



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



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR Programas 2006-2007

Seminario de Título para optar al Grado Académico de:
Licenciatura en Trabajo Social y al
Título Profesional de Asistente Social

Institución Patrocinante:
Fondo de Solidaridad e Inversión Social
FOSIS, V, Región

Profesora Guía:
María Teresa Sánchez A.

Alumnas Seminaristas:
Daise Marlen Aguilera Carmona
Viviana Alejandra Barría Olate
Yanira del Carmen Plaza Cruz

NOVIEMBRE, 2009



REF.: Informa calificación Seminario de Título
alumnas que se indica.

VALPARAÍSO, 12 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía cumpro con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título "**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR**", cursado durante el año 2009 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. DAISSE MARLEN AGUILERA CARMONA, VIVIANA ALEJANDRA BARRÍA OLATE y YANIRA DEL CARMEN PLAZA CRUZ, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.8** (seis punto ocho).


MARÍA TERESA SÁNCHEZ ALEN
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
PRESENTE
MTSA/jpv.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: Informa evaluación y calificación seminario
de título alumnas que se indica.

VALPARAÍSO, 11 de noviembre del 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR”**, cursado durante año 2009 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. DAISSE MARLEN AGUILERA CARMONA, VIVIANA ALEJANDRA BARRÍA OLATE y YANIRA DEL CARMEN PLAZA CRUZ.

Seminario de Título, sistematiza experiencia de evaluación del Programa de Habitabilidad Chile Solidario del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS implementado a nivel de la comuna de Viña del Mar. La experiencia se desarrolla desde el modelo de referentes específicos, presentándose un trabajo acertado en el desarrollo metodológico y analítico de la experiencia. No obstante, se observa en algunos pasajes la necesidad de explicitar con mayor claridad los juicios evaluativos que se concluyen de la experiencia, dado que en algunos referentes no están planteados con suficiente claridad, debiendo ser inferidos desde la información presentada.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6.8** (seis punto ocho).


PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
PRESENTE.
PCM/jpv.

AGRADECIMIENTOS

Dentro de estos años de Universidad hemos aprendido mucho, no sólo en cuanto al arte del hacer Trabajo Social, sino que hemos aprendido a ser mejores personas, comprendiendo de mejor forma no sólo a los demás dentro de nuestro rol de Asistentes Sociales, sino que a reencontrarnos con nosotras mismas.

Es en esto a su vez que el proceso de nuestro Seminario de Tesis queremos agradecer a aquellas personas que nos apoyaron durante este último proceso para convertirnos en Asistentes Sociales, y sin quienes este documento no hubiera sido posible.

- A nuestros padres, quienes nos han apoyado incondicionalmente durante todo este proceso de educación y de crecimiento tanto personal como profesional.
- A nuestros amigos, que han estado siempre ahí para escucharnos y compartir cada momento de vida universitaria.
- A nuestras profesoras y profesores de universidad, quienes nos han entregado las herramientas para hacer un mundo mejor. Especialmente a la Profesora María Teresa, quien guió nuestro seminario de tesis, y ser persistentes; a la Profesora Patricia Castañeda, quién gracias a su experticia y profesionalismo nos motivo cada día a ser mejores alumnas y mejorar nuestras debilidades durante todo este proceso de universidad, quién nos abrió sus puertas cada vez que necesitamos ayuda y posibilitó la realización de este seminario de título; al Profesor Dagoberto Salinas, quién con su gran disposición nos brindó ayuda en un momento crucial de la etapa de nuestro seminario.
- A los Profesionales de FOSIS, Arturo Hernández, Francisco Silva, Héctor Valencia, Nadieshda Basáez y Roberto Herrera, quienes con su buena disposición nos acogieron en la institución y facilitaron la información necesaria para llevar a cabo este seminario.
- A las profesionales Asistentes Sociales, quienes cooperaron en el proceso de nuestro seminario, especialmente a la Asistente Social Carla Meyer.
- Y por último a las 97 familias que nos abrieron las puertas de sus casas y compartieron con nosotras no sólo su experiencia en el programa, sino que su experiencia de vida, puesto sin su contribución hubiera sido imposible la realización de este seminario.



♥ Agradezco a aquellas personas que no han bajado la guardia y siempre me han apoyado, tanto a lo largo del desarrollo de esta Tesis como a lo largo de mi vida.

Primero, debo dar gracias a mi Madre. ♥ A aquella incansable mujer que desde pequeña me ha guiado y acompañado en los momentos en que más le he necesitado. Por su apoyo, por su incondicionalidad de madre y principalmente por su amor que no espera nada a cambio.

Mamá, todo mi trabajo va dedicado a ti.

♥ Hermana, no puedo sino darte las gracias por el tiempo, por entenderme, pero sobretodo por el inmenso amor incondicional que siento de tu parte.

Maximiliano, mi pedacito de cielo, llegaste para iluminar nuestras vidas, y regalarnos el privilegio de verte crecer entregándonos tu amor y alegría.

♥ Amor, por estar apoyándome a tu manera siempre.

Padre, a su manera, quien siempre a jugado un rol importante en mi vida. Gracias a ti también papá, por ser el proveedor durante todos los años en que he vivido bajo tu techo; y por preocuparte del desarrollo de esta Tesis.

Viviana

Si alguien me pregunta... ¿Maimanta Jamunquí?, mi respuesta será:

"Vengo de la tierra del Norte, en donde el sol quema y el agua es un regalo de vida.

Vengo de donde mis ancestros hablaban quechua y pastoreaban sus animales, todos ellos de piel morena y con la piel curtida por el frío y el sol del desierto.

Vengo de donde se le da las gracias a La Pachamama por las bendiciones que nos da."

Es por eso que ante todo quiero agradecer a mi Pachamama, por haberme dado todo lo necesario para llegar hasta donde estoy el día de hoy.

Ella, la Pachamama, me ha dado un Dios que me acompaña cada día de mi vida, me ha proporcionado abuelas y abuelos, me ha regalado una madre y un padre, me ha bendecido con dos hermanos maravillosos y me ha dado las bondades de sus entrañas para surgir y convertirme en una de las primeras profesionales de mi gran y extensa familia.

Gracias por darme todas estas bondades, gracias por dejarme venir a estudiar al puerto de Valparaíso, un lugar tan lejano y diferente para todos los que somos del desierto.

Madre mía querida y adorada, has sido mi eterna amiga, mi mejor amiga, mi modelo a seguir para entregar amor en cada una de las cosas que hago y a las personas que me rodean.

Papaíto piernas largas, gracias por tu apoyo incondicional y tu manera de luchar en la vida, me has enseñado a siempre querer ser más y mirar hacia el futuro, encontrando siempre una solución ante la adversidad.

Çabo, mi apoyo, mi amigo, ¿qué hubiese sido de mí si no hubieses estado a mi lado estos años de universidad? El destino se encargó de juntarnos en la misma ciudad. Te quiero mucho hermano mío.

Choche, mi bebé hermoso, debes saber que te quiero desde antes de que nacieras, desde que supe que estabas en el vientre de nuestra madre he esperado ser el mejor modelo para tí. Gracias por darme tanta felicidad.

Gracias queridas y queridos profesores, especialmente a la Profe Patty Castañeda y a la Profe María Antonieta Urquíeta, quienes quizás sin saberlo han sido un modelo a seguir durante todos estos años de universidad.

Viviana y Dáisse, gracias por soportarme durante este año, ha sido un año agotador, pero a la vez enriquecedor, pues he ganado dos grandes y excelentes amigas.

Gracias a todas las hermosas personas que he conocido en el transcurso de estos años de universidad: Pame e Ingrid, gracias por reír y llorar conmigo; Álvaro, gracias por darme los ánimos en el momento en que más lo necesite; Nancy, gracias por enseñarme tantas cosas y acogerme en el nido de tu hogar; Pauly, gracias por todos aquellos momentos juntas, por ser mi amiga; Andre, gracias por ser tan alegre y decidida, alegrándonos el día cada vez que sabemos de tí y de la Mila; Pípe, gracias por ser quién eres, por ser tan espontáneo y por los buenos momentos.

Abuelito Abdón, si desde el cielo me preguntas: Imata ruanquí?, yo te podré responder que hago lo que me gusta, soy una Asistente Social.

Yanira

Al terminar este primer pedaleo de lo que significará la profesional en la cual me logre convertir, no podía dejar de recordar a toda la gente que conozco y me apoyo en este proceso, tampoco todas las experiencias vividas. Son tantas y tantas cosas, que me es difícil resumirlas, solo puedo decir que soy una afortunada en esta vida por conocer a tantas y tan maravillosas personas, por la vida que he llevado, todo lo cual contribuyó a que llegara a este momento, amigos y compañeros que me apoyaron, me ayudaron y enseñaron cuando yo no sabía o cuando no entendía, tanto en lo intelectual como en el emocional, de todos ellos un gran aprendizaje, gracias a Dios aún los mantengo, ya que a algunos los puedo ver todos los días, mientras que otros están en lugares distante, pese a ello logre sentir de corazón su alegría cada vez que logro metas, por eso siento que la vida me ha dado la fortuna de conocer lugares y personas hermosas, siempre he pensado que los amigos son hermanos que nosotros mismos elegimos, por eso gracias a Dios por encontrarlos y conocernos.

En este proceso, vivencí momentos tristes y momentos alegres, los primeros en su momento me hicieron distraerme de mi objetivo, afortunadamente no lograron que desfalleciera, cuando ya a pasado mucho tiempo logro mirar algunos y entender porque debí vivirlos, en cuento a los otros se que llegara su momento para comprenderlos, solo sé que cada experiencia es una oportunidad de crecimiento, y aunque sean cosas muy duras debemos saber entender el para que lo estamos viviéndolas, más que el por qué.

Al finalizar, no puedo dejar de mencionar a mi familia, mi escudo, mi apoyo y mi ejemplo, seres humildes, con un gran corazón, los que me inculcaron preocuparme por el otro, y que en esta vida todo tiene sus sacrificios, y que debemos luchar cada día para ser mejor, ellos son mis primos/as, tíos/as y el papá de mi hermanita, que me dieron sus sabios consejos y aportaron con otras formas para ver el mundo. Mención especial tienen mis abuelitos, mi mamá y mi hermana, quien pese a ser tan pequeña inyectó de energías mi vida, los primeros por dar hasta lo que no tenían para que yo estudiara, por sufrir y ser felices conmigo, por ser los que nunca dejaron de creer en mí, y por todo el amor que me han dado, gracias por todo, los adoro.

En este momento debo recordar la frase que fue mi escudo durante este proceso “Toda la felicidad pasa mientras escalas la montaña”, la cual aprendí de mi prima, quien pese a ser joven me a brindado un gran enseñanza vida, nunca bajar los brazos y luchar. Por todo lo señalado, solo me resta decir “Gracias a la vida que me ha dado tanto”.

Daise

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I:	17
MARCO INSTITUCIONAL	17
I. CONTEXTO INSTITUCIONAL	18
II. CONTEXTO TERRITORIAL	21
III. CONTEXTO POLÍTICO INSTITUCIONAL	22
IV. CONTEXTO PROGRAMÁTICO	24
CAPITULO II:	32
MARCO CONCEPTUAL	32
I. VIVIENDA	33
II. HABITABILIDAD	37
III. USUARIOS DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO	48
IV. ATRIBUTOS INSTITUCIONALES DE FOSIS	49
CAPITULO III:	50
MARCO METODOLÓGICO	50
I. FUNDAMENTACIÓN	51
II. OBJETIVOS DE EVALUACIÓN	53
III. ENFOQUE DE EVALUACIÓN	53
IV. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	62
V. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	66
VI. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	67
VII. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS	68
VIII. ADMINISTRACIÓN DE LA EVALUACIÓN	68
IX. CRITERIOS	69
CAPITULO IV:	70
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	70
I. PRESENTACIÓN	71
II. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: ANTECEDENTES GENERALES	72
III. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: OBJETIVO ESPECÍFICO N°1 ..	76
<i>“Evaluar los componentes del programa de Habitabilidad Chile Solidario”</i>	76
Objeto de Evaluación N°1: Objetivos	76
➤ Cumplimiento de las condiciones mínimas de Habitabilidad	76
➤ Calidad de Vida de las familias	84
➤ Entrega de Conocimientos Básicos en Habitabilidad	98
➤ Dinámica Familiar	105
➤ Organización del Trabajo	108
➤ Organización del Tiempo	116
➤ Implementación de los Talleres de Hábitos	121
➤ Efectos Físicos	123

➤ Efectos Psicosociales.....	125
IV. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: OBJETIVO ESPECÍFICO N°2..	127
➤ Eficiencia	127
➤ Efectividad.....	129
➤ Pertinencia.....	129
Objeto de Evaluación N°2: Oportunidad	133
➤ Tiempo	133
Objeto de Evaluación N°3: Accesibilidad	134
➤ Conocimiento	134
Objeto de Evaluación N°4: Articulación y Complementariedad en Red	135
➤ Vinculación con otras redes	135
Objeto de Evaluación N°5: Transparencia	136
➤ Labor de Fosis	136
➤ Comprensión	137
➤ Derechos y Obligaciones	138
CAPITULO V:.....	139
HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES RELEVANTES.....	139
I. HALLAZGOS.....	140
Referentes del Programa	140
➤ Objetivos	140
➤ Usuarios/as	144
➤ Metodología	144
➤ Resultados no esperados	146
Referentes Institucionales.....	147
➤ Calidad	147
➤ Oportunidad	148
1. Tiempo	148
➤ Accesibilidad	148
➤ Articulación y complementariedad en redes	148
1. Vinculación con otras redes	148
➤ Transparencia	149
II. CONCLUSIONES	150
➤ CONCLUSIONES TEMÁTICAS	150
CONCLUSIONES METODOLÓGICAS EN RELACIÓN AL MODELO EVALUATIVO	
. 156	
III. APRENDIZAJES RELEVANTES.....	159
➤ <i>Aprendizajes relativos al Programa:</i>	159
CAPITULO VI: BIBLIOGRAFÍA	162
I. BIBLIOGRAFÍA	163
CAPITULO VII: ANEXOS.....	167

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Familias	72
Gráfico N° 2: Tipo de Vivienda	72
Gráfico N° 3: Estado de Conservación de la vivienda.....	73
Gráfico N° 4: Tenencia del Terreno	73
Gráfico N° 5: Cumplimiento H3	76
Gráfico N° 6: Cumplimiento de H4.....	77
Gráfico N° 7: Cumplimiento H5	77
Gráfico N° 8: Cumplimiento H6	79
Gráfico N° 9: Cumplimiento H7	80
Gráfico N° 10: Cumplimiento H8.....	81
Gráfico N° 11: Cumplimiento H9.....	82
Gráfico N° 12: Cumplimiento H10.....	83
Gráfico N° 13: Calidad de Vida de la Familia	85
Gráfico N° 14: Condición Actual de la vivienda	86
Gráfico N° 15: Nivel de conformidad H3	87
Gráfico N° 16: Nivel de Conformidad H4.....	88
Gráfico N° 17: Nivel de Conformidad H5.....	88
Gráfico N° 18: Nivel de Conformidad H6.....	89
Gráfico N° 19: Nivel de Conformidad H7.....	90
Gráfico N° 20: Nivel de Conformidad H8.....	91
Gráfico N° 21: Nivel de Conformidad H9.....	91
Gráfico N° 22: Nivel de Conformidad H10	92
Gráfico N° 23: Estado actual de solución recibida H3	92
Gráfico N° 24: Estado actual de la solución recibida H4	93
Gráfico N° 25: Estado actual de la solución H5 recibida	93
Gráfico N° 26: Estado actual de solución H6 recibida	94
Gráfico N° 27: Estado actual de la solución H7 recibida	94
Gráfico N° 28: Estado Actual de solución H8 recibida	95
Gráfico N° 29: Estado actual de la solución H9 recibida	95
Gráfico N° 30: Estado actual de la solución H10 recibida	96
Gráfico N° 31: Necesidad de recibir otra solución	96
Gráfico N° 32: Familias asistentes a los talleres de hábitos.....	98
Gráfico N° 33: Cumplimiento del Hábito de iluminar	98
Gráfico N° 34: Cumplimiento del Hábito de ventilar	99
Gráfico N° 35: Cumplimiento del hábito de Asear	100
Gráfico N° 36: Hábito de ordenar.....	100
Gráfico N° 37: Cumplimiento del Hábito de Cuidar	101
Gráfico N° 38: Cumplimiento del hábito de prevenir.....	102
Gráfico N° 39: Cumplimiento del hábito de planificar	102
Gráfico N° 40: Familias que identifican temáticas abordadas	103
Gráfico N° 41: Cambios en las actividades cotidianas de la familia	105
Gráfico N° 42: Evaluación de la dinámica familiar	106
Gráfico N° 43: Expectativas de la familia en vivienda	107
Gráfico N° 44: Evaluación de la labor desarrollada.....	108
Gráfico N° 45: Necesidad de realizar mejoras al programa	110
Gráfico N° 46: Momento oportuno en la entrega de soluciones.....	116
Gráfico N° 47: Evaluación del tiempo establecido	117
Gráfico N° 48: Evaluación de la comunicación.....	118
Gráfico N° 49: Evaluación de comunicación con las consultoras.....	119

Gráfico N° 50: Evaluación de la comunicación con los maestros.....	120
Gráfico N° 51: Evaluación de los Talleres de Hábitos.....	121
Gráfico N° 52: Necesidad de incluir nuevas temáticas en los talleres	122
Gráfico N° 53:Realización de mejoras en la vivienda	123
Gráfico N° 54: Cambio en la dinámica familiar	125
Gráfico N° 55: Evaluación de la Relación Familiar.....	126
Gráfico N° 56: Evaluación de las relaciones familiares antes de participar en el programa.....	126
Gráfico N° 57: Mejora en la calidad de vida.....	127
Gráfico N° 58: Evaluación de la solución recibida	128
Gráfico N° 59: Calidad de Vida	129
Gráfico N° 60:Necesidad sentida cubierta por la solución.....	130
Gráfico N° 61: Evaluación de las condiciones actuales de vivienda.....	131
Gráfico N° 62: Percepción del Programa.....	131
Gráfico N° 63: Momento oportuno de la solución entregada	133
Gráfico N° 64: Evaluación de los tiempos establecidos	134
Gráfico N° 65: Posibilidades de acceder al Programa de Habitabilidad.....	134
Gráfico N° 66: Contacto con otras redes.....	135
Gráfico N° 67: Conocimiento Labor de Fosis.....	137
Gráfico N° 68: Comprensión de la entrega de solución	137
Gráfico N° 69: Cumplimiento de compromisos establecidos.....	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Cobertura; Años 2006 y 2007 de Familias intervenidas según mínimos.....	30
Tabla N° 2: Tipos de Vivienda.....	36
Tabla N° 3: Dimensiones de Habitabilidad.....	41
Tabla N° 4: Dimensiones de Habitabilidad (Continua de la página anterior).....	42
Tabla N° 5: Sistemas de Eliminación de Excretas.....	44
Tabla N° 6: Requerimientos H8.....	45
Tabla N° 7: Hábitos de habitabilidad.....	47
Tabla N° 8: REFERENTES DEL PROGRAMA.....	55
Tabla N° 9: REFERENTES INSTITUCIONALES.....	60
Tabla N° 10.....	69
Tabla N° 11: SOLUCIÓN ENTREGADA.....	75
Tabla N° 12: Sistema de Abastecimiento de Agua.....	76
Tabla N° 13: Sistema de energía.....	77
Tabla N° 14: Estado del sistema de Energía.....	77
Tabla N° 15: Sistema de Eliminación de Excretas.....	78
Tabla N° 16: Condiciones Higiénicas del Baño.....	78
Tabla N° 17: Problemas que presenta la familia.....	79
Tabla N° 18: Cumplimiento Previo a la intervención del Programa del H7.....	80
Tabla N° 19: Orden y limpieza en los dormitorios.....	81
Tabla N° 20: Estado de la Vajilla.....	82
Tabla N° 21: Estado de los cubiertos.....	83
Tabla N° 22: Estado Batería de Cocina.....	83
Tabla N° 23: Lugar de almacenamiento de desechos.....	84
Tabla N° 24: Calidad de vida de las familias.....	85
Tabla N° 25: Calidad de vida de las familias antes de participar en el programa.....	85
Tabla N° 26: Actual condición de vivienda en relación a las soluciones recibidas.....	86
Tabla N° 27: Condición de Vivienda antes de participar en el Programa.....	87
Tabla N° 28: Familias que le hubiese gustado haber recibido otra solución.....	97
Tabla N° 29: Relaciones Familiares Antes de Participar en el programa.....	106
Tabla N° 30. Tipo de expectativas en vivienda.....	107
Tabla N° 31: Aspectos a mejorar en el programa.....	110
Tabla N° 32: Evaluación de los talleres de Hábitos.....	121
Tabla N° 33: ¿Considera que las soluciones recibidas le permitieron mejorar su calidad de vida?.....	127
Tabla N° 34: ¿Cuál es su impresión en relación a las soluciones que usted recibió?.....	128
Tabla N° 35: ¿Considera usted que el participar en un programa como es el de habitabilidad le permite a las personas mejorar su calidad de vida?.....	129
Tabla N° 36: ¿Considera usted que la solución recibida cambio y/o mejoró una necesidad sentida por usted y su familia?.....	130
Tabla N° 37: ¿Cómo evalúa su actual condición de vivienda en relación a la solución recibida?.....	131
Tabla N° 38: Condición de vivienda antes de participar en el programa.....	131
Tabla N° 39: ¿Usted conocía la labor de Fosis?.....	137
Tabla N° 40: REFERENTES DEL PROGRAMA. PREGUNTAS.....	168
Tabla N° 41: Soluciones entregadas por el programa.....	170
Tabla N° 42: REFERENTES DEL PROGRAMA. RESULTADOS GENERALES.....	171
Tabla N° 43: REFERENTES INSTITUCIONALES. RESULTADOS GENERALES.....	174

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO EN LA COMUNA DE VIÑA DEL MAR

Programas 2006-2007

RESUMEN

El Seminario de Título desarrollado por las alumnas de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, enmarcado en el contexto institucional FOSIS V Región consiste en una investigación evaluativa del Programa de Habitabilidad Chile Solidario en sus programas 2006-2007 en la comuna de Viña del Mar, cuya finalidad es obtener una retroalimentación de los alcances del programa y conocer las condiciones actuales en habitabilidad de las familias usuarias.

En este contexto, el modelo de evaluación utilizado corresponde al Modelo de Referentes Específicos propuesto por Guillermo Briones, el cual permite obtener diversos alcances respecto a las condiciones actuales de las familias en Habitabilidad y de la implementación del programa en sí.

A partir del análisis de la información, es posible sostener la existencia de un reconocimiento por parte de los usuarios y profesionales del programa, en cuanto a la importancia que él posee en función del mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de las familias, como así también se logra identificar aquellos aspectos necesarios a mejorar en la implementación de este.

ABSTRACT

The seminar title developed by the students of Social Work at the University of Valparaiso, framed in an institutional context FOSIS V Region is a research evaluation of "Chile Solidarity Habitability Program in 2006-2007" under their programs Viña del Mar, whose purpose is to obtain feedback on the outcomes of the program and know the current conditions of families using habitability.

In this context, the assessment model used is the "specific reference model" proposed by Guillermo Briones, which allows for different ranges on the current conditions of families in rooms and the implementation of the program itself.

From the analysis of information, one could argue that there is a recognition by users and program professionals, as to the importance it has in terms of improving living conditions of families, as well was unable to identify those aspects necessary to improve the implementation of this.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis desarrollado por las alumnas, que optan al grado académico de Licenciatura en Trabajo social, y al Título Profesional de Asistente Social, se enmarca dentro del Programa Habitabilidad Chile Solidario del Fondo Solidario e Inversión Social. FOSIS V región.

En lo que se refiere, a la finalidad del Seminario de Título, está dada por desarrollar un proceso de evaluación frente al Programa Habitabilidad Chile Solidario en sus proyectos 2006-2007, ejecutado con familias que habitan en la parte Alta de la Comuna de Viña del Mar. Este proceso evaluativo es llevado a cabo por las alumnas Daisse Aguilera, Viviana Barría y Yanira Plaza, quienes cuentan con la Supervisión Institucional Sra. María Teresa Camus, profesional del Departamento de Desarrollo Institucional, y con la Supervisión Académica de la Asistente Social y Docente de la Universidad de Valparaíso Sra. María Teresa Sánchez.

Junto a las profesionales mencionadas anteriormente, se considera importante mencionar la colaboración prestada por los profesionales de FOSIS involucrados en el Programa Habitabilidad Chile Solidario, V región, a demás de Asistentes Sociales vinculadas a la ejecución del programa en Consultoras y Municipios, y con Familias Usuarias del Programa en los proyectos 2006-2007. Todo esto con la finalidad de obtener sus puntos de vista, tanto como usuarios/as, como también desde la perspectiva de agentes interventores, para así generar una mayor visión respecto a aquellos aspectos que fortalecen y aquellos que debilitan al programa, permitiendo una mayor retroalimentación de acerca de los procesos de intervención desarrollados en dichos periodos.

En cuanto a la estructura que posee el documento, este en el Capítulo I, se refiere al contexto institucional, enmarcado dentro del Marco Institucional, este contiene las formas administrativas y generales de funcionamiento del Fondo de Desarrollo e Inversión Social (FOSIS).

El Capítulo II, contiene el Marco de Referencia, en donde se exponen los principales antecedentes conceptuales, que proporcionan un sustento para el análisis de la información, sostenido en el capítulo siguiente.

El Capítulo III, expone el denominado Marco Metodológico, en donde es posible observar las directrices metodológicas que orientaran el trabajo de recolección de información.

El Capítulo IV, se desarrolla el Análisis de la Información, en el cual se dan a conocer los contrastes surgidos desde la información recabada con la participación de las Familias Usuarias del Programa, como también, es posible observar los antecedentes surgidos de las entrevistas sostenidas con profesionales de FOSIS, Consultoras y Municipios. Todo esto brinda el cimiento desde el cual se construye el Capítulo V, de hallazgos y conclusiones, el que permite a las alumnas reflexionar respecto a todo el proceso de evaluación, comprendiendo de esta forma las implicancias relativas a la ejecución del programa, como también aquellos aspectos vinculados a la profesión, puesto que todo se enmarca dentro de un programa de corte social, en donde el Trabajo Social posee herramientas suficientes como para posibilitar conocimientos como los que a continuación se invita a revisar.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL

El **Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS**, es un servicio del Gobierno de Chile, está orientado a trabajar para la superación de la pobreza, depende del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), es este organismo quien le brinda los recursos para su labor, y quien sirve de nexo con la Presidenta de la República.

En cuanto a la dirección del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, está dada por un Consejo, quien es la autoridad superior del servicio, en el cual participan: la Ministra de Planificación, El Subsecretario/a de Desarrollo Regional y Administrativo, un representante de alguno de los organismos del Estado que desarrolle actividades relacionadas con la mujer, y cuatro consejeros, estos últimos son designados por la Presidente de la República, en donde se incluyen representantes de alguna universidad reconocida por el Estado, a un representante de los trabajadores y a otro del sector empresarial.

El consejo delega sus funciones y atribuciones en el/la directora ejecutivo del FOSIS, en quien recae la labor de administración del Fondo, este es el jefe superior del servicio, y es su representante legal, judicial y extrajudicial.

La **misión** del Fondo de Solidaridad e Inversión Social es **“Contribuir en el esfuerzo del país para la superación de la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del Estado”** (FOSIS, 1990).

En virtud de lo señalado anteriormente es necesario tener presente lo que estipula la Ley de el Ministerio de Planificación y Cooperación, en donde se establece que:

“En cumplimiento de sus objetivos el Fondo podrá financiar en especial actividades cuyas finalidades sean:

- a) Contribuir prioritariamente a la erradicación de la extrema pobreza y el desempleo;*
- b) Preocuparse preferentemente por la situación de grupos de menores ingresos y en estado de riesgo social, en especial de los jóvenes marginados de los sistemas educativos y sin oportunidad laboral o en situación irregular;*

- c) *Procurar el mejoramiento de las condiciones de trabajo y producción de los sectores de menores ingresos;*
- d) *Apoyar la participación de los propios afectados por la pobreza en la solución de sus problemas;*
- e) *Diseñar y ejecutar programas y proyectos eficientes para solucionar los problemas de pobreza que incorporen a los organismos públicos, municipales y empresas privadas, y*
- f) *Propender al desarrollo de los sectores más pobres que viven en el área rural, y cuyas actividades sean agropecuarias, pesqueras o mineras, especialmente en lo relativo a transferencia tecnológica, asistencia crediticia, electrificación, agua potable, caminos, sistemas de comunicación, salud y educación, sin perjuicio de las facultades y de las obligaciones que corresponden a los Ministerios respectivos” (Ley Ministerio Planificación, 1990).*

De lo señalado anteriormente, se desprende que el Fondo Solidario de Inversión Social, *fomenta **programas destinados a personas, familias y organizaciones** que necesitan una oportunidad para superar la situación de pobreza en que les aqueja, y también fomenta programas orientados a prestar ayuda a aquellas personas que sin estar en condición de vulnerabilidad, necesitan apoyo en situación de desempleo, bajos ingresos, enfermedad (ellos o alguien de su familia), o no tienen estudios, entre otros.*

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social, posee dos ejes de intervención:

1. **Fortalecimiento económico**, en esta línea a FOSIS le interesa que los usuarios y usuarias, aumenten y mantengan sus ingresos en el tiempo, las acciones desarrolladas por el servicio dentro de este marco dependerán de las necesidades de cada persona, lo cual se vincula con encontrar trabajo y mejorar el emprendimiento, como para ello se contemplan los siguientes programas:

➤ **Ayuda para encontrar trabajo:**

- ✓ Preparación para el Trabajo.
- ✓ Empleabilidad Juvenil

➤ **Ayuda para iniciar o fortalecer emprendimientos:**

- ✓ Apoyo al Microemprendimiento,
- ✓ Apoyo a Actividades Económicas.
- ✓ Apoyo a Emprendimientos Sociales.
- ✓ Emprende Más.
- ✓ Zona de Empresas.



2. **Fortalecimiento social.**

En este marco al Fondo de Solidaridad e Inversión Social realiza una labor orientada a que las personas y sus familias puedan desarrollar capacidades, acceder a los bienes y servicios disponibles en las redes locales, para esto se contemplan los siguientes programas:

➤ **Apoyo a familias y comunidades:**

- ✓ Programa Puente.
- ✓ Programa Autoconsumo.
- ✓ Programa de Habitabilidad.
- ✓ Desarrollo Social.
- ✓ Participación en el Territorio.



➤ **Participación Ciudadana:**

- ✓ Aquí yo hablo.
 - ✓ Juntos ganamos.
- ### ➤ **Voluntariado:**
- ✓ Asesores senior's.



II. CONTEXTO TERRITORIAL

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social a nivel nacional cuenta con quince oficinas regionales, entre las cuales se encuentra la oficina de la Región de Valparaíso, de la cual depende institucionalmente el presente Seminario de Título. A continuación se presentan los antecedentes de esta oficina:



Identificación de la Institución	Fondo de Solidaridad e Inversión Social. FOSIS Valparaíso
Director Regional	Juan José Cárcamo Hemmelmann
Dirección	Libertad N°149. Viña del Mar
Fono	032-2692250 / 032-2691939
Tipo de Institución	Servicio Público dependiente del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN).

Antecedentes Demográficos de la Comuna

La superficie de la comuna de Viña del Mar alcanza las 4.915,62 hectáreas, su población según el Censo 2002 corresponde a 286.931 habitantes, y su distribución por sexo es de 136.318 hombres y 150.613 mujeres. Dentro de estos un 15% alcanza los 60 años y más, a su vez un 63% abarca a personas entre los 5 a 59 años, finalmente un 22% corresponde al segmento que va desde los 0 a 14 años.

Actividades Económicas

Dentro de la V región, donde se encuentra la comuna de Viña del Mar, destaca el sector industrial (tabaco, conservas, automotriz, cemento, refinerías mineras y de petróleo; agrícola (cultivos de parronales, paltos, chirimoyos, hortalizas y flores); comercio (hoteles y establecimientos gastronómicos); turismo (casino de juegos, hipódromo, festivales de la canción, artesanía en tejidos); y actividad portuaria, una de las más importantes del país, con tres grandes puertos: Valparaíso, San Antonio y Quintero-Ventanas, y 22 caletas de pescadores.

III. CONTEXTO POLÍTICO INSTITUCIONAL

A partir del inicio de los Gobiernos de la Concertación, Chile ha experimentado avances significativos en las condiciones de vida de la población, encontrándose entre las principales la educación, salud, ingresos y vivienda. Esto principalmente debido al desempeño de la economía, al fortalecimiento de la acción pública y a la reorientación hacia políticas de inversión social. No obstante estos avances, continúan existiendo diferencias al interior de la sociedad, lo que incide en la formulación de políticas sociales dirigidas hacia la población que vive bajo una situación de extrema pobreza.

Lo anterior sirve de marco para crear un sistema de protección social dirigido a familias e integrantes en situación de extrema pobreza, denominado **“Chile Solidario”**. Esta iniciativa se gesta tras el mensaje presidencial del Presidente Lagos el día 21 de Mayo del año 2002.

Si bien, la iniciativa se comenzó a poner en práctica en Junio del año 2002 con 158.950 familias, solo se vino a institucionalizar el Mayo del 2004, a través de la Ley N°19.949.

La Ley N°19949, promulgada el 17 de Mayo del 2004 vino a institucionalizar el proceso vivido desde el año 2002 en el país.

“Créase el sistema de protección social denominado "Chile Solidario", en adelante "Chile Solidario", dirigido a las familias y sus integrantes en situación de extrema pobreza, en adelante los "beneficiarios", cuyo objetivo es promover su incorporación a las redes sociales y su acceso a mejores condiciones de vida” (Ley de Matrimonio Civil, 2004)

Este sistema se trata de un modelo de gestión basado en la operación institucional en red para apoyar integralmente a familias y personas vulnerables, pasando de un enfoque sectorializado a una acción intersectorial, atendiendo a que la extrema pobreza es un problema multidimensional. Por lo mismo los beneficios y acciones que articula, se relaciona con a) Apoyo psicosocial personalizado y Aporte solidario, b) Subsidios monetarios y c) Acceso preferencial a programas de promoción social.

“Chile Solidario, considera acciones y prestaciones para familias y personas en situación de extrema pobreza, que consisten en apoyo psicosocial, acceso al subsidio familiar de la ley N° 18.020, a la pensión básica solidaria de vejez o invalidez, al subsidio al pago de consumo de agua potable y de servicio de alcantarillado de aguas

servidas de la ley N° 18.778, y al subsidio pro retención escolar, de acuerdo a lo establecido por la ley N° 19.873, sin perjuicio del acceso preferente a otras acciones o prestaciones que se implementen o coordinen a través de "Chile Solidario". Todo lo anterior conforme a las normas de esta ley y su reglamento". (Ley de Matrimonio Civil, 2004)

En esto, Chile Solidario contempla una serie de programas propios para la vinculación y habilitación de Familias Chile Solidario participantes del Programa Puente y que funcionan como dispositivos de intermediación, consejería y acompañamiento, los cuales son servicios especializados de apoyo psicosocial, siendo estos: a) Programa Puente, b) Programa Vínculos, c) Programa Calle y d) Programa Caminos.

Programa Puente

Es un programa de intervención integral, diseñado para dar apoyo psicosocial a familias que viven en condición de extrema pobreza, siendo esta la puerta de entrada al Sistema de Protección Social Chile Solidario, creado para favorecer a 225 mil familias más pobres del país (MIDEPLAN, 2004)

Actualmente el Programa es ejecutado por 337 municipios del país, y administrado y asistido técnicamente por FOSIS, lo cual se encuentra establecido en el convenio vigente suscrito por esa entidad y MIDEPLAN, aprobado por Decreto Supremo N° 41 de 2008, del Ministerio de Planificación.

La metodología implementada por el programa, promueve en la familia el desarrollo de acciones para el mejoramiento de su estándar de vida y la integración a la red de beneficios y servicios sociales que existe a su disposición.

Las familias son seleccionadas e invitadas a participar al programa debido a los datos arrojados por la Ficha de Protección Social. Una vez que las familias aceptan a ingresar al Puente se les es asignado un Apoyo Familiar, quién las visitas periódicamente durante dos años.

Las familias que se integran al Programa Puente establecen compromisos de acción para alcanzar 53 condiciones mínimas, orientadas al fortalecimiento de la calidad de vida en las áreas de la Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad, Trabajos e Ingresos.

En este marco, se ha constatado que uno de los pilares que requiere de especial atención, por la importancia que tiene para la calidad de vida de las personas y familias, es la **dimensión de Habitabilidad** que contempla el cumplimiento de ocho condiciones mínimas estipuladas en el Programa Puente.

IV. CONTEXTO PROGRAMÁTICO

PROGRAMA HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO.

El programa de habitabilidad nace como una de las 7 dimensiones del Programa Puente en el momento en que este último deja en evidencia la magnitud de los problemas que tienen las familias de extrema pobreza en sus viviendas, y su implementación es desarrollada a lo largo de todo el país

Al describir Habitabilidad se hace alusión a las condiciones en las cuales las familias habitan una vivienda. Estas condiciones están determinadas por las características físicas de la vivienda y el sitio, como también por las características psicosociales de la familia, que se expresan en hábitos, conductas o maneras de ser adquiridos en el transcurso del tiempo.

Desde el año 2004 a la fecha, el Ministerio de Planificación –MIDEPLAN– Ha encargado a FOSIS la ejecución del programa de Habitabilidad bajo la modalidad de ejecución privada y municipal. Posteriormente partir del año 2008, encarga a FOSIS la función exclusiva de la Asistencia Técnica del programa a ejecutores municipales a quienes, MIDEPLAN, transfiere en forma directa los recursos.

El **concepto de Habitabilidad** manejado por FOSIS se refiere a *“las condiciones en las que la familia habita una vivienda. Estas condiciones están determinadas por las características físicas de la vivienda y el sitio, como por las características psicosociales y culturales de la familia, que se expresan en hábitos, conductas o maneras de ser adquiridos en el transcurso del tiempo, que influyen en la calidad de vida familiar”* (FOSIS, 2005)

El Objetivo General del Programa es: *“Potenciar las posibilidades y oportunidades de desarrollo, inclusión e integración social de las familias beneficiarias del Sistema de Protección Social Chile Solidario, a partir del cumplimiento de condiciones mínimas de calidad de vida de la categoría de la vida familiar “Dimensión Habitabilidad”.*

Los **Objetivos Específicos del Programa** son:

1. Entregar a las familias atendidas por el Programa, bienes y/o servicios que permitan cumplir con una o más de las siguientes condiciones mínimas de la Dimensión Habitabilidad:
 - I. HB3: Que la familia cuente con agua no contaminada.

- II. *HB4: Que la familia cuente con un sistema de energía adecuado.*
- III. *HB5: Que la familia disponga de un sistema adecuado de eliminación de excretas.*
- IV. *HB6: Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.*
- V. *HB7: Que la familia cuente al menos con dos piezas habitables.*
- VI. *HB8: Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico (se entiende por equipamiento básico: sábanas, frazadas, almohada).*
- VII. *HB9: Que la familia cuente con equipamiento básico para la alimentación de sus miembros (se entiende por equipamiento básico: batería de cocina, vajilla, cubiertos para todos los miembros de la Familia).*
- VIII. *HB10: Que la familia disponga de un sistema adecuado de eliminación de basuras.*

2. Entregar conocimientos básicos en materia de formación de hábitos y uso de los espacios del hogar *a las familias que participan del Programa* (Ministerio de Planificación y Cooperación, 2008).

De los objetivos estipulados en el Programa de Habitabilidad se desprende la presencia de dos componentes, por un lado el **Aspecto Físico** de la vivienda y el cumplimiento de las condiciones mínimas de la Dimensión de Habitabilidad del Programa Puente, abordando tres ámbitos: Instalaciones Básicas, Mejoramiento y Reparación de Viviendas, y Equipamiento.

Con respecto al ámbito de las Instalaciones Básicas, esta aborda las Condiciones Mínimas correspondiente a H3, H4 y H5.

H3: Se entiende por agua no contaminada, aquella que no presenta peligros para la salud de la familia, asegurando el consumo de esta, la cual puede provenir de cualquier fuente, no siendo necesario que provenga de agua potable.



Problemas asociados a esta condición: Abastecimiento, Sistema de Traslado, Almacenaje y Salida (llave o artefacto).

H4: Esta condición mínima es cumplida cuando la familia cuenta con una fuente de energía que le permita disponer de luz al interior de la vivienda, ya sea conexión eléctrica; energía eólica (viento); panel solar; batería, etc.



Problemas asociados a esta condición: Generación de Energía, Red de Distribución (externa); Canalizaciones al interior de la vivienda, y en Centros y Enchufes.

H5: Corresponde a la existencia de un adecuado sistema de eliminación de excretas, acorde al lugar en que habita la familia. Lo anterior implica que la familia pueda hacer uso del sistema sin poner en riesgo la salud de sus integrantes. Problemas asociados a esta condición: Sistema de Eliminación de Excretas, Red de Distribución (externa y artefactos o módulos de evacuación)

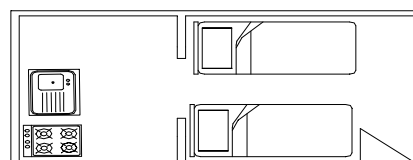


El Mejoramiento y Reparación de Viviendas esta dado las Condiciones Mínimas correspondientes a H6 y H7.

H6: Esta condición mínima es cumplida cuando la vivienda cuanta con elementos básicos de materialidad que permita a la familia protegerse de las inclemencias del tiempo (piso, muros y techumbre).



H7: Esta condición mínima es cumplida cuando en la vivienda se encuentran separadas las funciones de dormitorio de las de cocina – comedor.



Problemas asociados a esta condición:

Estructura, Hacinamiento, Aire viciado y poca Luz natural en la vivienda.

El ámbito de Equipamiento contempla las Condiciones Mínimas H8, H9 y H10.

H8: Esta condición mínima es cumplida cuando cada miembro de la familia cuenta con su cama y equipamiento básico. Es entendido por cama, catre con somier o tablas más el colchón, y por equipamiento básico sabanas, almohadas y frazadas. Esta condición incluye el tema de la limpieza y orden al interior de los dormitorios.



Problemas asociados a esta condición: Falta de camas, o Mal Estado de estas, Inexistencia de Colchón, Frazadas, Sabanas y Almohadas.

H9: Esta condición mínima es cumplida cuando la familia cuenta con equipamiento básico de batería de cocina, vajilla y cubiertos para todos sus miembros.



Falta o Deterioro de vajilla, cubiertos y/o batería de cocina.

H10: Esta condición mínima es cumplida cuando la familia dispone de un sistema adecuado de eliminación de basuras, no constituyendo este un riesgo de contaminación directa para los miembros de la familia, la vivienda y el entorno.



Problemas asociados a esta condición:

Acumulación de la basura al interior y exterior de la vivienda, y
Eliminación de la basura al exterior de la vivienda.

El otro componente de Habitabilidad está dado por el **Aspecto Psicosocial** que el Programa contiene, en el cual se abordan los hábitos de las familias, repercutiendo así en las condiciones en las que habitan sus viviendas. En esto el Programa busca que los integrantes de las familias posean un juicio crítico respecto a sus hábitos de habitabilidad, para con ello modificar sus comportamientos y visiones transitorias de la vida, que en ocasiones en un contexto de pobreza se encuentran arraigadas reflejándose en el espacio físico en el que las familias habitan.

En cuanto al aspecto psicosocial del Programa cabe destacar la implementación de los Talleres de Hábitos denominados “*Hacemos de la Casa Nuestro Hogar*”, los cuales están dirigidos para los adultos de la familia, como así también para las niñas y niños del grupo familiar.

A partir de lo anterior, los hábitos de habitabilidad que consideran a trabajar con las familias son:

- ❖ **Iluminar:** Hace referencia con crear un sistema de hábitos que asegure el ingreso de luz natural en la vivienda. Esto atiende principalmente a que esto influye directamente en las condiciones de higiene y salubridad de la vivienda, como así también en el estado de ánimo de los habitantes.
- ❖ **Ventilar:** Consiste en que la vivienda cuente con una ventilación adecuada, vale decir, buen aire para respirar en el interior de la vivienda. Esto contribuye a la mejora de condiciones de higiene, problemas de salud de sus moradores, evitar el exceso de humedad y, condensación en el interior de la vivienda (diferencia térmica en el interior).
- ❖ **Asear:** Se trata de mantener la vivienda y entornos limpios, permitiendo así la prevención de enfermedades y mejorar las condiciones de salud de las familias, siendo este un elemento que denota la preocupación y el cariño que la familia tenga hacia su vivienda.

- ❖ **Ordenar:** Consiste en aprovechar de mejor forma los espacios físicos con los que cuenta la familia para realizar actividades como dormir, comer, estar, estudiar, compartir e incluso trabajar. El trabajar este hábito permite abrir un espacio de conversación en donde se puedan abordar temáticas como la privacidad de la pareja, existencia del espacio del estudio para las niñas y niños, etc.
- ❖ **Cuidar y Prevenir:** Hace referencia a evitar situaciones que puedan poner en peligro la seguridad de los miembros de la familia, permitiendo que esta pueda desarrollar sus actividades en forma segura y que la vivienda este en buenas condiciones, teniendo especial cuidado con los problemas que puedan relacionarse con las niñas y niños en la vivienda.
- ❖ **Planificar:** Consiste en ayudar a las familias a proyectarse en el tiempo, organizando sus recursos y las posibilidades que les permitan satisfacer sus necesidades de vivienda, como por ejemplo el ahorro para la casa definitiva.

Sujetos de Intervención. Beneficiarias/os.

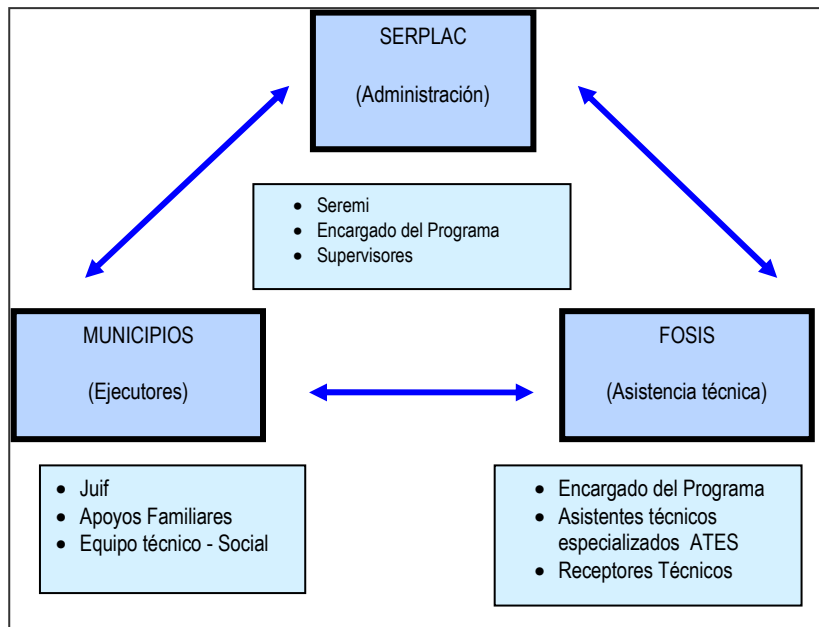
El Programa de Habitabilidad Chile Solidario contempla como sujetos de intervención a las familias beneficiarias del Sistema Chile Solidario y que participen del Programa Puente. En esto la propuesta de intervención si bien está puede estar dirigida a un integrante de la familia, esta debe beneficiar a todo el conjunto familiar.

Las familias que incumben al Programa Habitabilidad, son asignadas por cada municipio, atendiendo a la demanda de cada comuna y a sus condiciones de extrema pobreza y/o vulnerabilidad, lo que se encuentra determinado por el puntaje de la Ficha de Protección Social.

Entidades Involucradas en el Programa

Para la puesta en Marcha del Programa de Habitabilidad Chile Solidario, es necesaria la participación conjunta de tres organismos públicos:

- Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), a través de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Social Chile Solidario y las Secretarías Regionales Ministeriales de Planificación y Coordinación (SERPLAC), respectivas.
- Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Servicio de Asistencia Técnica.
- Municipalidades, organismos ejecutores.



Etapas de la ejecución del Programa Habitabilidad y sus Plazos

El Programa de Habitabilidad contempla tres etapas para desarrollar la preparación, ejecución, Propuestas y Proyectos de Intervención Comunes:

1. **Etapá Presentación de Propuestas:** Contempla la convocatoria de las familias, presentación de propuestas de intervención comunal, evaluación y calificación, corrección de las propuestas, suscripción de convenios.
2. **Etapá Ejecución del Proyecto de Intervención Comunal:** En esta etapa se considera necesaria la realización de Diagnóstico, Presentación y Aprobación de Plan de Trabajo, Implementación Proyecto de Intervención Comunal y realización de Talleres de Hábitos.
3. **Etapá de Cierre del Proyecto de Intervención Comunal:** En esta etapa se considera necesario contemplar: la entrega de Informes Finales Técnicos y de Inversión, Aprobación de Informes Finales Técnicos y de Inversión.

Resultados Regionales en Habitabilidad Según Años de Ejecución.

Dentro de la ejecución en la V región, el programa de habitabilidad logra cubrir durante el año 2006 un total de 1075 familias, y durante el periodo 2007 un total de 334 familias, en la tabla N°1 se detallan los mínimos a bordados por el Programa en la región:

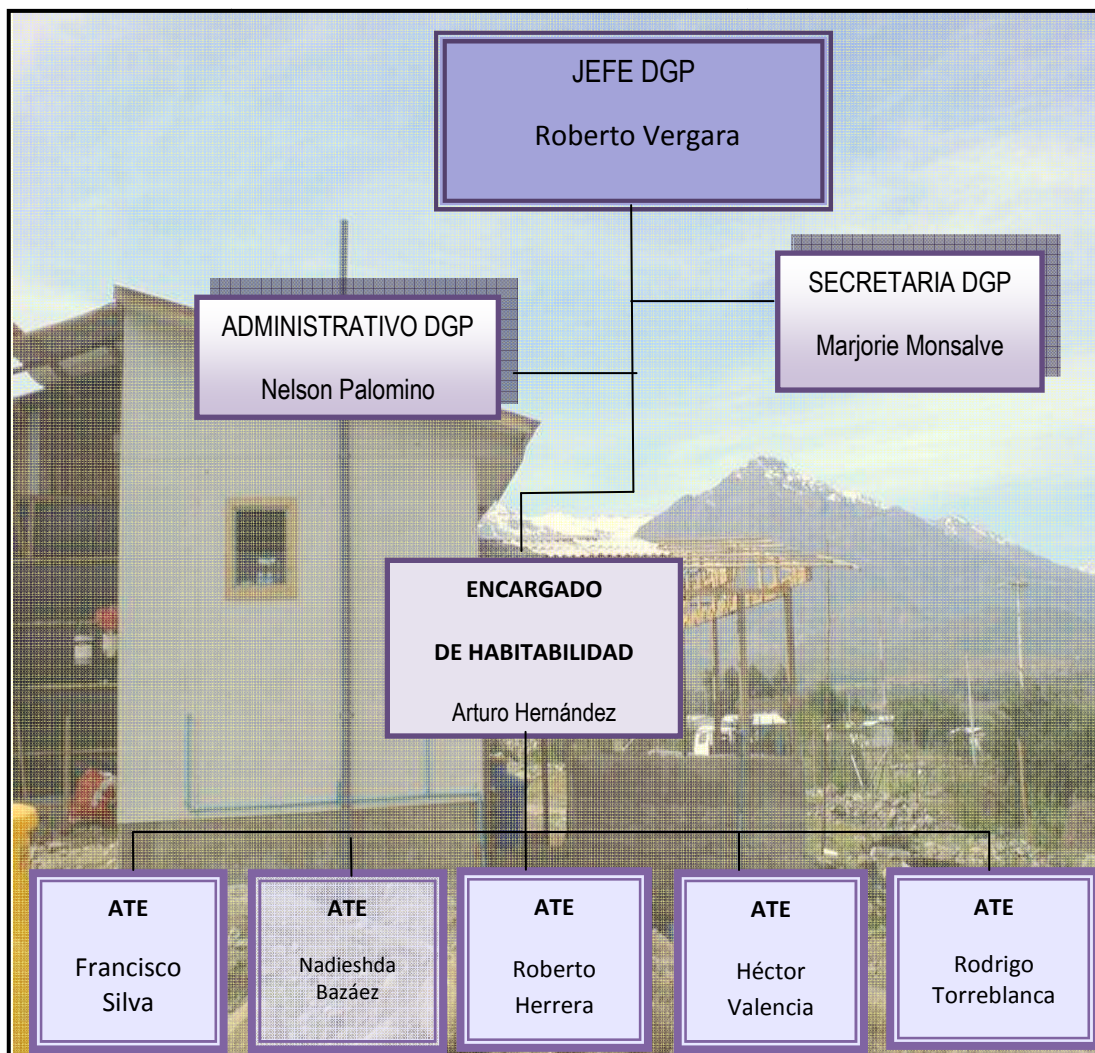
Cabe destacar una considerable baja en el año 2007 en comparación con el año 2006, esto se explica por una menor cobertura durante dicho año de ejecución, con lo cual el número de familias disminuye y consiguientemente las soluciones entregadas también.

Tabla N° 1: Cobertura; Años 2006 y 2007 de Familias intervenidas según mínimos.

Mínimos de Habitabilidad	2006	2007
Agua H3	30	49
Energía H4	473	232
Excretas H5	186	81
Sellado H6	787	268
Dos piezas habitables H7	473	209
Cama y equipamiento H8	699	255
Equipamiento alimentación H9	377	-
Eliminación de basura H10	101	-
Soluciones	3126	1094

Organigrama Programa de Habitabilidad

El Programa de Habitabilidad depende jerárquicamente del Departamento de Gestión de Programas (DGP) que está en concordancia con la Estructura organizacional de FOSIS Región de Valparaíso, para lo cual cuenta con un Encargado de Programa, de quien a su vez dependen los Asistentes Técnicos (ATES).



Dentro de este contexto, los Asistentes Técnicos Especializados, todos ellos Arquitectos, se encuentran distribuidos dentro de 28 comunas dentro de la región de Valparaíso, a modo de optimizar su desempeño y contribuir de mejor manera en el desarrollo e implementación del Programa de Habitabilidad. Es en esto, que dentro de sus características propias dentro del programa se encuentran: asegurar la máxima calidad técnica de las soluciones considerando los recursos, plazos, y características del programa; asegurar que los estándares técnicos regionales FOSIS para cada una de las condiciones mínimas se cumplan; estar al servicio de las familias, objetivo final del programa; asegurar una buena utilización de los recursos y acompañamiento del programa en todas sus etapas.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



I. VIVIENDA

En la declaración Universal de los Derechos Humanos se establece que *"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; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad."* (ONU, 1948-1998). De donde se desprende el reconocimiento de la sociedad mundial del derecho que cada persona posee para habitar en una vivienda que le asegure un adecuado nivel de vida.

De igual forma, atendiendo a que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y por tanto uno de los pilares fundamentales de desarrollo y proyección de un país, es que resulta imprescindible que exista preocupación del lugar en que esta habita y se desenvuelve, su vivienda, en donde las personas satisfacen gran parte de sus necesidades vitales (abrigo, alimento, protección del medio ambiente, etc.), convirtiéndose en un espacio de convivencia e intimidad que fortalece el vínculo familiar de sus miembros.

