
1	10 (puntos)	14 (puntos)
2	10	10
3	---	13
4	10	10
5	10	10
6	9	11
7	9	12
8	8	12
9	8	12
10	8	10
11	8	10
12	8	10
13	8	10
14	7	11
15	8	11
16	8	12
17	9	10
18	7	11
19	7	10
20	7	10
21	7	9
22	9	10
23	7	9
24	9	10
25	7	10
26	7	10
27	7	10
28	7	10
TOTAL	229 (puntos)	300 (puntos)
PROMEDIO	8 (puntos)	11 (puntos)

ANEXO N°13

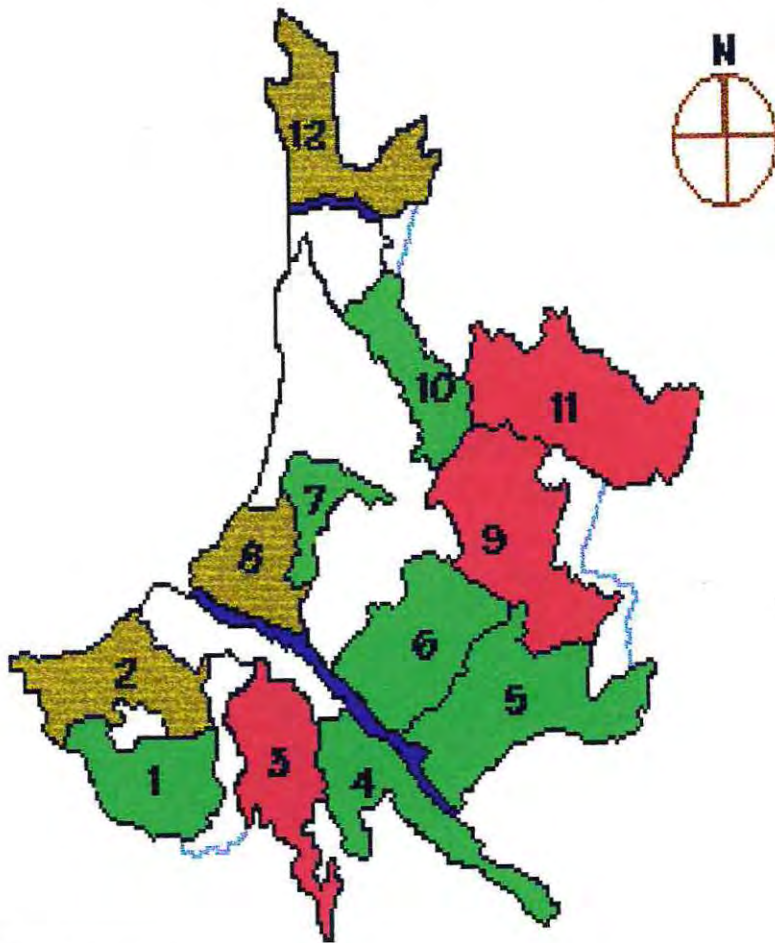
TABLA DE DIAGNOSTICO
DISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA EN LAS
DIMENSIONES DE LA VARIABLE PLANIFICACIÓN.

COMITÉS	Realización de un Diagnóstico	Fomulación de un Programa	Conod. Alternat. Solución Habitacional.
1.	10	14	4
2	8	14	4
3	9	13	4
4	8	14	3
5	9	13	3
6	8	13	3
7	8	13	3
8	7	13	3
9	7	13	3
10	7	13	3
11	8	12	3
12	8	12	3
13	7	11	4
14	7	13	3
15	7	11	4
16	8	10	4
17	7	10	4
18	7	10	3
19	7	11	3
20	7	11	3
21	7	11	3
22	7	10	4
23	6	12	2
24	7	10	4
25	7	11	2
26	7	11	2
27	7	11	2
28	7	11	2
TOTAL	209	334	88
PROMEDIO	7.5	11.9	3.1

TABLA DE DIAGNOSTICO
DISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES DE LOS COMITÉS DE VIVIENDA EN LAS
DIMENSIONES DE LA VARIABLE CONTROL.

COMITÉS	Control a la acción de la Directiva del Comité	Control a la acción de los miembros del Comités	Control Normativo
1	6	5	6
2	6	5	6
3	5	5	5
4	5	5	5
5	5	5	5
6	5	5	5
7	5	5	5
8	5	5	5
9	4	5	5
10	4	5	5
11	4	5	5
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19		4	4
20	4	4	4
21	4	4	3
22	4	4	3
23	4	3	3
24	4	4	3
25	4	3	3
26	3	3	3
27	3	3	3
28	3	3	3
TOTAL	120	118	117
PROMEDIO	4.3	4.2	4.1






SECTOR	NOMBRE ÁREA	POBLACIÓN
1	AGUA SANTA ALTO.	16.820
2	RECREO. AGUA SANTA BAJO.	27.992
3	FORESTAL.	32.461
4	CHORRILLOS EL SALTO	8.603
5	VILLA HERMOSA. EL OLIVAR LIMONARES	28.587
6	MIRAFLORES. GRANADILLA.	30.206
7	SANTA INÉS.	12.067
8	PLAN.	39.137
9	ACHUPALLAS. SANTA JULIA.	28.893
10	GOMEZ CARREÑO	18.922
11	GLORIAS NAVALES. REÑACA ALTO. EXPRESOS VIÑA.	13.624
12	REÑACA BAJO	7.889

SECTOR	POBLACIÓN POBRE
3, 9, 11	30% y más
1, 4, 5, 6, 10	10 - 29%
2, 7, 8, 12	0 - 9%

 ESTEROS.
 LÍMITES COMUNALES.

REGISTRO DE ASISTENCIA



NOMBRE	SESIÓN 1	SESIÓN 2	SESIÓN 4	SESIÓN 5
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
TOTAL				

ELEMENTOS A CONSIDERAR	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Claridad en la información					
Dominio del tema					
Material de apoyo					
Dinámicas					
Participación del grupo					
Participación personal					
Asistencia					
Puntualidad					

RELACIÓN DE INSTITUCIONES CON LOS DOCUMENTOS QUE EMITEN

1. ANTECEDENTES GRUPALES

DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
Carátula de grupo	Oficina de Gestión Habitacional
Certificado Personalidad Jurídica	Oficina de Gestión Habitacional
Nómina de los socios	Oficina de Gestión Habitacional
Certificado de inscripción y confirmación de postulación Serviu	Serviu
Fotocopia cédula de identidad de cada socio	Cada socio
Certificado matrimonio	Registro Civil
Certificado nacimiento hijos menores 18 años	Registro Civil
Fotocopia libreta de ahorro	Cada socio
Certificado Original Ficha CAS II	Oficina de Estadística

2. ANTECEDENTES JURÍDICOS (Acreditan propiedad del sitio)

a) Sitio totalmente pagado

DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
Escritura de Compraventa	Conservador de Bienes Raíces
Certificado de Dominio Vigente	Notaría
Certificado de hipotecas, gravámenes, prohibiciones y litigios pendientes	Notaría

b) Sitio con saldo de precio

DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
Escritura de Compraventa (debe constar saldo de precio)	Conservador de Bienes Raíces
Certificado de Dominio Vigente	Notaría
Certificado de hipotecas, gravámenes, prohibiciones y litigios pendientes	Notaría

c) Sitio con promesa de Compraventa

DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
Certificado de Dominio Vigente a nombre del vendedor del sitio	Conservador de Bienes Raíces
Certificado de hipotecas, gravámenes, prohibiciones y litigios pendientes	Notaría
Escritura pública de promesa de compraventa (consta de precio del sitio y plazo de promesa)	Notaría