Haramoto define cuatro formas de definir la vivienda, estas son:

- ❖ **En términos restringidos:** la vivienda es el lugar físico adecuado que aloja a la familia humana permitiendo su desarrollo pleno en cumplimiento de sus fines, necesidades aspiraciones.
- ❖ **En términos amplios:** la vivienda no sólo es el techo, sino un sistema que además incluye el terreno, la infraestructura y el equipamiento social-comunitario, según la localización y dentro de un contexto social, cultural, económico, político, tecnológico y físico.
- ❖ **Como un Proceso:** La vivienda es también un proceso que incluye entre sus etapas más relevantes la prospección, la planificación, el diseño, la producción, la provisión, el alojamiento y la administración habitacional.
- ❖ **Como Escala:** Definida como escala, la vivienda comprende las unidades y las agrupaciones habitacionales ubicadas dentro de un contexto urbano o rural en toda la extensión territorial de un país. (Haramoto, 1987)

Dentro de las definiciones que Haramoto establece, es posible observar algunas con componentes más limitados y otras que incorporan mayores elementos en la concepción de la vivienda.

Vivienda Saludable

El acceso a una vivienda adecuada y segura permite que las familias mejoren el goce no solo a su derecho de una vivienda digna, sino que a otros derechos, puesto que esta es entendida como la base a partir de la cual pueden lograrse otras ventajas, tales como el acceso a el disfrute de una higiene ambiental, niveles más altos de salud física y mental. En relación a esto, la idea de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es que la vivienda es el factor ambiental que más influencia tiene sobre las condiciones de enfermedad y el aumento de las tasas de mortalidad y morbilidad de la población.

En relación a lo anterior es necesario considerar el Concepto de Vivienda Saludable, el cual dice relación con: *“... la concepción de la vivienda como agente de la salud de sus moradores. Implica un enfoque sociológico y técnico de enfrentamiento a los factores de riesgo y promueve una orientación para la ubicación, edificación, habilitación, adaptación, manejo, uso y mantenimiento de la vivienda y su entorno”*. (VIVSALUD, 2005)

Del lo anterior se desprende la idea de la vivienda saludable como un “espacio de residencia que promueve la salud cumpliendo con las siguientes condiciones fundamentales: Tenencia y ubicación seguras, estructura adecuada, espacios suficientes, acceso a los servicios básicos, muebles y utensilios domésticos y bienes de consumo seguros, entorno adecuado y uso adecuado de la vivienda” (Peña, 2005)

Características de una Vivienda Digna

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Sistema de Naciones Unidas, establece siete aspectos que la vivienda debe tener para que se garantice a las personas y/o familias una vida digna y segura:

- 1. Seguridad jurídica de la tenencia:** Sea cual fuere el tipo de tenencia de una vivienda (propia, arriendo, allegados, asentamientos informales, etc.), todas las personas tienen el derecho de gozar de cierto grado de tenencia que les garantice una protección legal contra el desahucio, el hostigamiento u otras amenazas, siendo de la responsabilidad del Estado velar por que exista la seguridad legal de tenencia a las personas que carezcan de esa protección.

- 2. Disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura:** Toda persona en su entorno habitacional debe tener acceso a ciertos servicios indispensables que le brinden seguridad, comodidad, abrigo, salud, nutrición, etc., tales como acceso a agua potable, energía para la cocina, calefacción, alumbrado, instalaciones sanitarias y de aseo, almacenamiento de alimentos, eliminación de desechos, de drenaje y a servicios de emergencia.
- 3. Gastos soportables:** Los gastos orientados a la vivienda no deben comprometer el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas, sino que estos han de ser conmensurados con los niveles de ingreso de cada persona y/o familia. Para ello deben existir subsidios orientados a familias que no puedan costearse una vivienda, un sistema de protección para inquilinos o arrendatarios contra niveles o aumentos desproporcionados de los alquileres.
- 4. Habitabilidad:** Una vivienda adecuada debe ser habitable, en sentido de poder ofrecer espacio adecuado a sus ocupantes y de protegerlos del frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otras amenazas para la salud, de riesgos estructurales y de vectores de enfermedad. Debe garantizar también la seguridad física de los ocupantes.
- 5. Asequibilidad:** La vivienda adecuada debe ser asequible, vale decir, que las personas y sus familias tengan un acceso pleno y sostenible a programas y/o subsidios de vivienda, dándole prioridad a los grupos más vulnerables, ya sea en cuanto a nivel socioeconómico, grupo étnico (adultos mayores, niños y niñas), incapacidad física y/o enfermedad terminal, condición indígena, personas con problemas médicos persistentes, los enfermos mentales, las víctimas de desastres naturales, las personas que viven en zonas en que suelen producirse desastres, y otros grupos de personas.
- 6. Lugar:** La vivienda adecuada debe encontrarse en un lugar que permita tener a acceso a un empleo, como así también a servicios sociales de salud, educación, etc. De igual forma, la vivienda no debe construirse en lugares contaminados ni en la proximidad inmediata de fuentes de contaminación que amenazan el derecho a la salud de los habitantes.
- 7. Adecuación cultural:** La forma es que se construya la vivienda no debe afectar la expresión de la identidad cultural y la diversidad de la vivienda, como así también las actividades vinculadas al desarrollo o la modernización en la esfera de la vivienda deben velar por que no se sacrifiquen las dimensiones culturales de la vivienda.

Tipología de Vivienda

La vivienda se entiende dentro del territorio geográfico en que se emplaza, ya sea en el área rural o urbana, como así también a las características propias de la vivienda.

En relación a la clasificación de viviendas que realiza la encuesta CASEN, se distinguen los siguientes tipos de vivienda:

Tabla N° 2: Tipos de Vivienda

<p>Aceptable (No requieren ser reemplazadas y no forman parte del déficit habitacional)</p>	<p>a) Casa b) Departamento en edificio c) Pieza en casa antigua o en conventillo</p>
<p>Irrecuperable (Deben ser reemplazadas y forman parte del déficit habitacional)</p>	<p>a) Mejora, Mediagua b) Rancho, Choza c) Ruca d) Móvil (carpa, vagón, container, bote, lancha, similar) e) Otro tipo de Vivienda particular</p>

II. HABITABILIDAD

A. Concepto de Habitabilidad

Comúnmente el concepto de Habitabilidad se ha ligado al confort o comodidad ambiental, lo que se limita a las condiciones relativas a los aspectos térmicos, acústicos y visuales. No obstante hoy en día se entiende con un alcance más amplio, siendo ésta determinada por la relación y adecuación entre el hombre y su entorno, la vivienda.

La habitabilidad atiende al grado de satisfacción de necesidades objetivas y subjetivas del ser humano, las cuales se obtienen en un determinado escenario o grupo de escenarios que le permiten un adecuado desarrollo físico, biológico, psicológico y social.

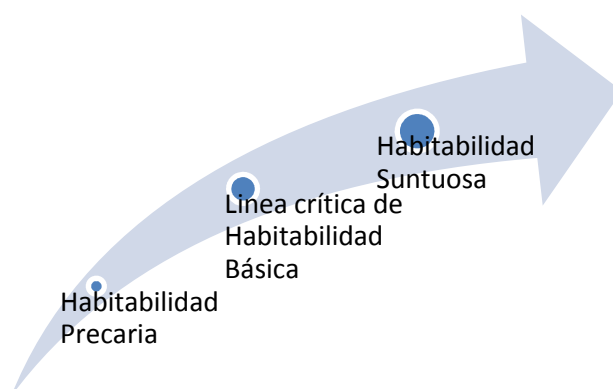
En esto, se pueden distinguir dos tipos de habitabilidad, una interna y una externa. La **habitabilidad interna** se refiere a la habitabilidad que existe en la vivienda como unidad, mientras que puede hablarse de **habitabilidad externa** en un contexto sistémico, vale decir, incluir la habitabilidad existente en el terreno en donde se emplaza la vivienda, en la infraestructura de la misma, en el equipamiento social-comunitario, en la localización, en el contexto social y cultural, etc.

Atendiendo a lo anterior, existen diversas instituciones y organismos que han ido ampliado la conceptualización de habitabilidad de las viviendas, uno de ellos es el **Instituto de Cooperación en Habitabilidad Básica (ICHAB)**, el cual define habitabilidad como: *“el conjunto de condiciones de asentamiento y alojamiento humano que adquiere todo terreno natural al transformarse (mediante las intervenciones de carácter territorial-urbanístico, y la construcción de todas las estructuras físicas precisas para ello) en un lugar verdaderamente ordenado, a la vez hábil, apto y capaz de posibilitar el morar saludable y el desarrollo próspero de sus pobladores... es aquel sitio transformado que ofrece el conjunto de propiedades y atributos artificiales necesarios para el residir en prosperidad y bienestar de sus pobladores”* (ICHAB, 2006)

En esto, al hablar de condiciones de asentamiento y alojamiento, se deduce que éstas pueden o no existir, o bien, éstas pueden estar cubiertas con creces o en el otro extremo, las condiciones son deficientes, todo esto a través de un proceso de habitabilidad.

ICHAB expone que existen tres procesos o clasificaciones de habitabilidad, estos son:

- *Habitabilidad Precaria*: es aquella que, por deficiencias manifiestas en cuanto a la infraestructura física necesaria para construir un lugar verdaderamente habitable, no llega a alcanzar las condiciones mínimas o imprescindibles que garantizan el desarrollo de la vida socialmente considerada saludable y la reproducción normal de los pobladores.
- *Habitabilidad Básica*: Es aquella que alcanza las condiciones mínimas e imprescindibles que garantizan el desarrollo de la vida socialmente considerada saludable y la reproducción normal de los pobladores.
- *Habitabilidad Suntuosa*: Es aquella que habiendo rebasado con creces la habitabilidad básica, ofrece al ciudadano un súper erogatorio y alto grado de confort físico y estético.



Otro organismo que asume la preocupación por la Habitabilidad, es el **Instituto de la Vivienda de la Universidad de Chile (INVI)**, el cual define habitabilidad como el *“Nivel de comportamiento de ciertos factores y variables espaciales y psico-sociales observables, que aluden a la relación entre comunidad y su ambiente residencial. En consecuencia, dichos factores y variables tienen una expresión de valor diversa en cada uno de los conjuntos observados, en donde la lectura transversal de los mismos, permite definir categorías de niveles de habitabilidad deseados en conjuntos residenciales”*. (INVI, 2000)

De igual forma, la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** si bien no construye un concepto de habitabilidad, genera un concepto de vivienda saludable, en donde expresa que la vivienda es un factor determinante que afecta de una manera decisiva a la salud de las personas, ya sea incrementando la salud o provocando enfermedades, todo esto de acuerdo a las condiciones y características de la vivienda, y su uso adecuado por parte de sus moradores. En esto, entre las patologías que se relacionan con la vivienda corresponden a: respiratorias agudas y crónicas (debido al hacinamiento, la insalubridad, la ventilación y condiciones estructurales de la vivienda); digestivas (vinculadas al escaso saneamiento); de salud mental (relacionadas a la falta de aislamiento, el ruido y el hacinamiento); además de los accidentes (que se

relacionan a defectos de la construcción e instalaciones inadecuadas, así como también al mal uso que hacen de la vivienda las personas).

Para motivos de esta investigación se considerará solo los aspectos físicos de la vivienda y sus características psicosociales y culturales (habitabilidad interna), esto atendiendo principalmente a que la presente Investigación es realizada bajo el alero del Programa de Habitabilidad Chile Solidario del **Fondo de Solidaridad e Inversión Social** (FOSIS).

Es por lo anterior que **Habitabilidad es entendida como:**

“Se refiere a las condiciones en las que la familia habita una vivienda. Estas condiciones están determinadas por las características físicas de la vivienda y del sitio, así como por las características psicosociales y culturales de la familia, que se expresan en hábitos, conductas o maneras de ser adquiridos en el transcurso del tiempo, que influyen en la calidad de vida familiar”. (FOSIS, 2004)

B. Dimensiones de Habitabilidad

En la elaboración de este documento se han estudiado fuentes relevantes para establecer un marco conceptual de habitabilidad. En donde a través de este proceso se han podido identificar diversos organismos que han establecido parámetros o dimensiones fundamentales a considerar en las condiciones de habitabilidad de una vivienda.

Entre los referentes consultados destacan: La Organización Mundial de la Salud (OMS/OPS), la Organización de las Naciones Unidas Hábitat (ONU-HABITAT), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU) y el Instituto de la Vivienda (INVI), entre quienes definen parámetros y/o definiciones de habitabilidad.

A partir de lo anterior es que se construye un diagrama con las dimensiones que considera cada organismo para concebir habitabilidad, dando a conocer de esta forma que en su mayoría estas dimensiones se entrelazan o refieren a lo mismo.

En esto, se debe aclarar que si bien existen diversas dimensiones de habitabilidad, para motivos de la presente investigación se utilizarán aquellos concebidos por FOSIS. En cuanto a las características físicas de la vivienda se considerarán los “Mínimos de Habitabilidad” o “H”, y en cuanto a las características psicosociales y culturales de la

familia se considerarán los “Hábitos de Habitabilidad”, que contemplan: iluminar, ventilar, asear, ordenar, cuidar, prevenir y planificar, debido principalmente a que la presente investigación atiende a la intervención realizada por dicho organismo a través del “Programa de Habitabilidad Chile Solidario”. (Ver tablas N°3 y 4)

C. Mínimos de Habitabilidad

El FOSIS dentro de su concepción de Habitabilidad entiende cinco parámetros a considerar, sean estos con un aspecto físico de la vivienda o con un aspecto psicosocial de la misma. En cuanto al primer aspecto, estos son relativos a Tenencia del Terreno (H1 y H2); Instalaciones Básicas (H3, H4, H5 y H12); Materialidad de la Vivienda (H6 y H7); Equipamiento (H8, H9 y H10); Entorno libre de contaminación (H11), mientras que en cuanto al aspecto psicosocial se encuentran los Hábitos de Habitabilidad (iluminar, ventilar, asear, ordenar, cuidar, prevenir y planificar).

A la vez, se debe aclarar que el Programa de Habitabilidad Chile Solidario, dependiente del FOSIS, no interviene en todos los Hs, sino que solo con los mínimos de habitabilidad H3 a H10 y con los Hábitos de Habitabilidad, puesto los otros Hs son abordados ya sea por el Programa Puente o por el Ministerio de Bienes Nacionales.

Tenencia del Terreno

- **H1:** “Que la familia tenga su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan”

Esta condición mínima dice relación con la información clara que debe poseer la familia respecto a la situación legal de dominio del sitio que ocupan para fines habitacionales. Esto dado a la relevancia que adquiere el que la familia cuente con un espacio seguro donde resolver el tema habitacional.

Con respecto a la tenencia del sitio, se considera la siguiente clasificación:

- a) Propio
- b) Cedido
- c) Allegado
- d) Toma
- e) Arrendado

Tabla N° 3: Dimensiones de Habitabilidad

OPS/OMS	ONU-Hábitat	FOSIS	Propuesta INVI	SERVIU
Tenencia y Ubicación Seguras	Tenencia Segura	H1: Que la familia tenga su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan. H2: Si la familia quiere postular a vivienda, que se encuentre postulando.	No Tiene	DS 40. Regula Sistema General de Subsidio.
Espacio Suficiente	Área suficiente para vivir	H7: Que la vivienda cuente, al menos, con dos piezas habitables.	P1: Hacinamiento-n° de dormitorios según composición familiar (n). Alt.: Superficie de la vivienda por persona (m²/pers).	DS 174. Establece número de dormitorios mínimo 2.
	No Tiene	No Tiene	P2: Allegamiento-N° de viviendas/superficie terreno (n/m²)	No Tiene
	No Tiene	No Tiene	P3: Espacio para ampliación/distanciamiento deslindes (m).	Art.2.6.3. Según distanciamientos mínimos 3m fachada con vanos.
Estructura Adecuada	No Tiene	H6: Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada. H7: Que la vivienda cuente, al menos, con dos piezas habitables.	P11: Iluminación interior y soleamiento FLD (%). (Ventanas al exterior)	Art. 4.1.2. Iluminación: Al menos una ventana que permita la entrada de aire y luz del exterior para recintos habitables. Excepción baños y cocina.
	No tiene	No Tiene	P4: Equipamiento comunitario-superficie EC por unidad de vivienda (n/ m²).	DS 174. Establece superficie mínima sala multiuso 35m².
Servicios Básicos de Buena Calidad	Acceso al Agua Potable Acceso al Saneamiento	H3: Que cuente con agua no contaminada. H12: Que la familia acceda al subsidio de agua potable. Si corresponde. H5: Que cuente con un sistema de eliminación de excretas.	P8: Agua potable y alcantarillado - Dotación Si/No	No Tiene
	No Tiene	H4: Que cuenten con un sistema de energía adecuado.	P9: Sistema de energía adecuado - Dotación y eficiencia energética	No Tiene

Tabla N° 4: Dimensiones de Habitabilidad (Continua de la página anterior)

OPS/OMS	ONU-Habitabilidad	FOSIS	Propuesta INVI	SERVIU
Entorno Adecuado	No Tiene	H11: Que el entorno de la vivienda esté libre de contaminación.	P5: Entorno sin contaminación	No Tiene
	No Tiene	H10: Que disponga de un sistema adecuado de basura	P7: Eliminación de Basura - Dotación Si/No	Art.4.1.8. Señala no exclusión de lo establecido en el código sanitario y el D.F.L. N°1, del Ministerio de Salud de 1989. RIDAA.
Estructura Adecuada	Durabilidad de la Vivienda	No Tiene	P6: Seguridad contra incendio-muros cortafuego (factor F)	Art.4.3.3. Seguridad contra incendio. Establece protección al fuego para viviendas, tipos C y D en F60 para muros divisorios entre unidades (hasta la cubierta)
		No Tiene	P13: Aislamiento Acústico-Atenuación Acústica (dBA).	Art. 4.1.6. Aislamiento Acústico. Requerimientos mínimos de atenuación acústica para los elementos que separen o dividan unidades de viviendas.
		H6: Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.	P14: Aislamiento Térmico-Trasmitancia.	Zonificación Climática.
		H6: Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.	P12: Ventilación en invierno-Renovación de Aire (n/h)	Art.4.1.2. Ventilación: Al menos una ventana que permita la entrada de aire y luz del exterior para recintos habitables. Excepción baños y cocina.
		H6: Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.	P10: Estanqueidad envolvente	No Tiene.
Muebles y Utensilios Domésticos y Bienes de Consumo Seguro	No Tiene	H9: Que cuenten que equipamiento básico para la alimentación (batería de cocina, vajilla y cubiertos). H8: Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento.	No Tiene	No Tiene
Uso Adecuado de la Vivienda	No Tiene	Taller de Hábitos de Habitabilidad.	P15: Hábitos Saludables-Habitabilidad infraestructura.	No Tiene.

- **H2:** “Si la familia quiere postular a la vivienda, que se encuentre postulando”.

Instalaciones Básicas

Las Instalaciones Básicas son el conjunto de sistemas que proporcionan y conducen el suministro de los elementos primordiales en una vivienda, entre estas se encuentran: el suministro de agua no contaminada, acceso a un sistema de energía adecuado, y la evacuación de aguas servidas (excretas).

- **H3:** “Que la familia cuente con agua no contaminada”

Se entiende por **agua no contaminada**, aquella que no presenta peligros para la salud de la familia, asegurando el consumo de esta, la cual puede provenir de cualquier fuente (pozo, vertiente, noria, etc.), no siendo necesario que provenga de agua potable.

- a) Red Pública
- b) Camión Aljibe
- c) Pozo o Noria
- d) Río, vertiente, estero

Para esto, en el caso de que las familias no tengan acceso directo a la red pública y almacenen el agua, es importante tener en consideración cómo se almacena el agua, si se hierve el agua para beber, si existen elementos que podrían contaminar el agua (basuras, letrinas, aguas servidas, animales, etc.)

Se debe mencionar en esto que el H12 hace alusión a que la familia acceda al subsidio al pago del consumo del agua potable si corresponde.

- **H4:** “Que la familia cuente con un sistema de energía adecuado”

Un **sistema de energía** adecuado corresponde cuando la familia cuenta con una fuente de energía que le permita disponer de luz al interior de la vivienda, ya sea conexión eléctrica; energía eólica (del viento); panel solar; batería, etc.

Dentro de los sistemas de energía que las familias suelen utilizar se encuentra:

- a) Eléctrica/Red Pública
- b) Baterías eléctricas
- c) Generador a petróleo o bencinas
- d) Vela
- e) Lámpara (parafina o gas)
- f) Energía eólica
- g) Panel Solar
- h) Otro
- i) Ninguno

- **H5:** “Que la familia cuente con un sistema de eliminación de excretas adecuado”

Se entiende que un sistema adecuado de **eliminación de excretas** corresponde a la existencia misma de este sistema acorde al lugar en que habita la familia y a que esta pueda hacer uso del sistema sin poner en riesgo la salud de todos y cada uno de sus integrantes.

Tabla N° 5: Sistemas de Eliminación de Excretas

Aceptable	<ul style="list-style-type: none"> a) W.C. conectado a alcantarillado b) W.C. conectado a fosas sépticas
Deficitario	<ul style="list-style-type: none"> a) Letrina sanitaria conectada a pozo negro b) Cajón sobre pozo negro c) Cajón sobre acequia o canal d) Cajón conectado a otro sistema e) Baño químico f) No tiene servicio higiénico (W.C)

Materialidad de la Vivienda

- **H6:** “Que la vivienda no se llueva, no se inunde y esté bien sellada”

Esta condición se dará por cumplida cuando la vivienda se encuentre en condiciones básicas de materialidad que le permita a sus integrantes protegerse de las inclemencias del tiempo correspondientes a la región donde vive (piso, muros y techumbre adecuados). Para ello se considerará que la familia no presente ninguno de los siguientes problemas:

- a) Anegamiento del Sitio
- b) Humedad en la vivienda (hongos, condensación)
- c) Se llueve la vivienda
- d) Calor en la vivienda
- e) Frio en la vivienda
- f) Viento en la vivienda
- g) Problemas en la estructura de la vivienda (desaplomes, inestabilidad, etc.)

- **H7:** “Que la vivienda cuente al menos, con dos piezas habitables”

Esta condición mínima se dará por cumplida cuando en una misma vivienda se encuentren separadas las funciones de dormitorio de las de cocina y comedor. En esto pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- a) Dormitorio con uso exclusivo para dormir.
- b) Dormitorio con uso múltiple, en donde se realizan las actividades de estar-comer y dormir.
- c) Dormitorio con uso múltiple, en donde se realizan las actividades de, estar-comer, cocinar y dormir.

Equipamiento

Dentro del equipamiento, se consideran aquellos necesarios para pernoctar, alimentarse y eliminación de basura.

- **H8:** “Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico”

Para este mínimo se considera que cada miembro de la familia cuente con:

Tabla N° 6: Requerimientos H8

Cama	a) Catre con somier o tablas b) Colchón
Equipamiento básico	a) Sábanas b) Frazadas c) Almohada

- **H9:** “Que la familia cuente con equipamiento básico para la alimentación”

En lo que respecta a este mínimo, se debe considerar que todos los miembros de la familia deben contar con equipamiento para alimentarse. Esto se debe considerar no solo como un derecho a una alimentación adecuada en cuanto al contenido, sino también a la forma de alimentarse.

A partir de lo anterior se entiende equipamiento básico:

- a) Batería de Cocina
- b) Vajilla
- c) Cubiertos

- **H10:** “Que dispongan de un sistema adecuado de eliminación de basura”

La última condición relativa a equipamiento refiere a que la basura no constituya un riesgo de contaminación directa para la familia, la vivienda y el entorno, según las características sociodemográficas de la vivienda y el entorno (rural, urbano, seco o húmedo).

Para analizar este mínimo, se considerará el modo de almacenar la basura en la vivienda:

- a) En un contenedor al interior de la vivienda
- b) Sin contenedor al interior de la vivienda
- c) Sin contenedor al exterior de la vivienda
- d) En un contenedor al exterior de la vivienda
- e) En un contenedor tapado al exterior de la vivienda

Entorno Libre de Contaminación

- **H11:** “Que el entorno de la vivienda esté libre de contaminación”

Este mínimo de habitabilidad refiere a que el patio y zona exterior contigua a la vivienda se mantenga ordenada, limpia y sin presencia de agentes contaminantes: roedores, excrementos, agua contaminada, desechos sólidos y/o líquidos, etc. Como así también implica que el interior de la vivienda se mantenga libre de contaminación.

Hábitos de Habitabilidad

Los hábitos o conductas que poseen las familias en relación a sus viviendas son considerados como un aspecto fundamental para la calidad de vida familiar, atendiendo principalmente a que la forma de habitar una vivienda afecta ya sea propiciando un ambiente saludable para los miembros de la familia, o agravando sus condiciones de salud.

“La calidad de vida está ligada a sus capacidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las personas y grupos que la habita, por lo tanto es una noción subjetiva, reflejo de la forma en que las personas viven su entorno residencial. No obstante lo anterior, existen ciertos requisitos básicos que debe cumplir una vivienda para atender necesidades fisiológicas (temperatura, ventilación, abrigo, seguridad, iluminación) y psicológicas (aislamiento, distribución de habitaciones, estética, ubicación)” (FOSIS, 2004)

A partir de lo anterior, para que la vivienda sea saludable y pueda contribuir a la calidad de vida de la familia, es importante que los miembros del grupo familiar sientan que pertenecen a ella, que la vivienda es el lugar donde se habita y que se debe cuidar y mantener limpia y agradable. En este sentido, debe existir la preocupación por conservar el orden y aseo necesarios en la vivienda, para hacer de ella un lugar sano que proporcione bienestar y felicidad. Por ejemplo, el adecuado almacenamiento, manipulación e higiene de los alimentos, el aseo de las personas y la vivienda, el aseo y cuidado de los animales domésticos, el no fumar y la permanente comunicación y colaboración de los habitantes constituyen factores esenciales para una vida sana en la vivienda. Estos factores ayudan a reducir la exposición directa a microorganismos, a combatir las plagas y los vectores de enfermedades, a reducir el riesgo de contraer enfermedades respiratorias y a reducir la violencia.

En esto, los **hábitos de habitabilidad** son entendidos como: *“aquellas acciones orientadas a asegurar la iluminación natural y ventilación de la casa, su orden y*

limpieza. Los cuidados para prevenir accidentes, así como la necesaria planificación para proyectar en el tiempo las necesidades de la familia” (FOSIS, 2004)

Los hábitos elementales de habitabilidad propuestos por FOSIS son:

Tabla N° 7: Hábitos de habitabilidad

Hábitos	Definición	Beneficios
Iluminar	Asegurar que la luz natural entre en la vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> a) Mejoran las condiciones de higiene y salubridad de la vivienda. b) Se amplía la percepción de los espacios. c) Entre otros.
Ventilar	Que la vivienda siempre cuente con buen aire para respirar. Que exista renovación de aire.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se evita el exceso de humedad y condensación en el interior. b) Se aminoran los factores de deterioro en determinados materiales de la vivienda.
Asear	Mantener la vivienda y entornos limpios. Que no exista contaminación y exista una correcta eliminación de basuras.	<ul style="list-style-type: none"> a) Prevenir enfermedades. b) Mejorar condiciones de salud en la familia.
Ordenar	Mantener la vivienda ordenada, aprovechando el espacio físico para realizar las diversas actividades de la familia (dormir, comer, estar, estudiar, compartir, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> a) Mejora la privacidad de la pareja. b) Se crea un ambiente propicio para el estudio de los niños y niñas. c) Mejor organización del espacio y las cosas con que dispone la familia.
Cuidar	Se refiere a la mantención de las condiciones de la vivienda y la renovación de ella en el momento que se requiera.	
Prevenir	Mantener la vivienda en condiciones que permitan evitar situaciones de riesgo para la familia, permitiendo que esta pueda desarrollar sus actividades en forma segura y que la vivienda esté en buenas condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se previenen accidentes, principalmente de niñas y niños.
Planificar	Que la familia pueda proyectarse en el tiempo, organizando sus recursos y posibilidades para asegurar la satisfacción de sus necesidades en materia de habitabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> a) Que la familia tenga sentido de identidad y pertenencia con su vivienda.

III. USUARIOS DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO

En los últimos años Chile ha experimentado avances en lo que respecta a las condiciones de vida de la población, esto se ve reflejado en materias relacionadas con los ingresos, educación, salud y vivienda. Todo lo cual se debe, en gran medida por la forma en que ha desenvuelto la economía, pero también al fortalecimiento de la acción pública, sostenida fuertemente por las políticas públicas desde los años noventas, reorientándose hacia una mayor inversión social.

Sin embargo, aun continúan existiendo importantes diferencias al interior de la sociedad, situación que ejerció presión sobre la necesidad de renovar las políticas sociales, desencadenando el programa Social Chile Solidario *“sistema de protección social dirigido a las familias y personas en situación de extrema pobreza, que busca promover su incorporación a las redes sociales y su acceso a mejores condiciones de vida, para que así puedan superar la indigencia”* (Torres, Tapia, & Hernández, 2006).

El Sistema de Protección Chile Solidario, posee como puerta de entrada a el Programa Puente, el cual es definido como una *“estrategia de intervención psicosocial que brinda apoyo integral a las familias en extrema pobreza para que ellas logren satisfacer sus necesidades básicas y activen las habilidades necesarias para su integración a las redes locales disponibles”* (Torres, Tapia, & Hernández, 2006). Es así como este Programa se enfoca a dar solución en aquellas condiciones mínimas de calidad de vida que afectan a personas que viven en condiciones extremas de vulnerabilidad social.

Es dentro de este sector de la población, en donde se encuentran los Usuarios del Programa Habitabilidad, definidos como *“Familias pertenecientes al sistema Chile Solidario, primordialmente quienes participan en el Programa Puente”*, siendo así familias beneficiadas con la oportunidad de trabajar en la dimensión de habitabilidad, en la cual dentro de FOSIS, como ya se ha mencionado en apartados anteriores, se busca dar cumplimiento a mínimos en habitabilidad.

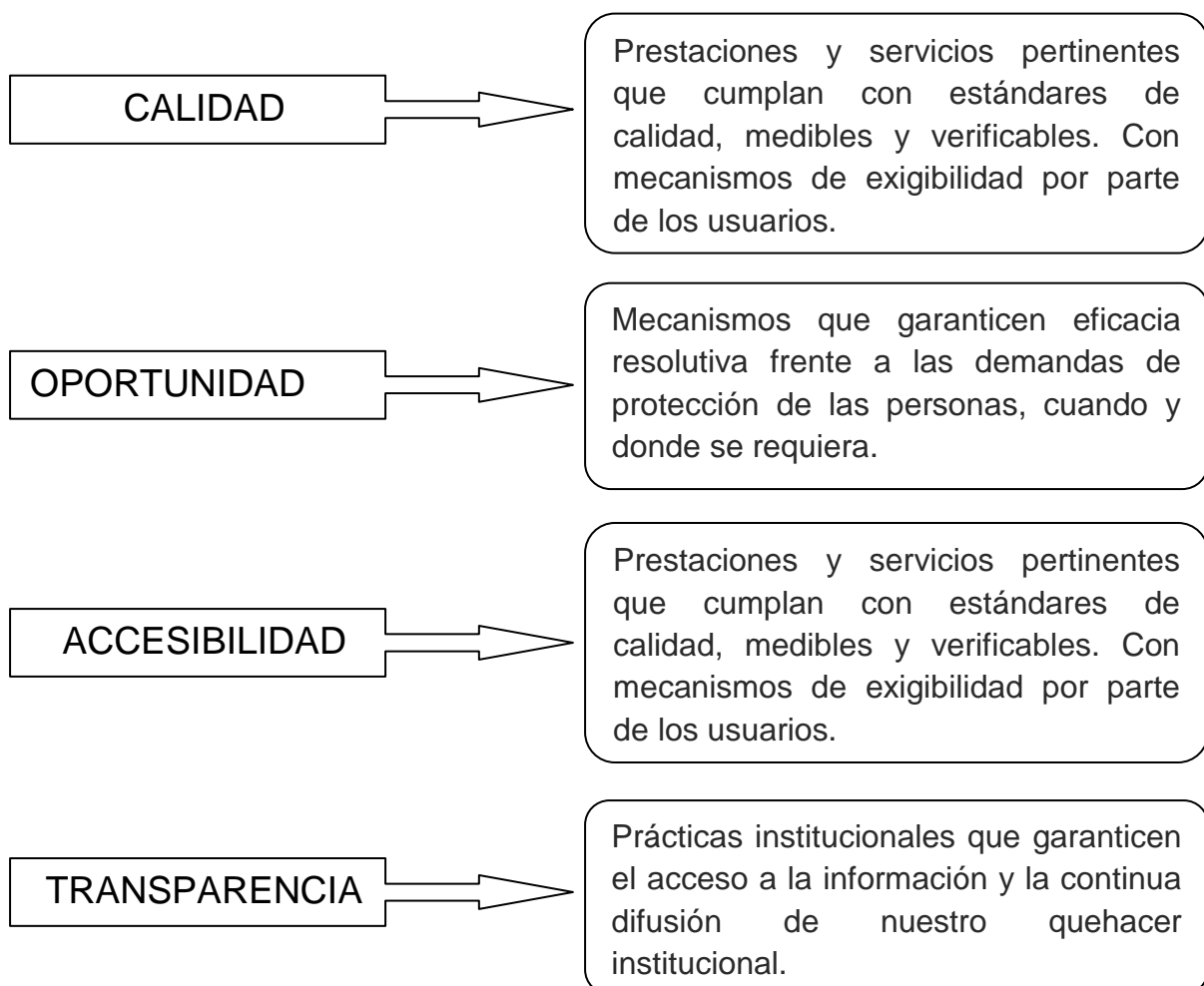
Es importante considerar la concepción de pobreza utilizada por FOSIS, en donde se aborda al concepto como *“un fenómeno social y que las personas viven en situación de pobreza y no son pobres, pues éstas enfrentan una situación transitoria, que tiene posibilidades de cambio”* (FOSIS, 2009), entendiendo de esta manera quienes viven en situación de pobreza, lo hacen en condiciones desventajosas al resto de la sociedad, dado que esta condición afecta las oportunidades a las que podrían acceder

para satisfacer sus necesidades, a lo cual se suma el hecho que la institución concibe que la pobreza es reproducida de generación en generación, incidiendo en la perpetuación de esta condición.

En virtud de lo señalado anteriormente, FOSIS plantea que la problemática requiere ser enfrentada en un contexto de multidimensionalidad, a través de estrategias que aborden a lo menos la dimensión económica, social y condiciones del entorno.

Es dentro de esta cosmovisión que se aborda las diferentes formas de intervención desarrolladas por la institución de la cual depende el Programa Habitabilidad, el cual como ya se mencionó posee como usuarios a las personas pertenecientes al Programa Puentes.

IV. ATRIBUTOS INSTITUCIONALES DE FOSIS



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



I. FUNDAMENTACIÓN

El presente seminario de Título se enmarca en una “Evaluación del Programa de Habitabilidad Chile Solidario” implementado en la comuna de Viña del Mar en los programas 2006-2007, ejecutado en sectores Altos de esta Ciudad.

El Trabajo de evaluación nace en respuesta a la necesidad de sostener un seguimiento de las familias usuarias del programa, esto es visualizado por los profesionales encargados de la Asistencia Técnica del Programa Habitabilidad Chile Solidario a través e Fosis V Región. Toda esta inquietud se fundamente en el hecho de que el programa desde su implementación en la Comuna, no ha sostenido un proceso de seguimiento y evaluación de las condiciones en las cuales las familias se encuentran habitando sus viviendas después de haber sido usuarias del programa en cuestión.

Frente a todo esto, el presente trabajo de tesis se propone lograr acceder a conocimientos respecto a los alcances que ha tenido el programa sobre las condiciones actuales de habitabilidad de los grupos intervenidos en años anteriores, a modo de generar una retroalimentación que oriente futuras acciones profesionales, en donde se puedan reconocer aquellos elementos que resultan ser una fortaleza para la ejecución, y así también evidenciar aquellos aspectos que sea necesario introducir mejoras dentro de los procesos de intervención sostenidos por el programa.

Lo anterior sostiene una especial relevancia, si se toma en consideración que los sujetos de intervención del Programa Habitabilidad Chile Solidario corresponden al grupo más vulnerable del país, vale decir, familias Puente y Chile Solidario, en donde debido a sus condiciones de vulnerabilidad y pobreza, estas se deben intervenir de manera focalizada en los distintos aspectos que aluden a estas familias. Es en esto, que dentro del Programa Puente se logran identificar siete pilares con una serie de mínimos a cumplir, identificándose en este caso particular el pilar de Habitabilidad, lo que permite la creación del Programa Habitabilidad Chile Solidario para dar solución a problemáticas vinculadas a las condiciones de vivienda de ese grupo de personas que no ha podido acceder a las soluciones presentes en la red de vivienda, debido a que sus recursos son escasos y a que la oferta en viviendas sociales tampoco es capaz de sostener la presión ejercida por la necesidad de estas a nivel nacional. De esta manera el programa busca dar solución a problemáticas más inmediatas en vivienda, para generar de esta manera un espacio que permita otorgar seguridad y protección en las familias respecto a su vivienda.

Frente a los lineamientos de intervención mencionados anteriormente, y como se señalaba en otros párrafos, el Programa Habitabilidad Chile Solidario ejecutado en la V región, no cuenta con un seguimiento de las familias intervenidas, razón por la cual surge la necesidad de desarrollar un proceso evaluativo, el cual es llevado a cabo por el equipo seminarista, enmarcándose este dentro de un proceso de trabajo que posee carácter de tipo ex-post, debido a que el trabajo evaluativo será llevado a cabo tras cierto tiempo de ejecución del programa. En esto se debe aclarar que si bien el Programa de Habitabilidad se ha ejecutado en diversas comunas de la V región desde el año 2004, para la presente evaluación se consideran las familias intervenidas en la comuna de Viña del Mar en su programación 2006-2007, vale decir, familias que fueron intervenidas los años 2007 y 2008. Esto se fundamenta principalmente a la factibilidad del acceso a la información de las familias y la posibilidad de desplazamiento de las alumnas seminaristas en el amplio sector de la comuna.

En esto se ha optado por la utilización de la base metodológica del Modelo de Referentes Específicos propuesto por Guillermo Briones, el que brinda la posibilidad de abordar un trabajo de evaluación en donde se toman en consideración amplios aspectos del programa.

A lo anterior se debe mencionar que dentro de las experiencias de seminarios de título sostenidas por la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, no se han desarrollado trabajos de investigación evaluativa enmarcadas dentro del Modelo de Referentes Específicos, esta situación permite abrir el abanico de experiencias ligadas al conocimiento desarrollado por la profesión, posibilitando a las demás generaciones contar con antecedentes y documentos de trabajo sostenido bajo el alero de este esquema evaluativo.

Junto a lo señalado anteriormente, es importante señalar, que dentro del trabajo sostenido por el equipo del programa de Habitabilidad Chile Solidario V región, y particularmente en lo que resulta ser su composición profesional, no posee la perspectiva social en sus procesos de intervención, puesto que no existen profesionales ligados a las disciplinas que se desarrollan bajo el alero de las ciencias sociales, esta situación, unida al hecho que los principales sujetos de atención son familias Puente Chile Solidario, permite visualizar a el trabajo de investigación evaluativa sostenido por el equipo seminarista, como una oportunidad de enriquecimiento profesional, debido a que en ello se está en directa relación con un tipo de intervención en donde se enfrentan elementos vinculados a las condiciones físicas y psicosociales que afectan dichas familias, siendo esta una estrategia intervención particularmente novedosa.

II. OBJETIVOS DE EVALUACIÓN

Objetivo General:

- Evaluar el programa de Habitabilidad Chile Solidario 2006-2007 implementado en la comuna de Viña del Mar desde el punto de vista de los/las usuarios/as, profesionales ejecutores y equipo técnico de Fosis, con la finalidad de obtener una retroalimentación de los alcances del programa y conocer las condiciones actuales en habitabilidad de los/as usuarios/as.

Objetivos Específicos:

- Validar los componentes del programa de Habitabilidad Chile Solidario.
- Ponderar los lineamientos institucionales en el marco del Programa de Habitabilidad Chile Solidario.

III. ENFOQUE DE EVALUACIÓN

El presente seminario corresponde a una **Evaluación**, entendiéndose esta como “un tipo de investigación que analiza el contexto, los objetivos, los recursos, el funcionamiento, la población y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterios útiles para la toma de decisiones en diversos niveles del Programa” (Briones, 2002)

Siendo por lo anterior es que se determina la utilización del **Modelo de Referentes Específicos** planteado por Briones, puesto que este permite centrar la evaluación en componentes específicos del programa Habitabilidad Chile Solidario, de manera tal ordenar y abarcar distintos aspectos del programa Habitabilidad, con la finalidad de enriquecer el análisis que se pueda obtener, junto con la incorporación de herramientas y técnicas cuantitativas y cualitativas, las cuales abordaran tanto datos objetivos como también subjetivos, lo cual amplía los parámetros de análisis posteriores.

El **Tipo de evaluación** comprende distintas aristas, entre estas:

- *Momento*: corresponde a una evaluación del tipo Ex-post, “*puesto que esta se realiza cuando el proyecto ha terminado. Su propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera del proyecto que facilitaron o dificultaron esos resultados*” (BRIONES, 2002).

- *Función:* Cumple una función Sumativa, la cual permite realizar un seguimiento con el fin de conocer la situación actual de los/as usuarios/as en relación a los bienes o servicios recibidos por parte del Programa, con la finalidad de obtener información de éste.
- *Procedencia de los evaluadores:* La evaluación es Externa, ya que no participan en el proceso las personas ejecutoras del Programa ni de la institución misma, sino que esta se realiza por alumnas tesistas de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.
- *Escala del Proyecto:* La evaluación al no ser persistente en el tiempo ni contar con un seguimiento o contacto mayor con las familias, la escala del proyecto corresponde a un nivel Macro.
- *A quién está dirigido el documento final:* Los resultados arrojados por la Evaluación, están dirigidos principalmente a los profesionales y técnicos de la institución, quienes de manera más directa y cercana con el programa podrán retroalimentar su quehacer profesional en el desarrollo e implementación del mismo; como así también estudiantes y Profesionales del Área Social podrán acceder al documento final.
- *Aspectos del Programa a Evaluar:* La evaluación contempla los Referentes del Programa¹ (objetivos, usuarios/as, metodologías, resultados no esperados) y; Referentes Institucionales² (calidad, oportunidad, accesibilidad, articulación y complementariedad en redes, transparencia).

¹ Ver Tabla N°8

² Ver Tabla N°9

Tabla N° 8: REFERENTES DEL PROGRAMA

OBJETOS DE EVALUACIÓN	PROPIEDAD DE EVALUACIÓN	DEFINICIONES CONCEPTUALES	INDICADORES	ESTÁNDARES	INSTRUMENTOS
OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u> “Aportar al cumplimiento de las condiciones mínimas de la dimensión de habitabilidad del Programa Puente, para mejorar la calidad de vida de las familias”</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u> N°1: Entregar a las familias atendidas por el Programa, bienes y/o servicios que permitan cumplir con una o más de las siguientes condiciones mínimas de la Dimensión Habitabilidad:</p> <p>HB3: Que la familia cuente con agua no contaminada. HB4: Que la familia cuente con un sistema de energía adecuado. HB5: Que la familia disponga de un sistema adecuado de eliminación de excretas. HB6: Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada. HB7: Que la familia cuente al menos con dos piezas habitables. HB8: Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico (se entiende por equipamiento básico: sábanas, frazadas, almohada). HB9: Que la familia cuente con equipamiento básico para la alimentación de sus miembros (se entiende por equipamiento básico: batería de cocina, vajilla, cubiertos para todos los miembros de la Familia). HB10: Que dispongan de un adecuado sistema de eliminación de basura.</p> <p>N°2: Entregar conocimientos básicos en materia de formación de hábitos y uso de los espacios del hogar a las familias que participan del Programa. - Iluminar - Ventilar - Asear</p>	<p>CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS DE HABITABILIDAD</p>	<p>1A. Que al menos el 60% de las familias cumplen con el H3. 1B. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H4. 1C. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H5. 1D. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H6. 1E. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H7. 1F. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H8. 1G. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H9. 1H. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H10.</p>	Cuestionario
			<p>CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS</p>	<p>2A. El 60% de las familias manifiesta que su calidad de vida es positiva tras su participación en el Programa de Habitabilidad. 2B. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente su actual condición de vivienda.</p>	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
			<p>ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS EN LA DIMENSIÓN DE HABITABILIDAD</p>	<p>3A. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H3 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3B. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H4 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3C. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H5 manifiesta</p>	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada

		<ul style="list-style-type: none"> - Ordenar - Cuidar - Prevenir - Planificar 		<p>estar conforme con la/s solución/es. 3D. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H6 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3E. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H7 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3F. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H8 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3G. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H9 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3H. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H10 manifiesta estar conforme con la/s solución/es. 3I. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H3 presentan un buen estado de conservación. 3J. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H4 presentan un buen estado de conservación. 3K. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H5 presentan un buen estado de conservación. 3L. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H6 presentan un buen estado de conservación. 3M. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H7 presentan un buen estado de conservación.</p>	
--	--	---	--	---	--

				<p>3N. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H8 presentan un buen estado de conservación.</p> <p>3O. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H9 presentan un buen estado de conservación.</p> <p>3P. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H10 presentan un buen estado de conservación.</p> <p>3Q. Al menos el 60% de las familias considera que no fue necesario haber recibido otra solución.</p>	
			<p>ENTREGA DE CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN HABITABILIDAD</p>	<p>4A. Al menos el 60% de las familias asistió a los talleres de hábitos.</p> <p>4B. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Iluminar.</p> <p>4C. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Ventilar.</p> <p>4D. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Asear.</p> <p>4E. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Ordenar.</p> <p>4F. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Cuidar.</p> <p>4G. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Prevenir.</p> <p>4H. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Planificar.</p>	<p>Cuestionario Entrevista Semi-estructurada</p>

				4I. Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres de hábitos logra identificar las temáticas abordadas en dichos talleres.	
USUARIOS/AS DEL PROGRAMA	FAMILIAS USUARIAS DEL PROGRAMA HABITABILIDAD	"Dinámica Familiar y Expectativas de las Familias pertenecientes al sistema Chile Solidario, primordialmente quienes participan en el Programa Puente".	DINÁMICA FAMILIAR	5A. Al menos el 60% de las familias manifieste cambios en las actividades cotidianas de la familia. 5B. Al menos un 60% de las familias evalúa positivamente la dinámica familiar.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
			EXPECTATIVAS DE LA FAMILIA	6A. Al menos un 60% de las familias logra manifestar expectativas o proyecciones tras su participación en el programa.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
METODOLOGÍA DEL PROGRAMA	ESTRATEGIA EMPLEADA	<p>Conjunto de procedimientos, métodos o actividades intencionadas y organizadas, que permiten el logro de los objetivos planteados por el Programa.</p> <p>En esto se contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización del Trabajo • Organización del Tiempo • Canales de Comunicación • Implementación de los Talleres de Hábitos 	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	7A. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda. 7B. Al menos el 60% de las familias considera que no es necesario realizar mejoras al programa.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
			ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO	8A. Al menos el 60% de las familias considera que las soluciones recibidas fueron en el momento oportuno. 8B. Al menos el 60% de las familias considera que los tiempos establecidos se cumplieron.	Cuestionario
			CANALES DE COMUNICACIÓN	9A. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los profesionales de FOSIS. 9B. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con profesionales de las entidades ejecutoras.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada

				9C. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los maestros.	
			IMPLEMENTACIÓN DE LOS TALLERES DE HÁBITOS	10A. Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres evalúan positivamente los talleres de hábitos. 10B. Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres no estima necesario incluir otras temáticas en los talleres.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
RESULTADOS NO ESPERADOS	(EFECTOS INESPERADOS)	Son aquellos efectos físicos y psicosociales que la implementación del programa logra provocar sin estar declarados como objetivos.	EFECTOS FÍSICOS	11A. Al menos el 60% de las familias ha realizado mejoras en su vivienda tras su participación en el programa.	Cuestionario
			EFECTOS PSICOSOCIALES	12A. Al menos un 60% de las familias manifieste cambios en su dinámica familiar. 12B. Al menos el 60% de las familias manifiesta que la relación familiar es positiva.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada

Tabla N° 9: REFERENTES INSTITUCIONALES

OBJETOS DE EVALUACIÓN	PROPIEDAD DE EVALUACIÓN	DEFINICIONES CONCEPTUALES	INDICADORES	ESTÁNDARES	INSTRUMENTOS
CALIDAD	CALIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD	<p>“Tenemos que trabajar para que nuestros programas sirvan y generen impacto medible. Nuestra prioridad es mejorarlos en términos de diseño e implementación, hacerlos eficientes (que cada peso invertido genere el mayor impacto posible en la superación de la pobreza), efectivos (impactando positivamente en las realidades que intervenimos) y pertinentes (desarrollando instrumentos y acciones que signifiquen un aporte real a nuestro cliente). Utilizando las diversas evaluaciones para mejorar el diseño de nuestras políticas y la aplicación de nuestros programas”.</p>	EFICIENCIA	<p>13A. El 60% de las familias consideran que las soluciones recibidas le permitieron mejorar su calidad de vida.</p> <p>13B. El 60% de las familias evalúa positivamente las soluciones recibidas.</p>	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
			EFFECTIVIDAD	<p>14A. El 60% de las familias consideran que participar en un programa como es el de habitabilidad le permitieron mejorar su calidad de vida.</p>	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
			PERTINENCIA	<p>15A. Al menos el 60% de las familias valora que la solución recibida cubrió una necesidad sentida por la familia.</p> <p>15B. Al menos el 60% de las familias considera que las condiciones actuales de su vivienda son mejores a las que presentaba antes de su participación.</p> <p>15C. Al menos el 60% de las familias tiene una percepción positiva respecto al programa.</p>	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
OPORTUNIDAD	LLEGADA A TIEMPO A LOS USUARIOS Y USUARIAS	<p>“Nuestra oferta debe estar disponible a los usuarios en fechas más tempranas que en la actualidad. Necesitamos que nuestros programas lleguen antes, cuando se necesitan. La Institución debe ajustar sus procedimientos y ajustar su planificación para convocar a clientes y ejecutores en períodos adecuados, que el cliente que requiere un servicio reciba una respuesta pronta”.</p>	TIEMPO	<p>16A. Al menos el 60% de las familias considera que las soluciones recibidas fueron en el momento oportuno.</p> <p>16B. Al menos el 60% de las familias considera que los tiempos establecidos se cumplieron.</p>	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada

ACCESIBILIDAD	ACCESO A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE OPCIONES DIVERSAS	"Debemos asegurarnos de que todo ciudadano y ciudadana, o grupos de ellos, que tengan los atributos para ser clientes del FOSIS, conozcan las oportunidades que existen y tengan la opción de postular a ellas de un modo ágil, simple y a su alcance. Nuestra prioridad es generar los mecanismos para comunicar nuestra oferta, que la gente se entere y acceda a nuestros servicios en igualdad de condiciones".	CONOCIMIENTO	17A. Al menos el 60% de las familias previo a su participación en el programa de Habitabilidad tenía conocimiento sobre la posibilidad de acceder a dicho programa.	Cuestionario
ARTICULACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD EN REDES	TRABAJO EN RED	"Dada su naturaleza, el FOSIS necesita coordinarse con otros en todas sus dimensiones de gestión. Sumar y articular esfuerzos públicos y privados. Municipios y ejecutores. Debemos ser capaces de generar más y mejores redes y estructurar una política de articulación, que abarque desde la relación de la institución con proveedores hasta nuestro acercamiento al mundo privado potenciando la Responsabilidad Social, para complementar nuestras competencias y recursos con las de otros actores".	VINCULACIÓN CON OTRAS REDES	18A. Al menos el 60% de las familias manifiesta haber tenido contacto y/o haber recibido algún beneficio o capacitación por parte de otros programas tras su participación en el programa de habitabilidad.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
TRANSPARENCIA	ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	"La transparencia debe ser parte sustantiva de la forma de ser de nuestra institución (...). Hacer bien nuestro trabajo y exponerlo permanentemente a la luz pública de modo sencillo, transparente y probo. (...) La transparencia es también una actitud de servicio permanente a nuestros clientes, que puedan comprender completamente <u>cuándo y porque</u> se les brinda o no un servicio y <u>en qué</u> consiste aquello, <u>cuáles son</u> sus derechos y obligaciones".	LABOR DE FOSIS	19A. Al menos el 60% de las familias manifiesta conocer la labor de Fosis tras su participación en el programa de Habitabilidad.	Cuestionario
			COMPRENSIÓN	20A. Al menos el 60% de las familias comprende el motivo del por qué se le entregó una solución y no otra.	Cuestionario Entrevista Semi-estructurada
			DERECHOS Y OBLIGACIONES	21A. Al menos el 60% de las familias manifiesta el cumplimiento de los compromisos establecidos entre esta y Fosis una vez iniciado el programa.	Cuestionario

IV. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Fuentes de Información

Para la presente evaluación del Programa de Habitabilidad Chile Solidario se consideran como fuentes de información a tres actores importantes dentro de la ejecución del mismo, estos corresponden a:

- Familias usuarias del Programa de Habitabilidad Chile Solidario implementado en la comuna de Viña del Mar en las programaciones 2006 y 2007.
- Profesionales involucradas en la ejecución del Programa de Habitabilidad Chile Solidario.
- Profesionales del FOSIS que actúan como Asistentes Técnicos especializados (ATE's) en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario.

Instrumentos

Atendiendo a las características de la presente investigación evaluativa y a las necesidades institucionales, se utilizarán como técnicas de recolección de información tales como el “**Cuestionario**”³, entendido como una técnica de corte cuantitativo que “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (...) básicamente se consideran dos tipos de preguntas, cerradas y abiertas” (Hernández Sampieri, 2003), como así también se utilizará el instrumento cualitativo denominado “**Entrevista Semi-estructurada**”⁴, entendido este como “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández Sampieri, 2003). Esta contendrá preguntas de estructura o estructurales, vale decir, el entrevistador solicita al respondiente una lista de ítems a manera de conjunto o categorías.

Por otro lado, cabe mencionar que a partir del uso de cuestionario se elaborará una **Ficha**⁵ por cada familia a modo de sintetizar la información arrojada por el instrumento, en donde se incluirán archivos fotográficos de las soluciones entregadas por el Programa. Este instrumento se entregará a la institución en cuestión.

El cuestionario se aplicará a un miembro de la familia que haya sido usuario directo del Programa y que sea mayor de edad al momento de la aplicación, a través de

³ Ver Capítulo VIII: Anexo de Instrumentos

⁴ Ver Capítulo VIII: Anexo de Instrumentos

⁵ Ver Anexo en CD.

la **entrevista personal**, vale decir, “*un entrevistador aplica el cuestionario a los respondientes y va anotando las respuestas*” (Hernández Sampieri, 2003). Para esto la información será obtenida de forma individual en la vivienda de cada familia, de tal forma obtener información visual del estado de conservación de los bienes y/o servicios entregados por el Programa.

Así también, la entrevista semi-estructurada está diseñada para ser aplicada a personas que han participado en la ejecución del Programa de Habitabilidad en años anteriores, estos sean miembros de las consultoras responsables de la ejecución del Programa, como así también de los Asistentes Técnicos Especializados (ATE's) del FOSIS.

Por otro lado, con la finalidad de determinar la *validez* del contenido y de la construcción de los instrumentos, éstos fueron sometidos a un análisis metódico en base de los objetivos de la presente investigación, lo que asegura que las preguntas que estos contienen, tienen directa relación con lo que se quiere evaluar; se realizaron los instrumentos en base a un marco teórico especialmente diseñado para la presente investigación; como así también el cuestionario a modo particular, es analizado por un panel de expertos conformado por profesionales del área social y de la arquitectura.

Siguiendo esta línea, a modo de validar la claridad, la lógica y la apariencia del mismo, y a su vez de determinar la *confiabilidad* del cuestionario, se realiza un estudio piloto con siete familias que cumplen la condición de haber participado en años anteriores en el Programa.

Se debe mencionar a su vez, que para la aplicación tanto del cuestionario propiamente tal, como así también de los pilotajes, será una condición la disposición de las familias a participar, como así también el uso de cámara fotográfica para plasmar la condición actual de la solución entregada por el Programa.

Del mismo modo, para la aplicación de las entrevistas semi-estructuradas, estas se deben realizar personalmente a cada entrevistado en un lugar que no existan mayores distracciones, como así también se debe contar una grabadora, a modo de tener un registro de cada una de ellas.

A modo de fundamentación, el instrumento cuantitativo para esta evaluación se basa en las siguientes consideraciones:

- Propósito: El cual está dado por los objetivos de la evaluación, derivándose de esto los estándares que orientaron la elaboración del instrumento.

- Población: El instrumento está dirigido a la población usuaria del programa (familias Puente y/o Chile Solidario).
- Recursos: La elaboración y aplicación del cuestionario aplica un proceso que debe tener en cuenta los siguientes factores:
 - ✓ Desplazamiento geográfico: Dado que el instrumento será aplicado a las familias que participaron del Programa de Habitabilidad 2006-2007, en la comuna de Viña del Mar.
 - ✓ Impresión, corrección, codificación, análisis de la información y redacción del informe.

El cuestionario a utilizar cuenta con preguntas tanto cerradas como abiertas. En el caso de las preguntas cerradas serán utilizadas a modo de reducir el tiempo destinado de aplicación del instrumento, puesto que la cantidad de entrevistados/as es elevada y se encuentra en diversos sectores de la comuna de Viña del Mar. Por otra parte este tipo de preguntas facilitan la codificación en su posterior análisis, también requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados al momento de resolver el instrumento quienes no tienen que escribir ni verbalizar pensamientos, sino que simplemente hacen saber su inclinación que describa mejor su respuesta.

En el caso de las preguntas abiertas, serán utilizadas con la finalidad de recabar información complementaria a las preguntas cerradas, de tal modo profundizar en estas.

En esto, es que se debe mencionar que las preguntas a realizar atienden directamente a los objetos a evaluar en el programa.⁶

Características de la Muestra

Antes que todo, se debe aclarar que si bien el Programa de Habitabilidad Chile Solidario se implementa ampliamente en el territorio de la V región de Valparaíso y desde el año 2004, para motivos de la presente investigación evaluativa se considerará como colectivo de estudio a las Familias usuarias del Programa de Habitabilidad Chile Solidario en la comuna de Viña del Mar en la programación 2006-2007, las cuales se encuentran en diversos sectores de la comuna, como son: Achupallas, Santa Julia, Santa Inés, El Salto, Miraflores Alto, Recreo, Forestal Alto, Reñaca Alto, Nueva Aurora, Glorias Navales y Villa Hermosa.

Dentro de esto, el total de familias intervenidas en dicha programación corresponde a un total de 119 familias, decidiéndose encuestar a la totalidad de las

⁶ Ver Capítulo VIII: Ver tabla N°40

familias usuarias en dichos años, puesto al ser el universo tan pequeño, si se estipulara una muestra, esta no sería representativa para los fines de la presente evaluación.

En lo que respecta a los profesionales ejecutores, se considera como muestra un total de 3 Profesionales Asistentes Sociales que han sido participes en la ejecución de diversas programaciones dentro del Programa de Habitabilidad Chile Solidario, ya sea en la modalidad de ejecutor al interior de una consultora o de un Municipio en particular.

Por otro lado, en cuanto a los profesionales de FOSIS, se entrevistará a la totalidad de asistentes técnicos especializados (ATE's), vale decir 6 arquitectos que han trabajado en programaciones anteriores y actualmente siguen desarrollado esta labor.

Condiciones para la recolección de Información

Para llevar a cabo la recolección de información, tanto de la parte cuantitativa como de la cualitativa, las responsables de este proceso serán las alumnas seminaristas directamente en terreno.

Para llevar a cabo las encuestas, se establecerán días y horarios para ir a visitar a las familias en terreno, en donde cada una de ellas deberá disponer de:

- ✓ Direcciones del domicilio de cada una de las familias a visitar, éstas deberán ser claras.
- ✓ Planos de los sectores visitados.
- ✓ Cámaras fotográficas para registrar las condiciones actuales de las soluciones recibidas por las familias.

En cuanto a la realización de las entrevistas, se llegará a acuerdo con las personas entrevistadas respecto al día, hora y lugar de realización de estas. Para ello se deberá disponer de:

- ✓ Un ambiente en donde no existan distractores o agentes externos en el lugar de realización.
- ✓ Grabadora para registrar la entrevista.

Resultados del Pilotaje

Para la aplicación del pilotaje se escogen al azar tres familias que han sido intervenidas en años anteriores por el Programa de Habitabilidad Chile Solidario.

Estas se realizan en un día y cada una de ellas tuvo una duración promedio de 45 minutos.

En este pilotaje se cuenta con un cuestionario y con una hoja de respuesta para cada familia. Las tres se realizan en las viviendas de cada una de las familias.

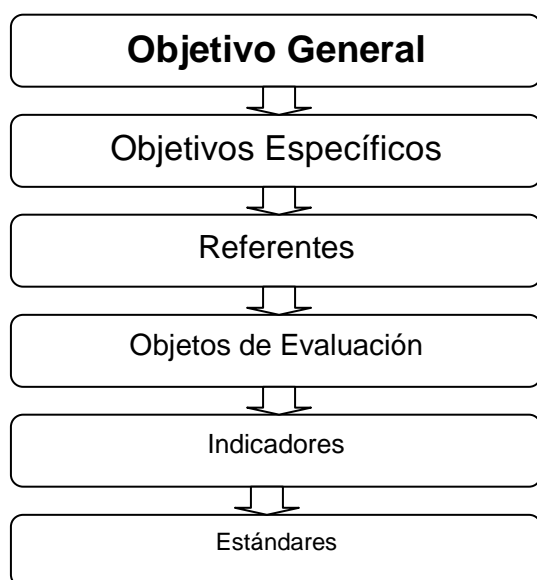
Dentro de los aprendizajes que se obtuvieron en este proceso se recogen los siguientes:

- ✓ La hoja de respuesta más que ser un instrumento facilitador del proceso, resulta ser un agente obstaculizador, provocando que el proceso de transcripción de datos se vuelva más engorroso y por ende se requiera más tiempo para aplicar el instrumento.
- ✓ Algunas de las preguntas se modificaron para que las familias las pudiesen entender de mejor forma.
- ✓ Se eliminaron preguntas que atendían a los mismos objetivos, reemplazando estas por otras más pertinentes.

En el caso de las entrevistas a los profesionales, estas se realizaron sin ninguna corrección, variando el tiempo de aplicación entre 20 a 35 minutos aproximadamente.

V. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos recabados a través de las Encuestas aplicadas a las familias usuarias del programa de Habitabilidad Chile Solidario se agruparan principalmente a los dos objetivos específicos planteados con antelación. Ambos contemplan dos grandes ámbitos: Los referentes del Programa y los Referentes Institucionales, los cuales cada uno por su lado se componen por objetos de evaluación, en donde se establecen estándares evaluativos para cada uno de ellos⁷.



⁷ Ver tablas N°8 y N°9

Para lograr esto, se codificarán los datos recabados a través del cuestionario y se traspasará toda la información a una sábana de datos para su posterior análisis.

Por otra parte, en cuanto a la información recabada a través del instrumento cualitativo, vale decir, de la entrevista semi-estructurada, esta se transcribirá para su posterior análisis. Los datos se codificarán de acuerdo a la relevancia de cada uno de los extractos o unidades de análisis y su complementariedad con los objetos de evaluación propuestos en este seminario de título. De igual forma cabe señalar que las unidades de análisis consideradas relevantes y que no son complementarias para el análisis de los objetos de evaluación, se incluirán en las conclusiones del presente documento.

VI. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Tipos de Análisis

Debido a la naturaleza de la presente evaluación, los datos recabados serán de orden tanto cuantitativo como cualitativo. Por lo que utilizarán distintas técnicas para cada una de ellas.

En la parte cuantitativa de la evaluación, se utilizará la estadística descriptiva por cada objeto de evaluación, vale decir, se describirán los datos y valores obtenidos para cada estándar de evaluación planteado por las alumnas seminaristas a través de distribución de frecuencias absolutas y relativas (%) básicamente.

En cuanto a las entrevistas realizadas a los profesionales de Fosis y de las ejecutoras, se utilizará un análisis cualitativo de la información, en donde a través de la codificación de datos se irá analizando cada una a modo de complementar los datos cuantitativos recabados en el presente seminario de título, incluyendo en ello segmentos o unidades de análisis.

Medios de Análisis

Para el análisis de la información cuantitativa se utilizará el programa estadístico Statistical Package for the Social Science (SPSS), y para la información cualitativa se utilizará el Programa Word, en donde se traspasaran las entrevistas.

VII. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

La comunicación de la información será de tipo interno y externo, entregándose de este modo a FOSIS, institución en donde se ejecuta la presente Tesis, y a la Universidad de Valparaíso. Es así que las personas que tendrán acceso a la información serán los técnicos de la institución y la comunidad universitaria.

Los resultados de la evaluación se le entregarán a ambas instituciones un informe final de ocho capítulos en dos formatos, impreso y digital.

Además de la entrega del informe a la institución, se realizarán fichas familiares para que enriquecer su archivo y conocer las condiciones particulares de cada familia encuestada, como así también de una presentación a las autoridades involucradas.

VIII. ADMINISTRACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Recursos Humanos

Para la realización tanto de la aplicación de los instrumentos como de el documento en sí, participará el equipo tesista compuesto por tres alumnas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Dedicación horaria

El horario de aplicación de entrevistas será de 9.30 hrs. a 18.00 hrs. En donde las alumnas deberán desplazarse ampliamente por los sectores en donde se emplazan las viviendas de las familias a encuestar.

Recursos materiales

En cuanto a los recursos materiales necesarios para llevar a cabo toda la evaluación, incluyendo las etapas del presente seminario de título son los siguientes:

- ✓ Tinta para impresora (2 cartuchos tinta negra, 2 tinta color).
- ✓ Una impresora
- ✓ Tres computadores
- ✓ 3 cámaras fotográficas
- ✓ 2 resmas de papel tamaño oficio
- ✓ Lápices
- ✓ Fotocopiadora.

Recursos Financieros

En cuanto a los recursos financieros, estos serán asumidos por las alumnas tesisistas, en donde dichos recursos serán utilizados tanto como para el abastecimiento de materiales necesarios de la investigación, como para el transporte a utilizar al momento de visitar a las familias.

Calendarización para la evaluación

Para la realización de la presente investigación evaluativa se contemplan distintas actividades en distintos periodos de tiempo. Estas se declaran en la siguiente tabla Gantt:

Tabla N° 10

Etapas	Meses 2009																																							
	Jun				Jul				Agos				Sept				Oct				Nov																			
Construcción del Instrumento	■																																							
Aplicación de Piloto					■																																			
Aplicación Instrumentos					■				■																															
Análisis de Datos									■				■																											
Conclusiones													■				■																							
Entrega de Documento Final																					■				■															

	Tiempo Planificado
	Tiempo de Holgura

IX. CRITERIOS

A. Criterios Éticos

- ✓ Consentimiento de los participantes.
- ✓ Anonimato y carácter confidencial.
- ✓ Honestidad en la información proporcionada a los participantes respecto al objetivo de la presente investigación evaluativa.
- ✓ Entrega del Informe Final y Fichas familiares a FOSIS.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



I. PRESENTACIÓN

El presente capítulo contempla la presentación de los resultados arrojados de la evaluación del Programa de Habitabilidad Chile Solidario implementado en la comuna de Viña del Mar en su programación 2006-2007.

En esto, se contemplan dos apartados, en primera instancia los Antecedentes Generales de las Familias Encuestadas, en segunda instancia el Análisis propiamente tal de los datos recabados.

En cuanto al primer apartado se contempla el análisis de los tipos de vivienda en que habitan las familias entrevistadas, su estado de conservación, la tenencia del terreno y las soluciones que les fueron entregadas por el Programa de Habitabilidad Chile Solidario.

Respecto al segundo apartado, este refiere a los resultados de la evaluación atendiendo a los objetivos específicos planteados en el presente seminario de título, los cuales atienden a objetos de evaluación, indicadores y estándares de evaluación, en donde se analiza en profundidad en este último aspecto, a modo de verificar el cumplimiento o no cumplimiento de los estándares propuestos por las alumnas seminaristas.

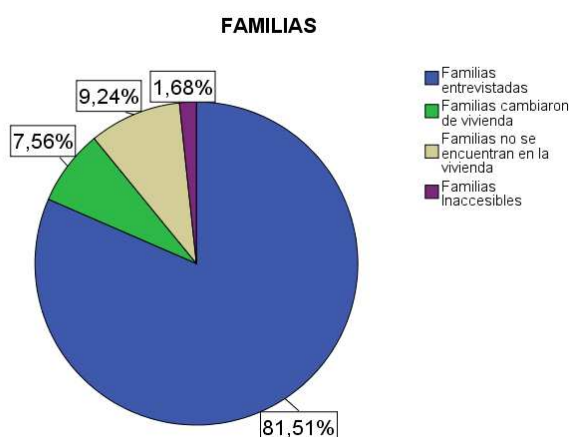
En esto, el análisis se realiza básicamente a través de la estadística descriptiva, complementándose esta a su vez de unidades de análisis de corte cualitativo extraídas de entrevistas realizadas a profesionales involucrados en la implementación y desarrollo del Programa de Habitabilidad Chile Solidario.

II. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: ANTECEDENTES GENERALES

Del total de 119 familias intervenidas en la programación 2006-2007 del Programa de Habitabilidad Chile Solidario en la comuna de Viña del Mar, se logró obtener la información de 97 familias, todas estas distribuidas entre los sectores de Achupallas, Forestal, El Salto, Reñaca Alto, Nueva Aurora, Miraflores Alto, Glorias Navales, Recreo, Santa Julia, Santa Inés y Villa Hermosa.

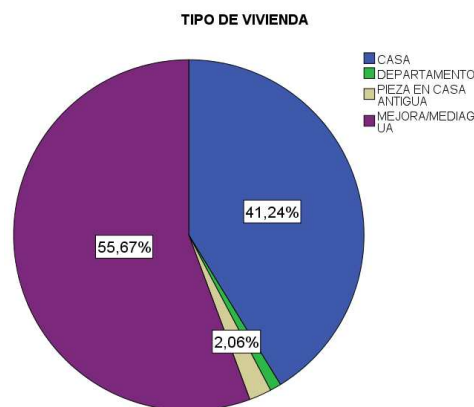
Tal como se observa en el gráfico N°1, se obtuvo la información del 81,5% de las familias, puesto un 7,56% de las familias cambiaron de domicilio, un 9,24% no se encontraba en su vivienda al momento de la visita, y por último, no se logró ubicar la dirección del 1,68% de las familias.

Gráfico N° 1: Familias



De aquí en adelante se considera como 100% el total de familias entrevistadas, vale decir, 97 familias en total.

Gráfico N° 2: Tipo de Vivienda



Tipo de Vivienda

Se puede observar en el gráfico N°2 que la mayoría de las familias entrevistadas, vale decir, el 55,67% de las familias, vive en una *mejora* o una *mediagua* como solución habitacional, son viviendas de material ligero y generalmente con una vida útil no superior a 5 o 6 años, por lo que no se considera una solución habitacional definitiva.

Por otro lado, el 41,24% de las familias vive en una *casa*, lo que permite tener mayor seguridad de la familia en cuanto a materialidad de la vivienda. Y un número menor de familias, pero no menos importantes, viven en *pieza en casa antigua* (2,06%) y en *departamento* (1,03%).

Estado de Conservación de la Vivienda

De acuerdo a la información recabada, sólo un 44,33% de las familias entrevistadas manifiesta que su vivienda se encuentra en un buen estado de conservación, mientras

que un 37,11% manifiesta que su vivienda está en regular estado, y un 18,56% considera que su vivienda se encuentra en un mal estado de conservación.

Lo anterior se puede relacionar con el hecho de que la mayoría de las familias entrevistadas viven en mejoras o mediaguas, siendo estas construcciones de material ligero y de carácter semipermanente, viéndose estas muchas veces deterioradas por las características climáticas

de la comuna, el lugar de emplazamiento de las viviendas o por el mismo tiempo de antigüedad.

Tenencia del Terreno

Siguiendo la línea de que la mayoría de las familias entrevistadas viven en mejoras o mediaguas, de acuerdo al gráfico N°4 se puede obtener que un 55,67% de las familias viven en situación irregular, vale decir, en Asentamientos Humanos Precarios (tomos),

por lo que este porcentaje está sin una solución definitiva para su vivienda y sin una protección legal contra el desahucio. Por otro lado, existe un 18,56% de familias que se encuentran en situación de allegados al terreno de algún familiar, amigo o vecino, siendo la materialidad de la vivienda de su propiedad, pero no el terreno en que esta se emplaza. Con la misma incertidumbre en cuanto a la

tenencia del terreno se encuentra el 5,15% de las familias, pues si bien el terreno se les ha cedido, este no lo tienen regularizado con los papeles legales correspondientes.

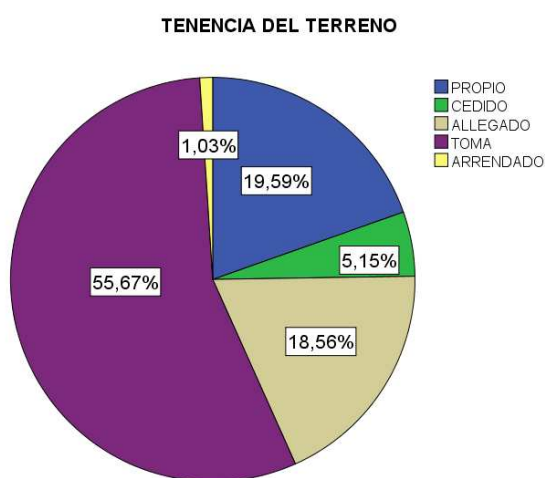
Siguiendo esta línea, existe un 1,03% de familias que viven en situación de arriendo, dejando así sólo a un 19,59% de familias que se encuentran con su situación habitacional regularizada, siendo estas familias propietarias de sus viviendas y teniendo la seguridad de que esa es la solución definitiva de vivienda, sin tener la incertidumbre de ser desalojados o tener un lugar seguro en donde construir y habitar en familia.

Continuando con el análisis, solo el 19,59% de las familias entrevistadas cumple con la primera característica de Vivienda Digna establecida por el Comité de Derechos

Gráfico N° 3: Estado de Conservación de la vivienda



Gráfico N° 4: Tenencia del Terreno



Económicos, Sociales y Culturales del Sistema de Naciones Unidas: “Que la familia tenga la seguridad jurídica en cuanto a la tenencia de su vivienda”. Y de igual forma, tomando en consideración la clasificación de habitabilidad que realiza el ICHAB, la mayor parte de las familias entrevistadas se encontrarían en una situación de Habitabilidad Precaria, puesto que éstas viven en Asentamientos Humanos Precarios en su mayoría.

En esto, cabe señalar que dentro del pilar “habitabilidad” del Programa Puente se estipula que la familia debe tener su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan (H1) y si la familia quiere postular a vivienda, que se encuentre postulando (H2). Si bien estos Hs no se contemplan en el programa en cuestión, es importante que exista un trabajo en red con las instituciones pertinentes y encargadas del cumplimiento de estos mínimos en Habitabilidad.

Soluciones Entregadas (Hs)

El Programa de Habitabilidad Chile Solidario en su programación 2006-2007 contempló la entrega de 8 diferentes soluciones (H) o mínimos en habitabilidad. En esto, cada H tiene distintas soluciones⁸ para las familias de acuerdo a los diagnósticos realizados previamente a la intervención. Se debe aclarar que hay familias que recibieron solo una sola solución, como hay otras que recibieron hasta cinco soluciones, de ahí el total de 304 soluciones en total para las 97 familias entrevistadas.

Dentro de las soluciones, la con mayor número de intervenciones se encuentra la solución H6 con un 84,64% de familias intervenidas en este mínimo, en donde destaca el sellado de la vivienda, esto sea sellado de pisos, muros y/o techo principalmente, como así también entrega de ventanas, puertas, entre otras.

En un segundo lugar se encuentra la solución en H4 con un 72,16% de familias que recibieron esta solución, en donde destaca la canalización interior de energía eléctrica, como así también la entrega de centros y enchufes. En este ámbito cabe poner atención al hecho de que el tema del sistema de energía eléctrica es de suma importancia para las familias, no solo por el tener acceso a ella, sino que existe la preocupación de posibles incendios de su vivienda. Además cabe señalar que gran parte de las familias obtienen la energía de manera irregular (están colgados).

En un tercer lugar se encuentra la entrega de solución H7 con un 63,92% de familias intervenidas ya sea con entrega de módulos, tabiques divisorios, ventanas y/o puertas. Lo que de una u otra forma mejora la dinámica familiar puesto se tiene más privacidad y espacio para que la familia se desenvuelva en su entorno.

⁸ Ver Capítulo VIII: Anexos (Tabla N°41)

Por otra parte, y en un cuarto lugar, el 60,82% de las familias fueron intervenidas con la solución H8, la cual contempla entrega de camas, colchones, camarotes, sábanas, frazadas y/o almohadas de acuerdo a la necesidad de la familia.

Y por último las soluciones con menor intervención corresponden a los H3, H5, H9 y H10, en donde existe un menor número de familias que recibieron soluciones para estos mínimos de habitabilidad. Ahora bien, esto no quiere decir que sean mínimos menos importantes a considerar, sino que estos mínimos son cumplidos de una u otra forma por la mayoría de las familias entrevistadas, o en el caso específico del H9 y el H10, las familias manifiestan que es más fácil acceder al cumplimiento de estos mínimos, por lo que priorizan las otras soluciones en cuanto a su habitabilidad.

Tabla N° 11: SOLUCIÓN ENTREGADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<u>H3</u> : "Que la familia cuente con agua no contaminada"	4	4,12%
<u>H4</u> : "Que la familia cuente con un sistema de energía adecuado"	70	72,16%
<u>H5</u> : "Que la familia cuente con un sistema de eliminación de excretas adecuado"	16	16,49%
<u>H6</u> : "Que la vivienda no se llueva, no se inunde y esté bien sellada"	82	84,64%
<u>H7</u> : "Que la vivienda cuente al menos, con dos piezas habitables"	62	63,92%
<u>H8</u> : "Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico"	59	60,82%
<u>H9</u> : "Que la familia cuente con equipamiento básico para la alimentación"	9	9,28%
<u>H10</u> : "Que dispongan de un sistema adecuado de eliminación de basura"	2	2,06%

III. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: OBJETIVO ESPECÍFICO N°1

“Evaluar los componentes del programa de Habitabilidad Chile Solidario”.

Objeto de Evaluación N°1: Objetivos

➤ Cumplimiento de las condiciones mínimas de Habitabilidad

Estándar 1A: “Que al menos el 60 % de las familias cumplan con el H3”

De acuerdo a lo evidenciado en el gráfico N°5 se puede deducir que casi el 100% de las familias cuenta con agua no contaminada a pesar de que el programa interviene en sólo 4,12% de ellas, vale decir, las familias acceden a este mínimo con mayor facilidad que los otros mínimos, puesto es el con más cumplimiento dentro de los ocho en cuestión. De manera tal que el estándar se cumple satisfactoriamente por las familias entrevistadas sin la necesidad de la intervención del programa.

En esto se debe mencionar que el mínimo se cumple debido a que el 80,4% de las familias están conectadas a la red pública,

ya sea de manera formal o informal, como así también las familias que se abastecen de agua potable a través de camión aljibe y/u otro sistema la almacenan de una manera adecuada para que esta no se contamine. Siendo sólo el 2,06% de las familias que no cumplen con el mínimo establecido. Esto se debe principalmente a que, si bien las familias tienen acceso a agua potable, el almacenaje de esta no es el adecuado, encontrándose expuesta a contaminación.

Estándar 1B: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H4”

Tal cómo se puede ver en el gráfico N°6 el 64,95% de las familias cuenta con un adecuado sistema de energía, por lo que se estaría cumpliendo con el estándar. No obstante lo anterior, si bien la tabla N°13 indica que la totalidad de las familias utiliza el sistema de energía eléctrica, esto sea regularizado o irregular (colgado), se puede ver

Gráfico N° 5: Cumplimiento H3

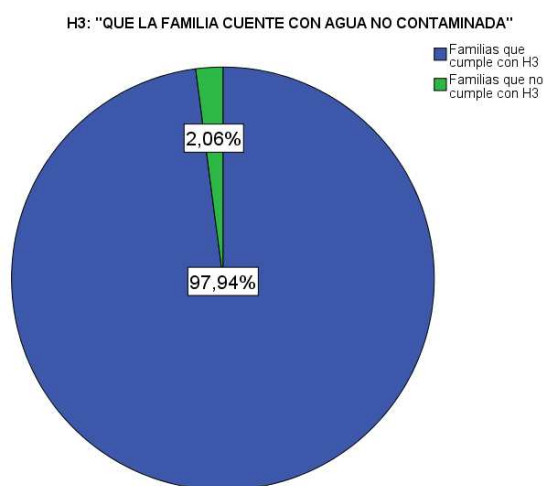


Tabla N° 12: Sistema de Abastecimiento de Agua

	Frecuencia	Porcentaje
Red Pública	78	80,4%
Camión Aljibe	15	15,5%
Otro sistema	4	4,1%
Total	97	100.0%

en la tabla N°14 que el 35,05% de las familias no cuenta con un adecuado sistema de energía eléctrica, debido a que estas familias manifiestan que las condiciones de su actual sistema de energía eléctrico se encuentra en regulares, malas, o muy malas condiciones.

Por otro lado, al contrastar los porcentajes de familias que fueron intervenidas en H4 con el porcentaje de familias que cumplen con el H4, se puede observar que si bien el 72,16% de las familias fue intervenido en este mínimo, sólo el 64,95% de las familias considera que su actual sistema de energía es muy bueno o bueno.

Esto puede deberse a que los trabajos realizados no fueron abordados de la manera correspondiente, o debido a que las familias no han tenido los hábitos de cuidar y mantener la solución entregada por el Programa.

Estándar 1C: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H5”

A partir de la información recabada, se puede observar en el gráfico N°7 que el 84,54% de las familias cumplen con el estándar, vale decir, la mayoría de las familias cuenta con un adecuado sistema eliminación de excretas. Mientras que por otro lado el 15,46% de las familias no cumple con el estándar de poseer un sistema adecuado (W.C. conectado a alcantarillado o W.C. conectado a fosa séptica).

En esto cabe destacar que la solución H5

Gráfico N° 6: Cumplimiento de H4

H4: "Que la familia cuente con un adecuado sistema de energía"
S1B

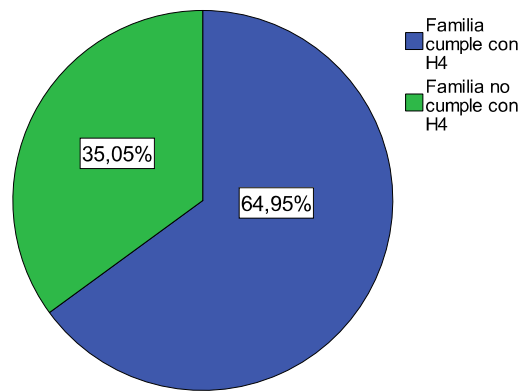


Tabla N° 13: Sistema de energía

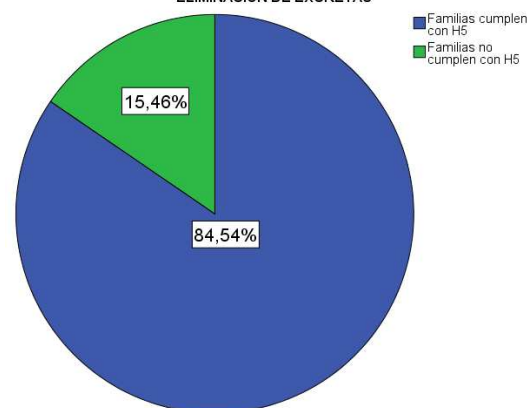
	Frecuencia	Porcentaje
Eléctrico/Red Pública	97	100,0%

Tabla N° 14: Estado del sistema de Energía

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Muy Bueno	2	2,1
Bueno	61	62,9
Regular	30	30,9
Malo	1	1,0
Muy Malo	3	3,1
Total	97	100,0

Gráfico N° 7: Cumplimiento H5

H5: "QUE LA FAMILIA CUENTE CON UN ADECUADO SISTEMA DE ELIMINACIÓN DE EXCRETAS"



es una de las menos intervenidas (16,49% de las familias entrevistadas) y a su vez una de las más importantes para la salud y calidad de vida de la familia, no obstante aún existe un número no menor de familias que no cumplen con este mínimo de habitabilidad indispensable para la salud. Si bien el 84,54% de las familias cumple cuenta con un adecuado sistema de

Tabla N° 15: Sistema de Eliminación de Excretas

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos W.C. conectado a alcantarillado	58	59,8
W.C. conectado a fosa séptica	24	24,7
Letrina Sanitaria conectada a Pozo Negro	8	8,2
Cajón sobre Pozo Negro	1	1,0
Cajón conectado a otro sistema	1	1,0
No tiene Servicio Higiénico (WC)	5	5,2
Total	97	100,0

eliminación de excretas, vale decir, cuentan con W.C., sólo el 52,6 % de las familias considera que las condiciones higiénicas de su baño son “buenas” para la salud y la vida cotidiana de todos sus integrantes. Esto se puede deber a dos aspectos: por una parte se puede deber a que algunas de ellas sólo cuentan con W.C. y no con un lavamanos,

Tabla N° 16: Condiciones Higiénicas del Baño

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Familia sin Servicio Higiénico	5	5,2
Buenas	51	52,6
Regular	28	28,9
Malas	13	13,4
Total	97	100,0

ducha y/o tina para asearse y mantener la higiene corporal de los integrantes de la familia, o por otro lado las familias no tienen hábitos de higiene en el recinto del baño, incluso en ocasiones utilizándolo como bodega (guardar ropa, objetos, e inclusive loza) y/o utilizando el lavamanos como lavaplatos debido a no tener una cocina adecuada para ello.

Finalmente, y en consideración al gran porcentaje arrojado por las familias que si poseen un adecuado sistema de eliminación de excretas, es posible señalar que este tipo de soluciones generan un gran cambio en la vida de las familias, puesto que además de mejorar las condiciones higiénicas y de salubridad en las viviendas, también permite que los integrantes de la familia logren sentirse realizados. Lo cual favorezca su integración social, como lo demuestra el siguiente extracto de una de las entrevistas realizadas:

...en el caso que les entregues un h5, que tiene que ver con el tema de un baño, hay chicos que por ejemplo en todos sus años de vida, no han tenido un baño como corresponde, entonces tú les entregas un baño, donde tú les dices acá puedes le pueden poner una ducha también, y a ellos les cambia la vida, porque te lo dicen, sabes que, yo ahora yo voy a poder invitar compañeros a mi casa, porque ahora voy a tener un baño al que ellos puedan ir y que antes no tenía...

(Entrevista, Folio n°6)

Estándar 1D: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H6”

Para el cumplimiento de este estándar se considera que las familias manifieste no tener ningún problema de sellado, ya sea en cuanto a pisos, techos o muros, siendo de esta forma que sólo el 13,40% de las familias (13 familias en total) considera que no tiene ningún problema de sellado en su vivienda.

Causa preocupación el que el porcentaje en éste H sea tan bajo, puesto es aquél con

mayor número de intervenciones, de hecho el 84,64% de las familias fueron intervenidas en este ámbito.

Ahora bien, uno de los posibles motivos de que el estándar en cuestión no se cumpla tiene que ver con las intervenciones que realiza el programa en esta H, puesto si bien se realizan sellados de muros, techos y pisos, estas soluciones son realizadas

generalmente solo en los dormitorios de las familias, quedando desprotegidos y/o en malas condiciones el resto de la vivienda.

Es por ello, que si bien el Programa de Habitabilidad da soluciones más bien mediáticas, estas debiesen ser más integrales sí que quiere cumplir a cabalidad con el H estipulado, pues tal como se puede ver en la tabla N°17 existe un porcentaje significativo de problemas que presentes en las viviendas de las familias.

Gráfico N° 8: Cumplimiento H6

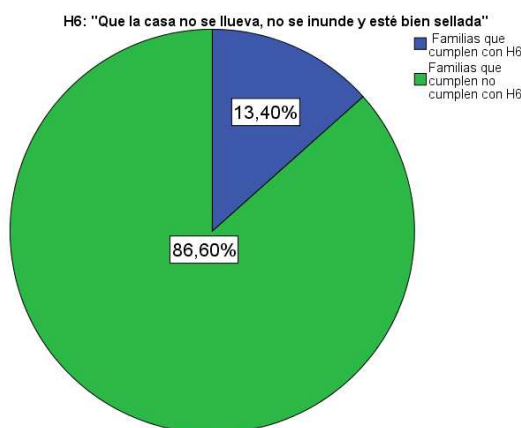


Tabla N° 17: Problemas que presenta la familia

	Frecuencia	Porcentaje
Problemas de Anegamiento en la vivienda	42	43,3
Problemas de Humedad en la vivienda	56	57,7
Se llueve la Vivienda	52	53,6
Problemas de Calor en la Vivienda	16	16,5
Problemas de frío en la vivienda	53	54,6
Problemas con el viento en su vivienda	51	52,6

Estándar 1E: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H7”

A partir de la información recabada, se puede observar que el 85,57% de las familias posee dormitorio con uso exclusivo para dormir, vale decir, cuentan con al menos dos piezas habitables, cumpliéndose de esta forma satisfactoriamente el estándar.

Ahora bien, cabe señalar que el Programa intervino en el 63,92% de familias con

esta solución (pieza o módulo habitable, tabique divisorio, puertas, ventanas), ver estos valores en Tabla N°11, en esto es importante tener presente que, antes de participar en el Programa el 66% de las familias ya cumplían con este mínimo (Tabla N°18) de lo que se desprende que el Programa

de Habitabilidad ayudó a que al menos un 20% app. de las familias cuenten con dos piezas habitables., contribuyendo de manera, a que el 85,57% de las familias cuente con este mínimo en la actualidad.

Ahora bien, si el programa intervino a un 63,92% de familias (Tabla N°11), cómo se explica que sólo el 20% de ellas hayan modificado este mínimo. Esto se explica en que algunas de las intervenciones por familia suelen ser la entrega de ventanas o puertas, cosas que si bien en algunos casos las familias ya poseían, estas estaban en mal estado, y no destacan como grandes cambios a modo general o como un gran impacto en las familias intervenidas, no obstante, como se verá en los otros estándares, las familias que sentían un cambio en su dinámica al tener una ventana de aluminio, o tener una puerta que les diera privacidad, etc. Con esto también se infiere, que solo ese 20% de las familias recibieron como solución un modulo habitable completo, entendiendo de esta forma que esa cantidad de familias logró obtener un cambio más radical en la forma de habitar sus viviendas.

Gráfico N° 9: Cumplimiento H7

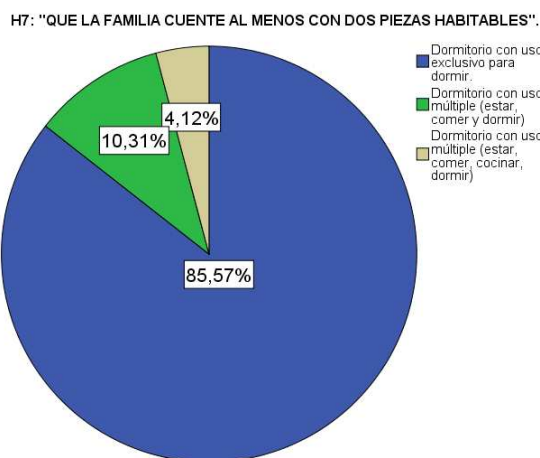


Tabla N° 18: Cumplimiento Previo a la intervención del Programa del H7.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Dormitorio con uso exclusivo para dormir	64	66,0
	Dormitorio con uso múltiple (estar, comer, dormir)	15	15,5
	Dormitorio con uso múltiple (estar, comer, cocinar, dormir)	18	18,6
	Total	97	100,0

A su vez, la importancia de una solución en H7 completa o en su caso solo un tabique divisorio puede generar un gran cambio en la dinámica familiar, lo cual favorece la privacidad y separación de los miembros de la familia resulte más acorde a la etapa del ciclo vital a la cual atraviesen cada uno de ellos, generando de esta forma mejores posibilidades para su desarrollo psicosocial. Lo anterior se expone en los siguientes extractos:

“...en el tema de separar los espacios por ejemplo, pasa lo mismo, porque hay familias que nunca tuvieron intimidad, ahora descubren que si pueden hacerse cariñito, que no van a tener a los hijos al lado, no van a estar preocupados, porque... el que se cree un tabique divisorio, pasa porque obligadamente tienes que poner una puerta y eso ya te da privacidad...”

(Entrevista, Folio n°6)

“...si hay como un hacinamiento se le hace uno y otro dormitorio, donde ponen a sus hijos y ya a la pareja, los papás se les separan en recintos diferentes, entonces como eso igual es fuerte, es bueno, y ellos como que esperan harto cuando se les arregla un recinto y se le pone aislaciones y ya no pasan frío o se les cambia el techo y ya no se llueven, entonces, tiene harto impacto.”

(Entrevista, Folio n°4)

Estándar 1F: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H8”

Este estándar se ve cumplido, puesto el 72,16% de las familias cumplen con el H8, vale decir, cada miembro de la familia cuenta con su propia cama con equipamiento básico para pernoctar, tal como se muestra en el gráfico N°10.

No obstante sigue existiendo un porcentaje no menor de familias que no cumple con este mínimo de habitabilidad, debiendo muchas veces compartir camas y equipamiento básico, dormir en colchones que son colocados en el suelo, etc., siendo por lo general estas mismas familias las que no tienen dormitorio con uso exclusivo para dormir.

Por otro lado, el mínimo de habitabilidad H8 también debe considerar el orden y

limpieza que se mantienen en los dormitorios, asociando esto al hábito de asear y cuidar. No obstante ello, es difícil tener una visión objetiva de esto, puesto esto va a

Gráfico N° 10: Cumplimiento H8

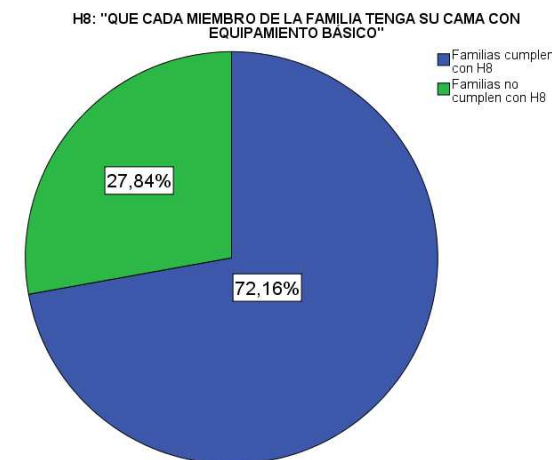


Tabla N° 19: Orden y limpieza en los dormitorios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	80	82,5
	A veces	15	15,5
	Nunca	2	2,1
Total		97	100,0

depender de muchos factores, debiendo contextualizar la situación y dinámica de cada familia en particular, por ejemplo, en el caso de familias numerosas y que habitan una vivienda con espacios reducidos, es difícil pedirles que mantengan un orden intachable, puesto antes que esto, las familias tienen prioridad en satisfacer las necesidades básicas que para ellas son más importantes.

No obstante ello, tal como se puede observar en la tabla N°19, el 82,5% manifiesta que las condiciones de orden, higiene y limpieza “siempre” se mantienen en el interior de los dormitorios.

Estándar 1G: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H9”

Para el cumplimiento de este estándar, las familias deben tener equipamiento básico para la alimentación de todos sus miembros, vale decir, existan los cubiertos y vajilla necesaria para cada uno de los miembros de la familia, además de recipientes para poder cocinar, estos sean ollas, tetera, sartén, etc.).

En el caso de las familias entrevistadas, el 86,6% de las familias manifiesta poseer equipamiento básico para la alimentación de todos sus miembros, mientras que el otro 13,4% no cuenta con todo el equipamiento básico, por lo que deben alimentarse en ocasiones por turnos.

En esto se debe profundizar en la dignidad de la familia a tener los elementos necesarios para alimentarse, porque si bien pueden tener acceso a alimentos, es de

suma importancia la forma de alimentarse y lo que ello genera. El que la familia completa no pueda sentarse unida a desayunar, almorzar, etc., afecta directamente en la dinámica de la familia, pues el hecho de que todos estén sentados en la mesa abre lazos y mejora la comunicación de la familia.

Cabe señalar, que si bien el estándar se cumple satisfactoriamente con el 86,6% de las familias, existe un bajo porcentaje de familias que manifiesta que su equipamiento básico para cocinar se encuentra en buen estado: vajilla 36,1%, cubiertos 40,2% y batería de cocina 39,2% respectivamente, de tal forma que existe una prevalencia de

Gráfico N° 11: Cumplimiento H9

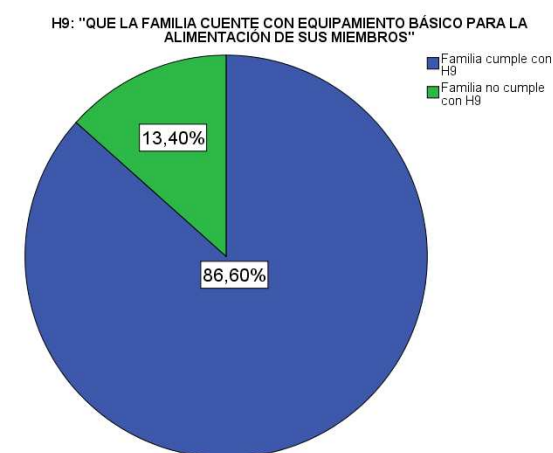


Tabla N° 20: Estado de la Vajilla

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Buen estado	35	36,1
Regular estado	47	48,5
Mal estado	15	15,5
Total	97	100,0

que las familias manifiestan que su equipamiento básico para la alimentación está en regular estado o simplemente mal estado.

Tabla N° 21: Estado de los cubiertos

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Buen estado	39	40,2
Regular estado	44	45,4
Mal estado	14	14,4
Total	97	100,0

Tabla N° 22: Estado Batería de Cocina

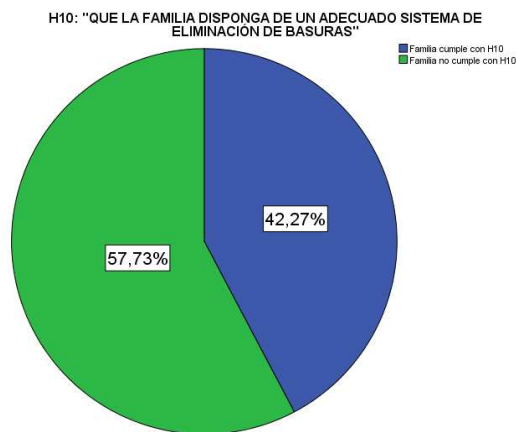
	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Buen estado	38	39,2
Regular estado	39	40,2
Mal estado	20	20,6
Total	97	100,0

Estándar 1H: “Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H10”

Para el análisis de este estándar es necesario recordar que el H10 es uno de los mínimos con menor número de intervenciones, 2,06% de las familias, en donde generalmente la solución es la entrega de un contenedor de basura.

Ahora bien, el mínimo de habitabilidad H10 no se da por cumplido por las familias debido a que sólo el 42,27% de ellas cuenta con un adecuado sistema de eliminación de basuras, en donde este no constituye un riesgo de contaminación directa para la familia, la vivienda y el entorno, vale decir, cuentan con un contenedor tapado de basura al exterior de la vivienda.

Gráfico N° 12: Cumplimiento H10



Se ha de tener presente que para evaluar el cumplimiento de este mínimo, se utiliza el criterio de habitabilidad interna (habitabilidad que existe en la vivienda como unidad), dejando de lado la habitabilidad externa (habitabilidad en un contexto sistémico, es decir, en donde se incluye la habitabilidad de la vivienda, su localización, emplazamiento, contexto social, etc.), en donde atendiendo a las características de los sectores intervenidos presentan un alto contenido de contaminación, como es el caso del Salto, en donde las viviendas se encuentran rodeadas de chatarras, o en el caso de viviendas que se encuentran en quebradas y sitios pronunciados, en donde las el agua lluvia trae consigo gran cantidad de basuras que se quedan en el sector.

Es en esto que para el cumplimiento real de este mínimo, se debe trabajar desde una mirada de la habitabilidad externa, en donde quizás no sea tan necesario entregar soluciones materiales (contenedores), sino que potenciar el tema de los hábitos de habitabilidad, en donde las familias puedan interiorizar que el estar expuestos a basuras constituye un real peligro para toda la familia y que estas sean capaces de realizar acciones concretas para que este mínimo se vea cumplido.

Tabla N° 23: Lugar de almacenamiento de deshechos

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos En un contenedor al interior de la vivienda.	14	14,4
Sin contenedor al interior de la vivienda	5	5,2
Sin contenedor al exterior de la vivienda	24	24,7
En un contenedor al exterior de la vivienda, pero sin tapa	13	13,4
En un contenedor tapado al exterior de la vivienda	41	42,3
Total	97	100,0

➤ **Calidad de Vida de las familias**

Estándar 2A: “El 60% de las familias manifiesta que su calidad de vida es positiva tras su participación en el Programa de Habitabilidad”

Para analizar el cumplimiento de este estándar, se debe aclarar que, se entiende que las familias manifiestan que su calidad de vida es positiva en los casos que manifiesten que es “Muy buena” o “Buena”, siendo así que de acuerdo al gráfico N°13, el 65,98% de las familias manifiesta que su calidad de vida es positiva tras su participación en el programa, un porcentaje bastante significativo en relación al sólo 15% de familias que consideran que su calidad de vida era buena (tabla N°25).

Es en esto que se puede observar que si bien la calidad de vida de las familias predominante antes de participar en el programa era “Regular”, hoy en día este se ve superado por el que las familias consideran que su calidad de vida es “Buena”. Por lo que se destaca el hecho de que actualmente existen 5 familias que manifiestan que su calidad de vida es “Muy buena”. En este sentido,

“La persona siempre siente que le aportaron, o se siente como más digna... cuando sienten que a su vivienda la mejoran y tiene un mejor aspecto esto a la vez es un incentivo para seguir mejorando su condición de vida”

(Entrevista, Folio N°7)

Por otro lado, antes de participar no existía ninguna familia que manifestara esa condición, como así también el hecho de que actualmente sólo 1 familia manifiesta que

su calidad de vida familiar es “Muy mala”, y esto se debe principalmente al caso particular de una familia a la cual se le incendió su vivienda tras su participación en el programa, perdiendo todas sus pertenencias y soluciones entregadas por el programa.

En relación al porcentaje de aprobación que manifiesta que mejoró su calidad de vida de manera positiva, se puede atribuir que son personas que logran sentirse más apoyadas y amparadas al ser parte de un programa de gobierno, lo cual a su vez permite que aumente su sensación de dignidad, lo anterior se logra reflejar en el siguiente extracto: mejoró su calidad de vida de manera positiva, se puede atribuir que son personas que logran sentirse más apoyadas y amparadas al ser parte de un programa de gobierno, lo cual a su vez permite que aumente su sensación de dignidad, lo anterior se logra reflejar en el siguiente extracto:

“... Bueno en resumen, yo creo que el programa de Chile Solidario de habitabilidad te entrega una propuesta súper concreta de apoyo a las familias, que la vez antes esas familias se las pedían al municipio y que hoy en día son cubiertas por el estado y tienen que ver con un mínimo, con una garantía de que no se van a llover, de que no se van anegar, de que vamos a prevenir accidentes en esa casa con una buena instalación de la luz, me parece que es un derecho, ...Yo creo que se da una especie de derecho, de dignidad, de justicia. Y por otro lado se da la posibilidad de que estas familias suban un peldaño... para mí dentro de los programas, el de habitabilidad es el que logra en mayor medida los objetivos mismos del programa...”

(Entrevista, Folio nº3)

Además de mejorar concretamente ciertos sectores de la vivienda de los usuarios/as, está el aspecto de mejora en hábitos conductas al interior de esa familia, que en virtud de las soluciones recibidas pueden generar una modificación, por ejemplo: la importancia de sentirse miembros de un grupo familiar, es decir la pertenencia del lugar

Gráfico N° 13: Calidad de Vida de la Familia

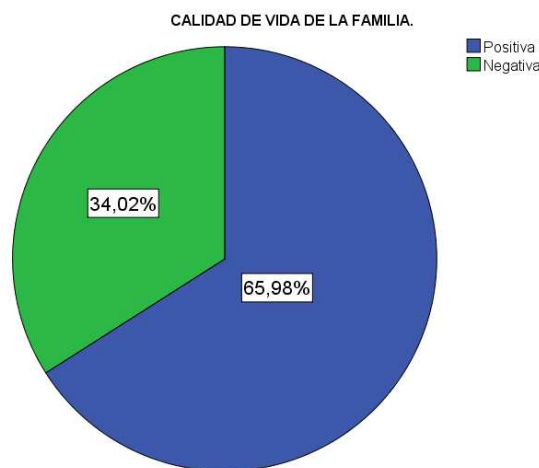


Tabla N° 24: Calidad de vida de las familias

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Muy buena	5	5,2
Buena	59	60,8
Regular	28	28,9
Mala	4	4,1
Muy mala	1	1,0
Total	97	100,0

Tabla N° 25: Calidad de vida de las familias antes de participar en el programa

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Buena	15	15,5
Regular	57	58,8
Mala	17	17,5
Muy Mala	8	8,2
Total	97	100,0

en que habitan y por lo tanto que debe ser cuidado y mantenido por todos sus integrantes para que siempre logre ser un espacio agradable para cada uno de sus integrantes

Es importante también considerar que los hábitos o conductas que poseen las familias en relación a sus viviendas pueden ser considerablemente diversos o muy particulares. Por lo tanto, la mejora en la calidad de vida requiere de un seguimiento e intervención en el tiempo, ya que a veces con intervenciones tan delimitadas los cambios pueden producirse, pero sin un seguimiento pueden ser olvidados con facilidad. En este sentido, se logra identificar la percepción de los ejecutores del programa en el siguiente extracto:

“...Se mejora la calidad de la familia, pero no en todo... viendo como uno a través de ciertas acciones eres capaz de influir en la vida de las familias, viendo en el fondo y diagnosticando que es lo que pasa y dándote cuenta que con lo que se hace no se alcanza a cubrir todas las necesidades de las familias, no puedes pretender tampoco, que con este programa tu vas a solucionar la vida de las personas, sino que simplemente se está aportando a que sea un poquito mejor...”

(Entrevista, folio n°8)

Estándar 2B: “Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente su actual condición de vivienda”

Tal como se observa en el gráfico N°14, el 62,89% de las familias manifiesta que condición actual es positiva, vale decir, es “Muy buena o Buena”, cumpliéndose de esta forma el estándar en cuestión. Se debe señalar que dentro de este 62,89% de familias, en la tabla N°26 se observa que 50 de ellas considera que la condición de su vivienda es “buena” y 11 consideran que es “muy buena”. Ahora bien, si comparamos estos resultados con los de la tabla N°27, se puede ver claramente la diferencia que existe entre el antes de la intervención, y la condición actual de las viviendas de las familias.

Gráfico N° 14: Condición Actual de la vivienda

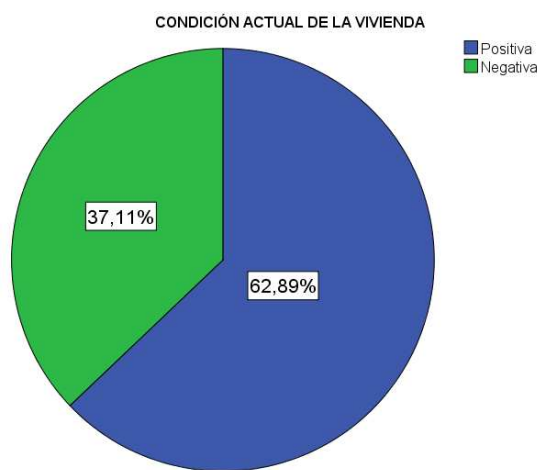


Tabla N° 26: Actual condición de vivienda en relación a las soluciones recibidas

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Muy Buena	11	11,3
	Buena	50	51,5
	Regular	29	29,9
	Mala	5	5,2
	Muy Mala	2	2,1
Total		97	100,0

En ese entonces sólo 5 de ellas consideraba que su vivienda se encontraba en una buena condición y predominaban las familias que consideraban que las condiciones de su vivienda eran malas, regulares y muy malas, percepción que ha sido modificada

considerablemente, tal como se observa en la tabla N°27. A su vez, se puede graficar la impresión de los profesionales del programa a través del siguiente párrafo:

Tabla N° 27: Condición de Vivienda antes de participar en el Programa

	Frecuencia	Porcentaje
Validos Buena	5	5,2
Regular	28	28,9
Mala	41	42,3
Muy Mala	23	23,7
Total	97	100,0

“Estamos llegando a un segmento de población que necesita mucho, mucho, entonces también desde su punto de vista están felices, felices en que uno haga una ventana o una puerta, porque significa un montón de beneficio, entonces desde ese sentido, tampoco recibimos mucha retribución crítica porque toda la gente queda feliz”

(Entrevista, Folio N°8)

A juicio de los profesionales, estos consideran que el programa no genera demasiada retribución crítica, ya que los usuarios/as estarían conformes con las soluciones recibidas, ya que no fueron costeadas por ellos.

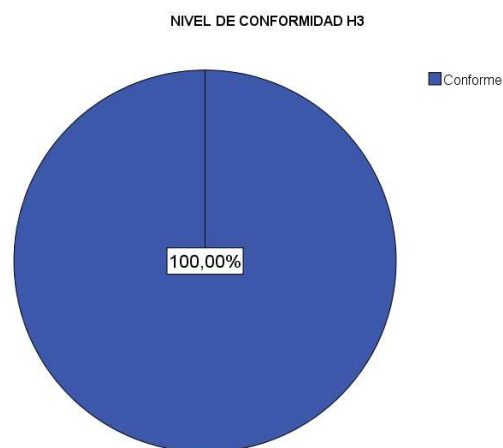
➤ **Entrega de Bienes y/o Servicios en la Dimensión de Habitabilidad**

En relación a la entrega de los bienes y servicios se considera relevante la manera en la cual los profesionales del programa abordan a los usuarios/as, llegando a sus casas y estableciendo mejoras o soluciones para sus viviendas que ya vienen definidas. En este sentido, la magnitud de los trabajos en cada una de las viviendas no son un cambio completo, sino que son soluciones particulares según la situación en que se encuentre la materialidad de la vivienda visitada.

Estándar 3A: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H3 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

Tal como se observa en el gráfico N°14, el 100% de las familias que recibieron la solución H3 (4 familias) se sienten conforme con dicha solución. En los tres casos las soluciones entregadas han sido sistemas de almacenaje de agua potable. Si bien son muy pocas las intervenciones en este mínimo, las familias se sienten conformes con la solución recibida.

Gráfico N° 15: Nivel de conformidad H3



Por otro lado, el hecho de que sean pocas las

intervenciones en este mínimo es que el 80,4% de familias tienen conexión a red pública de agua potable y el mínimo se da por cumplido en la mayoría de las familias sin necesidad de que estas sean intervenidas por el programa.