3.- ANTECEDENTES TÉCNICOS

a) Sitio Urbanizado o con garantía de urbanización

DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
<i>Certificado de urbanización</i>	<i>Dirección de Obras Municipales</i>
<i>Certificado de informaciones previas</i>	<i>Dirección de Obras Municipales</i>
<i>Certificado de número</i>	<i>Dirección de Obras Municipales</i>
<i>Plano de Loteo con identificación de postulantes en cada lote</i>	<i>Dirección de Obras Municipales</i>
<i>Ordenanzas Municipales de construcción</i>	<i>Dirección de Obras Municipales</i>

b) Sitio sin Urbanización

DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
<i>Anteproyecto de loteo</i>	<i>Dirección de Obras Municipales</i>
<i>Certificado de factibilidad de agua potable, alcantarillado y electricidad</i>	<i>Esval, Conafe</i>
<i>Aprobación SEREMI Agricultura y Vivienda (sólo en caso de cambio de suelo)</i>	<i>SEREMI correspondiente</i>

4.- OTROS

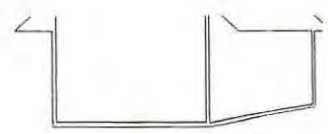
DOCUMENTO	INSTITUCIÓN
<i>Informes Comerciales</i>	<i>DICOM</i>
<i>Catastro de Empresas Constructoras</i>	<i>Oficina de Gestión Habitacional, Serviu</i>

ANEXO A TRICOTOMIZACIÓN DE LAS VARIABLES CUANTITATIVAS

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN
PARTICIPACIÓN	◊ Aspectos Individuales: BUENO: 10 - 09 REGULAR: 07 - 08 MALO: 05 - 06	◊ Cumplimiento de responsabilidades Individuales: BUENO: 10 - 09 REGULAR: 07 - 08 MALO: 05 - 06
		◊ Intervención Activa en el Comité: BUENO: 13 - 14 REGULAR: 10 - 12 MALO: 07 - 09
	◊ Aspectos Grupales: BUENO: 23 - 26 REGULAR: 18 - 22 MALO: 13 - 17	◊ Relación con otras organizaciones: BUENO: 11 - 12 REGULAR: 09 - 10 MALO: 06 - 08
		◊ Cumplimiento de las responsabilidades grupales: BUENO: 06 REGULAR: 04 - 05 MALO: 3
		◊ Asesoría Técnica: BUENO: 08 REGULAR: 06 - 07 MALO: 04 - 05

VARIABLE	DIMENSIÓN
PLANIFICACIÓN	◊ Realización De un Diagnóstico: BUENO: 09 - 10 REGULAR: 07 - 08 MALO: 05 - 06
	◊ Formulación de un Programa: BUENO: 13 - 14 REGULAR: 10 - 12 MALO: 07 - 09
	◊ Conocimientos de las alternativas de evolución habitacional: BUENO: 04 REGULAR: 03 MALO: 02

VARIABLE	DIMENSIÓN
CONTROL	◊ Control a la acción de la directiva del comité: BUENO: 06 - 06 REGULAR: 04 - 05 MALO: 01 - 03
	◊ Control a la acción de los miembros del comité: BUENO: 06 - 06 REGULAR: 04 - 05 MALO: 01 - 03
	◊ Control Normativo: BUENO: 04 REGULAR: 03 MALO: 02



ANEXOS DE
PROYECTOS

Los comités de vivienda son un espacio importante de Participación



En estas organizaciones se reúnen personas distintas con una meta común, la vivienda.

¿Que es Participación?

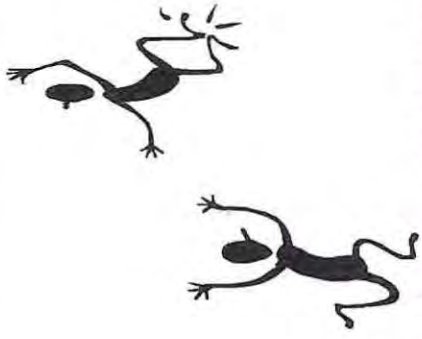
Espacio que implica la intervención voluntaria de las personas en una acción colectiva, relativamente organizada, la cual tenga el derecho a opinar y tomar una decisión individual y contribuir a la decisión colectiva en la búsqueda y consecución de objetivos y/o metas comunes"



La participación, contribuye a crear:

- a) **Desarrollo y Crecimiento personal:** Cada persona pueda en un comité expresar sus opiniones, tomar decisiones o realizar acciones que empiece a tener más confianza en sí misma y, por lo tanto una mayor Autovaloración, que es la base para el crecimiento y desarrollo humano.
- b) **Mayor compromiso con el comité:** Cuando se busca la participación de sus miembros en las tareas y decisiones, se crea una relación de mayor compromiso e integración al grupo
- c) **Aprender a convivir en grupo:** Conocer y practicar una serie de normas, valores, y actitudes que sirven como aprendizaje para la vida colectiva y la participación en la sociedad.