Estándar 3B: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H4 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

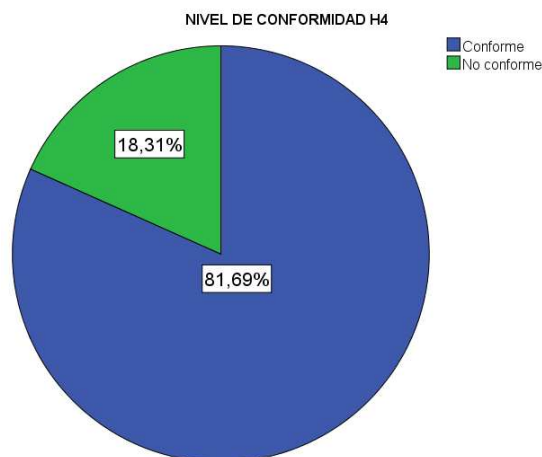
El mínimo de habitabilidad H4 es uno de los más intervenidos, 72,16% de las familias reciben una solución en este ámbito. Ahora, de este total de familias intervenidas, el 81,69% de ellas se encuentran conformes con la solución recibida, de tal forma que se cumple el estándar de conformidad para el H4.

Del 18,31%, 6 familias se manifiestan estar medianamente de acuerdo y 7 en desacuerdo.

En estos casos, las familias manifiestan que la solución no quedó como ellos querían, algunas desde el principio no funcionaron y ellos debieron repararlas, como así también algunas tienen problemas en donde no pueden usar artefactos eléctricos simultáneamente en

su vivienda o algunas simplemente no las usan, como es el caso de centros y enchufes.

Gráfico N° 16: Nivel de Conformidad H4



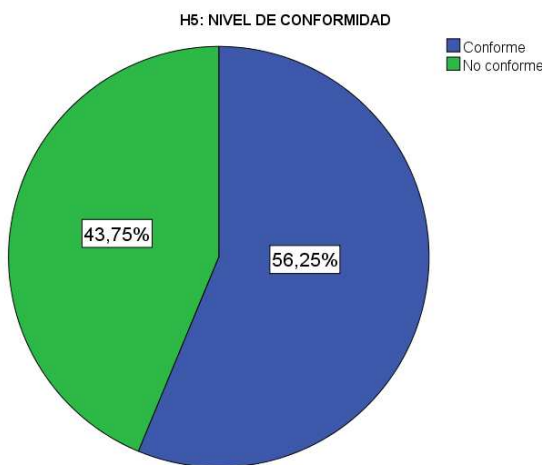
Estándar 3C: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H5 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

El H5 es uno de los ámbitos con menos intervención en este programa (16,49% de las familias entrevistadas), y por lo mismo se espera que las familias presenten un mayor grado de conformidad respecto a los trabajos realizados en su vivienda. No obstante ello, sólo el 56,25% de las familias intervenidas en este H manifiestan conformidad (9 familias).

Dentro del 43,75% de las familias que no manifestaron conformidad, 4 de ellas quedaron medianamente de acuerdo con las soluciones entregadas y 3 simplemente no quedaron conformes.

Lo anterior puede deberse a que no se les informa con claridad a las familias cuales serán las soluciones a recibir. Algunas de ellas manifiestan que les dieron sólo el W.C. y no el baño completo (lavamanos, ducha), por lo que aún siguen con problemas para

Gráfico N° 17: Nivel de Conformidad H5



lavarse y/o bañarse, como así también comparan el recinto del baño con un refrigerador, puesto este no tiene la aislación térmica adecuada. En esto se debe señalar que la solución consiste sólo en el artefacto de W.C. y no en los otros complementarios, por lo que se entiende que por sobre todo no hay una buena comunicación sobre qué es lo que se les va a entregar.

Estándar 3D: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H6 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

El Programa de Habitabilidad intervino en el 84,64% de las familias con este mínimo de habitabilidad, siendo la solución H6 la más entregada y a la vez la condición mínima de habitabilidad que menos se cumple en las familias entrevistadas con sólo un 13,4% (ver gráfico N°8).

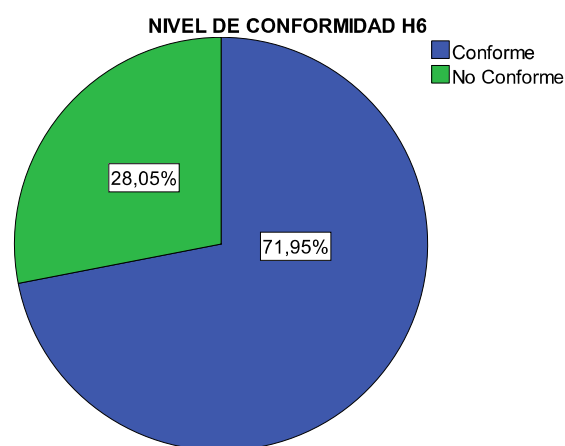
No obstante al hecho de que las familias siguen presentando problemas de sellado en su vivienda, el 71,95% de las familias que recibieron solución en esta H manifiesta estar conforme con lo recibido, el 20,7% medianamente de acuerdo y el 7,3% en desacuerdo.

El hecho de que las familias se sientan conformes con la solución entregada,

corresponde directamente a que es una de las necesidades más sentidas por las familias. Las viviendas ya no se llueven o al menos no tanto como antes y el dormitorio logra tener una buena aislación térmica, por lo que los inviernos se enfrentan con mayores herramientas, no pasando frío y por lo general reuniéndose en las piezas que el programa les realizó el sellado, generalmente dormitorios. En este sentido resulta importante considerar que una solución para lograr ser buena plenamente, debe involucrar la vivienda en su totalidad, y no dejar sectores de ellas a medio terminar, ya que a veces la familia no sabe con certeza en cuanto tiempo más podrá seguir arreglando o forrando su vivienda.

En relación al hecho que sólo se dé prioridad al sellado y forrado de los dormitorios, obedece al número de usuarios/as del programa, el cual resulta elevado y no estaría cubriendo plenamente las necesidades de habitabilidad mínimas, ciertamente el programa en su componente denominado H6 plantea; Esta condición mínima se dará por cumplida cuando la vivienda se encuentre en condiciones básicas de materialidad que le permita a sus integrantes protegerse de las inclemencias del tiempo correspondientes a la región donde viven (piso, muros y techumbre adecuados al clima

Gráfico N° 18: Nivel de Conformidad H6



del lugar). En esto se destaca que se habla de vivienda, y no de una pieza o de un dormitorio, siendo esta una situación que los profesionales conocen y plantean como un desafío a futuro para trabajar. Todo lo anterior se plantea en los siguientes extractos:

“...bueno entonces reduzcamos la cantidad de beneficiarios e intervengamos de mejor forma a la familia, de una manera completa, o sea si tiene toda la vivienda sin forrar, bueno forrémosle toda la vivienda, sería ideal, pero eso es la mayor cantidad de personas, con los pocos recursos que se tiene, entonces por eso se da prioridad a los dormitorios.

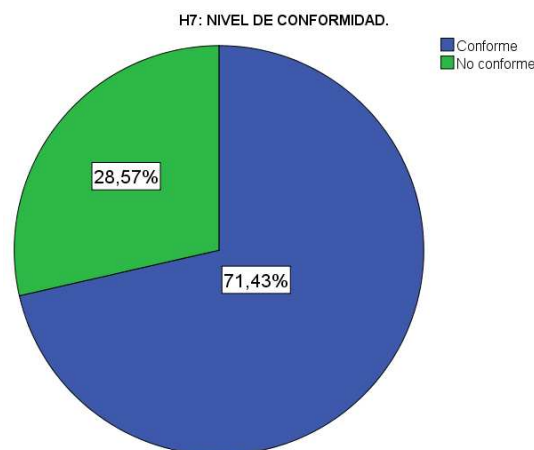
Yo me acuerdo que en algún minuto... tuvimos la posibilidad... de forrar y encielar dormitorios y living comedor, entonces era espectacular, porque tu veías que la familia quedaba completa, cien por ciento, después paso el tiempo y solicitaron intervenir a más familias, ... entonces se optó por darle prioridad a los dormitorios... Si bien las familias quedan contentas cuando se les forran los dormitorios o se les hace un baño, pero igual terminan siendo soluciones parche...”

(Entrevista, Folio n°6)

Estándar 3E: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H7 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

Como se puede observar en el gráfico N°19, el 71,43% de las familias intervenidas con el H7 (63,92% del total) manifiesta estar conforme con la solución recibida, de tal manera que se cumple el estándar planteado, evaluándose positivamente los resultados obtenidos. Por otro lado, sigue existiendo un 22,2% de familias que manifiesta estar

Gráfico N° 19: Nivel de Conformidad H7



medianamente conforme y 6,3% disconforme con la solución recibida, en donde se puede deducir que generalmente las familias se sienten conformes con las soluciones recibidas, siendo muy pocas las que se encuentran en desacuerdo.

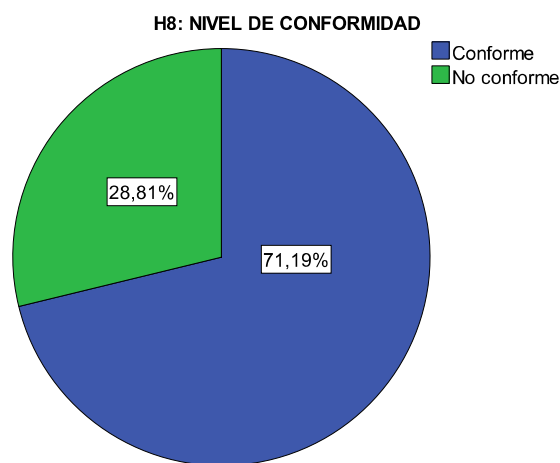
Además cabe señalar que el 83,57% del total de las familias cumple con el mínimo de habitabilidad H7, vale decir, cuentan con al menos dos piezas habitables.

Estándar 3F: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H8 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

Primero que todo cabe señalar que el 60,82% de las familias fueron intervenidas con el H8, en donde de este total, el 71,19% de las familias manifiesta estar conforme con las soluciones recibidas, estas sean camas, colchones, frazadas, sábanas, camarotes, etc. De tal manera que se cumple el estándar, puesto sobrepasa el 60% mínimo exigido, manifestando de esta forma las familias ahora cada uno tiene su propia cama y duermen más abrigados.

Ahora, si bien el estándar se cumple y se evalúa positivamente sus resultados, existe un porcentaje de familias que se encuentra medianamente de acuerdo (16,9%) y en desacuerdo (11,9%) en relación a las soluciones recibidas en esta H, esto se debe en la mayoría de los casos a la mala calidad de las soluciones, por ejemplo, de acuerdo al registro fotográfico que se obtuvo, muchos de los colchones que recibieron estas familias son muy delgados y se han deteriorado con facilidad, como en otro caso en particular uno de los camarotes se cayó sobre uno de los miembros de la familia mientras estos dormían.

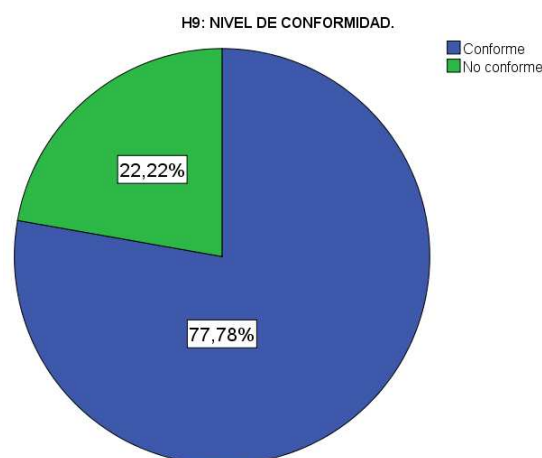
Gráfico N° 20: Nivel de Conformidad H8



Estándar 3G: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H9 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

En la solución H9 sólo el 9,28% de las familias son intervenidas, vale decir 9 familias en total, de las cuales el 77,78% de ellas manifiesta conformidad con la solución recibida y el 22,22 manifiesta no estarlo.

Gráfico N° 21: Nivel de Conformidad H9



De esta forma, se puede deducir que la gran mayor parte de las familias consideran que las soluciones entregadas son las adecuadas, siendo entre estas, vajilla, cubiertos y batería de cocina.

Ahora, el hecho de que manifiestan conformidad no significa que las soluciones estén en buen estado, puesto tal como se puede ver en las tablas 21, 22 y 23, del total de familias entrevistadas, la mayoría de las familias manifiesta que su equipamiento básico para la cocina se encuentra en regular estado.

Estándar 3H: “Al menos el 60% de las familias intervenidas con el H10 manifiesta estar conforme con la/s solución/es”

Del total de familias entrevistadas, el 2,06% de familias (2 en total) fueron intervenidas con esta solución, de las cuales, ambas familias, vale decir el 100% de ellas manifiesta estar conforme con la solución recibida.

Si bien son pocas las intervenciones, tal como se mencionaba en el análisis del estándar 1H, este mínimo debe ser abordado de una manera más integral y comunitaria, profundizando en los hábitos de habitabilidad.

Estándar 3I: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H3 presentan un buen estado de conservación”

En el gráfico N°23, es posible observar, que la totalidad de las soluciones entregadas en H3, se encuentra en Buen Estado de Conservación, logrando de esta manera sobrepasar el estándar establecido para su medición, con lo cual se establece una excelente medición para este en las soluciones entregadas, quedando claro que la calidad de estas es óptima, logrando

solucionar el problema de disponibilidad de servicios básicos que presentan las tres familias usuarias del programa entre los años 2006 y 2007.

A lo anterior se debe agregar, el factor tiempo y uso transcurrido desde la entrega de la solución, lo que permite a las familias beneficiadas con mínimo poder acceder de a un buen servicio básico, que les posibilita proteger su salud, brindándoles así un factor ambiental que entrega mayores posibilidades de desarrollo a todos los integrantes de estas familias.

Estándar 3J: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H4 presentan un buen estado de conservación”

Como lo demuestra el Gráfico N°24, la gran mayoría de las soluciones entregadas en H4, se encuentran actualmente en “Buen Estado”. En este sentido es posible plantear, que el estándar es cumplido satisfactoriamente, a pesar de que existe un número de familias en donde la solución presenta un “mal estado de conservación” u “otro”.

Junto a la anterior se debe tener presente que la materialidad de gran parte de las viviendas en que habitan las familias están constituidas principalmente de material ligero, lo que las convierte en agentes vulnerables frente a incendios provocados por

Gráfico N° 22: Nivel de Conformidad H10

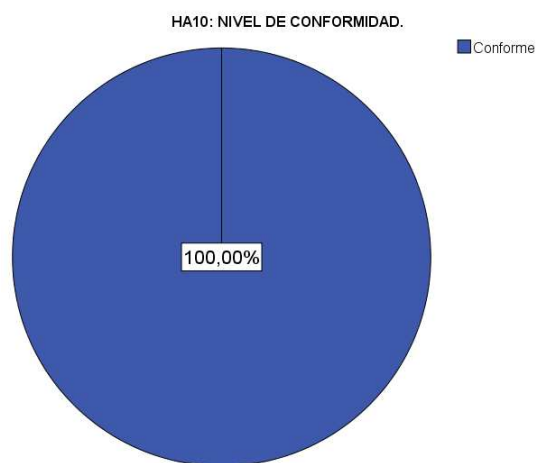
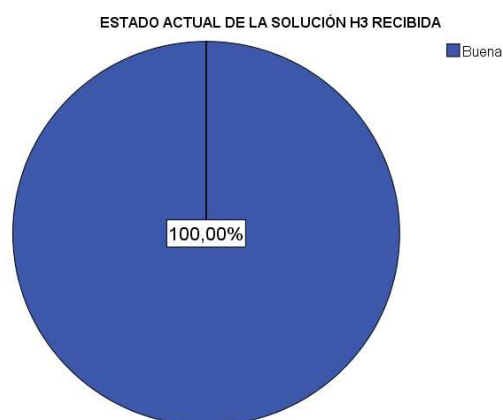
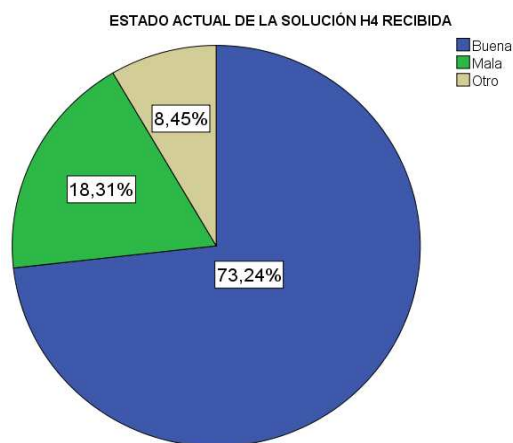


Gráfico N° 23: Estado actual de solución recibida H3



desperfectos eléctricos y/o accidentes vinculados a la electricidad en las viviendas, en donde es preocupante el hecho de que aparece un porcentaje de familias que manifiesta que el estado de conservación de su H4 está en malas condiciones. Esto se puede deber a que las viviendas en donde la solución no cumplía con los requerimientos desde su entrega, es en esto que se visualiza

Gráfico N° 24: Estado actual de la solución recibida H4

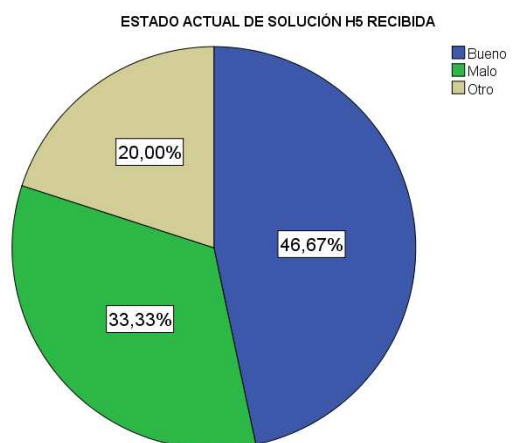


como factores de cambio, una mayor preocupación por la calidad en la entrega del servicio, una mayor inspección frente a los trabajos, así, como también mayor capacidad técnica en los maestros y ejecutores, puesto que las soluciones encontradas en mal estado demandaban experticia desde su entrega, o a su vez que la familia tenga la capacidad de cuidar y mantener las soluciones en buenas condiciones.

Estándar 3K: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H5 presentan un buen estado de conservación”

Como lo evidencia el Gráfico N°25, el valor alcanzado por la medición del estado actual de la solución H5, no logra el valor mínimo establecido por el estándar (60%), con esto la evaluación del indicador no alcanza a ser satisfecha con éxito, por tanto las soluciones recibidas en H5 pese a ser en su mayoría bien evaluadas, esto es con la categoría bueno, no logran

Gráfico N° 25: Estado actual de la solución H5 recibida



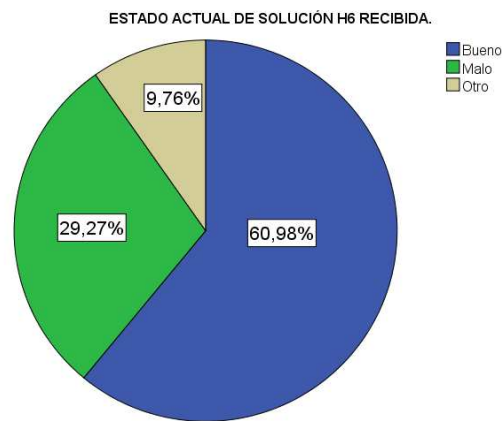
sostener dicho valor en la cantidad de las soluciones entregadas a las familias, por lo cual el estándar no es cumplido.

Estándar 3L: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H6 presentan un buen estado de conservación”

Como se evidencia en el Gráfico N°26 la mayoría de las soluciones entregadas en H6 presenta un Buen Estado de Conservación, por lo que el porcentaje alcanzado por esta solución frente al estándar establecido, logra ser cumplido satisfactoriamente, evidenciado de esta forma que las soluciones son mantenidas en buenas condiciones en la actualidad, esto pese a que han transcurrido dos y un año desde su construcción.

Quedando de manifiesto así que la labor desarrollada para la entrega de este H logra ser perpetuada en el tiempo, lo cual se torna aun más valioso si se tiene en consideración que la mayoría de estas soluciones son entregadas a familias que se encuentran habitando en Mejoras/mediaguas, siendo estas por su edificación desde sus inicios viviendas de materiales que no logran duran una gran cantidad de tiempo, pese a ello, las familias le entregan un gran valor a esta solución, puesto que ven en ella la posibilidad de lograr espacios con mayor privacidad para sus miembros, lo cual permite que las familias gocen de mejor calidad de vida al interior de la vivienda.

Gráfico N° 26: Estado actual de solución H6 recibida



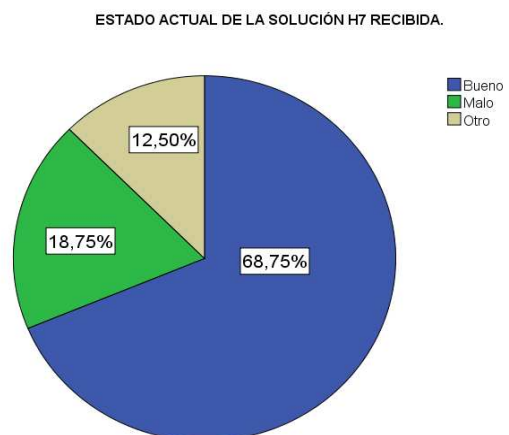
En cuanto a los otros valores presentes en el Grafico N°26, “Malo” y “Otro”, los cuales en su conjunto no logran contrarrestar el puntaje obtenido por el valor “Bueno”, pero si son un peso importante en la puntuación, es por ello que los primeros, las familias que consideran que la solución posee un Estado de Conservación Malo, está vinculado a que las soluciones no quedaron bien instaladas, por lo cual es frecuente la filtración de agua lluvia, problemas con el viento, etc., frente a las cuales en su mayoría son las familias que manifiestan descontentos con la comunicación establecida, situación que en gran parte dificulta el hecho que la familia haga saber su punto de vista frente a la solución que se le entrega.

Al igual que las otras soluciones, el valor “Otro” lo asignan aquellas familias que han recibido un subsidio de vivienda o que por diversas necesidades se han debido cambiar de los lugares en donde habían recibido la solución, siendo estas las menos como lo demuestra el Gráfico en cuestión.

Estándar 3M: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H7 presentan un buen estado de conservación”

La figura precedente logra graficar el porcentaje alcanzado por el valor “Bueno” para la medición del Estado Actual de Conservación del H7, el cual es mucho mayor que los otros dos valores, indicando

Gráfico N° 27: Estado actual de la solución H7 recibida

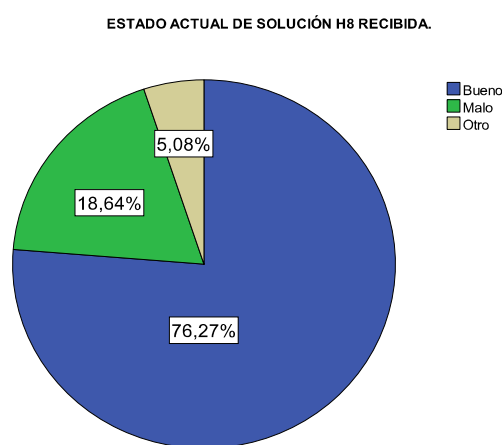


de esta manera el cumplimiento del estándar establecido para su medición, lo cual permite establecer que las soluciones entregadas en H7, logran satisfacer los requerimientos impuestos por el equipo tesistas, y también permite señalar que la gran mayoría de las familias usuarias del Programa que recibieron dicha solución no poseen problemas con las instalaciones de los módulos y/o las divisiones realizadas al interior de las viviendas intervenidas, esto permite a las familias gozar de mayor independencia, mejorando así la calidad su vida.

Estándar 3N: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H8 presentan un buen estado de conservación”

El gráfico N°28 evidencia el cumplimiento del estándar establecido para la medición del Estado Actual de la solución H8, alcanzando un porcentaje muy superior para el valor Bueno, en contraposición a los demás valores, Malo y Otro, los cuales alcanzan ese porcentaje en gran medida por la calidad de las soluciones entregadas, que de por sí suelen caracterizarse por su poca durabilidad.

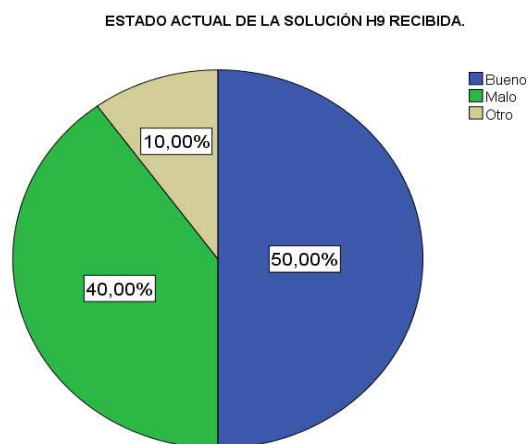
Gráfico N° 28: Estado Actual de solución H8 recibida



Pese a ello, no se pierde de vista que la gran mayoría de las soluciones entregadas esta H, se encuentran en buenas condiciones, puesto que se ha manifestado esta solución no necesariamente contempla la entrega de la cama completa, sino que también su equipamiento, lo cual no va necesariamente unido, es esta situación la que posibilita en gran medida el cumplimiento de la solución, puesto que los desperfecto se dan en con la parte de los catres y colchones.

Estándar 3O: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H9 presentan un buen estado de conservación”

Gráfico N° 29: Estado actual de la solución H9 recibida



El porcentaje alcanzado por la valoración “Bueno”, como lo demuestra en Grafico N°29, no logra satisfacer en forma óptima el estándar establecido para la medición del Estado Actual de la solución H9, es más, el porcentaje que recibe la valoración “Malo”, es tan elevado que

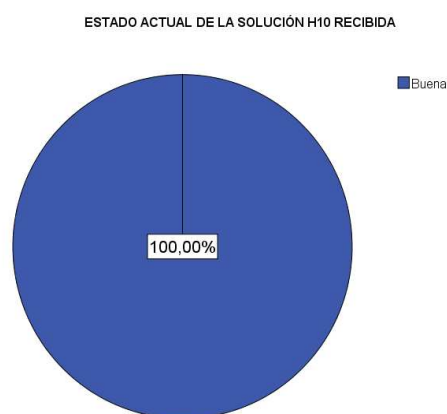
casi logra equipararla, y si a esto se suma la puntuación recibida por el valor Otro, estas en conjunto logran equiparar a dicha valoración. Es por esta razón que la solución H9, entregada recibe una valoración negativa después de 1 o 2 años desde su intervención. Lo anterior es posible entenderlo, si se toma en cuenta que esta solución contempla equipamiento básico para la cocina, lo cual como lo mencionan las familias es más probable que se deteriore en dicho periodo a diferencia de las demás soluciones, siendo la materialidad y la fragilidad de este tipo de soluciones las que la vuelven más vulnerable aun a ser no presentar un buen estado en lo que va corrido desde su entrega.

Estándar 3P: “Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H10 presentan un buen estado de conservación”

El estándar establecido para la medición del estado actual de la solución H10, alcanza un 100% para el valor Bueno, con lo cual dicho estándar se da por cumplido, arrojando de esta manera una excelente valoración.

A lo anterior se debe tener presente que solo 2 familias de las 97 entrevistadas, fueron beneficiadas con la solución H10, esto ayuda en gran medida a que la solución reciba una buena valoración.

Gráfico N° 30: Estado actual de la solución H10 recibida



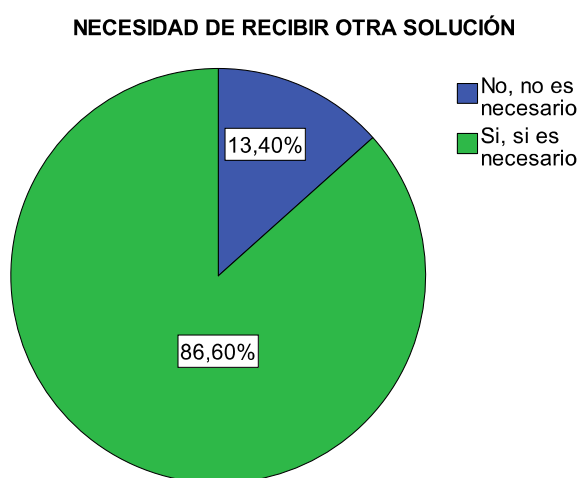
Pese a que ha transcurrido desde la entrega de estas dos soluciones y a la fragilidad de estas, sería más posible su deterioro, situación que no es tal, es por esta razón que la solución es evaluada positivamente finalmente por el equipo tesisistas en cuanto a este

estándar, sin dejar de lado que el mínimo de habitabilidad H10 es el que menos se cumple por las familias.

Estándar 3Q: “Al menos el 60% de las familias considera que no fue necesario haber recibido otra solución”.

El Gráfico N°31 manifiesta la necesidad de las familias de haber recibido otra solución en momento de la intervención realizada por el

Gráfico N° 31: Necesidad de recibir otra solución



Programa en sus viviendas, lo cual se demuestra con el elevado porcentaje que recibe la segunda opción (cerca al 100%), con lo cual el estándar establecido para medir la No Necesidad de Recibir otra Solución, recibe una estimación muy lejana al mínimo establecido. Esto permite señalar, que las familias al momento de ser intervenidas poseían otras necesidades que eran consecuentes con los mínimos establecidos por el Programa, por lo que se establece de esta forma que son familias que demandaban un tipo de intervención que abordara amplios aspectos en su ejecución.

Lo señalado se ampara en el hecho, que la mayoría de las familias indicó la opción de la necesidad de recibir otro tipo de solución en momentos en que eran intervenidas sus viviendas, en donde las soluciones más demandadas son Piezas Habitables e Infraestructura de la Vivienda. En esto, si bien estas soluciones comprenden al H6 y H7, mínimos con mayor intervención en el programa, las familias manifiestan que les hubiese gustado una solución más integral a su problema habitacional, en donde no sólo se considere el dormitorio, sino que la vivienda.

Tabla N° 28: Familias que le hubiese gustado haber recibido otra solución

	Frecuencia	Porcentaje
H3: Sistema de abastecimiento de Agua	23	23,7
H4: Sistema de Energía	16	16,5
H5: Sistema de eliminación de excretas	35	36,1
H6: Infraestructura de la vivienda	41	42,3
H7: Piezas Habitables	42	43,3
H8: Cama con equipamiento básico	25	25,8
H9: Equipamiento básico para la alimentación	31	32
Otro tipo de Solución	26	26,8

Otros mínimos de intervención que reciben porcentajes considerables de inclinación están dado por la solución en un adecuado sistema de Eliminación de Excretas, Equipamiento Básico para la Alimentación, Otra solución, Camas, las cuales si bien no adquieren porcentajes elevados, estos no son menores dado que representa la inclinación del total de las familias por cada una de esas opciones. En esto cabe destacar el porcentaje adquirido del H5, puesto este es un servicio básico que él no poseerlo atenta contra la salud e higiene de las familias y sus viviendas, y al ser las familias entrevistadas en su totalidad de una zona urbana, tal situación debería ser resuelta en formas más oportuna que en otras zonas. En esto las familias manifiestan su poca participación en la decisión del tipo de solución que sería más adecuado realizar en sus viviendas.

➤ **Entrega de Conocimientos Básicos en Habitabilidad**

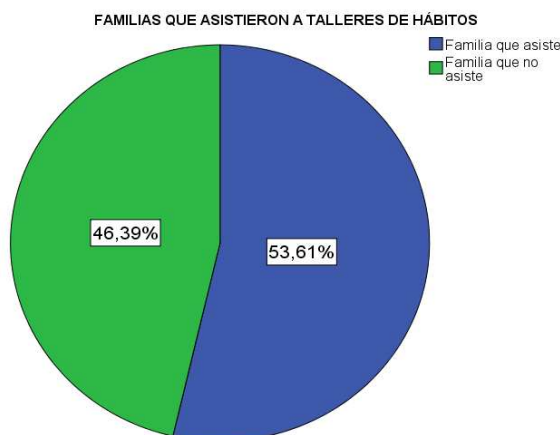
“...sería ideal llegar un poquito más allá, porque ahí tú después podrías entregar los elementos para cuidado y para mantención de la vivienda, que esa es otra de las falencias, porque tu les entregas el beneficio a las familias y vas después de unos año, y para que la familia internalice esos hábitos no puedes hacerlo o pensar que lo vas a lograr con un taller, si uno piensa eso, a mi juicio está equivocada, tendría que ser más largo el proceso de intervención, tener un proceso posterior de seguimiento, para ver cómo está la mejora, y ver lo que paso...”

(Entrevista, Folio nº6)

Estándar 4A: “Al menos el 60% de las familias asistió a los talleres de hábitos”

En el Gráfico N°32 es posible observar que las familias que asistieron a los Talleres de Hábitos superan la barrera del 50%, pese a ello, este número es insuficiente para cubrir el estándar establecido, razón por lo cual el nivel de asistencia de las familias a los Talleres es insuficiente para satisfacer una evaluación positiva, lo cual puede

Gráfico N° 32: Familias asistentes a los talleres de hábitos



deberse a diferentes factores: horario, problemas de salud, trabajo, coordinación, etc.

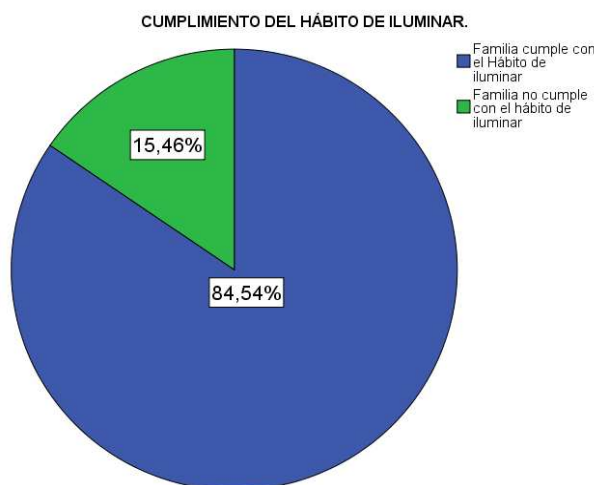
Quienes asistieron a los talleres en el año en que se desarrolla el proyecto 2007, manifiestan que la realización de los talleres fue facilitado por estrategias desarrolladas por la consultora, dado que les era posible asistir y prestar atención al desarrollo de las actividades en gran medida para quienes tienen hijos, puesto estos se encontraban al cuidados de educadoras de párvulos. De esta situación se desprende otro factor característico de los Talleres, el que está dado en el hecho que la gran parte de las personas que asistente a estos son mujeres, otorgándole un carácter feminizado a

dichas actividades.

Estándar 4B: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Iluminar”.

En el gráfico N°33 es posible observar que un porcentaje elevado (cercano al 100%) de las familias da cumplimiento al hábito de iluminar durante el día con luz natural, lo cual indica que un porcentaje menor no desarrolla está

Gráfico N° 33: Cumplimiento del Hábito de iluminar



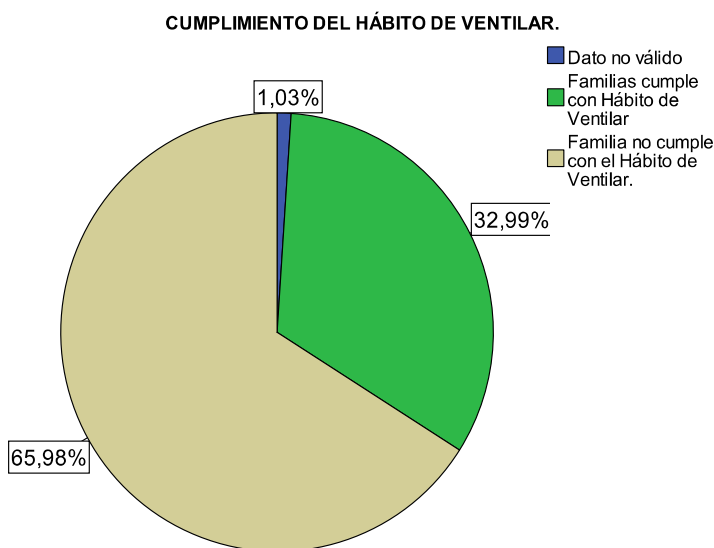
acción.

De este modo se evalúa positivamente el estándar establecido para su medición, visualizando de esta forma que las familias desarrollan acciones permanentes para permitir que sus viviendas se iluminen con luz natural, contribuyendo de esta forma a generar un espacio más saludable para todos sus integrantes, favoreciendo de esta forma que la familia pueda disfrutar de espacios con mejores condiciones de higiene y salubridad, ampliando también la percepción de los espacios en los que cohabitan el conjunto de los integrantes del grupo familiar.

Estándar 4C: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Ventilar”

De acuerdo al gráfico N°34 el Hábito de ventilar recibe un porcentaje insuficiente en su cumplimiento, razón por la cual, y al contrastarlo con el estándar establecido, este recibe una evaluación negativa, al no ser cumplido el mínimo establecido para su medición. Esto se explica principalmente por el alto porcentaje de familias que fuman al interior de la vivienda (59,8%).

Gráfico N° 34: Cumplimiento del Hábito de ventilar



actuando este porcentaje como presión para que la medición del estándar reciba una valoración muy por debajo del mínimo establecido. Esto también se ve vinculado al hecho que las familias no responden adecuadamente al total de las alternativas involucradas.

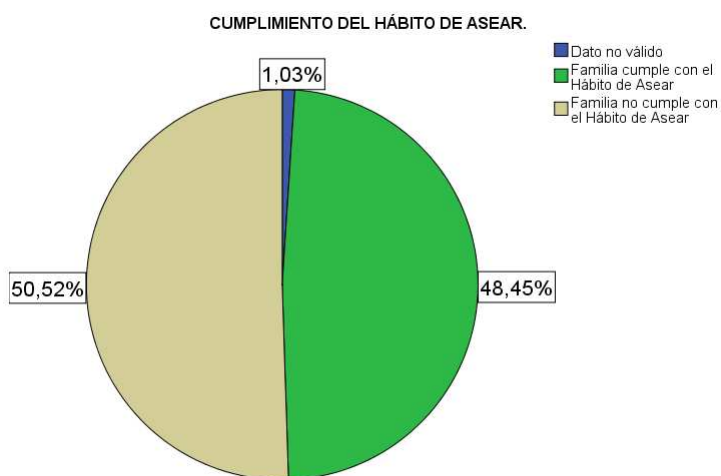
Estándar 4D: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Asear”

Al observar el Gráfico N°35, es posible visualizar la inclinación de los porcentajes hacia la opción “Familias no cumplen con el Hábito de Asear”, con lo cual es posible establecer el incumplimiento del estándar, puesto que la opción de familias que si dan cumplimiento a cabalidad con el hábito se encuentra lejana de este parámetro de contrastación.

No obstante lo anterior, es necesario tener en consideración que en las 7 alternativas construidas para la medición del Hábito de Asear, los valores de las respuestas estaban

por sobre el 50%, registrándose como valor más bajo el hecho que no todas las familias almacenan en un contenedor tapado al exterior de la vivienda la basura (solo el 59,8% lo hace), pese a ello las familias si bien resuelven en forma adecuada una determinada interrogante, no repiten en forma adecuada el resto o por lo

Gráfico N° 35: Cumplimiento del hábito de Asear



menos una de estas, es por ello, que el hábito al contemplar la totalidad de estas acciones, no logra recibir una valoración que le permita igual o sobrepasar el estándar establecido, siendo este hecho el que no permite el cumplimiento a cabalidad del hábito relativo a asear.

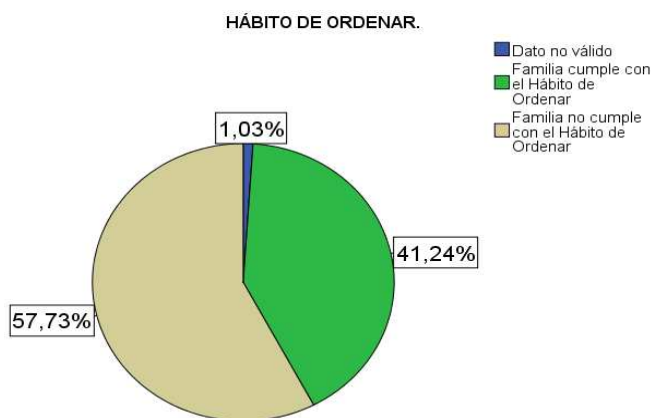
Estándar 4E: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Ordenar”

La cantidad de familias que cumple adecuadamente con el Hábito de Ordenar, es un porcentaje inferior al mínimo establecido en el estándar, razón por la cual el hábito no satisface los requerimientos de una evaluación positiva, puesto que el valor asumido por el número de familias que no cumple adecuadamente con el hábito es elevado (57,73%).

Frente a lo expuesto anteriormente, se debe tener señalar que dentro de las alternativas que tenían las familias, estas en su mayoría declara ordenar su vivienda, no obstante y debido a la alternativa de “siente incomodidad debido al poco espacio dentro de su

vivienda”, en donde el 59,8% de las familias responde afirmativamente, siendo esto lo que ejerce mayor presión en el valor que finalmente recibe el estándar, puesto que las demás alternativas son resueltas con porcentajes superiores al 80%. En esto, cabe se puede deducir que existe preocupación por las familias respecto al orden de sus viviendas, no obstante este muchas veces se

Gráfico N° 36: Hábito de ordenar



ve superado por el poco espacio de sus viviendas y el hacinamiento que existe muchas veces en ellas. En este sentido al momento de evaluar el orden de las familias es necesario poder empatizar con las personas y así llegar de mejor manera a la raíz del problema:

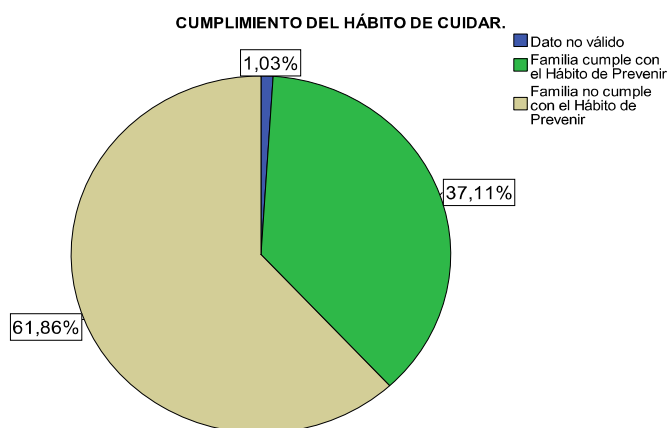
“...Porque cuando tienes dos piezas, y viven 6 personas me cuesta evaluar el orden, me entiendes, me cuesta evaluar el orden in situ, yo avalúo por ejemplo ese hábito contextualizando, dinamizando la situación, y coloco que en virtud que viven tantas personas y el espacio es reducido, el orden hoy en ese contexto es difícil de evaluar y que si se les ofrecieran los recursos y ojo, recursos que fueran gestionados por la propia familia, y recursos externos con un buen seguimiento tal vez ese hábito se podría lograr en esa familia, lo hago como una especie más de prognosis, más que hoy en día emitir un juicio, porque yo no puedo tampoco tildar a esa familia de desordenada, porque yo trato de empatizar, de ponerme en el lugar de esa familia y digo, ¡chupalla!, con tres niños chicos, con mi esposo, conmigo, con muchas cosas, donde las guardo...”

(Entrevista, Folio n° 3)

Estándar 4F: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Cuidar”

En el gráfico N°37 se evidencia que la gran mayoría de las familias no cumple a cabalidad Hábito de Cuidar, con lo cual el estándar establecido para su medición se encuentra muy lejano a ser cumplido, puesto que las familias que si desarrollan el hábito adecuadamente, es un porcentaje que dista del estándar. Es por esto

Gráfico N° 37: Cumplimiento del Hábito de Cuidar



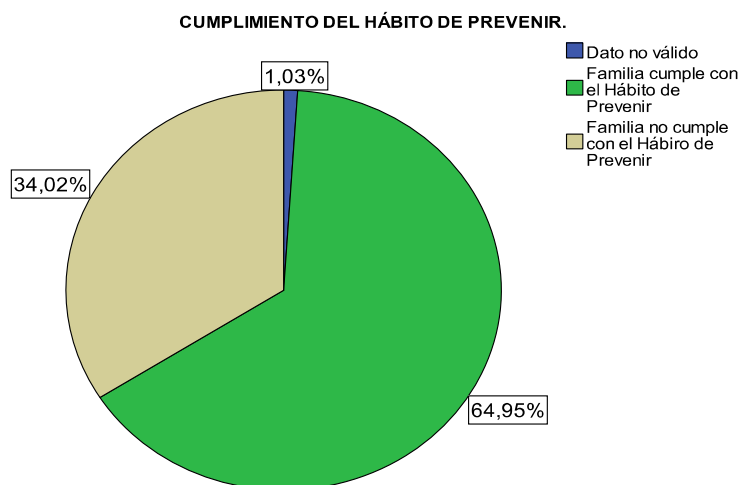
que la evaluación del Hábito de Cuidar resulta ser negativa en el conjunto de las alternativas consideradas para su medición, en donde si bien es posible observar que la mayor parte de las alternativas analizadas para este estándar, son resueltas satisfactoriamente por sobre el 50% de las preferencias de las familias en cada una de estas, en la medición final del hábito esta inclinación no logra ser plasmada, dado que las familias resuelven por sobre el 60% sólo una de las interrogantes que se les realiza. En esto dentro de las alternativas que recibe un puntaje menor es, la que dice relación con la “preocupación de la familia por resolver los conflictos en espacios de mayor privacidad”, en donde esta pregunta recibe solo el 57,7% de las respuestas en forma adecuada.

Estándar 4G: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Prevenir”

En el Gráfico N°38, se observa el cumplimiento del Hábito de Prevenir, puesto que los valores presentes en la figura, denota que el 64,95% de las familias cumple

satisfactoriamente con las acciones que involucra dicho hábito. Esto permite aseverar el hecho que el estándar establecido para la medición del hábito es cumplido en forma óptima, resultando de esta manera una evaluación positiva el hábito desde la conducta establecida por los entrevistados.

Gráfico N° 38: Cumplimiento del hábito de prevenir



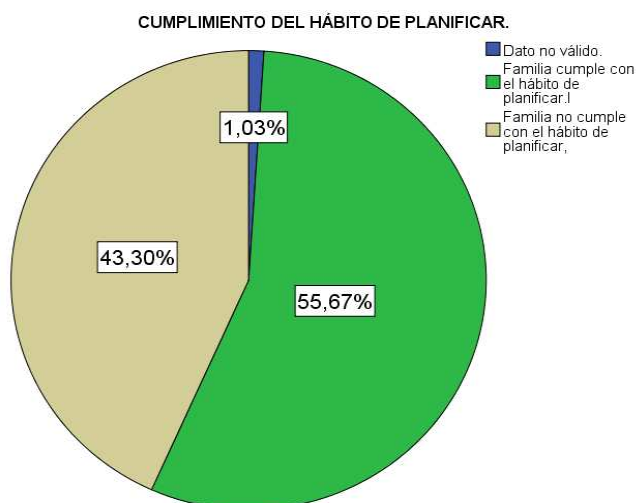
Dentro de las respuestas desarrolladas por las familias, la que obtuvo mayor porcentaje refiere a la preocupación de parte de estas por prevenir eventuales posibilidades de accidentes al interior del hogar, teniendo como menor valor porcentual la pregunta relacionada con el hecho que los niños/as deben estar fuera de la cocina al momento de cocinar 79,4%. Con esto queda de manifiesto que la gran mayoría de las respuestas manifestadas por las familias estuvieron sobre el 75% en promedio, siendo este un valor considerablemente bueno para influir en una evaluación del hábito.

En cuanto a lo manifestado anteriormente, se debe mencionar, que el elevado porcentaje en los Datos No Válidos, se debe al hecho que en esa pregunta no correspondía a esas familias, puestos que por ejemplo no habían niños pequeños en el hogar. Es por ello también que la alternativa no recibe un porcentaje mayor.

Estándar 4H: “Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Planificar”

En el gráfico N°39, es posible observar cómo la gran mayoría de las familias usuarias del Programa Habitabilidad cumplen con el Hábito de Planificar. No obstante ello, el valor porcentual alcanzado por estas familias, no es suficiente para satisfacer el mínimo establecido por el estándar, es por esta razón que el hábito no satisface los requerimientos de una evaluación positiva.

Gráfico N° 39: Cumplimiento del hábito de planificar



Lo anterior se debe a que, si bien la gran mayoría de las respuestas de las familias superan el umbral del 60% para aquellas opciones que satisfacen positivamente el

cumplimiento del hábito de Planificar, sólo el 55,67% de las familias responden asertivamente todas las respuestas, siendo dos de las alternativas más proclives a ser respondidas como “a veces” y “no” las relativas a optar a un subsidio habitacional y a la de planificar instancias para compartir instancias en familia.

En cuanto al resto de las respuestas plasmadas por las familias en las demás alternativas que contemplaban la medición del estándar, es posible evidenciar una notable preocupación de las familias por mejorar las condiciones en que se encuentran habitando, esto queda de manifiesto en el elevado porcentaje que recibe las respuestas afirmativas, cercana al 100%, para la pregunta que se refiere a si la familia ha pensado en mejorar su vivienda en función de sus propios recursos. En esto se evidencia claramente la preocupación e interés de las familias por mejorar las condiciones dentro de las cuales se encuentra viviendo, pero estas buenas intención muchas veces se contraponen con el factor dinero, que obstaculiza el que estas se pongan en práctica.

Estándar 4I: “Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres de hábitos logra identificar las temáticas abordadas en dichos talleres”

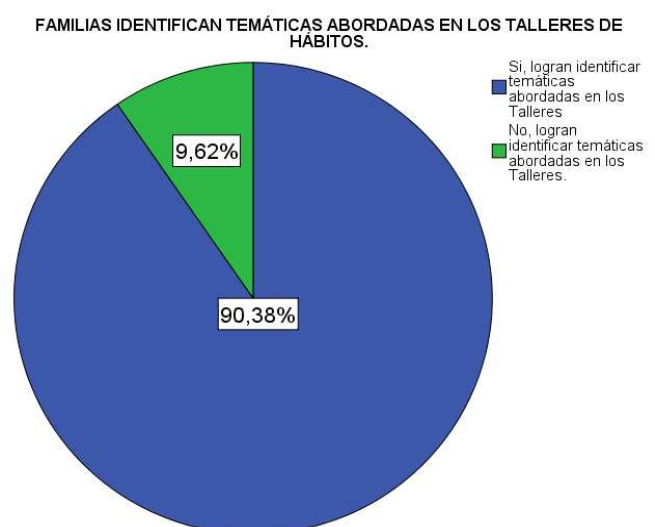
El gráfico N°40, logra mostrar una inclinación de respuestas de las familias entrevistadas hacia la opción de lograr identificar las temáticas abordadas en los Talleres de Hábitos, esto se plasma en la pregunta relacionada con los/las usuarios/as del Programa recordaran los temas tratados a lo largo de los Talleres de Hábitos. Todo esto permite hacer una evaluación positiva del estándar establecido, puesto que se logra alcanzar y superar dicha barrera de contrastación.

En cuanto a lo manifestado anteriormente, es posible comprender que la gran mayoría de las familias que asistieron a los talleres de hábitos aún recuerda las temáticas, logrando identificar los aspectos tratados en dichas sesiones, es esta situación la que propicia el cumplimiento del estándar de una manera óptima.

Frente a lo señalado, es importante tener presente que sólo el 53,61% del

total de las familias entrevistadas asistieron a los talleres, situación que no permite tener una mayor claridad respecto a lo que hubiese sucedido con el total de las familias, si estas hubiesen asistido por completo a los Talleres. En esta situación es posible sustentar el hecho que solo 3 de los 7 Hábitos en Habitabilidad sean cumplidos a

Gráfico N° 40: Familias que identifican temáticas abordadas



cabalidad por las familias entrevistadas. En esto, se logra obtener a su vez la siguiente opinión relativa a la aplicación de los talleres de hábitos:

“En el fondo tu tampoco puedes pensar que en tres cuatro sesiones vas a cambiar los hábitos cuando es un tema de estructura, mucha gente en su propia estructura tiene patologías en que juntan basura en su patio, y además luchas contra el prejuicio de, la señora es cochina, no, es cochina, o sea no, si la gente pobre es cochina...”

(Entrevista, folio N°02)

Es importante señalar el hecho que las familias entrevistadas no lograban identificar a los talleres como tales, haciendo referencia a estos como reuniones, o confundiéndolo inclusive con otros programas de los cuales habían sido participes. A continuación se declaran algunas de las respuestas más comunes de los usuarios/as del programa al momento de recordar las temáticas abordadas en los talleres de hábitos:

“Abrir las ventanas para ventilar y evitar infecciones. Sobre la Calefacción y como mantener, evitar los cambios de temperatura”

(Cuestionario, Folio N°9)

“Sobre el comportamiento de la familia, sobre los hábitos en la casa, cuidar, ventilar y el manejo de los alimentos”

(Cuestionario, Folio N°11)

“La humedad y como solucionarlo, abrir ventanas y puertas para secar la vivienda. El aseo e higiene, por ejemplo lavar bien la fruta, uno lo sabe pero no está demás que la orienten más. El aseo de los niños por ejemplo limpiar uñas y piojos”

(Cuestionario, Folio N°23)

“El orden, como guardar cosas en los cajones, como guardar cosas en los rincones”

(Cuestionario, Folio N°10)

“Que fuéramos limpios, que tuviésemos la casa linda y que cuidáramos”

(Cuestionario, Folio N°18)

“Nos comentaban que debíamos hacer, por ejemplo levantarnos y abrir las ventanas. Mantener las cosas de peligro lejos de los niños y tener cuidado con los enchufes”

(Cuestionario, Folio N°27)

Pese a lo señalado, se destaca la opinión de un ejecutor del programa, quien considera lo siguiente:

“...le entregas herramientas como un poco obvias a la familias les dices mira tienes que hacer aseo para que tu casa pueda funcionar mejor, tienes que tener ciertas precauciones, pero no le explicas como, no le dices como tiene que hacer mantención de los elementos que tú les estas entregando, ... entonces en eso esas capacidades ya están creadas por que por ejemplo si el municipio genera un enlace con ESVAL, ESVAL tiene un departamento que llega a los municipios, llega a los talleres y hace capacitaciones que tiene que ver con el ahorro de agua, si tú te enlazas con Chilquinta eh también lo mismo ellos les enseñan a los beneficios que tiene estar regularizado en este sistema, los peligros de colgarse al tendido público, y así un montón de cosas talleres de mantención...”

(Entrevista, folio n°09)

De donde se puede inferir que existe la necesidad de realizar talleres más integrales, en donde se les explique de manera adecuada a las familias el por qué de las cosas y el por qué se deben hacer.

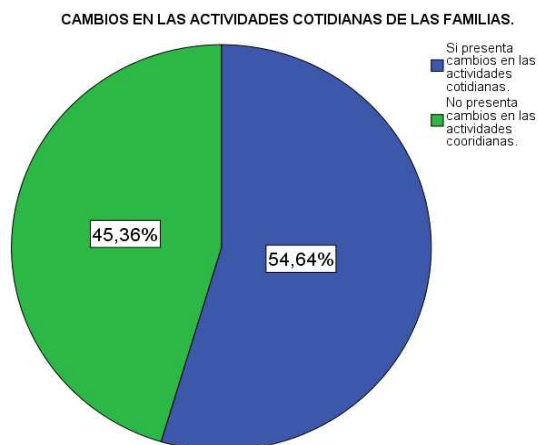
Objeto de Evaluación N°2: Usuarios/as del Programa

➤ **Dinámica Familiar**

Estándar 5A: “Al menos el 60% de las familias manifiesta cambios en las actividades cotidianas de la familia”

En lo que evidencia el Gráfico N°41, es posible observar que la gran mayoría de las familias ha manifestado cambios en su dinámica familiar después de haber participado en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario. No obstante ello, el porcentaje alcanzado por la alternativa de esas familias que si manifiestan cambios, es insuficiente para satisfacer el mínimo establecido en el estándar construido para

Gráfico N° 41: Cambios en las actividades cotidianas de la familia



su medición. No obstante no se cumple el estándar, se pueden obtener opiniones relevantes en cuanto al cambio en la dinámica de las familias, como es en el siguiente extracto:

“...El que se cree un tabique divisorio, pasa porque obligadamente tienes que poner una puerta y eso ya te da privacidad, entonces el que estén hacinados, todas esas situaciones, el que te lluevas, el que te entregan una cama, en que antes en una cama de 2 plazas dormían cinco, ahora decir, pucha sabes que, ahora tengo mi camita, donde los niños me dicen, no, sabe tía ya no quiero ir al colegio porque estoy calentito en mi cama, bueno, entonces ahí tú te das cuenta del impacto que tiene el programa de habitabilidad, de que les cambia la vida a las personas, se las cambia...”.

(Entrevista, Folio n°06)

Esto permite comprender, que si bien el Programa no ha permitido influir en un 100% en la dinámica de las familias intervenidas, este lo ha hecho en cierto porcentaje, siendo las soluciones H10 y H9 las que no logran mayor significancia en contraposición con las soluciones H6, H7, H4, H5 y H8 que logran ser de mayor envergadura para el cambio en la dinámica de las familias. Esto se puede graficar en los siguientes extractos:

“Hay más espacio, ya no se come en el dormitorio”

(Cuestionario, Folio N°3)

“Ahora nos sentamos en el living a ver tele, antes teníamos que ir a encerrarnos y ahora podemos estar calentitos en el living”

(Cuestionario, Folio N°87)

“Ahora podemos ir al baño acá adentro, ya no usamos un tarro”

(Cuestionario, Folio N°94)

“•Ahora tenemos los dormitorios separados, no tenemos que pensar en que el niño pudiera estar al lado o cualquier otra cosa así”

(Cuestionario, folio N°95)

“Si, nos da gusto estar en la pieza, cuando hace frío todos nos vamos a la pieza que forraron”
(Cuestionario folio N°68)

“Antes dormíamos todos en la cocina y living. Ahora tenemos nuestro dormitorio”
(Cuestionario, Folio N°97)

Por otra parte, se debe señalar a su vez, que las familias dentro de los cambios que han surgido en estas, se logra visualizar una suerte de proyección respecto a sus viviendas, lo cual se puede graficar en los siguientes extractos:

“Ahora cada uno tiene privacidad. Tenemos más ordenada la casa, también pusimos cerámica en el piso. Todo esto nos da más ganas de ir surgiendo”
(Cuestionario, Folio N°17)

“Cambiaron las ganas de hacer las cosas, ahora tengo más compromiso y ganas de mejorar. Tengo ganas de llegar a mi casa, de dejarla mucho mejor y por eso he comprado muebles”
(Cuestionario, Folio N°73)

“Tenemos algo más bueno, no nos mojamos, lo único que siento es no haberles pedido que nos arreglaran el baño”
(Cuestionario, Folio N°79)

“Por ejemplo en mi familia, nos da más ganas de surgir y agrandarme”
(Cuestionario, folio N°85)

Estándar 5B: “Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la dinámica familiar”

Tal como lo evidencia el Gráfico N°42, la gran mayoría de las familias evalúa en forma positiva la dinámica familiar, esto indica que en la mayor parte de las familias entrevistadas existe una buena interacción familiar, no presentándose en mayor medida

relaciones conflictivas que pudiesen generar un ambiente poco propicio para su desarrollo y permitiendo así realizar una evaluación positiva de la Dinámica Familiar sostenida por los/as entrevistados.

En esto cabe señalar que sólo el 62,9% de las familias consideraban que antes de participar en el programa su dinámica familiar era positiva, dando cuenta así que tras la intervención del programa, las familias presentan una mejor percepción de su dinámica

Familiar debido a que se presentan mejores condiciones en la vivienda, las que a su vez facilitan y permiten una mejor y mayor interacción, situación que es reconocida y evidenciadas por las familias en sus reflexiones, y en la de los agentes cercanos a estas, como se puede ver en el siguiente extracto:

Gráfico N° 42: Evaluación de la dinámica familiar

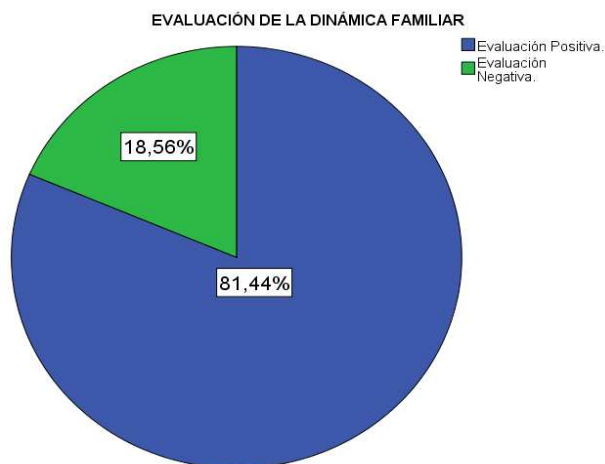


Tabla N° 29: Relaciones Familiares Antes de Participar en el programa

	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación Positiva	61	62,9%
Evaluación Negativa	36	36,2%

“...yo creo que notoriamente este es un mejoramiento de la calidad de vida,... como me relaciono un poco con mi entorno más cercano y como yo soy capaz de convivir con eso, mientras más grato me sea el entorno inmediato o cercano, yo encuentro que mejoro un poco mi calidad de vida...”

(Entrevista, Folio n°8)

Si bien existe un porcentaje mayor de familias que evalúa positivamente la dinámica familiar, cabe señalar que el otro porcentaje de familias que evalúa negativamente este aspecto se debe principalmente a temas relacionados con fuertes problemas de violencia intrafamiliar y con problemas en la crianza de los hijos, especialmente cuando estos son adolescentes.

Expectativas de la Familia

Estándar 6A: “Al menos un 60% de las familias logra manifestar expectativas o proyecciones tras su participación en el Programa”

Como se evidencia en el Gráfico N°43 la gran mayoría de las familias manifiestan expectativas o proyecciones después de haber participado en el Programa Habitabilidad Chile Solidario, con un porcentaje que es cercano al 100% de las respuestas, con ello el mínimo establecido en el estándar construido para su evaluación, es sobrepasado considerablemente, entregando de esta forma una evaluación positiva para las expectativas o proyecciones en relación a la vivienda.

Este resultado, es consecuente con el obtenido por el estándar que establecía la realización de mejoras en la vivienda, puesto que ambos poseen como característica común el interés evidenciado en acciones concretas de parte de las familias por mantener u/o mejorar las condiciones de sus viviendas.

En esto y según lo evidenciado por la Tabla N°30, las alternativas con mayores valores porcentuales resultan ser “Continuar mejorando la vivienda con mis recursos y Abrir una libreta de ahorro para la vivienda”, esto permite obtener el interés de las familias en desarrollar

estrategias que se les permitan mejorar las condiciones en que habitan, puesto que como ya se ha señalado en otros apartados, son familias que se encuentran viviendo en

Gráfico N° 43: Expectativas de la familia en vivienda

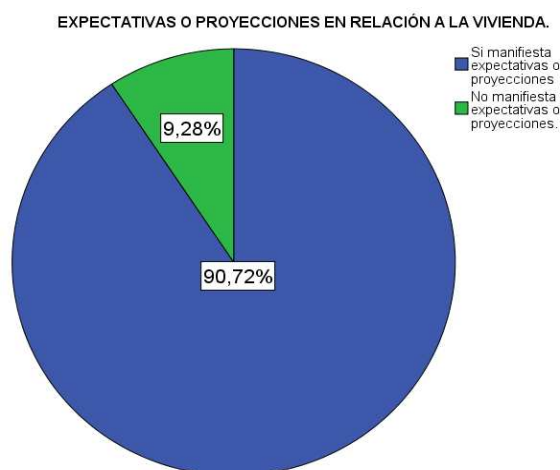


Tabla N° 30. Tipo de expectativas en vivienda	Si	No
Abrir una libreta de ahorro para la vivienda.	29,9%	70,1%
Destinar un monto mensual para el ahorro de la vivienda.	17,5%	82,5%
Continuar mejorando la vivienda con mis recursos.	62,9%	37,1%
Continuar mejorando pero con ayuda de instituciones.	20,6%	79,7%
No, no me generó ninguna expectativa mayor	9,3%	90,7%
Otra.	22,7%	77,3%

condición de pobreza, muchas de ellas habitan en asentamientos humanos precarios, siendo para ellos una necesidad el poder acceder a un vivienda más digna y saludable, pero también, es una necesidad difícil de satisfacer por los recursos económicos con los que se pueden desarrollar, resultando ser de esta forma las dos alternativas mencionadas, como aspecto a valorar y tener en consideración frente a la iniciativa que las familias logran evidenciar.

Otra de las alternativas presentes en la Tabla N°30, y que recibe el tercer lugar de las preferencia de las familias, está dada por “Continuar mejorando pero con ayuda de instituciones”, en cuanto a ella, esta inclinación de las familias puede ser vista de dos formas, como un grupo de personas acostumbradas a soluciones más asistencialista, en donde se presentan como usuarios pasivos de los beneficios presentes en la red, pero también puede ser visto desde un punto de vista en que en verdad las familias no tienen las redes para salir del ciclo de la pobreza.

Lo obtenido en el Gráfico N°43, se logra condecir con el siguiente extracto:

“...si, mi percepción general del programa es que en el fondo esto es un punta pie inicial supongo, en el cual nosotros aportamos porque la familia sea también emprendedora y que esto sea el inicio de una transformación...”

(Entrevista, folio n°8)

Objeto de Evaluación N°3: Metodología del Programa

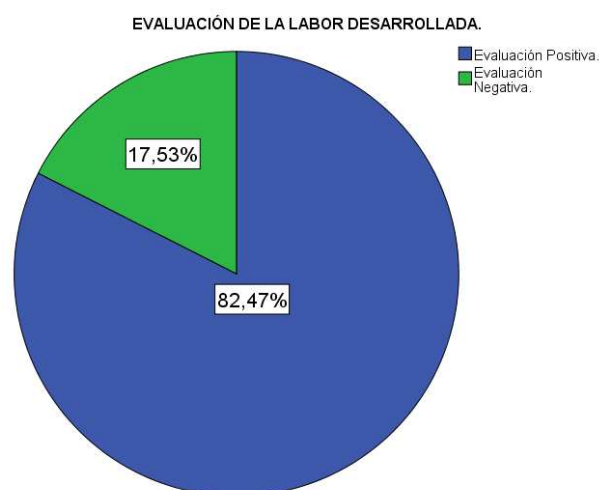
➤ **Organización del Trabajo**

Estándar 7A: “Al menos el 60 % de las familias evalúa positivamente la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda”

Como lo evidencia el Gráfico N°44 la gran parte de las respuestas plasmadas por las familias en las entrevistas, se inclinan por una evaluación positiva de la labor que desarrollaron quienes intervinieron la vivienda, es por esto que el estándar logra ser cumplido y sobrepasado satisfactoriamente, generando de esta manera una evaluación positiva de la labor desarrollada por FOSIS, Consultora y

Maestros.

Gráfico N° 44: Evaluación de la labor desarrollada



Se debe mencionar que si bien existen algunos estándares y mínimos que no se dan por cumplidos en la presente evaluación, cabe señalar que las familias formulan una evaluación positiva de la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda.

No obstante el cumplimiento de este estándar, se debe analizar el por qué se evalúa a su vez de forma negativa la labor desarrollada. En esto la percepción de las familias se encuentra sostenida en trabajos desarrollados con poca seriedad, como por ejemplo:

“La impresión del programa es regular. Ellos no enclaron, me entregaron la cama sin colchón, sin sábanas y sin juego de sábanas”.

(Cuestionario, folio n°15)

“...en relación a los maestro, ellos me estaban vendiendo una ventana en vez de dármele y no pusieron las manillas...”

(Cuestionario, folio n°32)

“En relación a los maestros es necesario que los fiscalicen más, porque el maestro se drogaba y el hijo terminó haciendo el trabajo”.

(Cuestionario, folio n°23)

De lo señalado por las familias, los profesionales que trabajan en la ejecución de las soluciones, también reconocen falencias, estas con especial atención a la labor desarrollada por los maestros, entorno a quienes se reconoce no contar con mecanismo de selección que permita tener la mano de obra con mayores capacidades en la ejecución de las soluciones. Por otra parte el Ministerio de Planificación, pone obstáculos a las ejecutoras cuando las familias quieren participar en la autoejecución de las soluciones, estos son aspectos que dificultan el desarrollo de una labor adecuada a los requerimientos en el manejo de la ejecución de lo planificado para las viviendas. Esto es posible observarlo en los siguientes extractos de entrevistas:

“...ojala la consultora o bien el municipio, ambos ejecutores, trataran de contratar a lo mejor mano de obra comunal por un tema de reducir el porcentaje de cesantía, por una forma de apoyar, y quedaba todo en la comuna, y todos contentos, pero tú te encuentras con personas que te dicen yo soy maestro, pero tú ves al maestro en el camino, en la construcción recién, entonces eso trajo muchos problemas...”

(Entrevista, folio6)

“...yo lo puedo hacer, ahora también, te dicen y es una exigencia de Mideplan, o sea Mideplan te dice, no hay autoconstrucción, no hay no hay y no hay, aunque el jefe de la familia sea el más top de los maestros, no existe la autoconstrucción, por lo mismo, porque nosotros tenemos tiempos...”

(Entrevista, Folio n°6)

Estándar 7B: “Al menos el 60% de las familias considera que no es necesario realizar mejoras al Programa”

En el Gráfico N°45 es posible visualizar el hecho que la mayor parte de las opciones manifestadas por las familias se inclinan hacia la alternativa “Si, es necesario realizar

mejoras al Programa.

Con esto queda de manifiesto que el estándar establecido para su medición dista bastante de ser cumplido, puesto que apenas alcanza un 16,49% de los/as entrevistados, con lo cual queda claro que este aspecto recibe una evaluación negativa en su estimación general.

Lo anterior es comprendido de mejor forma si se observa la Tabla N°31, en donde si bien ninguna de las alternativas

alcanza porcentajes que traspasen la barrera del 50%, estos si se logran repartir entre las diferentes alternativas, puesto que las familias responden este aspecto de la entrevista en virtud de lo que ellas estimaban más conveniente mejorar.

Todo esto posee mayor claridad si se tiene presente que en el dialogo sostenido con las familias que se inclinan por la opción de mejorar otros aspectos del Programa, estas hacían alusión mejorar aquellos aspectos vinculados a la calidad de las soluciones que

en específico les fueron asignadas a sus viviendas, como también su observaciones se inclinaban hacia el desarrollo de un trabajo serio, con ello se hace referencia a no crear falsas expectativas en las familias, cumplir con lo que se ha establecido que se va a intervenir en la vivienda, y en esto tener una comunicación clara y fluida.

Todo lo señalado es sostenido en virtud del análisis de fragmentos, como los que

a continuación se develan del instrumento aplicado:

Ellos daban prioridad a los dormitorios, eran muy estructurados, no se adaptan a las necesidades de las personas, considero que es baja la calidad de las soluciones y muy pequeño el baño.

(Cuestionario, Folio N°15)

“Poca comunicación y recepción de las ideas de las familias”

(Cuestionario, Folio N°33)

Gráfico N° 45: Necesidad de realizar mejoras al programa

NECESIDAD DE MEJORAR EL PROGRAMA DE HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO

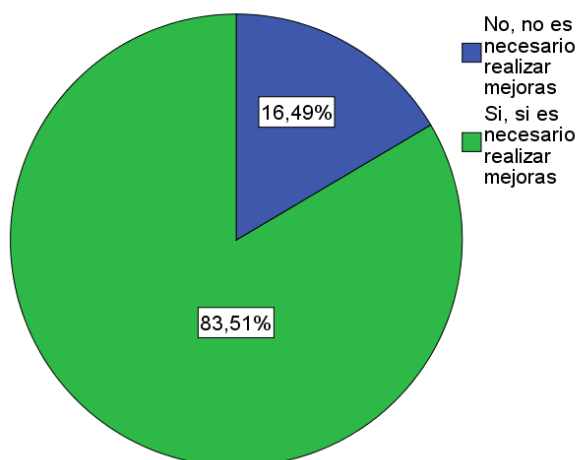


Tabla N° 31: Aspectos a mejorar en el programa	Si, es necesario.	No, no es necesario.
Nada	16,49%	83,51%
Necesidad de mejorar la duración del Programa.	26,8%	73,2%
Necesidad de mejorar la calidad de las soluciones.	28,9%	71,1%
Necesidad de mejorar la cantidad de las soluciones.	32%	68%
Necesidad de mejorar la manera en que se resolvieron o asignaron las soluciones.	22,7%	77,3%
Necesidad de mejorar otros aspectos del Programa.	42,3%	57,7%

“...regularizar la cantidad de cosas. Que a la gente le sirviera. Que fuera una vivienda definitiva, porque ayuda, pero no soluciona el problema definitivo...”

(Cuestionario, Folio N°22)

“Yo necesitaba otra cosa y me dieron otra. Que se analice bien la ayuda. Escuchar lo que la persona necesitaba”

(Cuestionario, Folio N°56)

“Que fueran más responsables, porque me dieron cosas y después se las llevaron”.

(Cuestionario, Folio N°34)

“La comunicación de los profesionales, ya que no me explicaban bien las cosas”

(Cuestionario, Folio N°76)

“...me gustaría que no hicieran las cosas bien y no a medias”.

(Cuestionario, Folio N°94)

“Me gustaría que hubiera mayor supervisión de los maestros, porque se demoraron mucho y me robaron las cosas”

(Cuestionario, Folio N°75)

De lo señalado, y en virtud a lo arrojado en los diálogos sostenidos en las entrevistas con profesionales ligados al programa, estos complementan algunas observaciones realizadas por las familias.

Dentro de las necesidades que los profesionales manifiestan por abordar a futuro en el programa, se pueden destacar aspectos tales como: trabajar con mayor participación de las familias en la toma de decisiones, seguimiento en los procesos de intervención, trabajo en red, necesidad de una visión social, lineamientos del programa, comunicación entre los agentes interventores, problemáticas entre exigencias en cobertura a nivel nacional y calidad en las soluciones, mejorar el tiempo de ejecución de los Talleres, capacidad técnica de los profesionales en relación a sus competencias, mayor conocimiento de la realidad local de las familias, y por último la necesidad de una mayor capacidad técnica en los Apoyos Familiares acorde al Programa.

En relación a la participación de las familias en la toma de decisiones, ambas partes comparten la necesidad latente del programa por desarrollar una labor con mayor participación de sus usuarios, en donde se tomen en cuentas sus opiniones, en donde la familia exponga sus necesidades y sean estas ajustadas con el aspecto técnico del programa, de tal forma de generar soluciones en las cuales las familias se sientan sujetos de intervención, y no objeto de intervención como ellos lo hacían saber.

“...entonces cuando tu le dices al arquitectos, pero mira, escuchemos lo que quiere la gente para poder empezar... pero si yo soy el que sé... No po, la gente es la que sabe, la gente es la que habita, la gente es la que transita, la gente es la sabe cómo habitar su ciudad...”

(Entrevista, folio n°2)

“...la propuesta técnica, que la propuesta técnica que fuera consensuada. O sea que dijéramos: yo como técnico te sugiero que hagamos esto, porque esta es la situación de tu vivienda, entonces el técnico le va a decir técnicamente como está la situación de la vivienda, y que se puede hacer, idealmente de acuerdo al presupuesto con el cual se cuenta, pero que dentro de esa propuesta también se le preguntara a la familia y la familia dijera sabes que a mí no me interesa el dormitorios puede ser, y quiero darle prioridad a otro sector de la vivienda...”

(Entrevista, Folio N°6)

Por otra parte, y cómo es posible ver en los extractos de entrevistas que se exponen a continuación, en cuanto a los procesos de intervención, es posible sostener una

necesidad en el programa por lograr establecer un seguimiento de las familias intervenidas, puesto que al ser un programa de corte asistencial, como se ha dado hasta el momento, este tiende a desligarse bruscamente de las familias, no existiendo la posibilidad de generar una instancia en donde se puedan mejorar aquellos aspectos deficitarios y/o soluciones mal ejecutadas.

“...que ha pasado con las familias, una de las grandes incógnitas para poder rediseñar procesos, porque no sabemos si efectivamente las familias están sacándole mayor provecho a esta oportunidad, o si las intervenciones cuando son muy puntuales se diluyen...”

(Entrevista, Folio N°1)

“...debiera haber una segunda instancia en que nosotros debiéramos recoger, eh, hacer una revisión de las familias, un seguimiento por lo menos de seis meses por ejemplo, para ir comparando que las soluciones fueron bien entregadas y también el programa debiera hacerse cargo que la familia respete el programa...”

(Entrevista, folio n°5)

Frente a lo señalado es conveniente hacer el cruce con la opinión de usuarios/as del programa, quienes también manifiesta la importancia frente a la necesidad de un seguimiento por parte del programa, sobre todo para visualizar y mejorar aquellos aspectos que quedaron débiles en intervenciones anteriores, esto se sostiene en base a fragmento de pregunta abierta del cuestionario:

““Si sale algo malo vengan a arreglar lo que queda malo”

(Cuestionario, Folio N°5)

““Me gustaría que fuera por más tiempo y que hubiese un seguimiento”

(Cuestionario, Folio N°19)

En lo que respecta a la necesidad de desarrollar una labor en donde esta involucre un mayor *trabajo en red*, esta visión de los profesionales involucrados en el programa, se condice con lo arrojado por el Gráfico N°61, que mide el contacto de las familias con otras redes sociales, en donde el estándar de este solo alcanza el 34,02%, todo esto permite sostener la necesidad latente del programa por desarrollar mayores estrategias en este aspecto, a modo de posibilitar a las familias intervenciones más completas y duraderas. Lo señalado se sostiene en los extractos de entrevistas que a continuación se presentan:

“...integrarnos a programas sociales en donde tengamos la posibilidad de que las familias se integren a los procesos, integrar habitabilidad con otros, no sé, autoconsumo, programas de desarrollo social...”

(Entrevista, Folio N°1)

“...hace falta en general en el trabajo del área social es mayor complementariedad entre las distintas instituciones que trabajan en ayuda de los más desposeídos, creo que si estuvieran más enlazados los distintos programas que existen o las distintas alternativas de apoyo a las familias a lo mejor la acción sería mucho más completa, sería mucho más integral...tener mayor complementariedad entre las distintas instituciones...”

(Entrevista, folio n°9)

La necesidad de una visión social dentro del equipo de FOSIS, es complementaria con las observaciones desarrolladas por las familias, en donde se expresa la necesidad de ser tomadas más en cuenta en las decisiones que involucran las soluciones en sus viviendas, como también el trabajo en red que se requiere en el desarrollo de medidas que permitan a los usuarios/as superar su condición de pobreza. En esto los profesionales desarrollan una autocrítica y reconocen la necesidad de este componente dentro de ellos, siendo esto comprensible debido a la rama de formación que estos poseen por la naturaleza de sus profesiones. Todo lo cual es posible observar en los extractos siguientes de entrevistas:

“...falta esa mirada un poco mas social, y escuchar un poco más a las personas, somos un poco impositivos, tenemos que apurarnos, tiene que ser rápida la intervención, eso no nos permite tener la mirada de integrarnos y tener esa pausa y para meditar más y que la familia pueda ser más propositiva...”

(Entrevista, Folio N°1)

“...somos solo arquitectos, entonces no necesariamente tenemos una formación social ni porque entenderla tampoco...”

(Entrevista, Folio N°8)

Otro aspecto a considerar en este análisis, está dado por mejorar los lineamientos del programa, que esto se encuentren bien definidos, de tal modo que estos no induzcan a errores. Existiendo lineamientos claros de lo esperado de las entidades ejecutoras, como del apoyo de que deben brindar los municipios en momentos de diagnósticos y ejecución del programa, generando de esta forma la posibilidad de mejorar los tiempos con los que se cuenta para la ejecución. Lo mencionado queda en evidencia en el siguiente extracto de entrevista:

“...un programa que no dé pie a que tenga una ejecución mala, tiene que ser un programa que no dependa del tipo de ejecutor, puede haber un ejecutor bueno o un ejecutor malo, el Fosis dice: “es que no, hay ejecutores buenos y ejecutores malos”.....por un lado mejorar los contenidos del programa, o sea, no tener que estar un mes esperando un listado o un instrumento que debiera estar listo; Volver a integrarlo con dinámica familiar...”

(Entrevista, Folio N°2)

Un aspecto importante para mejorar los lineamientos de intervención presente en el programa, está dado por atender a la comunicación entre FOSIS y los/as ejecutoras, en donde pueda existir una mayor retroalimentación de la labor que ambos desarrollan, esto permitiría un trabajo más expedito de los AT'S, para quienes como queda claro no les es posible visitar a todas las familias en cada etapa del programa, situación que puede verse favorecida con canales más expeditos de información, en donde estén claros los requerimientos y los criterios a desarrollar en las diferentes etapas. Esto es posible entrever en el extracto de entrevista que a continuación se presenta.

“...Entonces lo que a veces puede pasar, es que, eh... si hay una familia que no visitaste en una etapa, y la fuiste a visitar en la etapa de ejecución, uno se dé cuenta de que tal vez el técnico municipal, o de la constructora, no aplicó bien su criterio...”

(Entrevista, Folio N°08)

Un aspecto predominante en las políticas públicas, está dado por la problemática entre las exigencias en cobertura a nivel nacional y calidad en las soluciones. En cuanto a ello es interesante tener presente los valores arrojados en la Tabla N° 49, en donde las respuestas del aspecto que las familias mejorarían del programa, en lo que corresponde a las alternativas concernientes a calidad y cantidad de las soluciones, estas alcanzan el 60,9% de las preferencias, siendo este no menor, y lo cual se vincula por lo sostenido por profesionales que participan en la ejecución del programa, puesto que en ello se reconoce la desvinculación entre metas y entrega de soluciones de calidad a los/as usuarios/as, en donde pareciera ser una alternativa viable, abarcar una menor cantidad de familias, pero con soluciones más integrales. Todo lo cual se sostiene con el extracto de entrevista que a continuación se presenta:

“...eso nivel de metas, que son metas súper infladas, y son metas poco alcanzables, o sea, son alcanzables cuando no tienes buena calidad, si vas a estar parchando casas, cambiando una plancha por cada casa...”

(Entrevista, Folio N°02)

Dentro del aspecto psicosocial del programa se visualiza en el diálogo sostenido con los/as profesionales la necesidad de mejorar los tiempos de ejecución de los Talleres de Hábitos, puesto que las sesiones que estos involucran resultar muy pocas para el objetivo que el programa se propone en este aspecto, por lo demás estos logren un involucramiento más activo de las familias, y no parte de ellas, esto es posible de visualizar en los extractos de entrevista que a continuación se manifiestan:

“... El tiempo de intervención, lo haría un poquitito más largo, uno está siempre presionado por el cumplimiento de los cronogramas... para que la familia internalice esos hábitos no puedes hacerlo o pensar que lo vas a lograr con un taller, si uno piensa eso, a mi juicio está equivocada, tendría que ser más largo el proceso de intervención, tener un proceso posterior de seguimiento, para ver cómo está la mejora, ver lo que paso, usted está cuidando, usted ha ahorrado para comprar un tapa goteras que no cuesta mucho, pero eso a mi juicio se lograrían, si tu tuvieses a esas las familias con este programa con un tiempo más largo...”

(Entrevista, Folio N°3)

“... En el fondo tu tampoco puedes pensar que en tres cuatro sesiones vas a cambiar los hábitos cuando es un tema de estructura, mucha gente en su propia estructura tiene patologías... Entonces el programa está encapsulado en lo técnico constructivo sin vincularse con otras áreas que pueden ser interesantes”

(Entrevista, Folio N°2)

Como ya se ha mencionado en otros capítulos, el programa es ejecutado por otras instituciones, entre las que se encuentran municipios y consultoras, estas se vinculan

en forma diferenciada al aspecto psicosocial, teniendo algunas más éxito que otras, en ello la institución debiese tener la capacidad técnica de sus profesionales en relación a sus competencias, lo que permitiría potenciar de mejor manera las temáticas abordadas en los talleres de hábitos, fortaleciendo a aquellas familias que presentan mayor dificultad en este aspecto, fortaleciendo aquellos que sean positivos y mejorando aquellos que están deficitarios. También es necesario tener presente la realidad de los sectores con los cuales se está trabajando, puesto que no todas las problemáticas resultan tener un patrón de comportamiento, cada localidad posee su realidad y en ello la vinculación con los municipios, como también con los apoyos familiares resultan ser determinante en momentos de desarrollar estrategias de trabajo en esta área, todo esto se avala en lo sostenido en el extracto de entrevista que a continuación se evidencia:

“...nosotros nos hemos dado cuenta que el éxito de los Talleres esta también la capacidad del municipio de entenderlos en un marco mucho más universal de decir, mira esta es la base, pero nosotros queremos implementar esto...”

(Entrevista, Folio N°9)

Como se manifestaba en el apartado anterior, para mejorar aquellos aspectos más débiles en el programa, se torna necesario poseer un mayor conocimiento de la realidad local de las familias con las cuales se trabaja, puesto que todas poseen diferentes características y problemáticas, en esto instituciones como municipio, consultorios, contribuyen en este acercamiento, puesto que son instituciones de base y poseen la información directa de los usuarios del programa, esto posee relación también con la mención de los profesionales respecto a la necesidad en el programa de realizar un mayor trabajo en red. Lo sostenido es visualizado en los siguientes extractos de entrevistas:

“...poder particularizar un poco más la intervención...”

(Entrevista, Folio N°5)

“...lo que debiéramos escoger es las características más puntuales o más locales de cara Comuna...”

(Entrevista, Folio N°9)

Finalmente cabe destacar las observaciones por profesionales, respecto a la labor desarrollada por los Apoyos Familiares, quienes si bien no posee una labor directa en la ejecución del programa, si poseen un involucramiento determinante en momento de visualizar las estrategias de trabajo más adecuadas para las familias y los sectores en donde se ejecuta el programa, esta es una figura presente en los municipios para el Programa Puente, y siendo de quienes se demanda una mayor capacidad técnica en momentos del diagnóstico y una mayor contribución en información respecto a la realidad local de los/as usuarios/as, quienes debiesen recibir capacitación en los

contenidos que el programa aborda, de tal forma de construir un vocabulario de trabajo común, en donde estos tengan claro los criterios y lineamientos de intervención que son sostenidos por Habitabilidad, estas observaciones poseen su fundamento en el siguiente extracto:

“...apoyos familiares, que sean capaces ellos de reconocer las potencialidades de cada familia, no te digo que no se haga, ya, pero yo creo que uno como Fosis digamos debiera en ese sentido ser más exigente quizás, en que la participación de los apoyos sociales dentro del equipo sea mucho más activa, mas propositiva.....el programa debiera considerar una capacitación de los apoyos familiares para que la información que ingresen ellos al sistema sea acorde a los estándar que el Fosis pone posteriormente, me entienden...suelen ser del sentido común, y suelen ser de lo aparente, no de lo técnicamente relevante, porque técnicamente relevante, lo técnicamente lo pone el Fosis, entonces sería una capacitación técnica de parte del Fosis a los apoyos familiares...”

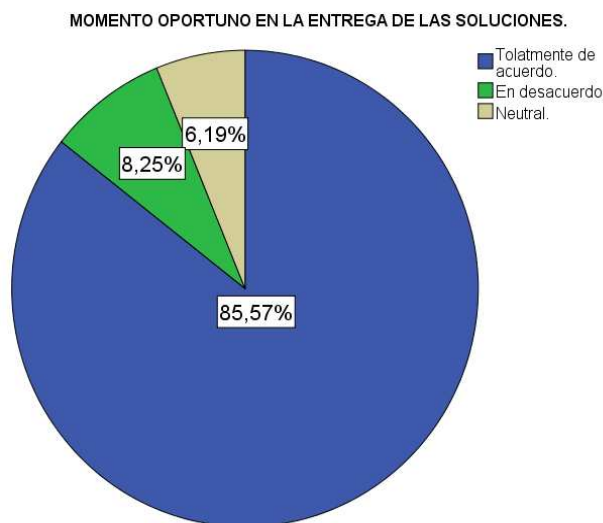
(Entrevista, Folio N°5)

➤ Organización del Tiempo

Estándar 8A: “Al menos el 60 % de las familias considera que las soluciones recibidas fueron en el momento oportuno”

Como evidencia el gráfico N°46 en relación a la impresión que los usuarios/as tienen del programa, al momento de estimar si las soluciones recibidas en cada caso particular llegaron en momentos en los cuales se hacían necesarias, se logra cumplir con el estándar determinado, ya que del total de usuarios/as entrevistados se obtiene que el 85,57% está de acuerdo, estimando que en sus casos las soluciones recibidas logran suplir una necesidad concreta en sus viviendas.

Gráfico N° 46: Momento oportuno en la entrega de soluciones



A su vez los usuarios/as manifiestan variadas opiniones en relación a las soluciones recibidas:

“Fue una gran ayuda que le dan a uno, favoreció a mi hija que ahora duerme sola”
(Cuestionario, Folio N°23)

“Nos ayudó harto en un momento en que estábamos solos”
(Cuestionario, Folio N°20)

“Porque uno no tiene los medios para realizar todas las mejoras en su casa”
(Cuestionario, Folio N°27)

“Porque pude salir adelante y no paso frío con el forrado en las piezas”
(Cuestionario, Folio N°51)

Las opiniones de los usuarios/as dicen relación tanto al hacinamiento en que se encontraban, como también el costo monetario de las soluciones recibidas que no

podían ser cubiertas por ellos mismos y la mejora concreta en el caso de un adecuado sellado interior que permita mantener el calor dentro de la vivienda.

Cabe destacar también el bajo porcentaje de un 8,25% que evidencia la opción de estar “en desacuerdo”, lo cual obedece a casos especiales, en los cuales las diferentes realidades no permiten que las familias logren haber quedado conformes con las soluciones recibidas y que solamente se logra desprender del diálogo con las mismas. Esto también obedece a la ansiedad que genera el seguir mejorando la vivienda, lo cual se ve facilitado con la llegada del programa a sus viviendas, ya que en ocasiones los usuarios/as tienen la impresión que se les intervendrá a mayor escala en las mismas, generando su desazón como se evidencia en la siguiente frase:

“Pero hay cosas que podrían mejorar, porque me forraron solo una pieza”.

(Cuestionario, Folio N°63)

Se puede también destacar que dentro de los casos de disconformidad pueden estar incluidas las situaciones de familias que estando en “situación de toma” se hace imposible intervenir con soluciones como módulos, forrados tanto interior como exterior, canalización eléctrica, etc., lo cual se plasma en el siguiente extracto:

“...No se puede intervenir en situaciones que estén en toma, solo puedes hacer entrega de un h8 o h9, que tiene que ver con equipamiento de cama o cocina, no se puede hacer ninguna otra mejora más, y si arriendan tampoco, porque el programa no lo permite...”

(Entrevista, Folio N°6)

“...Porque no pudieron construir una pieza en el terreno que yo quería...”

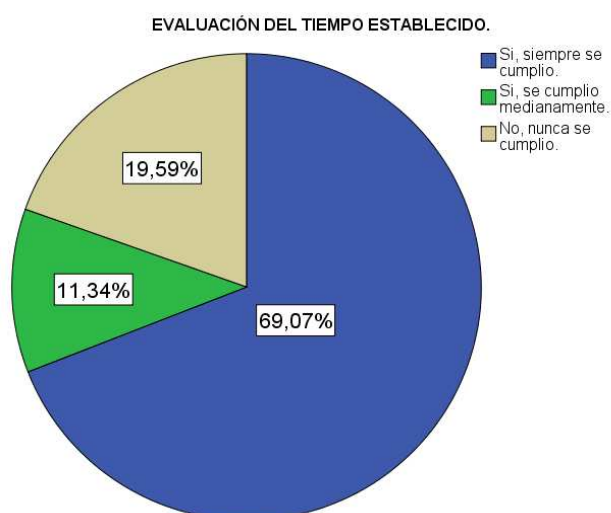
(Cuestionario, Folio N°39)

Estándar 8B: “Al menos el 60% de las familias considera que los tiempos establecidos se cumplieron”

El estándar relativo al cumplimiento de los tiempos se refiere a la estimación que logran hacer los usuarios/as del programa para determinar si en sus casos todo el proceso de intervención que se llevó a cabo en sus viviendas se logró oportunamente de acuerdo a lo planeado.

En el gráfico N°47 se puede determinar cumplido con las opciones “siempre” y “medianamente”, las que otorgan una

Gráfico N° 47: Evaluación del tiempo establecido



categorización positiva, con un 69,07% y 11,34% respectivamente, las cuales permiten superar el porcentaje establecido por el estándar, con un 80% en total. A diferencia de la opción “no, nunca se cumplió”, la cual alcanza sólo un 20%.

Con respecto a este 20%, en el diálogo con los/as usuarios/as del programa se logra evidenciar una sensación de abandono, manifestando en ocasiones por lo extenso del tiempo en que tardaron en traer los materiales a sus viviendas, como también el poco tiempo en que ejecutaron los trabajos en las mismas:

“Se demoraron mucho. Todos los materiales eran para nosotros y se los llevaron. Hicieron todo rápido y Malo”.

(Cuestionario, Folio N°6)

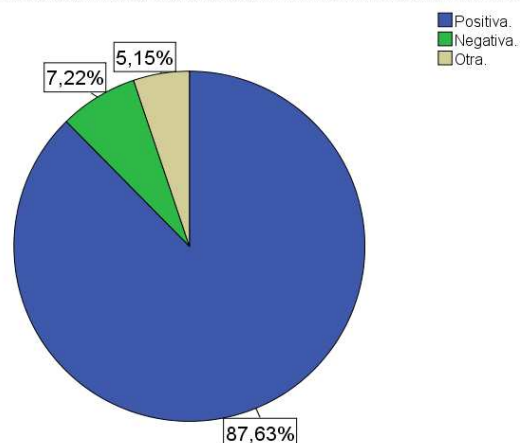
➤ Canales de Comunicación

Estándar 9A: “Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los profesionales de FOSIS”

Como muestra el gráfico N°48, al evaluar la comunicación establecida de los profesionales de FOSIS con los usuarios/as del programa, se logra obtener una valoración positiva, con un porcentaje superior al esperado para su cumplimiento, alcanzando un 87,63%, dentro del cual se contienen las opciones “muy buena” y “buena”, contribuyendo satisfactoriamente al cumplimiento del estándar esperado y catalogado como positivo.

Gráfico N° 48: Evaluación de la comunicación

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON PROFESIONALES DE FOSIS.



Al calificar el nivel de comunicación establecida con los profesionales de Fosis, en el dialogo de los usuarios se desprenden aspectos tales como: el respeto y educación en el trato para con sus familias. Y en cuanto al juicio de los profesionales se logra obtener aspectos claves ante su desempeño en el siguiente extracto:

“...estamos llegando a un segmento de población que necesita mucho, mucho, entonces también desde su punto de vista están felices, felices en que uno haga una ventana o una puerta, porque significa un montón de beneficios, entonces desde ese sentido tampoco no recibimos mucha retribución critica, porque como que toda la gente está feliz...”

(Entrevista, Folio N°08)

En esto, los profesionales señalan que ellos requieren de una retribución crítica de sus intervenciones, a modo de rediseñar procesos y mejorar el programa.

A su vez, es importante destacar el reconocimiento que realizan los profesionales de FOSIS, respecto a la debilidad que poseen a diferencias de otras ramas respecto al área social, lo que se sostiene en base al siguiente extracto:

“...a ver, dentro de mí profesión ha sido como explorar un área que no pertenece como a la malla tradicional de arquitectura, como es el área social, y básicamente trabajar con un segmento de familias de extrema pobreza o vulnerabilidad social, ya que generalmente nosotros estamos más formados para trabajar, eh... con otro tipo de clientes, no ese segmento de la población, por lo menos en la escuela en que me formé yo...”

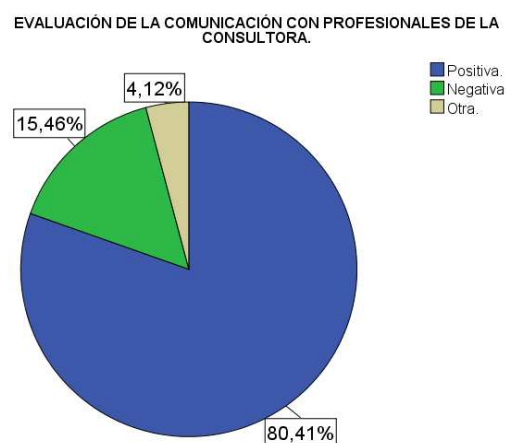
(Entrevista, Folio N°7)

Estándar 9B: “Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los profesionales de las entidades ejecutoras”

La comunicación que se estableció entre los profesionales de las entidades ejecutoras (consultoras) con los usuarios/as durante el proceso de intervención, según el gráfico N° 49, alcanza un porcentaje superior al esperado con un 80,41%.

Dentro de este porcentaje se encuentra el grado de agradecimiento que demostraron las diferentes familias después de los trabajos realizados en sus viviendas.

Gráfico N° 49: Evaluación de comunicación con las consultoras



Dentro del margen negativo, con el cual las familias califican su comunicación con los ejecutores se encontraron las siguientes opiniones:

“...pero hubieron cosas que quedaron en el aire y no se cumplieron, me ofrecieron literas y después no pasó nada con eso”

(Cuestionario, Folio N°73)

“...ellos ayudaron harto en arreglar la casa, porque hicieron instalación de la luz, pero no me dieron lo que yo necesitaba. Ahora se me llueve, no me dieron techo y no me hicieron bien la instalación eléctrica”

(Cuestionario, Folio N°74)

Las opiniones negativas dicen relación con la falta de organización de los ejecutores en virtud del presupuesto, puesto que en ocasiones a las familias se les ofrecieron cosas, que en realidad no lograron ser cubiertas y entregadas al término del programa, con lo cual los usuarios/as quedaron con una mala impresión, a la cual también se atribuye una falta de honestidad de las consultoras. La opción negativa alcanzó un 15,46% de las opiniones de los usuarios/as, cabe destacar que para la estimación del porcentaje negativo, éste realizó la suma de las respuestas “regular”, “mala” y “muy mala”.

En esto, se pueden obtener la siguiente opinión:

“...nosotros debíamos hacer una supervisión y no una asistencia técnica... en el desarrollo mismo...si un ejecutor conoce bien el programa, no hay para que asistirlo, pero si hay que supervisararlo para que lo haga bien, entonces nosotros debíamos tener un grado de supervisión.... somos asistentes técnicos, quizás no tenemos el rol de supervisores, yo creo que eso debiera cambiar, debíamos ser supervisores...”

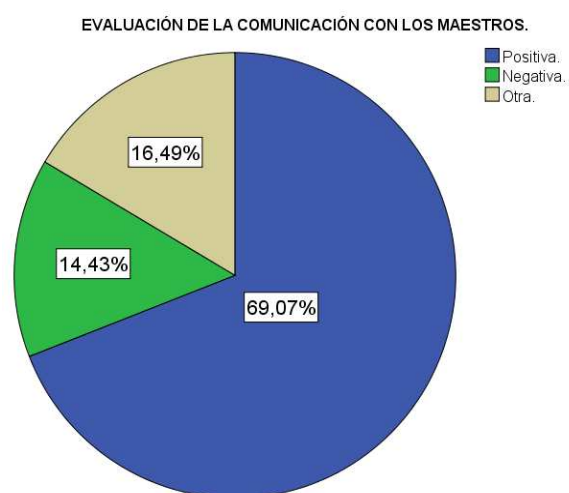
(Entrevista, Folio N°05)

Estándar 9C: “Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los maestros”

Dentro de la comunicación establecida por las familias con los maestros que trabajaron en sus viviendas durante el proceso de intervención realizada por el programa, el 69,07% de estas la catalogaron como positiva, tal como lo muestra el gráfico N°50.

Dentro de éstas se lograron obtener variadas opiniones, de las cuales destacan las siguientes:

Gráfico N° 50: Evaluación de la comunicación con los maestros



“El programa es bueno, pero no terminaron bien el trabajo, el material que sobró se lo llevaron, (plaquetas y tubos). Los maestros fueron malos, se fueron rápido y no hicieron bien su trabajo”

(Cuestionario, Folio N°58)

“...me gustaría que hubiera mayor supervisión de los maestros, porque se demoraron mucho y me robaron las cosas”.

(Cuestionario, Folio N°75)

“...los maestros no trabajaron bien, dejaron los materiales en la calle y me hicieron la ventana en otro lugar, no tomaron atención de lo que quería. Los maestros eran patudos, querían que les diera de comer en mi casa”

(Cuestionario, Folio N°67)

“También los maestros trabajaban al lote y no escuchaban mi opinión”

(Cuestionario, Folio N°17)

En esto, y entendiendo que las mayores problemáticas estuvieron dadas por la relación existente entre los maestros y las familias, y estas se vinculan con trabajos desarrollados en mala calidad y en corto tiempo, también trabajos que no quedaron terminados, no cumpliendo de esta forma con lo convenido en el inicio del programa, dejando entrever una escasa inspección de parte de los demás agentes involucrados, como los son consultoras y FOSIS. Todo lo señalado se ampara en los diálogos sostenidos por las familias y en las observaciones que estas desarrollan en las preguntas abiertas del instrumento aplicado, en donde destacan las siguientes:

“...que los maestros trabajaran un poquito más lento para que se fijan más en lo que hacen...”

(Cuestionario, Folio N°61)

“...que hubiera mayor supervisión durante los trabajos porque fueron mal terminados. Yo tuve que acarrear los sacos de cemento...”

(Cuestionario, Folio N°67)

➤ **Implementación de los Talleres de Hábitos**

Estándar 10A: “Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres evalúan positivamente los Talleres de Hábitos”

El Gráfico N°51 evidencia la evaluación positiva de las familias que asistieron a los Talleres de Hábitos respecto al desarrollo e implementación de estos, a pesar de que como se pudo ver en el análisis de los estándares antecesores sólo dos de los siete hábitos que el programa comprende logran ser desarrollados en forma óptima.

La evaluación de los talleres es comprendido de mejor forma si se tiene de mejor forma si se tiene presente lo evidenciado en la Tabla

N°56 en ella se puede observar que las preguntas que sustentan el gráfico N°51 superan la barrera del 88,5% en promedio, generando una estimación positiva de los temas tratados en los talleres, como el tiempo y la forma en que estos se llevaron a cabo.

En esto, y en relación a las observaciones surgidas en el diálogo sostenido con los profesionales, destacan aquellas que se vinculan con el aspecto tiempo, manifestando la necesidad de que estos sean de mayor extensión (ver análisis estándar 7B), mayores recursos para la ejecución de los talleres, un trabajo más coordinado y focalizado, y por último que exista un aspecto más social en los talleres.

Todo lo señalado se sostiene de los extractos de entrevistas que a continuación se presentan:

“de partida recursos, recursos, eso es lo fundamental, los municipios si, se quejan de que hay pocos recursos para los talleres de hábitos”

(Cuestionario, Folio N°2)

“apoyos sociales dentro del equipo sea mucho más activa, mas propositiva, en la medida que yo puedo como apoyo familiar reconocer una potencialidad de una familia.....yo mejoro los talleres de hábitos acogiéndome a estas potencialidades de las familias y genero otros talleres de hábitos, acogiéndome a estas otras potencialidades de las familias, y no a grandes grupos masivos y de forma estandarizada”

(Cuestionario, Folio N°2)

Gráfico N° 51: Evaluación de los Talleres de Hábitos

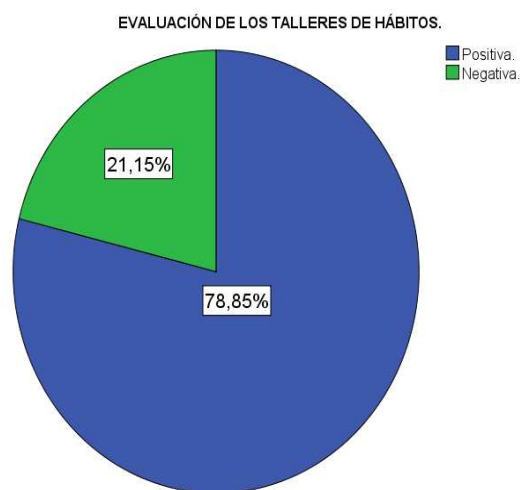


Tabla N° 32: Evaluación de los talleres de Hábitos

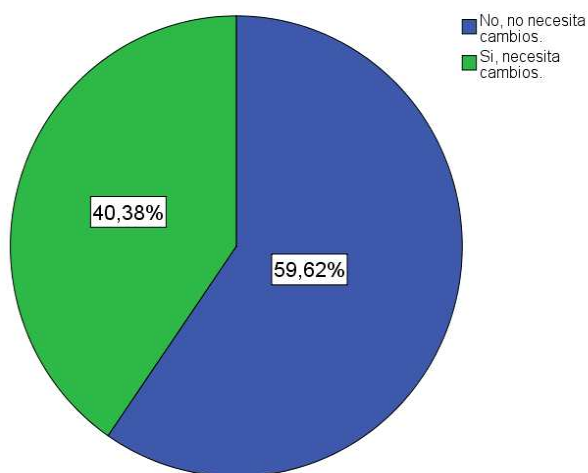
Preguntas	Si	A veces	No
¿El tiempo destinado para los talleres era el adecuado?	88,5%	7,7%	3,8%
¿Considera que los temas tratados eran importantes?	88,5%	9,6%	1,9%
¿Considera que los temas tratados son de utilidad en la vida cotidiana?	90,4%	7,7%	1,9%
¿Esta de acuerdo con la forma en que se llevaron a cabo los talleres?	90,4%	7,7%	1,9%

Estándar 10B: “Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres no estima necesario incluir otras temáticas en los talleres”

En el Gráfico N°52, se observa cumplimiento del estándar con un escaso margen de cumplimiento de un 59,62% de las familias que manifiesta no necesario incluir otras temáticas en los talleres. Tal situación se debe a que gran parte de las familias se inclinan por la alternativa conducente a la necesidad de incluir otras temáticas en los talleres, ejerciendo una presión para el cumplimiento de este estándar.

Gráfico N° 52: Necesidad de incluir nuevas temáticas en los talleres

NECESIDAD DE INCLUIR OTRAS TEMÁTICAS EN LOS TALLERES DE HÁBITOS.



Dentro de las temáticas señaladas por las familias que estiman necesario incluir en los talleres, se encuentran: dinámica familiar (adolescencia, drogas y violencia intrafamiliar), aprender a reparar y/o embellecer la vivienda y que los talleres se realicen de acuerdo a las características de cada familia.

Adolescencia

“Como saber enfrentar a los hijos, porque mi hijo tiene un mal carácter debido a su edad y desde que nació mi otro hijo él se ha puesto celoso. Me gustaría un taller familiar entre jóvenes y padres”

(Cuestionario, Folio N°73)

Como enfrentar a los adolescentes, saber cómo llevarlos porque como está la juventud de ahora es distinta. Que trataran más temas de adolescencia.

(Cuestionario, Folio N°50)

Drogas

“Como tratar de ayudar en la drogadicción en los jóvenes, ayudarlos en que hacer, ya que mi hijo tiene un grupo de amigos que si fuman.

(Cuestionario, Folio N°65)

Tratar el tema el tema grande de la droga, yo no tuve ese problema, pero gracias a dios ese hijo que trabaja en papudo tuvo el problema, pero cuando viene se me va, y yo ya no se lo aguanto”

(Cuestionario, Folio N°68)

Violencia Intrafamiliar

“Si, la violencia intrafamiliar, el cuidado de los hijos, la enseñanza y la salud”

Cuestionario, Folio N°62)

“Si, de los problemas familiares, especialmente VIF”

(Cuestionario, Folio N°73)

Aprender a reparar y/o embellecer la vivienda

Por otra parte, y en cuanto a lo señalado por las familias, también es posible evidencia la necesidad de recibir conocimientos y/o capacitación para mejorar la vivienda, en donde destacan observaciones tales como:

“Si, bueno, no se trató o alcanzó a ver todo, me gustaría saber cómo arreglar y parchar la casa con mis recursos”.

“Me gustaría un curso de gasfitería, porque soy sola con los niños”

(Cuestionario, Folio N°15)

(Cuestionario, Folio N°11)

En esto se observa la inquietud en el usuario por recibir en los talleres herramientas que le permitan mejorar las condiciones de su vivienda a través de la optimización de los recursos presentes en sus viviendas, con los cuales puedan ser reutilizados para mejorar elementos deficitarios en la vivienda.

Características de las familias

Las familias a su vez señalan la necesidad de que los talleres sean acordes a las características de las familias con especial atención en aquellos que se vinculan al desarrollo del aspecto psicosocial del programa y al tipo de intervención que se llevara a cabo en las viviendas, entendiendo así la diversidad de problemáticas que afectan a las familias que viven en condición de pobreza. Esto es posible sostenerlo gracias a relatos tales como:

“Que hubiesen profundizado más en los temas, que fuesen más prácticos los talleres. A veces el tiempo era muy rápido y que explicaran mejor. Va mucha gente adulta y que no sabe leer”

(Cuestionario, Folio N°94)

Objeto de Evaluación N°4: Resultados No esperados

➤ Efectos Físicos

Estándar 11A: “Al menos el 60% de las familias ha realizado mejoras en su vivienda tras su participación en el Programa”

De acuerdo al gráfico N°53, el presente estándar propuesto se vería cumplido con un 63,92% de las familias entrevistadas, quedando en evidencia la realización de mejoras en la viviendas por parte de las familias tras haber participado en el Programa Habitabilidad Chile Solidario, por lo que se obtiene una evaluación positiva del indicador.

Gráfico N° 53: Realización de mejoras en la vivienda



No obstante lo anterior, El hecho de que

las familias hayan realizado mejoras en las vivienda puede tener dos puntos de vista: El que las soluciones entregadas por el programa no son suficientes y por ende las familias deben seguir mejorando sus viviendas, o bien por otro lado, el que las familias

participaran en el programa de habitabilidad les haya generado expectativas para continuar mejorando su vivienda.

De acuerdo al análisis del estándar 6A, en donde el 90,7% de las familias manifiestan expectativas o proyecciones tras su participación en el Programa en relación a su vivienda, se puede inferir que el programa ha permitido tener otra visión de su vivienda, de manera tal realizar acciones concretas para mejorar su vivienda y por ende su calidad de vida familiar.

En esto, las mejoras realizadas varían de acuerdo a las características y necesidades de cada familia.

“Arreglamos el techo, una parte del piso y los pollos que estaban en mal estado... Pusimos una ventana... Arreglamos el cerco... Plantamos árboles y plantas”.

(Cuestionario, Folio N°07)

“Ahora he comprado mis cosas como juego de dormitorio, me dieron ganas de tener más cosas. Ahora estamos juntando dinero para arreglar el baño”.

(Cuestionario, Folio N°73)

Cambié cosas en el baño, compré colchones y todo para la cama. Construí dos dormitorios.

(Cuestionario folio N°15)

Con todo lo mencionado es posible establecer la inquietud e interés de las familias entrevistadas por continuar mejorando sus viviendas, y caminar de esta forma hacia los requerimientos que implica poseer una Vivienda Digna y Saludable, evidenciado así la importancia que estas atribuyen al mejoramiento del contexto en donde se

encuentra habitando como un factor incidente en el adecuado desarrollo de sus miembros.