Históricamente el hombre ha debido organizarse para



enfrentar las más diversas tareas y situaciones.

Organizarse, quiere decir unirse con otras personas para realizar una acción colectiva con el fin de lograr determinados objetivos

¿Qué quiere decir que una organización sea eficiente?

Es aquella capaz de funcionar bien, de lograr los mejores resultados posibles con los medios de que dispone. Ayuda a que las actividades se realicen en menos tiempo y con menores costos materiales y humanos.

Llegar a organizaciones que sean eficientes y a la vez participativas es un gran desafío tanto para los miembros de los comités como para sus dirigentes.

¿Qué es un Diagnóstico?

Es la herramienta fundamental para detectar problemas y necesidades, así como para tomar conciencia de los recursos, capacidades y potencial con el que cuentan los comités de vivienda.

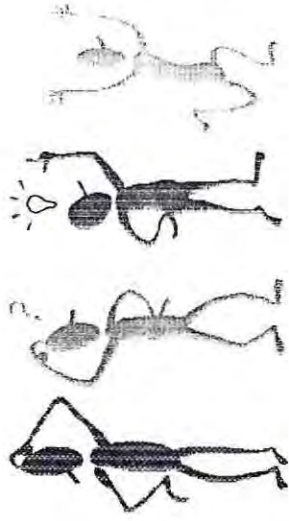


Problema es una carencia, una necesidad, un sentimiento, o una preocupación que provoca malestar o frustración en las personas, puesto que afecta sus condiciones de vida.

Diagnóstico es un estudio en profundidad que realizan las propias organizaciones sobre los problemas que las aquejan.

¿Quiénes realizan el Diagnóstico?

Debe participar la mayor cantidad de personas del comité porque, si bien existen problemas que aquejan a todos, la percepción que de ellos se tiene y el impacto que producen, varía de una persona a otra y de un grupo a otro.



TAREAS DEL DIAGNÓSTICO:

1. Definir cuáles son sus problemas más importantes.
2. Analizar más a fondo las causas y consecuencias de cada uno de ellos.
3. Imaginar soluciones posibles.
4. Hacer un recuento de recursos disponibles.
5. Seleccionar el o los problemas que se pueden enfrentar.

El Diagnóstico, en conclusión, es una actividad para conocer sus problemas y buscar soluciones posibles.

TAREAS DEL DIAGNÓSTICO:

1. Definir cuáles son sus problemas más importantes.
2. Analizar más a fondo las causas y consecuencias de cada uno de ellos.
3. Imaginar soluciones posibles.
4. Hacer un recuento de recursos disponibles.
5. Seleccionar el o los problemas que se pueden enfrentar.

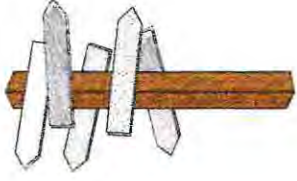
El Diagnóstico, en conclusión, es una actividad para conocer sus problemas y buscar soluciones posibles.

¿QUÉ ES LA PLANIFICACIÓN?

Conjunto ordenado de actividades y tareas que la comunidad se propone realizar para solucionar el o los problemas elegidos en el auto diagnóstico.



Planificar es pensar en todas las acciones que hay que ejecutar para conseguir algo que se desea.



PASOS DE UNA PLANIFICACIÓN-

1. **Objetivos:**
¿qué queremos lograr?
2. **Actividades:**
¿qué acciones vamos a emprender para lograrlo?
3. **Encargados:**
¿quiénes van a hacerlo?
4. **Lugar:**
¿dónde se hará?
5. **Plazos:**
¿desde y hasta cuándo se hará?