Si bien a partir de la participación de las familias en el programa, se generaron expectativas y nuevas metas en relación a su vivienda, existen casos en que las familias aún siguen viviendo en viviendas con problemas de habitabilidad, a pesar de los arreglos realizados ya sea por ellas mismas o por el Programa de Habitabilidad.

“Tengo que volver a empezar a través del municipio porque se llovió todo el 2008”.

(Cuestionario, Folio N°25)

“Mejoré la estructura de la vivienda por el exterior, pero igual se llueve”.

(Cuestionario, Folio N°49)

“Opté a un préstamo, compré un artefacto del baño y construí el baño al interior, también construí cocina y comedor”.

(Cuestionario, Folio N°13)

Compré un estanque para almacenar el agua y tengo ahora un mejor sistema de calefacción.

(Cuestionario, folio N°14)

Todas las soluciones estructurales fueron costeadas por la familia, ya que el programa no intervino por ser una toma habitacional.

(Cuestionario, Folio N°20)



Cambié la puerta, puse chapas a las puertas. Recibí ayuda del municipio con materiales para mejorar el baño.

(Cuestionario, Folio N°42)

“Se me quemó la casa, ahora tengo una caseta que me dio la muni...”

(Cuestionario, Folio N°36)

➤ **Efectos Psicosociales**

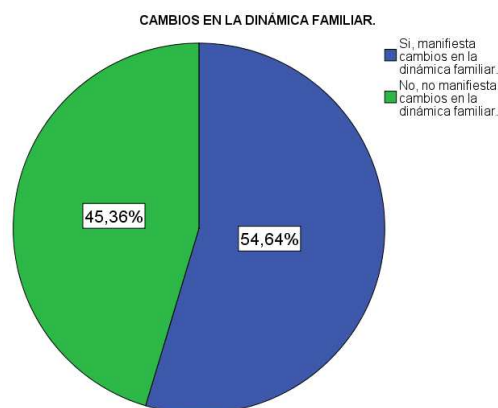
Estándar 12A: “Al menos el 60% de las familias manifieste cambios en su dinámica familiar”

Tal como muestra el gráfico N°54, el estándar propuesto no se estaría cumpliendo, puesto sólo el 54,64% de las familias manifestó que tras haber participado en el

Programa de Habitabilidad Chile Solidario la dinámica familiar se ha modificado.

No obstante este estándar no se cumple, las familias manifiestan que existen cambios concretos en su familia, los cuales no son menores. Aquí se muestran algunas de las opiniones de las familias algunas de ellas:

Gráfico N° 54: Cambio en la dinámica familiar



“Porque existen más comodidad, privacidad, estábamos achoclonados y eso daba problemas”.

(Cuestionario, Folio N°12)

“No vivíamos juntos, ahora estamos todos viviendo juntos y se puede controlar más a los niños”.

(Cuestionario, Folio N°22)

“Antes había más peleas y no sé entendía el hijo con el padre, ahora están más maduros y llegó el nieto que une a la familia”.

(Cuestionario, Folio N°23)

“Al estar en mejores condiciones la casa, ya no hace frío, y los niños cuidan la vivienda”.

(Cuestionario, Folio N°89)

En esto se puede deducir que en la medida que las familias tienen mejores condiciones de vivienda, estas mejoran su dinámica familiar, puesto cada uno tiene su dormitorio, existe mayor privacidad, pueden vivir todos juntos y en familia, tienen un baño al interior de la vivienda y por ende no tienen que exponerse a los cambios de temperatura, etc.

Esto tiene que ver con el concepto de una vivienda digna que le asegure a cada uno de los miembros de la familia un adecuado nivel de vida.

Estándar 12B: “Al menos el 60% de las familias manifiesta que la relación familiar es positiva”

De acuerdo al Gráfico N°55, el presente estándar se ve cumplido satisfactoriamente con un 81,44% de evaluaciones positivas por parte de las familias.

En esto se debe señalar que dicho porcentaje se debe a diversos factores, ya sean estos psicológicos, sociales, económicos, etc. No obstante ello y de acuerdo a la presente evaluación, de acuerdo a la información recabada, sólo el 13,4% de las familias manifiestan que las relaciones familiares eran muy buenas antes de participar en el programa y un 49,48% manifiesta que eran buenas (gráfico N°56).

En esto se puede inducir que existe un porcentaje no menor de familias en las que las relaciones fueron modificadas positivamente, lo cual se puede relacionar con el estándar anteriormente analizado en donde las familias manifiestan que el hecho de que la vivienda este en mejores condiciones y satisfaga en mayor medida las necesidades de la familia, en este caso la dinámica familiar y las relaciones familiares se ven afectadas positivamente.

En consecuencia se puede entender que la vivienda no es sólo la estructura, sino que la vivienda está constituida a su vez por quienes la habitan, la forma en que esta se habita, etc. Todo esto bajo un enfoque social y desde el punto de vista en que la familia necesita un

lugar para desarrollarse de la manera más adecuada, atendiendo a que esta es entendida como el núcleo fundamental de la sociedad.

Dentro de los fundamentos narrados por las familias entrevistadas se pueden encontrar aquellos relacionados principalmente con las soluciones H6 y H7:

“Porque existen más comodidad, privacidad, estábamos acolchonados y eso daba problemas”

(Cuestionario, Folio N°12)

“Vivimos más solos e independientes”

(Cuestionario, Folio N°28)

“Cada uno tiene su espacio propio”

(Cuestionario, Folio N°4)

“Donde pasábamos todo ahí, todos juntos, peleábamos”

(Cuestionario, Folio N°70)

No obstante lo anterior, cabe señalar que existen familias que aún siguen presentando problemas en sus relaciones familiares, siendo estas determinadas por la presencia de VIF, pobreza, enfermedades, entre otros.

“Cuando hicieron los arreglos los niños se pusieron felices. Pero ahora se deprimen porque no tenemos para comer”

(Cuestionario, Folio N°77)

“Existe VIF e incluso hay demandas en los tribunales de familia”

(Cuestionario, Folio N°87)

Gráfico N° 55: Evaluación de la Relación Familiar

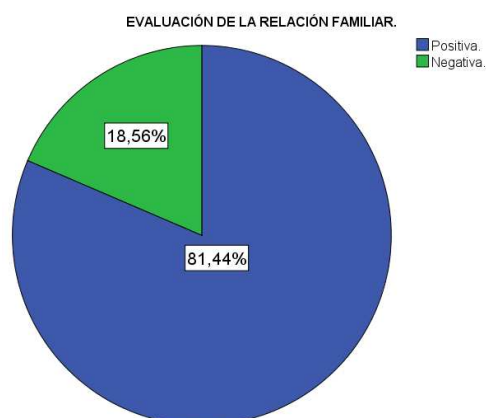
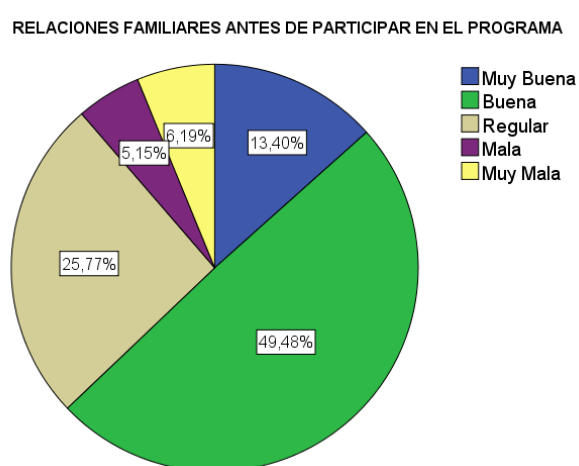


Gráfico N° 56: Evaluación de las relaciones familiares antes de participar en el programa



IV. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: OBJETIVO ESPECÍFICO N°2

“Evaluar los lineamientos institucionales en el marco del Programa de Habitabilidad Chile Solidario”.

Objeto de Evaluación N°1: Calidad

➤ **Eficiencia**

Estándar 13A: “El 60% de las familias consideran que las soluciones recibidas permitieron mejorar su calidad de vida”

Respecto a la eficiencia del programa de habitabilidad, es importante evaluar si el programa cumple con su objetivo de mejorar la calidad de vida de las familias. Siendo por ello que se construye el presente estándar, en donde se evalúa si mejora o no mejora la calidad de vida de las familias a partir de su participación en el programa de habitabilidad.

En esto, de acuerdo a los datos recabados, el 93,81% de las familias manifiestan que el haber participado en el programa les permitió mejorar en cierta medida su calidad de vida, ya sea estando “totalmente de acuerdo o medianamente de acuerdo”, cumpliéndose de tal forma el estándar planteado se cumplió satisfactoriamente.

En esto se debe señalar que calidad de vida es entendida por la cosmovisión de las familias, y no en base a estándares de calidad de vida que son mucho más exigentes.

Atendiendo a lo anterior, se puede deducir que la inversión realizada por el Programa de habitabilidad coopera en menor o mayor envergadura en pro de la superación de la pobreza y la calidad de vida de las familias.

Gráfico N° 57: Mejora en la calidad de vida

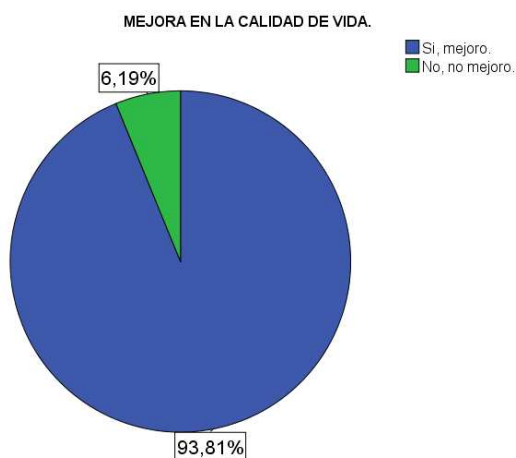


Tabla N° 33: ¿Considera que las soluciones recibidas le permitieron mejorar su calidad de vida?

	Frecuencia	Porcentaje
Si, totalmente de acuerdo.	64	66,0
Medianamente de acuerdo.	27	27,8
No, en desacuerdo.	4	4,1
Totalmente en desacuerdo.	2	2,1
Total	97	100,0

“Tengo la impresión que cuando nosotros hacemos una intervenciones más formales, una ampliación, un baño, se logra cierto objetivo, verdad que es el hacinamiento, terminar con un montón de temas asociados al tema de habitación, pero nos falta esa retroalimentación para saber si lo hemos cumplido, a corto plazo lo hemos cumplido, porque la gente ya no se llueve, hay mejores condiciones de piso, de sellado, etc., pero no sabemos si hay un impacto real, más profundo en las familias.”

(Entrevista, Folio N°1)

Estándar 13B: “El 60% de las familias evalúa positivamente las soluciones recibidas”

En esto, existe un porcentaje importante que evalúa positivamente la solución recibida. Esto se puede explicar en que a medida que el programa se ha ido implementando desde el año 2004, se ha podido ir mejorando las formas de intervenir y de realizar las soluciones a las familias, creando nuevos estándares de calidad de soluciones, etc.

“...Como experiencia el 2006 fue un buen año para el programa, porque logramos hacer hartas innovaciones en todos los Hs, hoy día estamos como recogiendo un poco los frutos de esas época... mejoramiento de los módulos, mejores características técnicas, se hizo un manual, se estandarizaron las soluciones, se puso un piso mínimo de características que debían tener las obras, se perfeccionaron muchos procesos, los instrumentos se fueron perfeccionando, se fueron generando competencias en los equipos, tanto en las consultoras privadas como en los municipios”

(Entrevista, Folio N°1)

No obstante lo anterior, cabe mencionar que esta es la visión de las familias, pero en otras instancias y en lo concreto, como veíamos con anterioridad, no todos los mínimos son cumplidos por las familias, y

de igual forma el programa no logra cumplir con las expectativas de sus propios objetivos programáticos.

Tal como se puede observar en la tabla N°58, existe una predominancia por una impresión buena en relación a las soluciones recibida, vale decir, si bien las familias consideran que las soluciones son buenas, no cumplen al 100% con sus expectativas, puesto solo un 25% de las familias considera que las soluciones recibidas fueron muy buenas dentro del contexto de su actual condición de vivienda.

Gráfico N° 58: Evaluación de la solución recibida

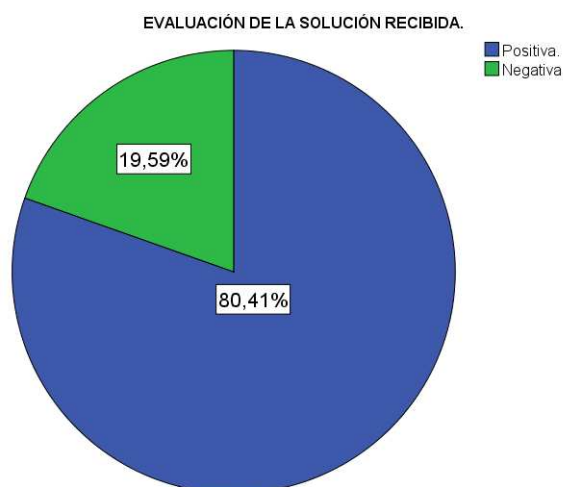


Tabla N° 34: ¿Cuál es su impresión en relación a las soluciones que usted recibió?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena.	25	25,8
Buena.	53	54,6
Regular.	14	14,4
Mala.	4	4,1
Muy mala.	1	1,0
Total	97	100,0

➤ **Efectividad**

Estándar 14A: “El 60% de las familias considera que participar en un programa como es el de Habitabilidad le permitieron mejorar su calidad de vida”

Dentro de los estándares de calidad que establece el Fosis, se contempla que a través de las distintas acciones que dicha institución realiza, se debe lograr un impacto positivo en las diversas realidades que interviene, en este caso, en el ámbito de la calidad de vida de las familias a través del mejoramiento de la habitabilidad de sus viviendas.

Es en esto, que de acuerdo a la información recabada, el 93,81% de las familias manifiesta que el participar en un programa como es el de habitabilidad les permite mejorar su calidad de vida, de tal manera que el estándar estipulado en el presente seminario de título se evalúa positivamente, puesto el 0% de las familias manifiesta lo contrario y el 6,2% se mantiene en una posición neutral.

Gráfico N° 59: Calidad de Vida

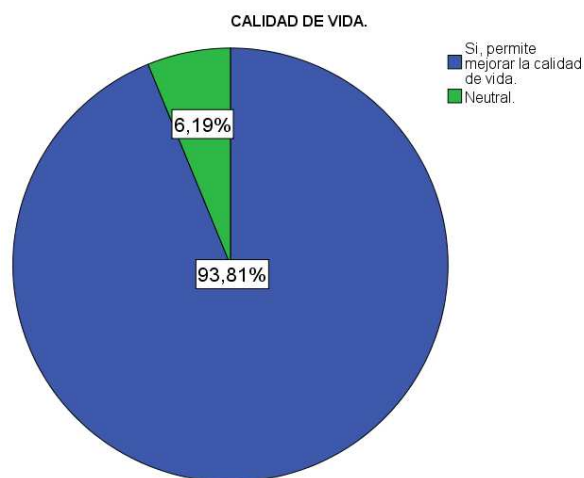


Tabla N° 35: ¿Considera usted que el participar en un programa como es el de habitabilidad le permite a las personas mejorar su calidad de vida?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	74	76,3
De acuerdo.	17	17,5
Neutral.	6	6,2
Total	97	100,0

Atendiendo a la tabla N°59, se debe destacar el hecho de que el 76,3% de las familias manifiesta estar totalmente de acuerdo con el hecho de que el programa de Habitabilidad permite a las familias mejorar en menor o mayor envergadura su calidad de vida, deduciéndose por tanto que, las familias consideran que el programa es efectivo.

➤ **Pertinencia**

Estándar 15A: “Al menos el 60% de las familias valora que la solución recibida cubrió una necesidad sentida por la familia”

Se entiende por pertinencia el hecho de que existan las acciones y/o soluciones que significan un aporte real para las familias. Es por ello que para evaluar el indicador de pertinencia se considera la opinión de las familias respecto a si las soluciones entregadas por el programa son realmente aquellas que la familia siente que fue la más adecuada debido a las condiciones de su vivienda.

Es así que de acuerdo a la información recabada, y entendiendo que el estándar se cumple con las respuestas “totalmente de acuerdo y de acuerdo”, el 83,51% de las familias manifiesta que la solución recibida era una necesidad sentida de la familia, entendiéndose por tal, que las soluciones entregadas por el programa fueron aquellas que la familia necesitaba en concreto para mejorar la habitabilidad de su vivienda.

Si bien el estándar establecido se cumple, entendiéndose que efectivamente el programa entrega las soluciones que la familia considera necesarias, es importante señalar que existe un número no menor de familias que expone el no haber participado en la toma de decisiones respecto a las soluciones que les serían entregadas, lo cual se puede verificar en el análisis del estándar 20A, en donde sólo el 49,48%

De las familias manifiesta que conoce el por qué se le entregaron las soluciones en cuestión, deduciendo en ello que no existe una adecuada comunicación con las familias al momento de aclarar y explicar el por qué se le entregaron dichas soluciones y no otras, como así también en qué consisten las soluciones y por qué se hará de una forma y no otra.

Lo anterior se puede graficar en el siguiente párrafo:

“debiese hacerse un trabajo real mas en conjunto con las familias,... a mi me gustaría eso, que fuera más participativo, digámoslo así, que no fuera solo un tema de captar las necesidades de la familia, pero que en el mismo diagnostico, la intervención que yo voy a tener, el mismo plan de acción que yo voy a tener, que parta de ellos, porque puede ser que yo diga como técnico en construcción no, sabes que hay que darle prioridad a los dormitorios, que es cierto, que es prioridad que los niños duermas ahí y todo lo demás, pero puede ser a lo mejor que a la familia, porque uno no sabe el tema familiar, puede ser que a esa familia, le guste más que no se le dé prioridad a los dormitorios, pero que si se le dé prioridad a la cocina, o le dé prioridad a lo que es el comedor, es como decir, pucha no, nosotros queremos otro espacio, nosotros tenemos otras necesidades, porque idealmente son necesidades que debiesen ser sentidas por la familia”

(Entrevista, Folio N°6)

Gráfico N° 60: Necesidad sentida cubierta por la solución

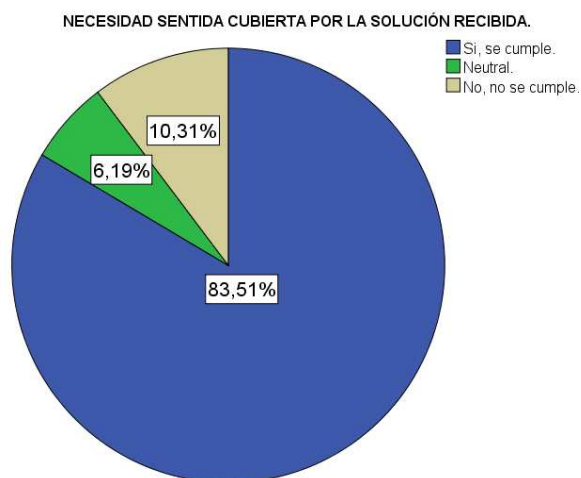


Tabla N° 36: ¿Considera usted que la solución recibida cambio y/o mejoró una necesidad sentida por usted y su familia?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	54	55,7
De acuerdo.	27	27,8
Neutral.	10	10,3
En desacuerdo.	5	5,2
Totalmente en desacuerdo.	1	1,0
Total	97	100,0

Estándar15B: “Al menos el 60% de las familias considera que las condiciones actuales de su vivienda son mejores a las que presentaba antes de su participación”

Siguiendo la línea de evaluación del indicador de pertinencia, se establece el presente estándar, en donde para evaluarlo se les consulta a las familias sobre cuáles son las condiciones actuales de su vivienda, en donde de acuerdo a la información recabada, el 62,89% evalúa positivamente. Dentro de estas, se encuentran las opciones de en “muy buenas” condiciones o “buenas” de vivienda, tal como se puede ver en la tabla

N°37.

De igual forma, al comparar las tablas N°37 y N°38, existe una gran diferencia respecto a las condiciones de la vivienda de las familias antes de participar del programa y ahora en la actualidad, en donde la condición de su vivienda a aumentado considerablemente luego de haber participado del programa. Por otro lado, sigue existiendo un 37,11% de familias que tienen “regulares, malas o muy malas” condiciones de su vivienda y por ende de habitabilidad.

Gráfico N° 61: Evaluación de las condiciones actuales de vivienda

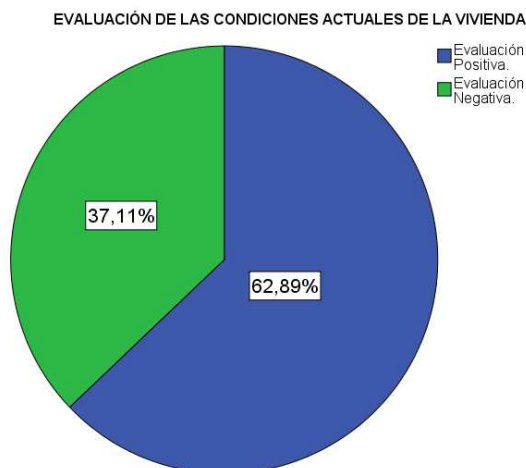


Tabla N° 37: ¿Cómo evalúa su actual condición de vivienda en relación a la solución recibida?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	11	11,3
Buena	50	51,5
Regular	29	29,9
Mala	5	5,2
Muy Mala	2	2,1
Total	97	100,0

Tabla N° 38: Condición de vivienda antes de participar en el programa

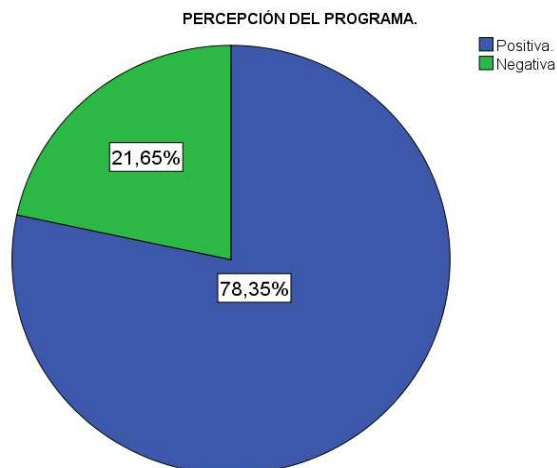
	Frecuencia	Porcentaje
Buena	5	5,2
Regular	28	28,9
Mala	41	42,3
Muy Mala	23	23,7
Total	97	100,0

Estándar15C: “Al menos el 60% de las familias tiene una percepción positiva respecto al programa.”

Siguiendo con la línea de evaluar la pertinencia del programa y de que este genere aportes reales a las familias intervenidas, es que se les consulta a las familias sobre su percepción del programa.

En esto, de acuerdo al Gráfico N°62 se puede observar que la mayoría de las familias manifiesta tener una percepción positiva del programa, esta sea “muy

Gráfico N° 62: Percepción del Programa



buena o buena”, mientras que sólo el 21,65% manifiesta que una percepción negativa del programa.

Tal como se puede observar en la tabla N°39, existe una tendencia por parte de las familias a tener una percepción “buena”, en donde más de la mitad de las familias tiene esta percepción.

Cabe señalar por otro lado que solo el 3,1% de las familias tiene una percepción

“mala” del programa, y ninguna de las familias entrevistadas manifiesta tener una percepción “muy mala” del programa.

Dentro de los motivos manifestados por las familias para tener una percepción positiva del programa, se encuentran, el hecho de que el programa ha seguido ayudando a otras familias, ayuda a las familias más pobres, ya no hay hacinamiento, se sienten apoyados, porque los motivo a seguir mejorando, por las cosas que aprendieron y porque les ayudo a mejorar su calidad de vida.

“buen, porque aprendimos hartas cosas que nos sirvieron”

(Cuestionario, Folio N°61)

“buena, porque me incentivó a mejorar, ampliarme, aquí se abrigó y tengo más linda mi casa”

(Cuestionario, Folio N°85)

“La impresión del programa es muy buena: por toda la ayuda que se daba a la gente en la superación de la pobreza”

(Cuestionario, Folio N°62)

De acuerdo a la información recabada, el 37,11% de familias que manifestaron tener una percepción negativa respecto del programa debido a diversos aspectos, como son el tiempo de entrega de las soluciones, poca comunicación, y la mala calidad de los materiales.

“muy chica la caseta, no hay ni lavamanos. Me hicieron mal la caseta del baño, se llovía, era muy helada... hacen las cosas a medias, si vas a hacer algo, hazlo bien y no a medias”

(Cuestionario, Folio N°94)

“Ellos no encielaron, me entregaron la cama sin colchón, sin frazadas y sin juego de sábanas”

(Cuestionario, Folio N°15)

“me pareció deficiente, me prometieron cosas y no cumplieron, como arreglar el techo y no cumplieron”

(Cuestionario, Folio N°60)

Tabla N° 39: Percepción del Programa

¿CÚAL ES SU PERCEPCIÓN DEL PROGRAMA?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	20	20,6
Buena.	56	57,7
Regular.	18	18,6
Mala.	3	3,1
Total	97	100,0

“La impresión del programa es muy buena; porque todavía veo que ayuda”

(Cuestionario, Folio N°45)

“La impresión del programa es muy buena, nos ayudó a tener cosas que por parte de nosotros no podríamos tener, nos ayudó harto”

(Cuestionario, Folio N°41)

“La impresión del programa es muy buena; porque dejamos de vivir arrimados”

(Cuestionario, Folio N°26)

“Se demoraron mucho. Todos los materiales eran para nosotros y se los llevaron. Nos hubiera alcanzado para hacer otra pieza. Hicieron todo rápido. Malo”

(Cuestionario, Folio N°6)

“porque faltó más información en los procesos en la construcción de la vivienda”

(Cuestionario, Folio N°76)

“yo pensaba que iba a estar forrado cuando llueve el baño se moja entero, la instalación eléctrica no quedó buena, tengo que arreglarla, mi baño no tiene cielo, es helado”

(Cuestionario, Folio N°92)

“lo entregado fue de mala calidad, mis niños sufrieron un accidente y era para los niños, si regalo algo, el regalo debe estar bueno”
(Cuestionario, Folio N°40)

“porque pensamos que nos iban a hacer otra cosa, que nos iban a hacer piezas”
(Cuestionario, Folio N°83)

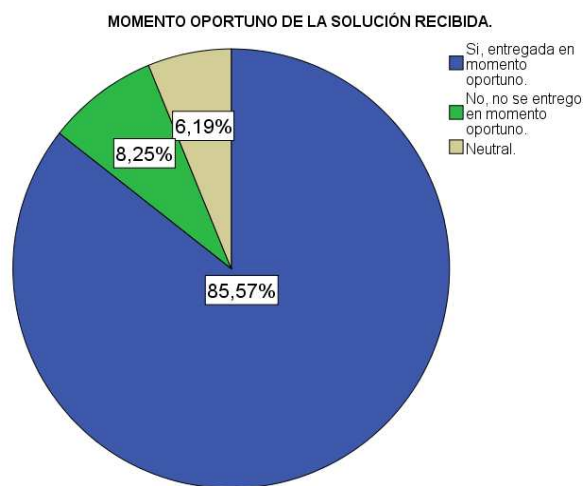
Objeto de Evaluación N°2: Oportunidad

➤ **Tiempo**

Estándar 16A: “Al menos el 60% de las familias considera que las soluciones recibidas fueron en el momento oportuno”

Un aspecto presente dentro de los referentes institucionales señalado en apartados anteriores, dice relación con la oportunidad en la entrega de bienes y/o servicios por parte de FOSIS, vale decir, tiempo oportuno en la entrega. En esto, y como lo evidencia el Gráfico N°63, la gran mayoría de las familias se inclina por la alternativa que sostiene la llegada a tiempo en la entrega de la solución,

Gráfico N° 63: Momento oportuno de la solución entregada



visualizándose un gran porcentaje de las preferencia por parte de los usuarios entrevistados, generando de esta manera una evaluación positiva respecto al estándar construido para medir este aspecto del programa.

Con lo señalado se obtiene el cumplimiento de FOSIS, en cuanto a llegar a tiempo con las soluciones a los hogares, siendo oportunos en la entrega de estos, puesto que gran parte de las familias señala a la entrega de la solución como oportuna, destacando el hecho que no contaba con los recursos económicos para desarrollar los trabajos en sus viviendas, frente a lo cual las soluciones entregadas resultan ser valoradas por estas..

“...creo que el programa se ha ido estableciendo como una oferta del sistema público dado que se llega a familias que no tienen acceso a una vivienda definitiva, el serviu no tiene la capacidad de absorber a estas familias a través de sus proyectos de viviendas sociales, porque no reúnen los requisitos de las familias, que son el ahorro para poder postular a una vivienda definitiva, por lo tanto el programa ha tomado cierta,, ha tomado 5 años y no se ve el termino a mediano plazo del programa, y absorbemos a muchas familias que no tienen un acceso al sistema...”

(Entrevista, Folio N°1)

Estándar 16B: “Al menos el 60% de las familias considera que los tiempos establecidos se cumplieron”

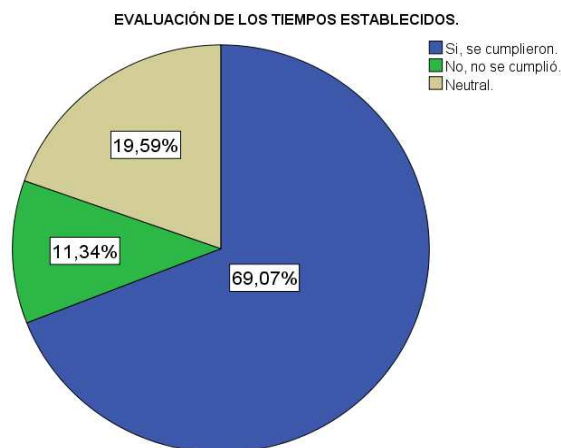
El Gráfico N°64, evidencia una inclinación en la preferencia de las familias por la alternativa afirmativa. Esto es, que el 69,07% de los/as usuarios entrevistados consideran que los tiempos establecidos fueron cumplidos en la ejecución de las soluciones entregadas.

Con lo señalado el estándar establecido se cumple satisfactoriamente, arrojando de esta forma una evaluación positiva para la

estimación que realizan las familias entrevistadas, respecto a los tiempos establecidos para la ejecución de las soluciones entregadas.

No obstante lo señalado, es importante considerar los valores sostenidos por las alternativas neutral y no cumplimiento de los tiempos, puesto que en su conjunto logran una valoración que sobrepasa el 30%, existiendo una mayor inclinación por la alternativa mencionada en primer lugar, en donde destacan aquellas familias que se manifiestan descontentas con los plazos y en un factor que sobresale dentro de los estándares analizados con anterioridad.

Gráfico N° 64: Evaluación de los tiempos establecidos



Objeto de Evaluación N°3: Accesibilidad

➤ **Conocimiento**

Estándar 17A: “Al menos el 60% de las familias previo a su participación en el Programa de Habitabilidad, tenía conocimiento sobre la posibilidad de acceder a dicho programa”

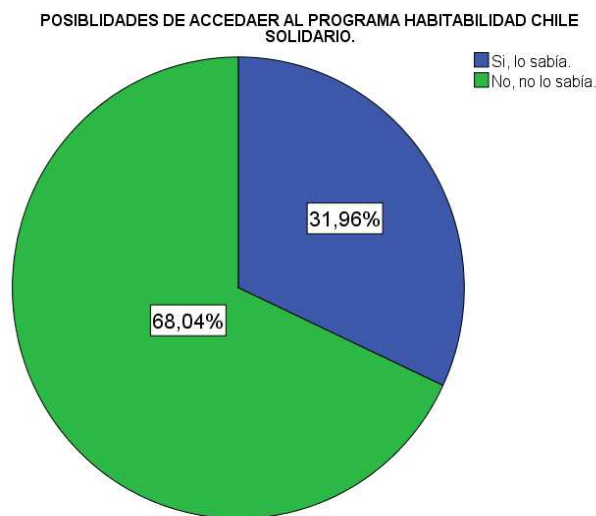
Un aspecto importante para los programas que el FOSIS desarrolla dice relación con el conocimiento de que sus potenciales tengan conocimiento respecto a la oferta programática que esta institución posee.

De acuerdo a lo señalado en el Gráfico N°65, las familias conocían su posibilidad de acceder al programa de habitabilidad antes de ingresar a este, por lo que este estándar se evalúa negativamente.

En virtud a lo señalado es posible

Gráfico N° 65: Posibilidades de acceder al Programa de Habitabilidad

sostener que las familias no contaron con la posibilidad de conocer el programa antes de que este realizara su ejecución en sus viviendas, generándose de esta forma el incumplimiento de uno de los componentes presente en los Referentes Programáticos del Programa Habitabilidad Chile Solidario, en donde se establece que los/as usuarios por el hecho de ser familias Chile Solidario, deben poseer la oportunidad de conocer la oferta que FOSIS les presente.



Objeto de Evaluación N°4: Articulación y Complementariedad en Red

➤ **Vinculación con otras redes**

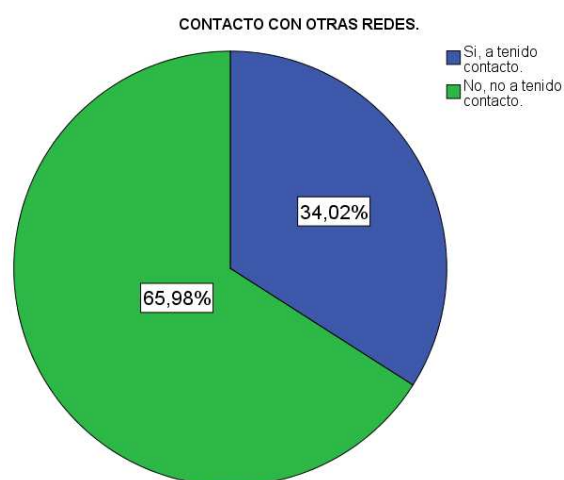
Estándar 18A: “Al menos el 60% de las familias manifiesta haber tenido contacto y/o haber recibido algún beneficio o capacitación por parte de otros programas tras su participación en el Programa de Habitabilidad”

Dentro de los lineamientos de trabajo que postula el Programa Punteo Chile Solidario, se encuentra dado por una mayor vinculación de las familias con las instituciones y/o programas presentes en la red, y a los cuales estas pueden optar según sean sus requerimientos.

En esto, dentro de los Referentes del Programa se considera necesario posibilitar a los usuarios una mayor

vinculación con programa con instituciones y/o programas que les puedan ofrecer apoyo frente a sus necesidades. En esto, tal y como lo presenta el Gráfico N°66, las respuestas de las familias entrevistadas se inclinan por la alternativa negativa, esto es, con no haber sostenido contacto y/o haber recibido algún beneficio o capacitación con otros redes sociales, tras su participación en el Programa Habitabilidad Chile Solidario,

Gráfico N° 66: Contacto con otras redes



todo lo cual genera una evaluación negativa para el estándar que busca medir el contacto de los/as usuarias con otras redes.

Lo anterior se complementa en los siguientes extractos, en donde distintos profesionales dan su punto de vista respecto a la forma en que se debería trabajar en el programa, esto es, realizar un mejor trabajo en red:

“...si tú te das cuenta es lo que ocurre en el Fosis, los programas, los distintos programas no se articulan entre ellos... No hay un cuerpo, y ese cuerpo tiene que estar por el espíritu del programa, y el espíritu del programa no puede ser solamente mejorar las condiciones habitacionales, sino que se debe trabajar desde una perspectiva integral, como también puede ser una perspectiva del ámbito residencial, en donde se trabaja con el individuo dentro de su entorno”

(Cuestionario, Folio N°2)

“...creo que es un buen programa, porque da respuesta a la gente que no tienen capacidad de ahorro, a las familias que están en vulnerabilidad extrema y desde ahí creo que es una buena alternativa. Pero puede ser una mucho mejor alternativa si en el fondo trabajas mejoramiento habitacional con otras dimensiones, no la mirada sectorial solo de vivienda...”

(Cuestionario, Folio N°2)

“...si trabaja con las necesidades en el tema de habitabilidad de las personas, ahora, pero siento que se entrega mucho dinero en soluciones en que si hubiera un convenio directo con Serviu, podríamos ahorrar, porque nosotros incluso a veces se hacen trabajos en los cuales intervienes con un monto de un millón de pesos por ejemplo, porque intervienes muchas hs que están pendientes en sistema, mientras que con 450 mil pesos se puede postular a una vivienda”

(Cuestionario, Folio N°06)

Objeto de Evaluación N°5: Transparencia

➤ Labor de Fosis

Estándar 19A: “Al menos el 60% de las familias manifiesta conocer la labor de FOSIS tras su participación en el Programa de Habitabilidad”

El Gráfico N°67, evidencia una notable inclinación en las respuestas de las familias entrevistadas por la alternativa que dice relación con poseer conocimiento respecto a la labor desarrollada por FOSIS tras su participación en el Programa Habitabilidad. Entregando de esta forma elementos suficientes para sostener el cumplimiento del estándar establecido.

En esto se sostiene que las familias poseen mayores elementos que les permiten sostener un acercamiento diferente respecto a la oferta programática que FOSIS posee.

Lo anterior, se ve fortalecido al tener presente los resultados evidenciados por la Tabla N°65, la cual refleja el conocimiento previo de las familias entrevistadas respecto a FOSIS, en donde se refleja una notable inclinación por la alternativa negativa, esto es no poseer información y/o conocimiento respecto a dicha institución antes de ser intervenidas por Habitabilidad Chile Solidario, permitiendo entrever de esta forma que el programa gracias a sus intervención con las familias logra inmiscuir a estos valores con la labor que la institución desarrolla, generando así usuarios/as con una mayor

Gráfico N° 67: Conocimiento Labor de Fosis

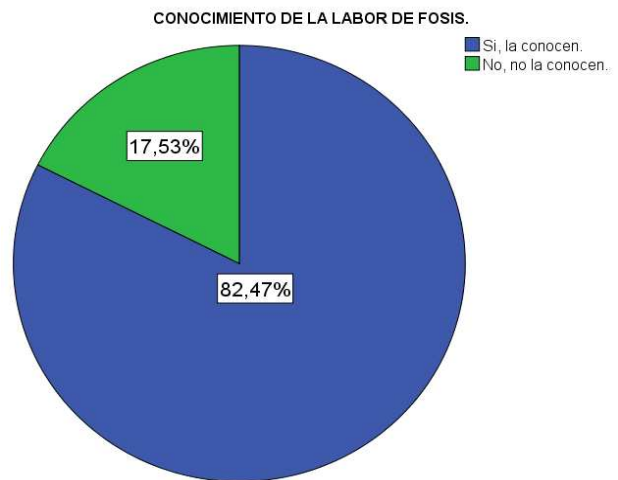


Tabla N° 39: ¿Usted conocía la labor de Fosis?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	17	17,5
	No	80	82,5
Total		97	100,0

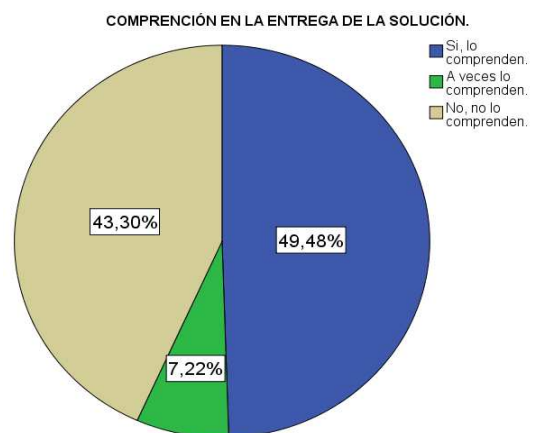
capacidad, y por lo mismo más al tanto respecto a los aspectos que la institución aborda.

➤ **Comprensión**

Estándar 20A: “Al menos el 60% de las familias comprende el motivo del por qué se le entrego una solución y no otra”

Frente a la comprensión de las familias entrevistadas, en cuanto al motivo del por qué se le entrego una solución y no otra, existe una inclinación sólo de un 49,48% hacia la alternativa en que plantean estar informados. Además, las alternativas “a veces comprendo” y “no comprendo”, logran en conjunto equipar” y contrarrestar los resultados obtenidos por la alternativa

Gráfico N° 68: Comprensión de la entrega de solución



afirmativa, siendo por esto que el estándar establecido se evalúa negativamente.

De esta forma se puede deducir que las familias en su gran mayoría no poseen claridad respecto a las soluciones recibidas y al por qué la están recibiendo, si es un derecho o si es un regalo, etc. Lo que permite percibir la baja participación de las familias en la

toma de decisiones y estrategias desarrolladas en las diferentes viviendas en el transcurso del programa.

Todo lo señalado no es menor, si se comprende que las familias requieren una labor más cercana y participativa respecto a las soluciones que se abordan en sus viviendas, puesto que son ellas quienes desarrollaran sus actividades diarias dentro de ese espacios, y que por lo mismo esto puede incidir en un mayor o menor compromiso de estas, para con el cuidado de su entorno, generando de esta manera la necesidad de crear estrategias de trabajo que permita un mayor involucramiento en los/as usuarias en las decisiones concernientes a los cambios efectuados en su hábitat más directo, que es su hogar.

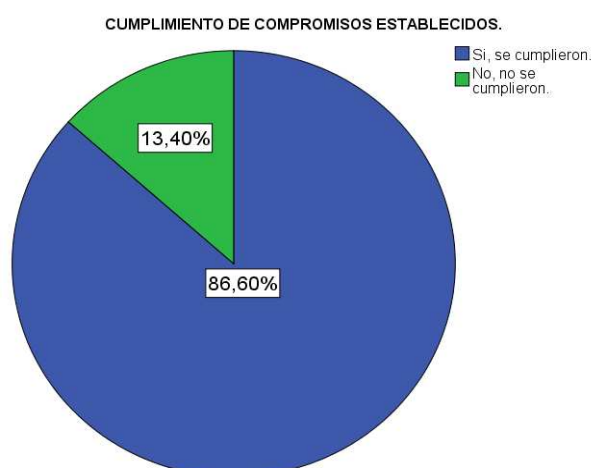
➤ Derechos y Obligaciones

Estándar 21A: “Al menos el 60% de las familias manifiesta el cumplimiento de los compromisos establecidos entre esta y FOSIS una vez iniciado el programa”.

Según lo sostenido por el Gráfico N°69, la inclinación en las respuestas de las familias es considerablemente mayor por la alternativa que evidencia el cumplimiento de los compromisos, evaluándose así positivamente el presente estándar.

De esta forma es posible evaluar positivamente este aspecto vinculado con el objeto de evaluación,

Gráfico N° 69: Cumplimiento de compromisos establecidos




transparencia, generando de esta manera el cumplimiento exitoso de este requerimiento institucional. En cuanto a los valores arrojados por la alternativa contraria, estos son menores, pero si es posible entrever en este grupo un descontento con el trabajo desarrollado, esta situación se vincula con la expectativas que las familias poseían de la intervenciones que se desarrollarían en sus viviendas, como también con incumplimiento de acuerdos, en donde las soluciones no fueron entregadas a cabalidad, generando descontento y frustración en ese grupo de usuarios/as.

“...también el programa debiera hacerse cargo que la familia respete el programa, porque muchas veces tu le das algo a la familias, y también lo desarma, lo vende, se estropea, no continua con el tema de los hábitos, entonces, de que sirvió esta inversión de recursos en la familia, si finalmente nosotros mismos nos alejamos de ella y la dejamos volando sola”

(Entrevista, folio n°05)

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



CAPITULO V:
HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y
APRENDIZAJES RELEVANTES

I. HALLAZGOS

En el presente apartado se dan cuenta los principales hallazgos evidenciados en el desarrollo del análisis de los elementos evaluados en el Programa Habitabilidad Chile Solidario implementado en la comuna de Viña del Mar en su programación 2006-2007. Estos se exponen de acuerdo a los Referentes del Programa y los Referentes Institucionales, de acuerdo a cada uno de sus objetos evaluados.

Referentes del Programa

➤ **Objetivos**

En consideración a la evaluación sostenida a los diferentes estándares con los que se mide los diferentes aspectos que se consideran para el cumplimiento de los objetivos, de lo cual es posible exponer los siguientes hallazgos, atendiendo a cuatro indicadores básicos:

1. Cumplimiento de las condiciones mínimas de habitabilidad

En cuanto al mínimo que la familia cuente con agua no contaminada (H3), se puede decir que más se que ser una necesidad de tener agua no contaminada, corresponde a un requerimiento vinculado a que las familias cuenten con un adecuado sistema de abastecimiento de agua potable, puesto que gran parte de las familias cuenta con agua potable, pero esta la obtienen de manera informal.

Por su parte el mínimo que cada miembro de la familia cuente con equipamiento básico para la alimentación (H9), pese a que la familia cumple, es posible sostener que dicho logro no es en óptimas condiciones, puesto que el estado de conservación de los utensilios para la alimentación en gran parte se encuentran en regular estado, y el mínimo que la familia cuente con un adecuado sistema de eliminación de excretas (H5), pese a ser un H con alto cumplimiento, se debe tener en consideración que existe un porcentaje de hogares que no lo cumple este, a pesar de ser un tema de salubridad e higiene importante para el desarrollo de las familias.

En lo que respecta a los mínimos que la familia cuente con al menos dos piezas habitables (H7) y que cada miembro cuente con cama y equipamiento básicos (H8), el nivel de cumplimiento alcanzado, si logra poseer relación con la cobertura en intervención desarrollada por el programa Habitabilidad Chile Solidario, permitiendo de esta manera que las familias gocen de una mayor intimidad entre sus miembros, lo cual también favorece al desarrollo integral de las mismas.

A lo señalado anteriormente, y vinculado al cumplimiento del H8, el cual también tiene relación con el orden y limpieza del o los dormitorios, para poder evaluar dichas dimensiones, es imprescindible realizar una evaluación más exhaustiva por familia, puesto las condiciones estructurales de las viviendas y la dinámica de las familias no son las mismas en todos los casos, por tanto se estima necesario desarrollar una estrategia para evaluar todo esto de manera diferenciada, atendiendo a las particularidades de cada grupo.

A su vez, en relación con la solución de contar con un adecuado sistema de energía (H4), puesto que posee una gran concentración en su cobertura, este no es cumplido de manera homogénea a dichos valores, lo cual se debe a que si bien, el 100% de las familias cuenta con energía eléctrica en sus viviendas, esta no poseen buenas instalaciones y por lo demás existe una gran cantidad de familias que dan sustento a esta necesidad de manera informal, exponiéndose a diversos riesgos en sus viviendas, siendo esto especialmente preocupante si se toma en cuenta las condiciones de materialidad de la gran mayoría de las viviendas, las cuales son mediaguas y/o mejoras. Es por todo esto que se estima necesario, que las personas que realizan los trabajos en este ámbito sean personas capacitadas en cuanto a electricidad, puesto que si no existen las instalaciones adecuadas, aumentarán en un porcentaje importante las posibilidades de que estén puedan producir daños físicos a las familias y a las viviendas.

Unido a lo anterior, es necesario desarrollar una labor en conjunto con otras instituciones que brinden el servicio de energía y/o que contemplen soluciones que puedan ser más definitivas para las familias en estas materias.

Los mínimos que no logran ser cumplidos, son ejemplo el que la familia cuente con un adecuado sistema de eliminación de basuras (H10) y el mínimo que la vivienda no se llueva, no se inunde y este bien sellada (H6), el primero se observa un aspecto vinculado a los hábitos en habitabilidad, puesto que las familias en gran parte de los casos poseen un recipiente para los desechos pero no hacen un buen uso de este, es por ello que se considera un aspecto vinculado al elemento psicosocial del programa, lo cual no es comparable a el incumplimiento del H6, el que si posee una alta cobertura, pero muy bajo nivel de cumplimiento, esto se vincula al hecho que las soluciones entregadas por el programa son principalmente orientadas al/los dormitorio/s, quedando de esta forma las demás piezas de la vivienda con problemas no menores de sellado, es por ello que se considera necesario emplear estrategias de intervención que solucionen por completo los problemas de sellado e inundación de las viviendas, para de esta forma poder satisfacer por completo los objetivos planteados, o de lo contrario

ejercer una revisión de estos de tal forma que las intervenciones que se desarrollan en la actualidad puedan satisfacer este mínimo en forma óptima.

2. Calidad de vida de las Familias

En el caso del presente indicador, se contemplan dos aspectos a observar, la calidad de vida de las familias intervenidas tras su participación en el programa y la evaluación que tienen las familias respecto de sus propias viviendas, ambos aspectos son evaluados positivamente por las familias. Lo cual permite sostener que las condiciones de las viviendas y la calidad de vida de las familias logra ser mejor después de la intervención del programa, consiguiendo mejorar de esta forma aspectos materiales, como subjetivos en las formas que las familias intervenidas habitan sus hogares.

3. Entrega de Bienes y/o Servicios en la Dimensión de Habitabilidad (satisfacción y estado)

A modo general y en cuanto a la conformidad por parte de las familias respecto a las soluciones recibidas, dentro de las 8 Soluciones entregadas por el programa, 7 logran ser evaluadas Positivamente, con valores sobre el 70% de las inclinaciones de las familias. Lo cual permite sostener, que las familias manifiestan conformidad frente a las soluciones, en el sentido de que recibieron una ayuda que les permite satisfacer una necesidad que ellos con sus propios recursos no pueden satisfacer

Por otro lado, y en consideración a las familias que manifiestan disconformidad con las soluciones recibidas, esto se vincula con la realización de trabajos mal efectuados en sus viviendas, la calidad de las soluciones, escasa participación en la decisión del tipo de solución más adecuada para la vivienda. En esto cabe destacar el descontento en la entrega del H5, lo cual se debe a la existencia de un lenguaje poco claro con los/as usuarios/as respecto a cuáles serán las soluciones que en concreto se realizarán en las viviendas, vinculadas es ese mínimo, puesto que es posible observar incumplimiento en expectativas, puesto que las familias no sólo esperaban recibir la caseta con un W.C., sino que más bien esperaban recibir un baño completo (lavamanos y de ducha). Esto principalmente debido a que si bien las familias ahora cuentan con un sistema adecuado de eliminación de excretas, continúan con problemas de higiene y salubridad al no contar con un lugar en donde lavarse o asearse.

4. Entrega de Conocimientos Básicos en Habitabilidad

Con respecto a este indicador, se mide la asistencia de las familias a los talleres de hábitos, el cumplimiento de los hábitos de habitabilidad y el que las familias que asistieron a los talleres de hábitos logren identificar las temáticas abordadas en estos. De todo lo cual se obtiene un Bajo Nivel de Asistencia, con un valor poco superior al 50% de asistencia a los talleres de hábitos, en donde además, por lo generalmente solo asistieron los representantes de cada familia y no la familia en su conjunto.

Además de lo señalado anteriormente, el análisis arroja solo dos de los siete hábitos en habitabilidad como cumplidos a cabalidad, pues sólo ellos cumplen con el estándar de evaluación propuesto por las alumnas seminaristas, estos son el hábito de iluminar (84,64%) y el hábito de prevenir (64,95%). En esto se puede inferir que en el caso del hábito de iluminar con luz natural, es uno de los que se ejecutan casi de manera espontánea, por necesidad, puesto que durante el día es imprescindible contar con una fuente de luz para realizar las actividades cotidianas dentro de la vivienda, y además ahorrar energía eléctrica. Por otro lado, respecto al hábito de prevenir, se infiere que este hábito se da por atendiendo, puesto que el no cumplimiento de este, trae consigo problemas mayores, entendiendo así que las familias son capaces en su mayoría de entender la importancia de prevenir situaciones riesgosas al interior de hogar, y también desarrollan estrategias para satisfacer el cumplimiento de dicho hábito.

Por otra parte, y en virtud de los resultados arrojados en el análisis del componente psicosocial del programa, este arroja el no cumplimiento de los hábitos de ventilar (32,99%), asear (48,45%), ordenar (41,24%), cuidar (37,11%) y planificar (55,67%). Estos resultados permiten comprender que la mayoría de las familias no cumplen a cabalidad con los hábitos mencionados, puesto que no han interiorizado la importancia que posee el desarrollo adecuado de estos para la salubridad y cuidado de la vivienda, como también de quienes la habitan, a lo que se uno lo señalado en el párrafo anterior, la escasa asistencia de las familias a los talleres de hábitos, quedando expresado en algunos porcentajes, el hecho que los valores presentes en los hábitos no son cumplidos, y ni siquiera alcanzaron a cubrir el porcentaje de familias asistentes a los talleres, entendiendo de esta forma que el desarrollo de los talleres de hábitos en habitabilidad no logran traspasar la barrera de la entrega de conocimiento con la puesta en práctica en adecuadas conductas para el cumplimiento de este aspecto del programa.

Lo anterior se explica de mejor forma al tener presente el elevado cumplimiento del estándar de identificación de las temáticas abordadas por las familias asistentes a

los talleres de hábitos (90,38%), con lo cual es posible abstraer que las familias logran comprender las temáticas abordadas en los talleres, pero esto no logra ser reproducido en el momento de medir el cumplimiento de los hábitos en habitabilidad como queda demostrado en el párrafo anterior, entendiéndose de esta manera que la forma en como son entregados los conocimientos, solo logra tener éxito en ese momento, pero no es posible superar esa barrera y lograr que las familias lleven a cabo los hábitos en forma óptima.

➤ **Usuarios/as**

1. Dinámica familiar

Del análisis desarrollado a este indicador, se obtiene que las familias en su mayoría no consideran que su interacción cambiase gracias a la intervención del programa, puesto que el estándar utilizado para medir esto solo logra un 54,64%, de esta forma es posible sostener que la intervención realizada por el programa no cambia las formas de interacción sostenida por las familias, es así como se obtiene que las familias en su mayoría mantienen la forma en que interactuaban en sus hogares, hasta antes de participar en el programa Habitabilidad Chile Solidario.

2. Expectativas de las familias

La estimación arrojada a este indicador en el capítulo de análisis, es considerablemente elevada, puesto que recibe una estimación cercana al 100%, lo cual permite sostener que la gran mayoría de las familias posee expectativas y/o proyecciones en relación a su vivienda, existiendo de esta forma un interés por mejorar las condiciones en las cuales se encuentra habitando, pero también se obtiene que son familias que por su condición no poseen los recursos para superar por sí solas las problemáticas que sus viviendas presentan, por tanto requieren del apoyo de instituciones que les permitan hacer frente a dicho desafío, resultando de esta forma el programa como una alternativa que da respuesta en vivienda a familias que no han accedido a las políticas sociales en vivienda.

➤ **Metodología**

El análisis de este objeto de evaluación contemplaba la medición de elementos como la organización del trabajo, organización del tiempo, canales de comunicación e implementación de los talleres de hábitos, de los cuales en virtud de lo arrojado por el capítulo anterior es posible sostener los siguientes hallazgos.

1. Organización del trabajo

Este indicador, posee una notable diferencia en los dos estándares que miden este aspecto, puesto que las familias evalúan positivamente la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda, comprendiendo de esta forma que los usuarios/as valoran la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda, esto permite obtener que la vinculación con las familias logro darse en forma positiva, pese a ello, y con respecto al otro elemento evaluador, los usuarios/as si estiman necesario realizar mejoras al programa, con todo lo cual queda claro que las familias están conformes con la labor desarrollada, pero no con las soluciones y otros aspectos del programa, instando a mejorar, esto es coincidente con las observaciones sostenida por los profesionales en las entrevistas, puesto que ambas partes consideran necesario cambios en los componentes del programa.

2. Organización del tiempo

En este indicador se contempla que la evaluación se aboco en obtener resultados respecto al momento oportuno en la entrega de las soluciones, como también el cumplimiento de los plazos establecidos, ambos aspectos son evaluados positivamente por las familias, superando ampliamente los/as estándares establecidos, quedando de manifiesto de esta manera que los usuarios/as del programa, estiman que el programa les entrego las soluciones en momentos que eran necesarias para sus hogares, y también consideran que los plazos establecidos se cumplieron, pese a ello existe una parte de las familias que evalúan negativamente este aspecto, donde se generaron mayor cantidad de conflictos, los cuales se vinculan al desarrollo de las labores realizadas en las viviendas.

3. Canales de Comunicación

El análisis de este indicador considera la evaluación de los canales de comunicación establecidos con los profesionales de FOSIS y Consultoras, como también aquellos sostenidos con los maestros que desarrollan una labor directa con las familias en sus viviendas. En esto, quienes reciben una estimación positiva esta más inclinado hacia los profesionales de FOSIS, seguido de los profesionales de las Consultoras y posteriormente los Maestros. Siendo estos últimos quienes tuvieron mayor contacto con las familias, debido a la naturaleza de los trabajos que desarrollaban, y que por lo mismo existió más contacto y roses, pese a ello no son mal evaluados, pero si se reconocen conflictos puntuales y graves en ciertos puntos de las ejecuciones desarrolladas.

4. Implementación de los Talleres de Hábitos

Para la medición de este indicador se considero la evaluación sostenida por familias que asistieron a los Talleres Hábitos respecto a estos mismos, como también la estimación de estas en cuanto a la necesidad de incluir temáticas en el desarrollo de los talleres. En todo lo cual, se obtiene finalmente una estimación considerablemente favorable para el primer elemento, comprendiendo de esta forma que a juicio de las familias asistentes a los talleres, éstas estiman positivamente el desarrollo de esa instancia de crecimiento psicosocial, pero el segundo aspecto no recibe la misma ponderación en los porcentajes, se cumple con un escaso margen de no ser logrado el estándar establecido, quedando de manifiesto que los/as usuarias que asisten a los talleres los evalúan positivamente, consideran importante las temáticas tratadas, pero también existe un grupo importante que considera necesario desarrollar cambios en este aspecto del programa, esto unido al juicio sostenido por los profesionales, quienes en su mayoría estiman necesario desarrollar cambios en esta instancia.

➤ **Resultados no esperados**

Para la medición de este objeto la evaluación se consideró la estimación y análisis de efectos físicos y efectos psicosociales, de los cuales se desprenden los siguientes hallazgos:

1. Efectos físicos

En este indicador se plantea la idea de pesquisar aquellas iniciativas vinculadas a cambios físicos en las viviendas, y que las familias lograron sostener tras la intervención. En esto los resultados son considerablemente superiores al estándar, cumpliéndose exitosamente este último, permitiendo sostener de esta manera que las familias pese a su condición económica han desarrollado acciones para continuar mejorando sus viviendas y con ello las condiciones de habitabilidad en que comparten sus hogares.

2. Efectos psicosociales

En este indicador, se buscaba obtener los cambios sostenidos referente a la conducta, y comportamiento de los integrantes de la familia tras la intervención, para lo cual se contemplaba el análisis en cambios de la dinámica familiar, como también la evaluación que los/as usuarias manifiestan respecto a sus relaciones familiares.

En cuanto los dos elementos señalados anteriormente, y en consideración al capítulo de análisis, es posible sostener, que gran parte de las familias manifiestan cambios en la dinámica familiar, pero estas no son lo suficientemente numerosas como

para superar a aquellas que manifiestan lo contrario, equiparándose de esta forma los valores, entendiéndose a su vez que las intervenciones sostenidas por el programa solo alcanzan a provocar cambios en la dinámica familiar de un 50% de sus usuarios/as, teniendo en consideración el aspecto físico y psicosocial del mismo.

No obstante lo anterior, un valor considerable alcanza la evaluación sostenida por las familias respecto a una estimación positiva de las relaciones al interior del hogar, lo cual al contrastarlo con los valores arrojados en el párrafo anterior, hacen posible comprender que esta estimación positiva se debe no solo a la intervención de programa sino que también a aspectos vinculados con el crecimiento de sus integrantes y por lo mismo a las etapas naturales que cada familia va quemando en su desarrollo.

Referentes Institucionales

➤ **Calidad**

Para la evaluación de este objeto se torno necesario la estimación de la eficiencia del programa, efectividad y pertinencia del mismo, los cuales en virtud del análisis sostenido, es posible vislumbrar los siguientes hallazgos:

1. Eficiencia

La eficiencia en la ejecución que el Programa de Habitabilidad logró ante los ojos de sus usuarios/as un alto porcentaje de aprobación, puesto se genera una estimación positiva respecto de las soluciones recibidas, permitiendo estas mejorar la calidad de vida de las familias, de lo cual, cabe destacar que las personas consideran que su calidad de vida actualmente es mucho mejor hasta antes de haber participado en dicho programa.

2. Efectividad

El carácter de efectividad se logra desprender desde las propias opiniones de los usuarios/as, quienes a lo largo de la presente evaluación, consideran que antes de participar en el programa, sus condiciones de habitabilidad eran precarias, dicha impresión con el paso de los años ha logrado modificarse, ya que ahora es posible observar usuarios/as que consideran que su calidad de vida es buena y muy buena, arrojando de esta forma una estimación considerablemente positiva de la intervención que desarrolla el programa, puesto que las familias estiman en su gran mayoría, con un valor que bordea el 100% de las preferencia, que el programa permite mejorar la calidad de vida de quienes participan en él.

3. Pertinencia

La pertinencia de las soluciones entregadas, adquieren una valoración considerablemente alta, ya que a juicio de los usuarios/as abarcan necesidades puntuales que ellos tenían en sus viviendas, esto es estimado con valores cercanos al 100% de las opiniones sostenidas por las familias, las cuales sostienen que el programa logra cubrir necesidades sentidas por su grupo familiar respecto a mejoras en sus viviendas.

Lo señalado anteriormente también logra ser repetido en cuanto a los otros aspectos evaluados en este indicador, puesto que los/as usuarios/as, realizan una estimación positiva de las condiciones actuales de sus viviendas, lo mismo sucede con la estimación del programa, ambos aspectos consiguen estimaciones superiores a los estándares, consiguiendo de esta manera que el programa sea estimado positivamente respecto a la pertinencia de sus intervenciones.

➤ **Oportunidad**

1. Tiempo

El momento en el cual el programa llega a los usuarios/as, en un alto porcentaje es considerado adecuado, a su vez las familias también desarrollan una estimación positiva respecto a los plazos establecidos, ambos aspectos con valores superiores a los estándares fijados, por lo cual el programa logra ser oportuno en el cumplimiento de los tiempos y en la llegada de las soluciones a los hogares de quienes participaron de su intervención.

➤ **Accesibilidad**

1. Conocimiento

La oportunidad que brinda el Programa de Habitabilidad para las personas, debiese estar en amplio conocimiento público, en esto el programa recibe una estimación muy baja que apenas cubre el 31,96% de las opiniones de los usuarios/as entrevistados, en ello si bien se reconoce que esta condición se cumple y que cualquier ciudadano/a puede acercarse a las oficinas de Fosis, la presente evaluación evidencia que las personas no lograban identificar al organismo y mucho menos la labor que éste realizaba hasta antes de participar de su Programa.

➤ **Articulación y complementariedad en redes**

1. Vinculación con otras redes

En este indicador se busca medir la vinculación que las familias participantes del programa tuvieron para acceder a algún programa u/o institución, frente a lo cual se

logra obtener que el Programa Habitabilidad Chile Solidario no logra satisfacer dicho requerimiento institucional, puesto que solo un 34,2% de sus usuarios/as manifiesta haber recibido otro acompañamiento social, situación que se condice con la crítica sostenida al programa por los profesionales entrevistados.

➤ **Transparencia**

El análisis de este objeto, contempla la evaluación de los indicadores vinculados a medir la labor de FOSIS, la comprensión y los derechos y obligaciones, los cuales en virtud del lo sostenido en el capítulo anterior, arrojan los siguientes hallazgos.

1. Labor de Fosis

En lo que respecta a este indicador logra recibir una estimación considerablemente positiva de parte de los usuarios/as del programa, con un valor cercano al 100% de las preferencias, por lo cual la labor de FOSIS, logra ser estimada positivamente por parte de quienes participan de su intervención.

2. Comprensión

Este aspecto no logra recibir una estimación positiva, puesto que solo consigue un 49,48% de las preferencias de las familias, por lo cual queda de manifiesto que los/as usuarios/as del programa no poseen claridad respecto a los mecanismos de selección de las soluciones que se les otorgaron en sus viviendas, lo cual permiten comprender que se está frente a familias pasivas más que participativas en el proceso de intervención, siendo este un aspecto también criticado por los profesionales entrevistados, quienes estiman necesario modificar este aspecto vinculando a las familias con una mayor incidencia en el tipo de solución más adecuado para sus hogares.

3. Derechos y Obligaciones

Este aspecto recibe una considerable estimación de parte de las familias, puesto que casi el 100% de los/as usuarios/as del programa estiman que los plazos fueron cumplidos, por lo cual el programa logra satisfacer positivamente a este indicador, respondiendo oportunamente a los compromisos establecidos con las familias.

II. CONCLUSIONES

En virtud del Análisis y los Hallazgos presentados anteriormente, es posible sostener las siguientes conclusiones y propuestas:

➤ CONCLUSIONES TEMÁTICAS

1. Programa de Habitabilidad Chile Solidario como buena alternativa para satisfacer las necesidades inmediatas en vivienda de las familias.

Se considera el Programa de Habitabilidad Chile Solidario como una buena alternativa de intervención, puesto entrega soluciones concretas y muy sentidas respecto al tema vivienda, puesto las familias que participan de este programa se caracterizan por ser de vulnerabilidad social y que no tienen los recursos para necesarios para mejorar sus viviendas o postular a subsidios habitacionales. Es así que el Programa de Habitabilidad, si bien no cubre o satisface en su totalidad las necesidades en habitabilidad que las familias presentan, aporta en menor o mayor grado al mejoramiento de su habitabilidad y por ende a su calidad de vida.

En el hecho de que no satisface a cabalidad las necesidades en habitabilidad de las familias, esto se debe a que las condiciones actuales de las viviendas intervenidas no logran ser sustancialmente mejores a las que poseían hasta antes que el programa las interviniese, en lo cual se observa dificultades en la mantención de las soluciones, como también la existencia de otras problemáticas ligadas a las viviendas las cuales no fueron cubiertas por el programa en momentos de su ejecución, frente a lo cual a juicio del equipo seminarista, requieren intervenciones que permitan abordar integralmente los problemas en habitabilidad de las personas, con un mayor acompañamiento hasta lograr cumplir la meta establecida, o en su defecto, realizar una labor en conjunto con aquellas instituciones que posibiliten superar las problemáticas que presentan las viviendas de las familias intervenidas por el programa.

2. El Programa de Habitabilidad Chile Solidario contribuye a la calidad de vida de las familias.

El Programa Habitabilidad Chile Solidario, desde la visión de sus usuarios/as, logra mejorar la calidad de vida de las personas, permitiendo de esta forma que las familias gocen de mejores condiciones en sus viviendas, y por lo mismo la forma en que enfrentan los procesos y el desarrollo de ellas, cada de sus miembros.

Estos cambios son más trascendentales en aquellos que se les entrega un módulo, un baño o se les realiza sellado o aislación térmica de la vivienda.

La calidad de Ahora, si bien existe un cambio positivo en la calidad de vida de las familias, se considera necesario que para mejorar estos porcentajes aun más, se debiesen agregar otras soluciones a modo de que las intervenciones sean más integrales, no sólo desde un punto constructivista, sino que tener presente que si bien, la vivienda es un elemento fundamental para el desarrollo de la familia, se debe considerar que cada grupo es dinámico y posee distintas características los unos de los otros, por lo que algunos de ellos tendrán mayor capacidad para seguir mejorando sus condiciones de vivienda y calidad de vida, mientras que otras se quedarán estancadas, esperando sin buscar otras alternativas para mejorar dicho aspecto. Es así que se estima conveniente realizar intervenciones que consideren las particularidades de cada grupo, con un seguimiento a cada una de ellas, la realización de talleres de hábitos más focalizados y prácticos de acuerdo a las necesidades de cada familia.

3. El Programa de Habitabilidad Chile Solidario tiene una visión predominantemente constructivista y asistencialista.

El Programa posee una mirada primordialmente constructivista y asistencialista, en donde la familia queda excluida del proceso de construcción y del hacerse cargo por sí mismas de aspectos en habitabilidad que son relevantes, frente a lo cual se considera necesario y oportuno prestar más atención a lo que las familias pueden decir respecto a sus viviendas, considerándolas en las tomas de decisiones y en los diagnósticos, como también desarrollar una labor en conjunto con los apoyos familiares, quienes deben estar capacitados al respecto, permitiendo así un mayor entendimiento entre las diferentes áreas.

Finalmente, y de tal forma de poder lograr que las familias puedan internalizar en cierta medida su necesidad, para así seguir mejorando su condiciones de habitabilidad, se requiere realizar una labor que involucre redes de apoyo, esto para la postulación a viviendas a través de subsidios, acceso a subsidios de agua potable, etc., a modo de colaborar de forma más definitiva en la calidad de vida de las familias, en donde estas sean incluidas en el proceso y ellas puedan hacerse cargo de su habitabilidad.

4. Si bien a modo general la Satisfacción Usuaría es positiva respecto a las soluciones recibidas, éstas no satisfacen a cabalidad cada una de las necesidades o aspiraciones que estas presentan en habitabilidad.

A modo general las soluciones son una respuesta concreta ante las necesidades de las familias intervenidas, no obstante, estas soluciones no necesariamente

satisfacen a cabalidad las necesidades de la familia para contar con condiciones mínimas de habitabilidad.

En esto, se estima pertinente desarrollar una labor en conjunto con los apoyos familiares, como concededores directos de las realidades de estas, figuras que además es necesario que manejen aspectos técnicos del programa a modo de generar diagnósticos conducentes a satisfacer las necesidades de los hogares, en donde además se haga presente las inquietudes y participación de las familias, en momento de definir las alternativas de solución para sus viviendas, vinculándolas con otras instituciones cuando sus necesidades así lo requieran, como son beneficios de mayor perpetuación, conexión a diversas redes de apoyo social, etc.

A lo anterior se debe añadir que en algunos casos las familias mostraban un gran descontento con las soluciones recibidas, esto principalmente por la falta de comunicación y/o claridad respecto a cuáles serían las soluciones a recibir y cómo sería el proceso, creándose así falsas expectativas en las familias. En esto se hace necesario integrar en los talleres de hábitos temáticas relativas a los derechos y obligaciones, a modo de que las familias tengan claridad respecto a estos.

5. Existe una buena comprensión en los contenidos de los Talleres de Hábitos por parte de las familias, no obstante estos no se llevan a lo práctica.

Las familias asistentes a los talleres poseen una buena comprensión en momentos de recibir los contenidos, pero una baja reproducción de estos en lo práctico, además existe un bajo nivel de asistencia a los talleres, todo lo cual repercute en que de la cantidad de hábitos señalados solo dos sean cumplidos a cabalidad. Todo esto permite visualizar la debilidad que posee este aspecto, a diferencia del aspecto físico, el cual si logra un mayor nivel de cumplimiento.

Frente a lo señalado anteriormente, es necesario tener presente los cambios en los hábitos en habitabilidad, implican un trabajo con la familia en su conjunto, o en su defecto, con el mayor número que de esta puedan participar, puesto que si no se trabaja con el grupo completo, y con una intervención mucho más persistentes en el tiempo atendiendo a las características y dinámica de cada familia, no es posible sostener cambios y menos perpetuarlos en el tiempo.

Es necesario realizar talleres orientados más a lo práctico que a lo teórico, en donde las familias puedan interiorizar los contenidos y puedan en lo concreta realizar cambios en sus hábitos en habitabilidad.

Además, es necesario realizar intervenciones más significativas para las familias, en donde sea posible complementar otros factores, no sólo en el ámbito de vivienda, sino que también de salud, educación, empleo, etc., esto con especial atención a que cada familia posee dinámicas diversas, por lo que se debe trabajar con ellas de manera más focalizadas o agrupadas de acuerdo a las necesidades que cada una de estas tengan.

6. Las familias manifiestan una proyección en torno a su vivienda.

Se logra observar que las familias se proyectan para mejorar sus condiciones de vivienda, y del mismo modo mejorar su calidad de vida. Estas reconocen y son capaces de visualizar las mejoras necesarias para poder lograr tener en mejores condiciones sus viviendas.

En todo lo señalado es posible sostener, que si bien las familias son capaces de reconocer las falencias en sus viviendas, estas no cuentan con los medios económicos que les permitan llevar a cabo medidas con las cuales mejorar las condiciones en que habitan, puesto que son usuarios/as que se encuentran viviendo en condiciones de pobreza y sus prioridades son otras.

En virtud de lo anterior se visualiza como alternativa de intervención, el desarrollo de estrategias que contemplen un mayor acompañamiento a estas familias, en donde se realice un trabajo que permita una mayor vinculación con las redes sociales más cercanas, con el fin de solucionar de forma integral las problemáticas que les aquejan.

7. La relación de los Profesionales (FOSIS, Consultoras) con las familias es positiva, mientras que existen puntos conflictivos en la relación con los maestros.

Es posible sostener, que los canales de comunicación sostenidos por las familias con los diferentes agentes que se vincularon en la intervención se dieron en forma positiva, principalmente con los profesionales de FOSIS y de las Consultoras, puesto se presentaron puntos conflictivos en la relación establecida con los maestros.

Esta última es posible mejorar con mayor fiscalización y acercamiento a las familias, como también así también con jornadas de inducción, en donde los maestros estos sean capacitados a cabalidad respecto a los requerimientos del programa, o bien, potenciar la autoconstrucción cuando las competencias se encuentren instaladas en los integrantes del grupo familiar, a modo de que las familias se sientan participes en el proceso.

8. Tras la intervención del Programa de Habitabilidad Chile Solidario las familias son capaces de realizar mejoras a sus viviendas.

Pese a los bajos ingresos de las familias, estas son capaces de seguir proyectarse con el fin de continuar mejorando la vivienda, con lo cual se genera de esta forma un apego e identificación mayor con esta, lo cual se condice cuando ellos consideran que su condición de vivienda es mejor a la que poseían antes que el programa interviniese en su vivienda, lo anterior también se vincula con las expectativas que se generan, al participar en el programa.

En relación al factor dinero, es un obstáculo muchas veces infranqueable, que impide el avance de las familias, a juicio del equipo tesista, se justifica una necesidad de mayor acompañamiento a estos grupos, con estrategias de trabajo que vinculen las diferentes áreas, tales como educación, salud, mejoramiento al empleo, talleres para la familia, entre otras, las cuales permitan ir potenciando el desarrollo de las capacidades de las personas en participar activamente en los procesos que les permitan superar las condiciones que les aquejan, para que de esta forma esas condiciones mínimas, como son definidas en el programa Puente, puedan ser cumplidas de forma óptima.

Parte de las mejoras a las cuales el Programa debe someterse, es importante considerar que las familias sean participes de una idea de cambio, ellos poseen la claridad respecto a los elementos que los aquejan, por tanto también tienen ideas respecto de cómo mejorar y/o superarlos, es por ello que a juicio del equipo tesista, se espera de los profesionales una labor conducente a dilucidar conjuntamente con las familias cuales son las mejores alternativas de solución necesarias para su vivienda, como parte de un trabajo consensuado, puesto que este es un aspecto sumamente criticado por parte de las familias, y de los mismos profesionales entrevistados.

9. Las familias, previo a su participación en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario, no poseían las herramientas necesarias para acceder a este.

En cuanto a las posibilidades que tienen las familias de conocer el Programa Habitabilidad Chile Solidario, es posible sostener, que estas en su mayoría no poseían las herramientas necesarias que les permitiesen saber acerca de la existencia de este, generándose de esta forma un incumplimiento respecto a los requerimientos institucionales. Frente a esto, se estima necesario desarrollar estrategias vinculadas en un principio con los municipios, a modo de lograr afianzar los canales de difusión, esto en primera instancia, para posteriormente ser guiados por ejecutoras del mismo programa.

10. El Programa de Habitabilidad Chile Solidario no cuenta con una Adecuada Articulación y Complementariedad en Red

Las posibilidades que presenta el programa a las familias, en cuanto a poder acceder a otras instituciones de apoyo social, se encuentra muy lejano el cumplimiento que el equipo tesista había supuesto, vislumbrando de esta forma mejorar el programa, lo cual se condice con las opiniones vertidas por los/as profesionales entrevistados, observando de esta forma un trabajo desierto por parte de este programa frente a la vinculación de sus usuarios/as con redes sociales.

De lo señalado, es posible sostener la necesidad por parte del programa, como ya se ha manifestado en apartados anteriores, de generar un trabajo vinculado con otras redes sociales, para poder brindarles más y mayores posibilidades a sus usuarios/as ofreciendo un mayor apoyo frente a las necesidades que las familias enfrentan, generando de esta manera un acompañamiento concreto en familias Puente Chile Solidario, que están en vías de superar la condición de pobreza actual.

No obstante, lo señalado, se considera a el Programa de Habitabilidad como una buena alternativa para las familias que no tienen capacidad de ahorro frente a una postulación de subsidio habitacional, pero también se estima conveniente, desarrollar una labor con mayor participación de las familias, como también a los apoyos familiares, a modo de sostener intervenciones cercanas a las expectativas y anhelos de los/as usuarios/as, generando en conjunto con ello una mayor vinculación a redes, que permitan el cumplimiento de las necesidades de estos, y que estas además no sólo sean desde un aspecto habitacional, sino que integrales a las problemáticas que aquejan a las familias.

11. Si bien las familias conocen a modo general la labor de Fosis, este conocimiento no condice con la claridad que esta posee respecto a las soluciones que recibieron.

No existe una adecuada comunicación o explicación hacia las familias respecto a las soluciones que recibirán desde el proceso diagnóstico, obviando muchas veces la opinión de las familias y generando de esta forma ansiedad y altas expectativas en las familias,

Si bien el programa entrega soluciones no menores en vivienda a las familias, este posee un marcado asistencialismo, y con una mirada primordialmente constructivista, en donde la familia queda excluida del proceso de construcción y del hacerse cargo por sí mismas de aspectos en habitabilidad que son relevantes, frente a lo cual se considera necesario y oportuno prestar más atención a lo que las familias

pueden decir respecto a sus viviendas, como también desarrollar una labor en conjunto con los apoyos familiares, quienes deben estar capacitados al respecto, permitiendo así un mayor entendimiento entre las diferentes áreas.

12. Las soluciones se entregaron en el momento en el que las familias más lo necesitaban.

Si bien las soluciones a las familias tienen todo un proceso previo a la entrega de estas, se logra afirmar que las familias consideran que el momento en que recibieron la/s solución/es fue en el momento oportuno, en una instancia en la cual requerían de ayuda o asistencia en este aspecto, siendo el Programa de Habitabilidad una muy buena alternativa para las familias su participación en este, debido a sus condiciones de vulnerabilidad.

13. Aquellas intervenciones con soluciones más radicales logran modificar positivamente la dinámica familiar.

Si se interviene de una manera más completa e integral a las necesidades de las familias, se logrará obtener un mayor número de familias con cambios positivos en su dinámica familiar. En donde no sólo se considere la entrega de soluciones (Hs), sino que esta entrega se pueda complementar con un adecuado trabajo de hábitos y trabajo en red con instituciones pertinentes a la vivienda y al desarrollo integral de la vivienda.

➤ CONCLUSIONES METODOLÓGICAS EN RELACIÓN AL MODELO EVALUATIVO

A raíz del trabajo realizado es posible desprender algunas reflexiones y aprendizajes finales respecto a la metodología utilizada en el presente seminario de Título y su relevancia en cuanto a los aportes que esta puede realizar ante tomas de decisiones tan importantes como lo son para la planificación y ejecución del Programa de Habitabilidad Chile Solidario.

La relevancia para el equipo tesista, y para el proceso de evaluación sostenido, está dado por el aspecto práctico que el modelo logra inducir a la labor desarrollada, puesto que es posible generar un mayor orden en la información que la evaluación realizada requiere manejar, involucrando a una diversidad de aspectos vinculados con la puesta en marcha que un programa social involucra.

Por otra parte este modelo, posibilita al equipo tesista la oportunidad de desarrollar un proceso de evaluación, en donde es posible mantener dos puntos de vista, uno objetivo, generado por los cuestionarios aplicados con participación de los/as usuarios/as del programa, como también, un punto de vista subjetivo, el cual se genera con la aplicación de entrevistas a profesionales que participan de la ejecución del Programa Habitabilidad Chile Solidario. Frente a esto existe un predominio del aspecto cuantitativo, sin desmerecer los elementos cualitativos, que permiten enriquecer y prestar un mayor soporte al proceso evaluativo.

Tipo de Evaluación

Los elementos que configuran la elección del modelo evaluativo, hacen posible desarrollar las siguientes conclusiones:

Ex-post: En virtud del universo abordado en este seminario de título, es posible sostener que el tipo de evaluación escogido resulta ser favorable para el trabajo desarrollado, y para los resultados vertidos, puesto que permite dar respuesta a los requerimientos institucionales, respecto a la necesidad de sostener un seguimiento de los/as usuarios/as del Programa Habitabilidad Chile Solidario. En todo lo cual fue posible contar con gran parte del universo que la investigación como esta requiere abarcar, siendo posible contar con un periodo de tiempo que permite sostener de forma clara los acontecimientos más relevantes suscitados tras la intervención.

Sumativa: Frente a lo señalado anteriormente, es posible sostener que el trabajo de evaluación desarrollado, permite generar un seguimiento de una gran parte de las familias participantes del Programa Habitabilidad Chile Solidario en los años 2006-2007 de la comuna de Viña del mar, posibilitando de esta forma enriquecer y fortalecer la información sostenida por este respecto a sus procesos de intervención, en donde además es posible observar con claridad los aspectos que fortalecen al programa, y aquellos sobre los cuales es necesario desarrollar estrategias de trabajo que le permitan superar los elementos que debilitan la puesta en marcha de las soluciones y la entrega de conocimiento en los Talleres de Hábitos de Habitabilidad.

Externa: En este aspecto si bien se reconoce la posibilidad de desarrollar un trabajo evaluativo de mayor imparcialidad, lo que favorece el logro de resultados transparentes y objetivos. No obstante ello, también es posible sostener que este es un aspecto, que generó tensiones en el equipo tesista, puesto que al estar fuera de la institución, este no poseía mayores conocimientos y manejo de información relevante del programa, siendo esto influyente en el retraso de los tiempos, y que las alumnas seminaristas pudiesen

poseer mayor independencia en el acercamiento a los territorios y en la toma de decisiones.

Macro: El trabajo de evaluación sostenido, se aboca a generar un levantamiento de información en territorios geográficamente dispersos de la comuna de Viña del Mar, unido a esto, la labor está dirigida solo al levantamiento de información, en donde es posible generar un trabajo más cercano e involucrado en los procesos de cambios generados en las viviendas y en la forma en que las familias habitan sus hogares. Frente a lo cual es posible sostener una debilidad, puesto que se estima conveniente propiciar mayores procesos de seguimiento, para así contar con información sostenida en el tiempo respecto a dichos cambios, con lo cual sería posible vislumbrar en forma exhaustiva el impacto que el programa logra causar en los/as usuarios/as del mismo.

Aspecto del Programa a Evaluar: Dentro de los referentes de programas que ofrece Briones, el equipo tesista se inclina por la elección de: los objetivos, usuarios/as, metodologías y resultados no esperados del programa, esto permite recolectar y analizar mayores aspectos respecto el proceso de intervención sostenido por el programa evaluado, permite además obtener desde las impresiones de los/as usuarios/as, como también desde profesionales involucrados en el proceso, la relevancia y debilidad del programa en las intervenciones sostenidas. Es por todo esto que la elección de los aspectos evaluados, y ya mencionados, se desarrolla una estimación favorable de ellos, puesto que permitieron al equipo seminarista sostener una evolución en forma completa aquellos, generando de esta forma una mirada más global e integral de su funcionamiento.

Por otra parte los referentes institucionales utilizados, están enfocados a dilucidar el comportamiento que posee el programa respecto a los requerimientos institucionales, puesto que en ello se utiliza la medición en calidad, oportunidad, accesibilidad, articulación y complementariedad en redes (COAAT). La elección de estos elementos permite configurar el comportamiento que estos poseen desde la visión de los/as usuarios/as y de profesionales involucrados en la ejecución del programa, logrando así entregar una respuesta integral desde lo expresado por la institución de manera formal y el comportamiento que estos preceptos poseen en lo práctico.

III. APRENDIZAJES RELEVANTES

➤ *Aprendizajes relativos al Programa:*

Gracias al trabajo de evaluación desarrollado es posible sostener, que programas como el de Habitabilidad Chile Solidario, dentro del ámbito de la vivienda, resultan ser una buena alternativa para satisfacer necesidades de familias que viven en condición de pobreza. Entendiendo que estas requieren del acompañamiento y apoyo de agentes sociales externos que les permiten visualizar las mejores alternativas para superar su condición.

No, obstante lo señalado, es posible visualizar la importancia de respetar la iniciativa de los/as usuarios/as, con la finalidad de hacerse cargo por sí mismas de aspectos en habitabilidad que son relevantes, lo cual contribuye en la entrega de soluciones, en donde las familias se sientan parte del proceso, de forma que adquieran un rol más participativo dentro del programa.

Otro aspecto, que también se relaciona con lo señalado anteriormente, esta dado por las expectativas que se pueden generar en los/as usuarios/as, puesto que procesos de intervención que involucran aspectos tan sentidos en la vida de las personas, requieren de canales de información claros y expeditos, no dejando espacio a falsas interpretaciones, de tal forma de no generar descontentos en la vinculación con las familias.

➤ *Capacidades Profesionales de Trabajo Social*

En virtud del trabajo de evaluación sostenido, es posible señalar que, dentro de las capacidades profesionales que demanda un programa como es el de Habitabilidad Chile Solidario, estas se vinculan directamente con las herramientas que los Trabajadores Sociales desarrollan en su quehacer profesional, puesto que este poseen habilidades profesionales, que le permite un manejo diferente a las demás disciplinas, en cuanto a propiciar la participación y el desarrollo de soluciones integrales referentes a vivienda, para familias que se encuentren viviendo en condición de pobreza.

Parte de todo el proceso vivido durante el desarrollo de la presente tesis podemos destacar el hecho que la población a la cual beneficia el programa, sigue estando en una situación de precariedad material de sus viviendas, lo cual dificulta seguir avanzando con ellas hacia mejores condiciones habitacionales, lo cual está ligado con la dignidad y autoestima de estas familias, punto en el cual se debe trabajar

con más atención. En este sentido, las habilidades sociales como por ejemplo la empatía, permiten que profesionales del área social puedan llegar a las familias con honestidad y realismo en relación a las respuestas que ellos esperan.

Los roles que debe cumplir el Trabajador/a Social para abordar las temáticas y llegar de mejor manera a los usuarios/as son:

Educador Social Informal: Significa en entregar a las personas de la comunidad, las herramientas necesarias y suficientes para crear en los miembros de ella destrezas y habilidades, con la finalidad de que cada individuo pueda resolver sus propios problemas o dificultades, la forma más usada por quienes trabajan en directo en la comunidad es a través de charlas, (sesiones educativas), talleres, etc., puesto que esto genera una participación activa en las personas que conforman el grupo, así se logra que cada individuo use sus potencialidades y conocimientos para que pueda por si solo resolver en el momento, elevando su condición de vida, y su nivel de vida.

Articulador de Relaciones Sociales: El trabajador/a Social cumple dentro de la comunidad la función coordinadora, por cuanto coordinada actividades futuras que al interior de la propia comunidad pudieron planificarse o acordarse en conjuntos con los participantes de ésta. Además de coordinar contactos con otros profesionales y técnicos (redes sociales) que van en ayuda de las acciones y actividades programadas en beneficio de la comunidad, con la finalidad de agilizar la tramitación necesaria.

El trabajo comunitario para este profesional se debe basar en orientar a la comunidad a salir de su estado de necesidad, siempre y cuando los roles que cumpla estén orientados a que la propia familia sea gestora de su futuro, que sean y puedan ser autosuficientes, utilizando para ello la autogestión única herramienta que les permitirá salir de su estado de carencia o necesidad, y así elevar su nivel y condición de vida mejorando su bienestar biopsicosocial ya que lo social influye en gran parte de cómo los problemas se presentan, puesto que la persona se desenvuelve dentro de la comunidad o sociedad y el trabajador social debe potenciar a la comunidad para que esta sea la que de oportunidades para todas las personas que coexisten dentro de ella. Y que la teoría se ve reflejada en la práctica, en la intervención. Agregando que el Trabajador/a Social en este grupo entregará herramientas para perpetuar el crecimiento y fortalecimiento de ésta Organización, transformándose en un profesional idóneo, potencializador de las habilidades que posee cada uno de sus miembros, todo con el fin máximo que es la consagración del bien común.

Finalmente, solo resta establecer que, el Programa Habitabilidad Chile Solidario pese a ser un programa social, que se hacer cargo de entregar soluciones en vivienda a

familias que se encuentran viviendo en condición de pobreza, no posee en su equipo de trabajo de la quinta región, el complemento social, siendo esto un elemento que debilita sus ejecuciones, en momentos de desarrollar especialmente los Talleres de Hábitos en Habitabilidad, como también en el acercamiento a las necesidades y participación de las familias, tanto en la entrega de las soluciones, como en su integración al aspecto psicosocial del programa, situación que contribuye a una mayor valoración de la profesión, puesto que esta por tradición ha ejercido una labor reconocida dentro de iniciativas gubernamentales orientadas a un grupos que vivencia la problemática de vivir en condiciones de pobreza.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



I. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS IMPRESOS

- Gobierno de Chile FOSIS Fondo de Solidaridad e Inversión Social. “Manual del Taller de Habitabilidad” Primera Edición. Santiago de Chile. 2005
- ICHAB, Hacia una manualística universal de habitabilidad Básica. 1ª. ed. Madrid: Maireas Libros. 2006.
- Ministerio de Planificación y Cooperación, Conceptos Fundamentales, Sistema de Protección Social Chile Solidario. 2004
- ONU, O. d. (1948-1998). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Paris: ONU.
- SERNAM. Informe Comisión Nacional de la Familia. 1994
- Ministerio de Planificación y Cooperación, *Aprueba Modalidad de Operación*. Santiago de Chile. D. J. 2008
- Ahumada Acevedo, Pedro; Tópicos de Evaluación en Educación. 1ª Ed. Valparaíso, Chile. Ediciones Universitarias Valparaíso, 1989.
- Briones Guillermo, Evaluación de programas Sociales, 3º ed. México; Trillas, 2006
- Hernández Sampieri, R. Metodología de la investigación 3º ed. México: Mc Graw Hill. 2003.

SEMINARIO DE TESIS

- Herrera Santander, Loreto. Proceso y resultados del Programa puente en la Comuna de Quillota Cohorte 2002: aproximaciones desde la Investigación evaluativa. Tesis (Licenciatura en Trabajo Social). Valparaíso: Universidad de Valparaíso, 2005, 410 p
- Alarcón Torres, Cristina, y Arriagada Cartes, Karla, y Astudillo Vergara, Marcela, y Subriabre Müller, Daniela. “Percepciones de las Familias Puente, Respecto a la implementación del Programa Puente, estudio descriptivo en las diez comunas más pobres de la Provincia de Cautín de la Novena Región de La Araucanía”. [en línea] Temuco, Universidad Católica de Temuco 2004. [fecha de consulta: 18 de agosto 2009] Disponible en:
<http://biblioteca.uct.cl/tesis/cristina-alarcon-karla-arriagada-marcela-astudillo-daniela-subriabre/tesis.pdf>
- Castro Colina, Aracelli. : Evaluación de los Programas: programas de educación y programa de jóvenes, implementados por la Fundación Children International Chile, agencia Valparaíso. Tesis (Licenciatura en Trabajo Social). Valparaíso: Universidad de Valparaíso, 2003. 377 p.

REVISTAS ELECTRONICAS

- Análisis e incorporación de factores de calidad habitacional en el diseño de las viviendas sociales en Chile. Propuesta metodológica para un enfoque integral de calidad residencial. [en línea] Boletín del instituto de la vivienda. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Enero, año 2003/vol.18. Nº 46. . [fecha de consulta: 10 de Mayo 2009]
Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/258/25804602.pdf>
- El Derecho a la Vivienda y las Declaraciones Constitucionales. [en línea], mayo, año 2008/vol. 23. *Revista INVI*, , número 062 Universidad de Chile Santiago, Chile pp. 127-147. [fecha de consulta: 20 de abril 2009]
Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/258/25806206.pdf>

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

- Ley Nº 19.949 Establece un Sistema de Protección Social para Familias en situación de Extrema Pobreza denominado "Chile Solidario.[en línea] [fecha de consulta: 28 de Abril 2009].
Disponible en: <http://www.bcn.cl/leyes/226081>
- Descripción del Programa Puente. [en línea] [fecha de consulta: 28 de Abril 2009] <http://public.programapuerto.cl/index.html>
- Ley Nº18.989 Crea el Ministerio de Planificación. M Interior, 13 de Julio de 1990. Fecha de consulta: 25 de Abril 2009.
Disponible en: <http://www.bcn.cl/leyes/30357000001>
- Descripción Sistema Chile Solidario. [en línea] fecha de consulta 25 de abril 2009.
Disponible en: <http://www.chilesolidario.gov.cl/sist/sist1.php>
- Ministerio de Planificación; [en línea] Componentes del Programa Chile Solidario. Fecha de consulta: 30 de agosto 2009.
Disponible en: <http://www.mideplan.cl/final/categoria.php?secid=1&catid=8>
- FOSIS. Historia de El Fondo de Solidaridad e Inversión Social, [en línea]. Fecha de Consulta: 06 de septiembre 2009.
Disponible en: http://www.fosis.cl/opensite_55.aspx
- Aspectos del Programa Puente, [en línea] Qué es el programa Puente. Fecha de consulta: 11 de septiembre 2009.
Disponible en:
http://www.institutolibertad.cl/desc_pr_puerto.pdf.
- Programa Puente; Descripción del Programa Puente, [en línea]. Fecha de consulta: 11 de septiembre 2009.

Disponible en: <http://public.programapuerto.cl/index.html>

- D'Alençon, R., Márquez, F., Valderrama, C., & Justiniano, C. [en línea] Parámetros y estándares de habitabilidad: calidad en la vivienda, el entorno inmediato y el conjunto habitacional. Fecha de consulta: 25 de abril 2009. Disponible en: <http://vinculosconlasociedad.uc.cl/?mod=documento&id=356>
- INVI, *Instituto de Vivienda*; Haramoto, (1987). [en línea]. Fecha de consulta: 22 de Abril de 2009. Disponible en: <http://www.planregional.cl/info/default.asp?a=12&op=0&idinfo=5&idseccion=2>
- INVI, Instituto de la Vivienda, 2000. [en línea]. Fecha de consulta: 25 de Abril de 2009.

Disponible en:

<http://www.planregional.cl/info/default.asp?a=12&op=0&idinfo=91&idseccion=2>

- Ley N° 19.947. Matrimonio Civil. Ministerio de Justicia. 17 de Mayo de 2004. [en línea]

Disponible en: www.bcn.cl/leyes_temas/matrimonio-civil

- Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental. [en línea] Fecha de consulta: 24 de Abril de 2009.

Disponible en:

- <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsasv/e/iniciativa/quees.html>
- Ministerio de Planificación; [en línea] Encuesta Casen. Fecha de consulta: 18 de abril 2009. Disponible en: http://www.mideplan.cl/casen/defi_vivienda.html
- Organización Panamericana de la Salud; [en línea] Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud; Iniciativa Regional de Vivienda Saludable. Fecha de consulta: 24 de abril de 2009.

Disponible en:

- <http://www.who.int/indoorair/interventions/antigua03.pdf>
- Medio Ambiente y Comportamiento Humano. [en línea] “Algunos Factores Físicos y Psicológicos Relacionados con la Habitabilidad Interna en la Vivienda”. 2004. Fecha de consulta: 11 de mayo 2009. Disponible en: http://webpages.ull.es/users/mach/PDFS/Vol5_1y2/VOL_5_1y2_e.pdf
- CEPAL, en línea “11 de mayo 2009”, Vivienda Saludable: Reto del milenio en los asentamientos precarios de América Latina y el Caribe. Disponible en: <http://www.cepal.org/pobrezaurbana/docs/OPS/DocumentoGuiadeprincipiosviviendasaludable.pdf>
- FOSIS, ¿Cómo se mide la Pobreza? [en línea]. Fecha de consulta: 11 de mayo 2009. Disponible en: http://www.fosis.cl/opensite_20090226154039.aspx

- Torres, A., Tapia, R., & Hernández, [en línea] Fecha de Consulta: 11 de mayo 2009. Presentación Seminario 100.
Disponible en:
<http://www.geo.puc.cl/laburb/investigacion/vivienda/Pdf%20sem100/Rodrigo%20Tapia.pdf>
- FOSIS, ¿Qué entiende el FOSIS por Pobreza? [en línea]. Fecha de consulta: 11 de mayo 2009.
Disponible en: http://www.fosis.cl/opensite_20090226131951.aspx
- Municipalidad de Viña del Mar, [en línea]. Fecha de consulta: 12 de abril de 2009.
Disponible en: <http://www.munivina.cl/?seccion=6.22>

ENTREVISTAS

- Encargado Regional del Programa de Habitabilidad Chile Solidario.
- 5 Asistentes Técnicos Especializados (ATE's) del Programa de Habitabilidad Chile Solidario.
- Asistente Social, Consultora Galerna. Ejecutora en el Program de Habitabilidad Chile Solidario el año 2007. Actualmente ejecutora del Programa Habitabilidad Autogestionada.
- Asistente Social, Encargada del Departamento de Desarrollo Social de Villa Alemana y Encargada del Programa de Habitabilidad en la comuna de Villa Alemana. Ejecutora del Programa de Habitabilidad Chile Solidario 2004 en consultora Galerna.
- Asistente Social, Encargada de Programas FOSIS en la Consultora Galerna. Ejecutora del Programa de Habitabilidad Chile Solidario desde el 2004 a la fecha.

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

CAPITULO VII: ANEXOS

- ✓ Tablas
- ✓ Instrumentos
- ✓ Entrevistas Transcritas

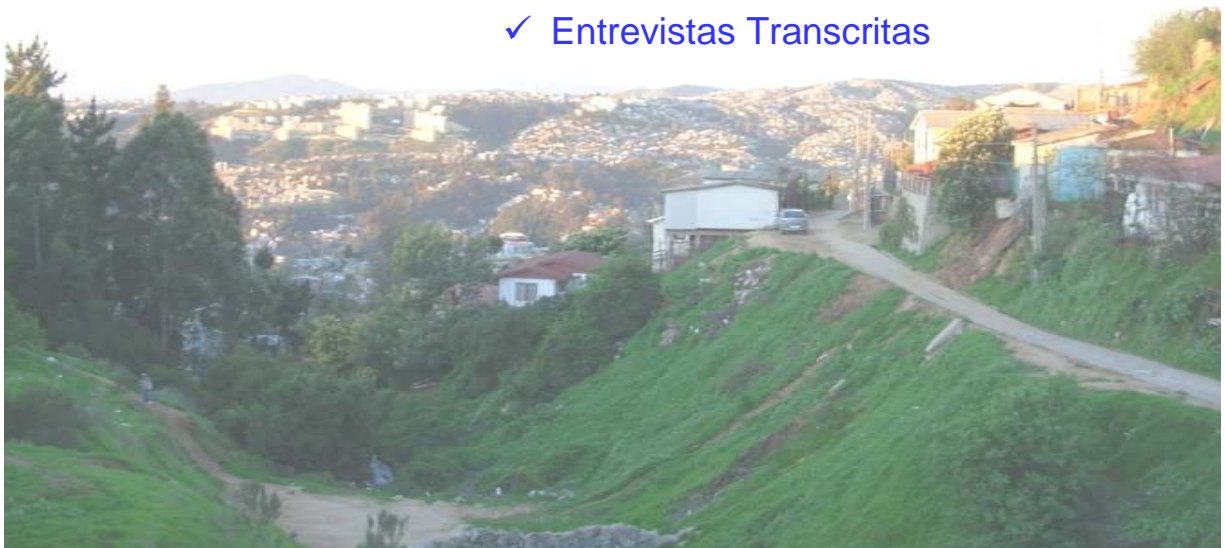


Tabla N° 40: REFERENTES DEL PROGRAMA. PREGUNTAS		
Objeto	Estándar	Preguntas
Objetivos	1A	7. ¿Cómo abastece de agua su vivienda? 8. ¿Cómo almacena el agua? 9. ¿Hierva el Agua para beber? 10. ¿Existen elementos que podrían contaminar el agua?
	1B	11. ¿Qué sistema de energía utiliza su vivienda? 12. ¿Cuál es la condición de su actual de sistema de energía eléctrica?
	1C	13. ¿Qué sistema de Eliminación de excretas posee su vivienda? 14. ¿Cuáles son las condiciones higiénicas del recinto?
	1D	15. ¿Presenta su vivienda alguno de estos problemas?
	1E	16. ¿Cuál es el uso que se le destina al/los dormitorio/os en su vivienda?
	1F	17. ¿Actualmente cada miembro de su familia cuenta con cama y equipamiento básico? 18. ¿Mantiene el orden de los espacios y limpieza en los dormitorios?
	1G	19. ¿Cuenta su familia con equipamiento básico para la cocina? 20. ¿Cuál es el estado de equipamiento básico para la cocina? 21. ¿Mantiene el orden y limpieza en la cocina?
	1H	22. ¿Dónde almacena la basura?
	2A	51. Respecto a la calidad de Vida de Ud. y su familia, ¿esta es?
	2B	4. ¿Según Ud. ¿Cómo era la condición de su vivienda antes de participar en el programa? 24. ¿Cómo evalúa su actual condición de vivienda en relación a la/s solución/es que le entregaron?
	3A	2. ¿Qué solución/es se realizó/aron en su vivienda? 3. ¿Quedó conforme?
	3B	
	3C	
	3D	
	3E	
	3F	
	3G	
	3H	
	3I	
	3J	
	3K	
	3L	
	3M	
	3N	
	3O	
	3P	
	3Q	25. ¿Le hubiese gustado haber recibido otra solución?
4A	26. ¿Ud., ¿Asistió a los talleres de hábitos?	
4B	30. Actualmente y durante el día, ¿Cómo ilumina usted su vivienda?	
4C	31. ¿Realiza usted y su familia las siguientes acciones?	
4D	32. Responda según sea su caso	
4E	33. Responda según sea su caso	
4F	34. Responda según sea su caso	
4G	35. Responda según sea su caso	
4H	36. Responda según sea su caso	
4I	28. En relación a los Talleres, ¿Podría mencionar aquellos contenidos que considera de mayor utilidad? ¿Recuerda que temas se trataron?	
Usuarios/as del Programa	5A	39. A raíz de su participación en el programa, ¿Han cambiado las actividades cotidianas de Ud. y su familia? 40. En caso de que su respuesta sea afirmativa, indique cuales.
	5B	41. ¿Cómo considera que son las relaciones familiares, vida de pareja, relaciones padres e hijos/as, hermanos/as, etc.? 42. En caso de que las relaciones hayan sido modificadas explique cómo.
	6A	48. Antes de participar en el Programa, ¿Ud. y su familia se proyectaban en relación a su vivienda? 49. ¿Qué expectativas se generaron en Ud. y su familia tras haber participado en el Programa?
Metodología del Programa	7A	46. En relación a los trabajos que se realizaron en su vivienda, ¿Cómo considera Ud. que fue la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda?
	7B	58. ¿Qué mejoraría usted del programa?

	8A	43. En relación a los trabajos que realizaron en su vivienda, ¿Considera que el tiempo en que le entregaron la solución fue el momento en que Ud. lo necesitaba?
	8B	44. En relación a los tiempo a los en que se realizaron los trabajos en su vivienda, ¿Se cumplieron en los tiempos que a Ud. se le informo?
	9A	45. ¿Cómo calificaría la comunicación establecida entre Ud. y los profesionales de Fosis?
	9B	45. ¿Cómo calificaría la comunicación establecida entre Ud. y los profesionales de la Consultora?
	9C	45. ¿Cómo calificaría la comunicación establecida entre Ud. y los maestros?
	10A	27. Responda según corresponda:
	10B	29. ¿Qué temas le hubiese gustado que se abordaran en los talleres?
Resultados No esperados	11A	37. A raíz de su participación en el programa, ¿ha realizado mejoras en su vivienda? 38. En caso que su respuesta sea afirmativa, Indique cuales.
	12A	39. A raíz de su participación en el programa, ¿han cambiado las actividades cotidianas de Ud. y su familia? 40. En caso que su respuesta sea afirmativa indique cuales.
	12B	41. ¿Cómo considera que son las relaciones familiares, vida de pareja, relación padre e hijos/as, hermanos/as, etc.? 42. En caso de que las relaciones hayan sido modificadas, explique cómo.
Calidad	13A	6. ¿Considera usted que las soluciones recibidas le permitieron mejorar su calidad de vida?
	13B	5. ¿Cuál es su impresión en relación a las soluciones que usted recibió?
	14A	50. ¿Considera Ud. que participar en un programa como es el de habitabilidad, le permite a las personas mejorar su calidad de vida?
	15A	53. ¿Considera Ud. que la solución recibida cambio y/o mejoro una necesidad sentida por Ud. y su familia?
	15B	23. En relación a la solución recibida, ¿Cuál es la condición actual de dicha solución? 4. Según Ud. ¿Cómo era la condición de su vivienda antes de su participación en el programa?
	15C	1. Respecto a su percepción del programa: ¿esta es? Argumente.
Oportunidad	16A	43. En relación a los trabajos que se realizaron en su vivienda, ¿considera que el tiempo en que le entregaron la solución fue el momento en que usted lo necesitaba?
	16B	44. En relación al tiempo en que se realizaron los trabajos en su vivienda, ¿se cumplieron los tiempos que a Ud. se le informo?
Accesibilidad	17A	54. Ud. Al ser familia Puente/Chile Solidario, ¿Sabía que tenía la posibilidad de acceder al Programa de habitabilidad?
Articulación t complementariedad en red	18A	56. Antes de participar en el programa Ud. ¿tenía contacto con otras instituciones? 57. Luego de su participación en el Programa, usted ¿ha tenido contacto, ha recibido algún beneficio, capacitación de parte de otras instituciones, gracias a participar en habitabilidad?
Transparencia	19A	55. ¿Conoce la labor de Fosis?
	20A	52. ¿Ud. comprende el motivo del por qué se le entrego una solución y no otra?
	21A	47. En relación a los acuerdos y compromisos establecidos entre Ud. y Fosis una vez iniciado el Programa, ¿estos se cumplieron por ambas partes?

Tabla N° 41: Soluciones entregadas por el programa

		SOLUCIÓN
H3 Agua		Conexión a Red Pública
		Sistema de extracción
		Sistema de almacenaje
		Sistema de distribución
		Artefactos y otros elementos (lavatorio, ducha, WC, llaves)
		Otro
H4 Energía		Conexión a Red Pública
		Sistema de Generación Eléctrica (solar, bencina, baterías)
		Canalización Interior
		Centros y Enchufes
		Tramitación Legal
		Otro
H5 Eliminación de Excretas		Conexión a Red Pública
		Sistema de Eliminación (fosa séptica, letrina sanitaria, fosa y dren)
		Canalización
		Artefacto
		Recinto (caseta, módulos de baño)
		Otro
H6 Vivienda bien sellada		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de Pisos
		Fundaciones
		Estructura
		Revestimiento Interior
		Otro
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de Muro
		Estructura
		Revestimiento Interior/Exterior
		Aislación Térmica/Hídrica
		Ventana (s)
		Puerta
		Otro
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de Techo
		Estructura
		Cubierta
		Aislación Térmica/Hídrica
	Cielo	
	Otro	
H7 Dos piezas habitables		Pieza o Modulo habitable completo
		Tabique divisorio
		Mueble
		Puerta
		Ventana
		Otro
H8 Cama y equipamiento		Camas (camarotes, cunas...)
		Colchones
		Frazadas y/o Equipamiento básico (sábanas, almohadas, cubrecamas, fundas)
		Otro
H9 Equipamiento Alimentación		Vajilla
		Cubiertos
		Batería de Cocina
		Otro
H10 Eliminación de Basura		Sistema de Acumulación (basurero)
		Sistema de eliminación
		Otro (Aseo)

Tabla N° 42: REFRENTES DEL PROGRAMA. RESULTADOS GENERALES

OBJETOS DE EVALUACIÓN	PROPIEDAD DE EVALUACIÓN	INDICADORES	ESTÁNDARES	CUMPLIMIENTO (%)
OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS DE HABITABILIDAD	1A. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H3.	97,94
			1B. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H4.	64,95
			1C. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H5.	84,54
			1D. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H6.	13,40
			1E. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H7.	85,57
			1F. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H8.	72,16
			1G. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H9.	86,60
			1H. Que al menos el 60% de las familias cumplan con el H10.	42,27
		CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS	2A. El 60% de las familias manifiesta que su calidad de vida es positiva tras su participación en el Programa de Habitabilidad.	65,98
			2B. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente su actual condición de vivienda.	62,89
		ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS EN LA DIMENSIÓN DE HABITABILIDAD	3A. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H3 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	100
			3B. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H4 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	81,69
			3C. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H5 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	56,25
			3D. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H6 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	71,95
			3E. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H7 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	71,43
			3F. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H8 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	71,19
			3G. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H9 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	77,78
			3H. Al menos el 60 % de las familias intervenidas con el H10 manifiesta estar conforme con la/s solución/es.	100
			3I. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H3 presentan un buen estado de conservación.	100
			3J. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H4 presentan un buen estado de conservación.	73,24
3K. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H5 presentan un buen estado de conservación.	46,67			
3L. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H6 presentan un buen estado de conservación.	60,98			
3M. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H7	68,75			

			presentan un buen estado de conservación.	
			3N. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H8 presentan un buen estado de conservación.	76,27
			3O. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H9 presentan un buen estado de conservación.	50,00
			3P. Al menos el 60% de las soluciones entregadas y/o recibidas en H10 presentan un buen estado de conservación.	100,00
			3Q. Al menos el 60% de las familias considera que no fue necesario haber recibido otra solución.	13,40
		ENTREGA DE CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN HABITABILIDAD	4A. Al menos el 60% de las familias asistió a los talleres de hábitos.	53,61
			4B. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Iluminar.	84,64
			4C. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Ventilar.	32,99
			4D. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Asear.	48,45
			4E. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Ordenar.	41,24
			4F. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Cuidar.	37,11
			4G. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Prevenir.	64,95
			4H. Al menos el 60% de las familias dan cumplimiento al hábito de Planificar.	55,67
			4I. Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres de hábitos logra identificar las temáticas abordadas en dichos talleres.	90,38
USUARIOS/AS DEL PROGRAMA	FAMILIAS USUARIAS DEL PROGRAMA HABITABILIDAD		DINÁMICA FAMILIAR	5A. Al menos el 60% de las familias manifieste cambios en las actividades cotidianas de la familia.
		5B. Al menos un 60% de las familias evalúa positivamente la dinámica familiar.		81,44
		EXPECTATIVAS DE LA FAMILIA	6A. Al menos un 60% de las familias logra manifestar expectativas o proyecciones tras su participación en el programa.	90,72
METODOLOGÍA DEL PROGRAMA	ESTRATEGIA EMPLEADA	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	7A. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda.	82,47
			7B. Al menos el 60% de las familias considera que no es necesario realizar mejoras al programa.	16,49
		ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO	8A. Al menos el 60% de las familias considera que las soluciones recibidas fueron en el momento oportuno.	85,57
			8B. Al menos el 60% de las familias considera que los tiempos establecidos se cumplieron.	69,07

		CANALES DE COMUNICACIÓN	9A. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los profesionales de FOSIS.	87,63
			9B. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con profesionales de las entidades ejecutoras.	80,41
			9C. Al menos el 60% de las familias evalúa positivamente la comunicación establecida con los maestros.	69,07
		IMPLEMENTACIÓN DE LOS TALLERES DE HÁBITOS	10A. Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres evalúan positivamente los talleres de hábitos.	78,85
			10B. Al menos el 60% de las familias que asistieron a los talleres no estima necesario incluir otras temáticas en los talleres.	59,62
			RESULTADOS NO ESPERADOS	EFECTOS NO ESPERADOS
EFFECTOS PSICOSOCIALES	12A. Al menos un 60% de las familias manifieste cambios en su dinámica familiar.	54,64		
	12B. Al menos el 60% de las familias manifiesta que la relación familiar es positiva.	81,44		

Tabla N° 43: REFERENTES INSTITUCIONALES. RESULTADOS GENERALES.