Control y Evaluación.

Es revisar el quehacer de la organización y revisar sus avances en cuanto a los objetivos que se han fijado. Se trata pues, de utilizar procedimientos que permitan por una parte establecer en qué grado o medida se están logrando o no las metas y objetivos propuestos, y por otra, tomar medidas correctivas para reorientar la acción cuando así fuese necesario.



¿CÓMO SE PUEDE CONTROLAR O EVALUAR UNA ORGANIZACIÓN?

1. Se puede realizar a cada socio del comité.
2. Se puede realizar una evaluación grupal, en que se responden preguntas en grupos pequeños
3. Se puede controlar las acciones de las directivas.

¿QUÉ SE PUEDE EVALUAR?

1. Las actividades realizadas.
2. Etapas y Fechas.
3. Encargados.
4. Participación de los socios.
5. Recursos gastados y obtenidos.
6. Logros.
7. Dificultades.

PROGRAMAS HABITACIONALES.

PROGRAMA DE VIVIENDA PROGRESIVA II ETAPA. MODALIDAD PRIVADA.

¿Qué es el programa de vivienda progresiva II etapa?

- ✓ Es un programa que con la ayuda del Estado se ejecuta la segunda etapa del proyecto.
- ✓ En esta primera etapa usted recibirá un subsidio, que con su ahorro previo y un crédito podrá completar la vivienda que ud. ya tiene.

¿Cómo se financia esta solución?

El financiamiento de esta etapa se obtiene a través de tres fuentes :

AHORRO DEL POSTULANTE : 5 UF

SUBSIDIO DEL ESTADO : 18 UF.

CRÉDITO SERVIU : 47 UF. (optativo).

EL PRECIO MÁXIMO PARA LA SEGUNDA ETAPA ES DE 70 UF.

¿Quiénes
pueden
postular?

- ✓ Familias de beneficiadas con la primera etapa de la vivienda progresiva.
- ✓ Los asignatarios o postulantes de lotes con servicios.
- ✓ Los propietarios de un terreno que tengan construido un baño y cocina con los servicios de agua potable y alcantarillado.


¿Cómo se
postula?

Usted puede postular en forma individual o colectiva. En la postulación colectiva, un grupo se organiza, obtiene personalidad jurídica y se inscribe en el Registro de postulantes.

Las inscripciones se realizan en las oficinas SERVIU, en solicitudes especiales para este programa. El horario de atención es de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas. La inscripción es permanente y el período de selección se realiza dos veces al año.

- ✓ Primer llamado : Marzo - Abril.
- ✓ Segundo llamado: Septiembre - Octubre

¿Dónde se
postula y
cuándo ?



¿Qué
requisitos
requiero para
inscribirme?

1

- ✓ Llenar formulario de postulación.
- ✓ Certificado de Cas II a nombre del postulante.
Debe ser solicitado en la Municipalidad de su residencia. Tiene duración de dos años.
- ✓ Declarar la renta mensual del postulante y cónyuge.
- ✓ Proporcionar la documentación relativa al grupo familiar : Carné de identidad del postulante y del cónyuge. ,libreta de familia o certificado de matrimonio., libreta de matrimonio o certificado de nacimiento de los hijos menores de 18 años., certificado de nacimiento del postulante.
- ✓ Acreditar sitio propio a nombre del postulante o su cónyuge.
- ✓ Acreditar que ha sido beneficiado con la primera etapa, asignatarios de lotes con servicio, infraestructura sanitaria o similar.
- ✓ Estar al día en la deuda de la primera solución o con la deuda cancelada.
- ✓ Postulación grupal : personalidad jurídica, acta de constitución del grupo, nómina de las personas que postulan con su número de carné de identidad.

¿Cómo se
selecciona?

El proceso de selección es por estricto orden de puntaje.

Se considera para ello las siguientes fases :

Estratificación social, allegamiento y necesidad habitacional.

Tamaño y condición del grupo familiar

Antigüedad en la inscripción del registro de postulantes.

Ahorro del postulante.

Tamaño del grupo, si es postulación colectiva.

¿Qué
criterios
se usan?