OBJETOS DE EVALUACIÓN	PROPIEDAD DE EVALUACIÓN	INDICADORES	ESTÁNDARES	CUMPLIMIENTO (%)
C ALIDAD	CALIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HABITABILIDAD	EFICIENCIA	13A. El 60% de las familias consideran que las soluciones recibidas le permitieron mejorar su calidad de vida.	93,81
			13B. El 60% de las familias evalúa positivamente las soluciones recibidas.	80,41
		EFFECTIVIDAD	14A. El 60% de las familias consideran que participar en un programa como es el de habitabilidad le permitieron mejorar su calidad de vida.	93,81
		PERTINENCIA	15A. Al menos el 60% de las familias valora que la solución recibida cubrió una necesidad sentida por la familia.	83,51
			15B. Al menos el 60% de las familias considera que las condiciones actuales de su vivienda son mejores a las que presentaba antes de su participación.	62,89
15C. Al menos el 60% de las familias tiene una percepción positiva respecto al programa.	78,35			
O PORTUNIDAD	LLEGADA A TIEMPO A LOS USUARIOS Y USUARIAS	TIEMPO	16A. Al menos el 60% de las familias considera que las soluciones recibidas fueron en el momento oportuno.	85,57
			16B. Al menos el 60% de las familias considera que los tiempos establecidos se cumplieron.	69,07
A CCESIBILIDAD	ACCESO A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE OPCIONES DIVERSAS	CONOCIMIENTO	17A. Al menos el 60% de las familias previo a su participación en el programa de Habitabilidad tenía conocimiento sobre la posibilidad de acceder a dicho programa.	31,96
A RTICULACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD EN REDES	TRABAJO EN RED	VINCULACIÓN CON OTRAS REDES	18A. Al menos el 60% de las familias manifiesta haber tenido contacto y/o haber recibido algún beneficio o capacitación por parte de otros programas tras su participación en el programa de habitabilidad.	34,02
T RANSparencia	ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	LABOR DE FOSIS	19A. Al menos el 60% de las familias manifiesta conocer la labor de Fosis tras su participación en el programa de Habitabilidad.	82,47
		COMPRESIÓN	20A. Al menos el 60% de las familias comprende el motivo del por qué se le entregó una solución y no otra.	49,48
		DERECHOS Y OBLIGACIONES	21A. Al menos el 60% de las familias manifiesta el cumplimiento de los compromisos establecidos entre esta y Fosis una vez iniciado el programa.	86,60



Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social



Fondo de Solidaridad e Inversión Social
V Región de Valparaíso

Fecha	
Folio	
Encargada	

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	
Cargo	
Proyecto en que participó	

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?
2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?
3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?
4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?



FOLIO	
FECHA	
ENCARGADA	

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA HABITABILIDAD CHILE SOLIDARIO

PRESENTACIÓN A LAS FAMILIAS

¡Buenos días/Buenas tardes!

Somos alumnas tesistas de la Universidad de Valparaíso, nuestra presencia en su hogar se debe a que realizamos una Evaluación del Programa de Habitabilidad desde la visión de usuarios y usuarias de años anteriores.

Para esto, nos es imprescindible conocer su experiencia en el programa, por lo que agradeceríamos que participara de esta investigación a partir de una entrevista.

Esta entrevista es totalmente confidencial, por lo que el contenido será utilizado únicamente para fines de la investigación, por lo que se agradece el contestar la totalidad de las preguntas con la mayor honestidad posible.

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

La entrevistadora deberá leer claramente las preguntas a la persona entrevistada de la familia, quién contestará de acuerdo a las alternativas señaladas. Se deberá marcar con una X la alternativa señalada por el/la entrevistado/a.

IDENTIFICACIÓN DE LA FAMILIA

Nombre de la familia	
Nombre representante	
Año de Participación	
Dirección	
Teléfono de Contacto	
Comuna y Sector	
Solución entregada	
Composición Familiar	
	H3 H4 H5 H6 H7 H8 H9 H10
	Parentesco Edad Parentesco Edad

INFORMACIÓN GENERAL DE LA VIVIENDA

A. Tipo de Vivienda		B. Estado de Conservación de la vivienda		C. Tenencia del terreno	
Casa	1	Bueno	1	Propio	1
Departamento en edificio	2	Regular	2	Cedido	2
Pieza en casa antigua o conventillo	3	Malo	3	Allegado	3
Mejora/Mediagua	4			Toma	4
Rancho/Choza	5				
Móvil (carpa, vagón, container, bote, lancha, similar)	6				
Otro tipo de vivienda particular	7				

PREGUNTAS

1. Respecto a su percepción del Programa:	A. ¿Cómo era esta antes de participar en el Programa?	B. A la fecha, ¿Cuál es su percepción del Programa?	¿Por qué? (Argumentación Pregunta N°1)
Muy Buena	1	1	
Buena	2	2	
Regular	3	3	
Mala	4	4	

	SOLUCIÓN	2. ¿Qué soluciones se realizaron en su vivienda?		3. ¿Quedó conforme?		
		SI	NO	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
H3 Agua	Conexión a Red Pública	1	2	1	2	3
	Sistema de extracción					
	Sistema de almacenaje					
	Sistema de distribución					
	Artefactos y otros elementos (lavatorio, ducha, WC, llaves)					
	Otro					
H4 Energía	Conexión a Red Pública	1	2	1	2	3
	Sistema de Generación Eléctrica (solar, bencina, baterías)					
	Canalización Interior					
	Centros y Enchufes					
	Tramitación Legal					
	Otro					
H5 Eliminación de Excretas	Conexión a Red Pública	1	2	1	2	3
	Sistema de Eliminación (fosa séptica, letrina sanitaria, fosa y dren)					
	Canalización					
	Artefacto					
	Recinto (caseta, módulos de baño)					
	Otro					
H6 Vivienda bien sellada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de Pisos 	1	2	1	2	3
	Fundaciones					
	Estructura					
	Revestimiento Interior					
	Otro					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de Muro 					
	Estructura					
	Revestimiento Interior/Exterior					
	Aislación Térmica/Hídrica					
	Ventana (s)					
	Puerta					
	Otro					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoramiento de Techo 					
	Estructura					
	Cubierta					
	Aislación Térmica/Hídrica					
Cielo						
Otro						
H7 Dos piezas habitables	Pieza o Modulo habitable completo	1	2	1	2	3
	Tabique divisorio					
	Mueble					
	Puerta					
	Ventana					
	Otro					
H8 Cama y equipamiento	Camas (camarotes, cunas...)	1	2	1	2	3
	Colchones					
	Frazadas y/o Equipamiento básico (sábanas, almohadas, cubrecamas, fundas)					
	Otro					
H9 Equipamiento Alimentación	Vajilla	1	2	1	2	3
	Cubiertos					
	Batería de Cocina					
	Otro					
H10 Basura	Sistema de Acumulación (basurero)	1	2	1	2	3
	Sistema de eliminación					
	Otro (Aseo)					

4. Según usted, ¿Cómo era la condición de su vivienda antes de su participación en el Programa?	
Muy Buena	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Muy Mala	5

5. ¿Cuál es su impresión en relación a las soluciones que usted recibió?	
Muy Buena	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Muy Mala	5

6. ¿Considera usted que las soluciones recibidas le permitieron mejorar su calidad de vida?	
Si, Totalmente de acuerdo	1
Medianamente de acuerdo	2
Indeciso	3
No, en desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

7. Sistema de Abastecimiento	A. ¿Cómo abastecía de agua su vivienda?	B. Actualmente, ¿Cómo abastece de agua su vivienda?
Red Pública	1	1
Camión Aljibe	2	2
Pozo o Noria	3	3
Río, vertiente, estero	4	4
Otro	5	5
Obs: En caso de abastecerse a través de la red pública pasar a la pregunta N°11, y en los otros caso continuar con la pregunta N°8.		

8. ¿Cómo almacena el agua?		
	SI	NO
Tambor metálico		
Tambor plástico		
Bidón Plástico		
Botella, olla o similar		

9. ¿Hierve el agua para beber?	
SI	1
NO	2

10. ¿Existen elementos que podrían contaminar el agua (basuras, letrinas, aguas servidas, animales, etc.)?	
SI	1
NO	2

11. ¿Qué Sistema de Energía utiliza en su vivienda?	A. Antes de ingresar al programa	B. Actualmente
Eléctrico/Red Pública	1	1
Baterías eléctricas	2	2
Generador a petróleo o bencinas	3	3
Vela	4	4
Lámpara (parafina o gas)	5	5
Energía eólica	6	6
Panel Solar	7	7
Otro	8	8
Ninguno	9	9

12. ¿Cuál es la condición actual de su sistema de energía eléctrica?	
Muy Bueno	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Muy Malo	5

13. ¿Qué sistema de eliminación de excretas posee su vivienda:	A. Antes de participar en el Programa	B. Actualmente
W.C. conectado a alcantarillado	1	1
W.C conectado a fosa séptica	2	2
Letrina Sanitaria conectada a pozo negro	3	3
Cajón sobre pozo negro	4	4
Cajón sobre acequia o canal	5	5
Cajón conectado a otro sistema	6	6
Baño Químico	7	7
No tiene Servicio Higiénico (W.C.)	8	8

14. ¿Cuáles son las condiciones higiénicas del recinto?	
Bueno	1
Regular	2
Malo	3

15. ¿Presenta su vivienda alguno de estos problemas de sellado en pisos, muros y techumbre?		
	SI	NO
A. Anegamiento del sitio	1	2
B. Humedad en la vivienda (hongos, condensación)	1	2
C. Se llueve la vivienda	1	2
D. Calor en la vivienda	1	2
E. Frio en la vivienda	1	2
F. Viento en la vivienda	1	2
G. Problemas en la estructura de la vivienda (desaplomes, inestabilidad, etc.)	1	2

16. Dormitorio	A. Previo a su participación en el Programa, ¿Cuál era el uso que se le destinaba al/los dormitorio/s en su vivienda?	B. ¿Cuál es el uso que se le destina al/los dormitorio/s en su vivienda?
Dormitorio, con uso exclusivo para dormir.	1	1
Dormitorio con uso múltiple, en donde se realizan las actividades de Estar-comer y dormir.	2	2
Dormitorio con uso múltiple, en donde se realizan las actividades de, Estar-comer, cocinar, dormir.	3	3

17. Cama y equipamiento básico	A. Antes de su participación en el Programa, ¿Contaba cada miembro con..?:		B. Actualmente, cada miembro cuenta con:	
	SI	NO	SI	NO
A. Frazadas	1	2	1	2
B. Sábanas	1	2	1	2
C. Almohada	1	2	1	2
D. Cama	1	2	1	2

18. ¿Mantiene el orden de los espacios y limpieza en los dormitorios?	
Siempre	1
A veces	2
Nunca	3

19. ¿Cuenta su familia con equipamiento básico para la cocina?	A. Antes de su participación en el Programa		B. Actualmente	
	SI	NO	SI	NO
A. Vajilla	1	2	1	2
B. Cubiertos	1	2	1	2
C. Batería de cocina	1	2	1	2

20. Cuál era el estado de:		A. Previo a su participación en el Programa	B. Actualmente
a. Vajilla	Buen Estado	1	1
	En Regular Estado	2	2
	Mal Estado	3	3
b. Cubiertos	Buen Estado	1	1
	En Regular Estado	2	2
	Mal Estado	3	3
c. Batería de Cocina	Buen Estado	1	1
	En Regular Estado	2	2
	Mal Estado	3	3

21. ¿Mantiene el orden y limpieza en la cocina?	
Siempre	1
A veces	2
Nunca	3

22. ¿Dónde almacena la basura en su vivienda?	
En un contenedor al interior de la vivienda	1
Sin contenedor al interior de la vivienda	2
Sin contenedor al exterior de la vivienda	3
En un contenedor al exterior de la vivienda	4
En un contenedor tapado al exterior de la vivienda	5

23. En relación a la solución entregada, ¿Cuál es la condición actual de dicha solución?								
	H3 Agua	H4 Energía	H5 Excrts	H6 Viv. Sellada	H7 2 piezas hab.	H8 Cama y equip.	H9 Aliment.	H10 Basura
Muy Buena	1	1	1	1	1	1	1	1
Buena	2	2	2	2	2	2	2	2
Regular	3	3	3	3	3	3	3	3
Mala	4	4	4	4	4	4	4	4
Muy Mala	5	5	5	5	5	5	5	5
Otra ¿Cuál?	6	6	6	6	6	6	6	6

24. ¿Cómo evalúa su actual condición de vivienda en relación a la solución que le entregaron?	
Muy Buena	1
Buena	2
Regular	3
Mala	4
Muy Mala	5

25. ¿Le hubiese gustado haber recibido otra solución? ¿Cuál/es?	SI	NO
Sistema de abastecimiento de Agua	1	2
Sistema de Energía	1	2
Sistema de eliminación de excretas	1	2
Infraestructura de la vivienda	1	2
Piezas habitables	1	2
Cama con equipamiento básico	1	2
Equipamiento básico para la alimentación	1	2
Ninguna	1	2
Otra	1	2

26. Usted ¿asistió a los talleres? (En caso de responder “no” pasar a la pregunta N°30)	
Si	1
No	2

27. Responda según corresponda			
	SI	A veces	NO
A. El tiempo destinado para los talleres era el adecuado	1	2	3
B. Considera que los temas tratados eran importantes	1	2	3
C. Considera que los temas tratados son de utilidad en su vida cotidiana	1	2	3
D. Está de acuerdo con la forma en que se llevaron a cabo los talleres	1	2	3

28. En relación a los Talleres, ¿Podría mencionar aquellos contenidos que considera de mayor utilidad? ¿Recuerda que temas se trataron?

29. ¿Qué temas le hubiese gustado que se abordaran en los talleres?

30. Iluminar	A. Previo a su participación en el Programa y durante el día, ¿Cómo iluminaba usted su vivienda?	B. Actualmente y durante el día, ¿Cómo ilumina usted su vivienda?
Luz Solar/Natural	1	1
Vela o lámpara (parafina, gas)	2	2
Energía Eléctrica	3	3
No hay iluminación	4	4

31. ¿Realiza usted y su familia las siguientes acciones?	SI	A veces	NO
A. Abrir ventanas o puertas diariamente para que se ventile con aire fresco	1	2	3
B. Ventilar la vivienda al momento de asear	1	2	3
C. Ventilar la vivienda, en caso de calefaccionar con braseros o estufas	1	2	3
D. Ventilar la vivienda en invierno	1	2	3
E. Fumar al interior de la vivienda	1	2	3
F. Si hay alguien enfermo en la vivienda, existe preocupación por ventilar más seguido de lo común	1	2	3

32. ¿Realiza usted y su familia las siguientes acciones?	SI	A veces	NO
A. ¿Considera importante el aseo diario de su vivienda y de todos los integrantes de su familia?	1	2	3
B. Antes de preparar los alimentos o alimentarse, ¿se lava las manos?	1	2	3
C. Considera importante ¿cambiarse periódicamente y mantener limpia su ropa?	1	2	3
D. ¿Almacena la basura en un contenedor tapado y en el exterior de su vivienda?	1	2	3
E. ¿Se preocupa por el aseo del baño?	1	2	3
F. ¿Evita mantener polvo en alfombras, muebles, colchones, etc.?	1	2	3
G. ¿Se preocupa usted por mantener el aseo de su patio?	1	2	3

33. Responda según sea su caso	SI	A veces	NO
A. ¿Se organizan los espacios para realizar las distintas actividades familiares (dormir, comer, estudiar, estar, compartir, etc.)?	1	2	3
B. ¿Siente usted y su familia incomodidad o malestar debido al poco espacio dentro de la vivienda?	1	2	3
C. ¿Existe preocupación o dedicación por el orden y distribución del espacio para dormir?	1	2	3
D. ¿Se cuenta con un lugar destinado para guardar ropa y/o cosas personales (closet, mueble, cajas, cajones, cómodas, etc.)?	1	2	3

34. Responda según sea su caso	SI	A veces	NO
A. Cuando se produce un desperfecto o algo se deteriora, ¿existe preocupación por arreglarlo en el tiempo debido?	1	2	3
B. ¿Existe preocupación por cuidar y/o mejorar la vivienda y su entorno?	1	2	3
C. ¿Existe preocupación por realizar actividades familiares?, Por ejemplo: reunirse para comer, salir de paseo, tratar temas de interés familiar.	1	2	3
D. ¿En caso de haber discusiones o peleas, estas se realizan en privado?	1	2	3
E. ¿Tienen un espacio de privacidad los distintos miembros de la familia?, Por ejemplo: vida en pareja, privacidad de los hijos.	1	2	3

35. Responda según sea su caso	SI	A veces	NO
A. ¿Existe preocupación por mantener en buen estado las instalaciones eléctricas? (ej. No sobrecargar los enchufe)	1	2	3
B. Al momento de cocinar, ¿los niños y niñas se encuentran fuera de la cocina?	1	2	3
C. En caso de haber niños/as en la vivienda, ¿Mantiene fuera del alcance de los niños y niñas aquellos artículos de aseo o elementos tóxicos? (por ejemplo, detergentes, cloro, pinturas, medicamentos, etc.)	1	2	3
D. En caso de producirse un desperfecto en su vivienda y que este pudiese generar un peligro a su familia, ¿Existe preocupación por solucionarlo a la brevedad? (por ejemplo, enchufes en mal estado, filtraciones de agua, etc.)	1	2	3
E. ¿Existe preocupación por mantener despejadas las vías de acceso a su vivienda?	1	2	3
F. ¿Realiza acciones para prevenir accidentes en su hogar? (por ej. Caídas, que se vuelquen elementos peligrosos, etc.)	1	2	3
G. En temporada invernal, ¿Existe preocupación por verificar el estado de su vivienda? (por ej. Limpiar canaletas, revisar techo, cambiar partes deterioradas, etc.)	1	2	3

36. Responda según sea su caso	SI	A veces	NO
A. ¿Ha pensado en embellecer y/o mejorar su vivienda? (por ej. Ampliar, arreglar)	1	2	3
B. ¿Ha pensado en ahorrar con la finalidad de optar a un subsidio habitacional?	1	2	3
C. ¿Ha pensado en mejorar su vivienda en función de sus propios recursos?	1	2	3
D. ¿Ha pensado en adaptar la vivienda de acuerdo a las necesidades de la familia?	1	2	3
E. ¿Planifican instancias para compartir en familia?	1	2	3

37. A raíz de su participación en el Programa ¿ha realizado mejoras en su vivienda?	
Si	1
No	2

38. En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuales.

39. A raíz de su participación en el programa ¿Han cambiado las actividades cotidianas de usted y su familia? (comer, estudiar, recreación, dormir, cocinar.)	
Si	1
No	2

40. En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuales:

41. ¿Cómo considera que son las relaciones familiares, vida de pareja, relación padres e hijos/as, hermanos/as, etc..?		
	A. Antes de Participar del Programa	B. Actualmente
Muy Buena	1	1
Buena	2	2
Regular	3	3
Mala	4	4
Muy Mala	5	5

42. En caso de que las relaciones hayan sido modificadas, explique cómo.

43. En relación a los trabajos que se realizaron en su vivienda ¿Considera que el tiempo en que le entregaron la solución, fue en el momento que usted lo necesitaba?	
Totalmente de Acuerdo	1
De acuerdo	2
Neutral	3
En Desacuerdo	4
Muy en Desacuerdo	5

44. En relación al tiempo en que se realizaron los trabajos en su vivienda, ¿Se cumplieron los tiempos que ha usted se le informó?	
Sí, siempre	1
Sí, medianamente	2
No, nunca	3

45. ¿Cómo calificaría la comunicación establecida entre usted y:	A. Profesionales de FOSIS	B. Profesionales de la Consultora	C. Maestros
Muy Buena	1	1	1
Buena	2	2	2
Regular	3	3	3
Mala	4	4	4
Muy Mala	5	5	5
Otra	6	6	6

46. En relación a los trabajos que se realizaron en su vivienda, ¿Cómo considera usted que fue la labor desarrollada por quienes intervinieron en su vivienda (FOSIS, Consultores, maestros, etc.?)	
Muy Buena.	1
Buena	2
Regular.	3
Mala	4
Muy Mala	5

47. ¿En relación a los acuerdos y compromisos establecidos entre usted y FOSIS, una vez iniciado el Programa, estos se cumplieron por ambas partes?	
Si	1
NO	2

48. Antes de participar en el Programa, ¿usted y su familia poseían proyecciones en relación a su vivienda?	
Sí, me proyectaba y realizaba acciones concretas (ahorro, reparaciones y/o mejoras en la vivienda)	1
Sí, me proyectaba, pero los ingresos limitaban mis acciones.	2
No, no me proyectaba	3

49. ¿Qué expectativas se generaron en usted y su familia tras haber participado en el Programa?	SI	NO
A. Abrir una libreta de ahorro para la vivienda.	1	2
B. Destinar un monto mensual para el ahorro de la vivienda.	1	2
C. Continuar mejorando la vivienda con mis recursos.	1	2
D. Continuar mejorando pero con ayuda de instituciones.	1	2
E. No, no me genero ninguna expectativa mayor.	1	2
F. Otra. ¿Cuál?	1	2

50. ¿Considera usted, que participar en un programa como es el de Habitabilidad, le permite a las personas mejorar su calidad de vida?	
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Neutral	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

51. Respecto a la calidad de vida de usted y su familia, ¿esta es?		
	A. Antes de participar en el Programa	B. Actualmente
Muy Buena	1	1
Buena	2	2
Regular	3	3
Mala	4	4
Muy Mala	5	5

52. ¿Usted comprende el motivo del por qué se le entregó una solución y no otra?	
Sí, lo tengo claro	1
A veces	2
No, no lo comprendo	3

53. ¿Considera usted, que la solución recibida cambió y/o mejoró una necesidad sentida por usted y su familia?	
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Neutral	3
En desacuerdo	4

54. Usted al ser familia Puente/Chile Solidario, ¿Sabía que tenía la posibilidad de acceder al Programa de Habitabilidad?	
Si	1
No	2

55. ¿Usted conocía/ conoce la labor de Fosis?	A. Antes de participar en el Programa	B. Actualmente
Si	1	1
No	2	2

56. Antes de participar en el Programa, usted ¿tenía contacto con otras instituciones?	
Si	1
No	2

57. Luego de su participación en el Programa, usted ¿Ha tenido contacto, ha recibido algún beneficio o capacitación de parte de otras instituciones, gracias a participar en Habitabilidad?	
Si	1
No	2

58. A modo general y para terminar, ¿Qué mejoraría usted de Programa?	SI	NO
A. Nada	1	2
B. La duración	1	2
C. La calidad de las soluciones entregadas	1	2
D. La cantidad de las soluciones entregadas	1	2
E. La manera en que se resolvieron o asignaron las soluciones.	1	2
F. Otro (mencione)	1	2

¡Muchas gracias por su cooperación!

Fecha	27-07-09
Folio	01
Encargada	Yanira Plaza

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	Fosis
Cargo	Encargado regional
Proyectos en que participó. Año de participación	Participa en el proyecto desde el 2004 a la fecha.

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: la experiencia, yo estoy desde el inicio en las primeras intervenciones, que se que hicieron el 2004 como un piloto, se trabajo con muy pocas familias en varias comunas, y desde el 2005 el programa se instauró definitivamente, donde los recursos aumentaron significativamente en comparación al año anterior, y en ese escenario comenzaron a participar muchas consultoras, que no tenían experiencia, lo mismo el programa, se partió trabajando los instrumentos, los cuales el 2004 cuando fue el piloto no estaban muy claros, fueron mejorando, el Peak fue como el 2006 del programa, donde hubo mucha inversión, donde los proyectos eran a través de consultoras, y el 2007 comenzó a traspasarse a los municipios, el 2005 2006 fue donde desarrollamos todas las potencialidades del programa, mejoramos los módulos saltamos de las mediagua al modulo con ciertas características técnicas, alero, bajo alero, ventanas de aluminio, se masificó. Hubo muchas propuestas, y a partir de todas estas experiencias recogidas el 2004, 2005 y 2006, el 2007 se traspaso al municipio, en donde se pretende generar las competencias en ellos, y desde el 2007 en forma paulatina fueron disminuyendo las consultoras, y los municipios toman el rol de ejecutores del proyecto. Como experiencia el 2006 fue un buen año para el programa, porque logramos hacer hartas innovaciones en todos los h, hoy día estamos como recogiendo un poco los frutos de esas época.

Entrevistador: ¿que innovaciones se hicieron?

Entrevistado: mejoramiento de los módulos, mejores características técnicas, se hizo un manual, se estandarizaron las soluciones, se puso un piso mínimo de características que debían tener las obras, se perfeccionaron muchos procesos, los instrumentos se fueron perfeccionando, se fueron generando competencias en los equipos, tanto en las consultoras privadas como en los municipios, los cuales muchos municipios hoy en día trabajan con los técnicos o asistentes que trabajaron en estos proyectos privados, porque en el fondo, las consultoras que trabajaban con el Fosis no tenían la experiencia en habitabilidad, que es un programa bastante más técnico que el común de los programas del Fosis.

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistado: creo que el programa se ha ido estableciendo como una oferta del sistema público dado que se llega a familias que no tienen acceso a una vivienda definitiva, el servio no tiene la capacidad de absorber a estas familias a través de sus proyectos de viviendas sociales, por que no reúnen los requisitos de las familias, que son el ahorro para poder postular a una vivienda definitiva, por lo tanto el programa ha tomado cierta,, ha tomado 5 años y no se ve el termino a mediano plazo del programa, y absorbemos a muchas familias que no tienen un acceso al sistema.

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistado: a través de lo que hacemos con ustedes la idea es dilucidar un poco que ha pasado con las familias, una de las grandes incógnitas para poder rediseñar procesos, porque no sabemos si efectivamente las familias están sacándole mayor provecho a esta oportunidad, o si las intervenciones cuando son muy puntuales se diluyen, no sabemos si tiene un impacto real. Tengo la impresión que cuando nosotros hacemos una intervenciones más formales, una ampliación, un baño, se logra cierto objetivo, verdad que es el hacinamiento, terminar con un montón de temas asociados al tema de habitación, pero nos falta esa retroalimentación para saber si lo hemos cumplido, a corto plazo lo hemos cumplido, porque la gente ya no se llueve, hay mejores condiciones de piso, de sellado, etc., pero no sabemos si hay un impacto real, mas profundo en las familias que sea como el puntapié la motivación de las familias, a seguir mejorando sus casas, seguir ampliando, usar este padrón, y seguir replicándolo verdad, si sellamos este dormitorio. Sellemos esto otro, o terminemos de cambiar el techo o esta ampliación, mira pintémosla. Mira no sé si la gente esté tomando en consideración lo que estamos haciendo, porque es un programa que tiene ese componente de ser muy asistencialista, pues las familias siempre está esperando que nosotros les resolvamos todos los problemas, y el gobierno es mas paternal.

Creo que la posibilidad es tener un autogestionado, en que las familias se involucren, como complemento a habitabilidad regular, puedan saber y permitimos retroalimentarlos y saber si, con esta mecánica finalmente la gente toma un apego, o toma como el valor, no sabemos que porcentaje hoy en día, ahora desde mi visión, las familias están ocupando, o habrá sido satisfactorio la intervención, o no se si lo habrán vendido, lo habrán usado, o lo habrán traspasado, no le tomaron interés, o se perdió o se rompió. La verdad no sabemos en que condición están, creo que en muchos casos, y espero que ha sido un inicio, pero nos falta una mirada verdad, de lo que hemos hecho en cinco años.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: es un poco lo que estamos haciendo hoy día, integramos a programas sociales en donde tengamos la posibilidad de que las familias se integren a los procesos, integrar habitabilidad con otros, no sé, autoconsumo, programas de desarrollo social, darle énfasis al tema de los hábitos, lograr el autogestionado, que ellos mismos participen de sus mejoras y que tengan la capacidad de decidir, creo que cada vez desde mi visión, el programa ha sido mas técnico, falta esa mirada un poco mas social, y escuchar un poco mas a las personas, somos un poco impositivos, tenemos que apurarnos, tiene que ser rápida la intervención, eso no nos permite tener la mirada de integramos y tener esa pausa y para meditar más y que la familia pueda ser más propositiva.

Fecha	27/07/2009
Folio	02
Encargada	Yanira Plaza

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	Galerna Consultores
Cargo	Encargada de Programas Fosis
Proyecto en que participó	2004, 2005, 2006, 2007.

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: Bueno, nosotros participamos como consultora en la primera licitación que se hizo del programa... de un programa que intervenía las variables de la dimensión de habitabilidad. Este proyecto o este programa surge o surgió en su momento porque las familias tenían estos mínimos pendientes por cumplir, y que estaban siendo parte de un programa de la superación de la pobreza como es el Programa Puente, el Chile Solidario, y al no tener los municipios los fondos o la red principal de apoyo, los fondos para que las personas pudieran superar esos mínimos, el gobierno lo que hace es empezar a inyectar recursos a través del FOSIS, siendo la primera experiencia de FOSIS trabajando con las familias Puente, entonces trabajamos las dimensiones de dinámica familiar y habitabilidad, entonces se trabajaban talleres de dinámica familiar y el mejoramiento de la vivienda viendo como uno influía en el otro.

Ehh, Posteriormente al año siguiente, se hizo la misma experiencia incluyendo la variable de salud en la lógica del autocuidado, y de ahí nosotros incorporamos temas que tenían que ver con el cuidado de la reparación de la vivienda para la salud de la familia. Lo otro posteriormente se tradujo en el trabajo de los Hábitos. Nosotros en ese sentido siempre hemos sido como bien precursores de los contenidos que FOSIS ha ido desarrollando, haciéndolo antes incluso. Y luego desde el año 2005 en adelante se integra una figura distinta, ya que nosotros trabajábamos antes solamente con los ADL, una figura distinta que es el asistente técnico especializado, que es el ATE, que el profesional que el FOSIS contrata para tener una mejor proyección de la solución que estamos entregando porque la gente forraba su casa y se le caía o no quedaba bien operativa e indudablemente volvía a ir al municipio a pedir ayuda, entonces el municipio tenía el discurso de "para que se le va a intervenir con habitabilidad si al año siguiente también viene a buscar ayuda para forrar la casa". Entonces se busca como mejorar el programa y el equipo para la consultora sigue siendo, técnico en construcción y asistente social. Pero el FOSIS incluye a los arquitectos y estándares mínimos de solución y además incluye la posibilidad de nosotros dentro de nuestra ejecución poder contratar mano de obra especializada, es decir, maestros. Y ahí el trabajo aumenta en cuanto al número de las familias, nosotros pasamos de atender no sé, setenta y cinco familias en un programa y llegamos a atender cerca de trescientas.

Ahora, desde ahí, desde lo que fue el año 2005 hasta 2007, hasta el 2008 en realidad, fue como generar aprendizaje tanto nosotros como los ATE, porque los ATE tienen así como una postura técnica casi como... esto es así, esto se tiene que hacer así, eso es imposible, como ustedes consultores no van a ser capaces de contratar a alguien que pueda hacer las cosas bien, medirlas bien por allá, como te pueden faltar los palos si hay que tener todo bien calculado...

Entrevistadora: Más técnico

Entrevistada: Claro, pero técnico muy cuadrado. No se dan cuenta de que estamos trabajando con gente a la que puedes entregar, insisto, el día lunes, y llegas el día martes y ya no hay clavos porque es lo más fácil de vender. Entonces para ellos enfrentarse, a ellos como arquitectos... además que con los arquitectos, ahí tengo un rollo con los arquitectos (risas), los arquitectos diseñan una ciudad como él piensa, tiene que ser una ciudad porque es él el que sabe, es el que mejor entiende, tienen una postura bastante orgullosa frente a la vida. Entonces cuando tu, mira, yo he trabajado con arquitectos cuando participe en seguridad ciudadana, entonces cuando tu le dices al arquitectos, pero mira, escuchemos lo que quiere la gente para poder empezar... pero si yo soy el que sé... No po, la gente es la que sabe, la gente es la que habita, la gente es la que transita, la gente es la que sabe cómo habitar su ciudad. Entonces los cabros del FOSIS en un principio eran así súper súper es estructurados, muy estructurados, y de a poco, yo creo que viendo que nosotros hicimos buenas ejecuciones, viendo que nosotros en realidad no peleábamos por cosas que no valía la pena pelear, o sea... porque antes no había un proceso de revisión, si un receptor me decía mira, tienes que poner una ventana, cuando a mi me entregaron un plan de acción sin ventana, nosotros decíamos, correcto, pongamos la ventana, yo no me voy a hacer más ni menos problemas por poner una ventana que cuesta cincuenta lucas, o sea no, no voy a discutir con FOSIS, no me voy a meter en un tremendo rollo con el FOSIS por una ventana de cincuenta lucas. No es un tema que a nosotros nos importó y en la medida que estaba involucrada la gente bien, pero igual se empiezan a subir un poquito por el chorro, entonces... al final tenias dos supervisores, uno que aprobaba tus planes de acción y otro que iba a recibir tus obras y... claro, eran dos cosas distintas. Entonces hay como... como... como dos cosas, por un lado, dentro del programa de habitabilidad, por un lado la inclusión de este personaje técnico que viene a supervisar a los consultores, por un lado que no se lleven la plata pa' la casa, y por otro lado que hagan bien lo que tienen que hacer, y por otro lado nosotros como consultores nos vemos supervisados de manera excesiva... (interrupción, alguien tocó a la puerta), y estos consultores... que también tuvimos que cambiar nuestra forma de trabajo, por instrumentos muchos más técnicos, mucho más precisos, y dentro de nuestra experiencia como ejecutando dentro del programa, ehh, algunas cosas como bien interesante que FOSIS fue incorporando a su proceso de licitación fue por ejemplo el trabajo de un proceso de negociación con la empresa privada para poder comprar los materiales a mejor precio, entonces por ejemplo, si nosotros teníamos que comprar cierta cantidad de unidades de un material, negociábamos con nuestro proveedor para que ese material por una lado estuviera en stock, bajaran los precios, los trasladaran a domicilio, entonces eso al año siguiente fue incorporado dentro de las bases, como que nosotros... era obligación para todos los ejecutores hacer un proceso de licitación.

Esa es mi experiencia, no sé si hay alguna cosa en particular que quieras que te comente.

Entrevistadora: No, Ahora a continuación

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistada: Haber, bueno el programa después de que terminamos de ejecutarlo los privados pasaron a ejecutarlo los municipios, y ahí según tengo entendido las soluciones fueron un poco menos extensas digamos, soluciones mucho más parches, no tanta construcción de módulo. Nosotros por ejemplo, en lo que fue la ejecución pudimos hacer revestimiento en barro, soluciones por los distintos niveles de piso que permitían mejorar la luz al interior de la vivienda, cachay, son cosas que nosotros hicimos, pero FOSIS dice que hicimos, pero bueno, es parte de los derechos de autor. Eeh..., Ahora con respecto al tema del Programa, yo creo que es un programa súper asistencialista, es un programa muy asistencialista que podría tener menos ribetes asistencialistas so lo técnico, si la cosa técnica constructiva no fuera tan imperante, tan dominante, en el fondo trabajas para comprimir cachay, no sé, si a la casa le pones el palito ahí ya cumpliste el mínimo...trabajar mucho en base como a... los trucos que puedes hacer pa' cuantos más mínimos puedes cumplir. En el fondo son las exigencias que pone el programa a nivel nacional, o sea tú ejecutando el programa tienes que atender a 30 familias y superar 120 mínimos, por parte de los lenguajes que yo creo que ustedes están más o menos, entonces eso, eso nivel de metas, que son metas súper infladas, y son metas poco alcanzables, o sea, son alcanzables cuando no tienes buena calidad, si vas a estar parchando casas, cambiando una plancha por cada casa... claro, demás que puedes.

Y lo otro, que es un programa como la mayoría de los programas FOSIS, que funciona de manera ajena a los ministerios sectoriales a los cuales se adscribe, por ejemplo, en el caso de educación, FOSIS tiene programas de mejoramiento de desempeño de mejoramiento de desempeño escolar pero no está mezclado con los programas de mejoramiento educativo que tiene el ministerio de educación... El FOSIS cuando se funda, se funda como un organismo de apoyo a los otros ministerios, que sin ejecutar la política tal cual como la pone el ministerio ellos pueden colaborar, entonces claro, tienes un programa de habitabilidad en donde mejoras las condiciones de habitabilidad pero no le estas dando una vivienda definitiva, entonces intervienes en sectores que son súper complicados y que son súper peludos, pero para los municipios igual son tomas, entonces mejoramiento de vivienda en tomas en donde la gente no se va a mover más y el municipio la quiere erradicar. Le haces mejoramiento de viviendas que ya están adjudicadas y la gente a lo mejor con esas doscientas lucas las puede invertir o pueden reparar o dejar algo hecho para que continúen con un programa mejoramiento de patrimonio por ejemplo, de renovación de patrimonio, entonces en un programa que funciona de manera aislada a los otros programas habitacionales, ahora, yo creo, me imagino, que el traspaso del programa de habitabilidad a los Municipios, el municipio debe ser capaz de articular eso, yo creo que eso debe ser la gran ventaja de este traspaso de ejecutor privado a ejecutor público. Ahora, creo que es un buen programa, porque da respuesta a la gente que no tienen capacidad de ahorro, a las familias que están en vulnerabilidad extrema y desde ahí creo que es una buena alternativa. Pero puede ser una mucho mejor alternativa si en el fondo trabajas mejoramiento habitacional con otras dimensiones, no la mirada sectorial solo de vivienda, sino que a lo mejor decir, mira sabes que, esta señora está postulando o está siendo beneficiada por un programa de actividades económicas y tiene que... tiene que tener un enchufe de fuerza porque va a tener una máquina de coser, y si tu estas ejecutando el programa de habitabilidad, bueno, instalemos. Por ejemplo, nosotros lo hicimos en Quillota con algunos usuarios del programa hicimos eso, o sea ya, la señora va a necesitar más enchufes para el refrigerador, ya, pongámosle más enchufes cachay, o pongamos medidores de mayor resistencia para que..., o sea existía la posibilidad de integrar, pero o sea no da la posibilidad de integración.

Entrevistadora: Igual, al menos lo que nosotras sentimos es que falta un trabajo integral, por ejemplo en los talleres de hábitos falta meter el área la salud, educación.

Entrevistada: Si po, cuando nosotros trabajábamos el área salud trabajábamos con una enfermera, entonces después venían los talleres de hábitos súper pauteados. En el fondo tu tampoco puedes pensar que en tres cuatro sesiones vas a cambiar los hábitos cuando es un tema de estructura, mucha gente en su propia estructura tiene patologías en que juntan basura en su patio, y además luchas contra el prejuicio de, la señora es cochina, no, es cochina, o sea no, si la gente pobre es cochina, cachay, entonces ese tipo de discurso que te lo encuentras no sé, de repente en los ATE's es como complicado, porque como le puedes decir... o sea... una vez nosotros tuvimos una discusión y recuerdo que Arturo me decía, pero como tú vas a evaluar que la persona... o sea, yo soy asistente social (-haciendo referencia a ella misma-), yo puedo evaluar eso tu no, o sea es parte mi experticia. Entonces el programa está encapsulado en lo técnico constructivo sin vincularse con otras áreas que pueden ser interesantes y además si tú te das cuenta es lo que ocurre en el Fosis, los programas, los distintos programas no se articulan entre ellos. Dependen de un ejecutor que, o sea si el ejecutor tiene la voluntad de articularse, súper bien, pero los productivos andan por un lado, los sociales por otro, habitabilidad anda por otro, o sea no generan conversa, no generan dialogo. Vas a una reunión y todos salen... (-realiza mímica- susurrando- risas). No hay un... no hay un cuerpo, y ese cuerpo tiene que estar por el espíritu del programa, y el espíritu del programa no puede ser solamente mejorar las condiciones habitacionales, sino que se debe trabajar desde una perspectiva integral, como también puede ser una perspectiva del ámbito residencial, en donde se trabaja con el individuo dentro de su entorno y puedes... nosotros cuando trabajamos en el programa de habitabilidad y uno de los mínimos era el tema de la basura, la consultora entregó tarros de basura para todos, entonces nosotros hicimos operativos de limpieza, cosas que tienen que ver más con el medio ambiente, más integrales. Pero si no tienes un supervisor que atine a pedirte lo que tu realmente tienes que entregar y se quede solamente en cuantos clavos colocaste y cuantas tapas pusiste es súper complicado, es súper complicado. Actualmente yo creo que es un programa súper restringido, desconozco como se está dando ahora la realidad municipal, en cuanto a plata, en cuanto a tipo de soluciones. Nosotros al menos lo que pudimos ver era la exigencia técnica constructiva o la supervisión era tan en lo técnico constructivo, que cuando llegabas a lo social no había mucho más que hacer, entonces había que hacer los talleres en los momentos en que la gente fuera, porque además donde es tan asistencialista, terminabas de hacer la construcción y la gente perfectamente podía no ir y no podíamos hacer nada.

Entrevistadora: No era paralelo entonces el trabajo constructivo con la realización de los talleres.

Entrevistada: Nosotros lo hicimos paralelo, porque era la única forma de que la gente participara, para evitar que desertaran. Y para el taller de cierre, le decíamos que..., le comprábamos cosas para regalarle, unos jarritos, para que tuvieran... para que fueran. Pero en el fondo la ceremonia está demasiado encapsulado, pensando que puedes comprar la guerra mundial en colores en tres chinchas como diría Napoleón.

3. Disculpa, y en esto. A tu juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistada: Lo que pasa es que yo podría hablar desde la experiencia nuestra cómo Galerna, desconozco cómo será la experiencia para las otras consultoras, pero para nosotras, para la forma en que trabajamos en el programa, era un impacto bastante fuerte, nosotros nos caracterizábamos por ser una institución que no hacemos los mínimos, nosotros tratamos o más bien hacemos más de lo que se nos pide. Si nos piden dos talleres y nosotros vemos que podemos hacer tres hacemos tres. Entonces si nosotros decimos si ponemos este palito aquí y este allá lo vamos a solucionar, o sea no, veamos cómo podemos hacer las cosas de la mejor manera para que las familias estuviesen lo más involucradas posibles porque además Fosis va con ese discurso del diagnóstico participativo que no es participativo, porque si lo haces participativo la señora se queda con la idea de que le van a ampliar toda la casa y después tu vienes y le dices usted tiene solo el mínimo H8, así que le vamos a entregar un par de sábanas. Es un programa muy invasivo desde el diagnóstico, cuántos duermen, cuantas sábanas tienen, toda la información. Pero nosotros lo que hacíamos era empezar a trabajar con la familia en las visitas de supervisión no iba solo el técnico, iba también la Asistente social que estaba trabajando, porque tenía que ver el tema con los maestros, porque la coordinadora del programa es la asistente social, por lo tanto llevaba la plata para pagarle a los maestros, entonces iba viendo cómo iban quedando las soluciones, el trabajo con el técnico y de paso el trabajo con las familias. Primero, si estaba conforme con el trabajo que se estaba aplicando, y de ahí cambiar también el cuento, no es como que yo vengo a entregarte algo y tu agradece que te estamos construyendo esto, o sea no, ¿usted está conforme?, ¿cómo le ha ido?, ¿se ha sentido bien?, ¿ha sido muy complejo?, porque además tienes que acompañar este proceso porque la señora desarma toda su casa para que armen algo, entonces -no, que el niño, que el baño...- No te preocupes que esto va a ir pasando... y trabajábamos ahí un poco el tema de... a pesar de que no era algo solicitado, las relaciones familiares como se iban readecuando cuando readecuas el espacio, que es el tema más evidente digamos, o sea cosas asistencialistas netas que uno todavía se acuerda así como el cabro chico que por primera vez en nueve años lograba dormir solo en una cama, o del cabro que chico que cuando tuvo su cama por fin controló el esfínter...- no es que o si no me van a quitar el colchón-. Hay cuestiones así súper... o la señora que por primera vez tenía su pieza sola con su marido y había logrado sacar al niño o a la niña de la pieza. Como una puerta puede cambiar la dinámica de una familia, entonces lo que hacíamos era trabajar en función de eso, no sé la casa que lograba tener agua dentro de la vivienda, era un tarro, una torres con un tarro y una manguera, pero tenía agua dentro de la casa, y eso para ella era mucho más cómodo, porque el niño no tenía que salir a lavarse afuera en la noche, así como de menos resfrío, menos contaminación, más higiene, mejoran las relaciones. Nosotros siempre molestábamos a las señoras de que le iba a aumentar la familia después de habitabilidad. Pero en el fondo nosotros mirábamos cómo podíamos cambiar o cómo podíamos mejorar o potenciar las relaciones familiares en la medida de que la estructura de la vivienda permite tener mejores relaciones familiares. Mejorar en el sentido escolar, por ejemplo, o sea si un cabro chico duerme en una cama donde duermen cuatro, demás le va a ir mal en el colegio, si no descansa, si se levanta mal, en entiendo, entonces cómo desde el cambio de las condiciones físicas es un poco la pirámide. Vas cambiando tus condiciones físicas y vas mejorando otro tipo de... vas generando otro tipo de necesidades y vas generando otro tipo de satisfactores también. Esa es como la cosa que nosotros podíamos trabajar ahí.

Entrevistadora: Entonces tu dices, como para resumir un poco, las relaciones familiares son una de las cosas más fuertes que... o uno de los aspectos más fuertes que ha tenido el programa.

Entrevistada: Sí, yo creo que las relaciones familiares, el tema de la dignidad, si uno podría hablar de la dignidad de tener una vivienda que sea más segura, más protegida, como esta sensación de... más bonita. Son cosas que muchas veces suenan más bien como ha de sentido común, esta cosa que es muy pasajera, muy superficial, pero cuando tu empiezas a investigar un poco más te das cuenta de que no sé, la señora nunca había tenido su pieza propia, nunca había logrado hacer el amor con su marido de manera tranquila sin estar pensando que va a despertar a su hija que está durmiendo en la misma cama, y son temas súper puntuales pero con los que puedes empezar a trabajar, la relación de pareja, la comunicación, la afectividad, de cómo te relacionas con los otros, de que tienen una casa que es mucho más digna, por lo tanto, tus hijos llevan a sus amigos a la casa porque ya no les da vergüenza, entonces abres tu casa a tu comunidad y a tu familia, recibes visita, estás ahí, estás más tranquila, no tienes riesgo de que se va a incendiar porque vives más seguro. Las cosas van a estar bien cuidadas, guardadas, no se van a mojar, no les va a suceder absolutamente nada, entonces hay una serie de, por un lado sensaciones, percepciones de cómo vivo, de cómo yo habito y por otro lado hechos concretos, te sientes más protegida, más segura. Es como si tu lo quieres ver, de cuando el hombre primitivo pasa de vivir en choza a vivir en una ciudad amurallada, cuando el hombre... cuando el hombre deja de ser nómada y se asienta en un lugar y tiene la ciudad amurallada para protegerse de los animales empieza a generarse el comercio dentro de la ciudad amurallada y la ciudad empieza a crecer. Entonces el tema de la protección es súper importante, entonces hay como hartito elemento, nosotros lamentablemente no logramos darle muchas vueltas, pero yo creo que... y ahí también radica la dificultad, porque cuando ya te sientes satisfecha con algo, como pasa de eso a decir –sabes que, puedes ahorrar-, porque, por ejemplo nosotros fuimos a las tomas de forestal, la señora tenía tremendo terreno, le arreglamos la casa, colocamos su agua, yo digo le arreglamos y le colocamos porque con mano de obra pagada, no es que ella haya construido y hecho algo, la gente se apoya, pero no es como todo, y luego... se queda ahí, y no se va, se queda ahí en la toma. Porque ya está bien, porque le parece válido y el municipio está así con el cuello porque todavía tiene ahí a la famosa solución invernal, que no vende, que vende, y la gente dice para que voy a pedir un departamento si tengo un terreno, entonces también ahí depende de las políticas del municipio en realidad. Había municipios en los que nosotras trabajábamos que no permitían intervención en toma, entonces eran familias priorizadas, pero como eran de toma se trabajaba con personas que fueran propietarias, por ejemplo, pero eso es parte de los criterios que establecen los municipios. O sea igual en el programa está Fosis, los municipios y el consultor que ejecutaba.

Entrevistadora: Pero esas familias que eran priorizadas ¿eran familias Chile Solidario?

Entrevistada: Sí, siempre. El programa partió trabajando solo con familias Puente activas, y después con el paso del tiempo se amplía a familias Chile Solidario.

Entrevistadora: Entonces esas familias a las que la municipalidad les decía: no, no trabajamos con Habitabilidad se quedaban sin el mínimo cumplido.

Entrevistada: Sin el mínimo cumplido. Porque hay un criterio del municipio de repente de erradicar un sector, movilizar gente, que la gente no se quede en un sector que a lo mejor es... por ejemplo recuerdo que en Concón había un sector que era súper peligroso porque eran humedales, que era difícil salir, que era difícil entrar, y la casa se estaba cayendo. Entonces era súper complicado, porque tú también tienes que... o sea para mí como consultora tampoco es bueno intervenir en un lugar donde se nos vaya a venir todo abajo, no es lo adecuado, no es parte de la seguridad, o sea, no es que sea poco seguro para mí como mi desempeño, sino que es una cuestión para la gente que está viviendo en esa casa. Le hacen un trabajo para decirle: mire usted tiene que moverse de acá, no puede ser que usted esté aquí, mire como tiene a su hijo, moviliémonos para otro lado.

4. Y de acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: ¿Haber, que aspectos mejoraría?, yo creo que... por un lado los ATE's se relajaran un poco, o sea, el Fosis trabaja mucho en base a la desconfianza, esta sensación de que el consultor se quiere robar la plata, o sea, demasiado obsesionados con este cuento que tiene que ser todo perfecto desde el principio, cuando uno sabe que no... O sea si yo puse que iba a gastar cuarenta tablas y me gaste cuarenta y siete... "No supervisaste bien y por eso te faltaron siete", o "esa no es responsabilidad mía esa es responsabilidad tuya", y yo cacho que pasa por un tema de la contraloría y todos los rollos que están entre medio.

Ahora, desde lo técnico yo creo que en el fondo poder dar la vuelta atrás, un poco con lo que está pasando ahora con Habitabilidad Autogestionada, poder no sólo trabajar habitabilidad y el tema de hábitos que es súper mola, o sea, un programa que no dé pie a que tenga una ejecución mala, tiene que ser un programa que no dependa del tipo de ejecutor, puede haber un ejecutor bueno o un ejecutor malo, el Fosis dice: "es que no, hay ejecutores buenos y ejecutores malos", para que seguir trabajando con ejecutores malos, o sea, y sobre todo si hay ejecutores primerizos que con mayor razón tienen que tener la información para tener las cosas súper claras. Entonces, por un lado mejorar los contenidos del programa, o sea, no tener que estar un mes esperando un listado o un instrumento que debiera estar listo; Volver a integrarlo con dinámica familiar, yo creo que esa fue una buena experiencia, creo que la experiencia de BLANCKO acá en Valparaíso va a ser una muy buena..., va a tener muy buenos resultados, la gente va a estar mucho más comprometida.

Nosotros estamos ejecutando ahora solamente integración socio-familiar y seguramente habitabilidad por otro lado, y estamos en Viña, y estamos en forestal, podrían haber sido las mismas familias. Entonces debiera flexibilizar un poco estos criterios de ser Chile Solidario, ex – Habitabilidad, sino que poder trabajar con un amplio rango de familias y dar la confianza de que estas contratando a las personas adecuadas para ejecutar un programa de manera adecuada. En el fondo sus límites y sus temores son los que se traduce en estas normas que muchas veces son inentendibles. Y por otro lado con esta suerte de vuelta atrás tener un trabajo coordinado con los municipios y con los otros organismos que operan en el territorio. O sea, si yo estoy trabajando en Viña del Mar, y me relaciono con las medidas de intervención, yo, al menos lo que yo espero, es que estas familias con las que estoy trabajando si son propietarias o cumplen el requisito al menos dejarlas enlazadas con alguna Egis para un programa de patrimonio, y si no, dejarlas enlazadas a una Egis para ver si pueden postular a otra vivienda, pero eso no es parte de los requerimientos, o al menos dejar inserta a la familia en el consultorio que tiene que ir. O sea, trabajar la habitabilidad no sólo desde la cosa constructiva, sino que lo que la cosa constructiva va a permitirle, le va posibilitando, lo que es tener mejor disposición en el colegio, familias que estén más tranquilas y que tengan más tiempo libre para trabajar en otro tipo de cosas, o participar en otro tipo de actividades, o poder vincularse efectivamente con los suyos, que genere una mayor inclusión. Para eso tienes que tener a un programa que por un lado financie un equipo que pueda desarrollarlo y por otro que parta de lo más pequeño a lo más grande, y de lo pequeño a lo más grande no es necesariamente trabajar lo más grande, sino que dejarlo instalado, para que las familias pueda... o sea, no ser tan asistencialistas. Señora, "sabe que usted ha sido beneficiada con un programa y venimos a ver qué es lo que usted necesita, aquí le venimos a dejar los materiales, tiene que ir a un taller, sabe que vamos a venir con el inspector a ver si todo haya quedado bien". Y cuando llega el inspector está así (la señora de brazos cruzados y el inspector anotando), le pregunto: ¿se acuerda que yo la llame para decirle que vendría el inspector? Y ella me responde sí, si me acuerdo. Entonces todo te juega en contra, entonces en esta lógica..., lo que yo más cambiaría en general, no solamente en este programa, sino que en los programas de Fosis. El Fosis logré ver a los consultores o ejecutores como aliados estratégicos y no como supervisados. Ahora, claramente los colegas tienen responsabilidad en eso, o sea, es cosa de meterse a internet y ver a cuanta gente han sacado del registro de consultores de Fosis por chantas, pero no pueden pagar justos por pecadores. Entonces trabajar para tener esta mirada inquisidora de "que hiciste con las cosas". Yo recuerdo que una vez que nosotros compramos materiales, como por ejemplo, como para darte la causa, compramos materiales y rendimos cuentas de cómo estaban las cosas, no partimos los talleres pero están los listados y están todas las cosas compradas y ahí cachamos que... "pero sabes que tu todavía no partes con los talleres, entonces no podemos aprobar que tu hayas...", pero son los materiales para la próxima semana, "sí, pero es que no puedo, porque todavía no parten las actividades", pero son las actividades la próxima semana, estamos en la última semana de julio, las actividades se inician la primera semana de agosto, no entiendo, ¿qué piensas?, ¿qué me estoy llevando una resma para la casa?, eran como doce lucas, no sé, ¿cuál es tu dilema?. A mí me tiene traumada el cuento de la desconfianza, yo creo que son bastante poco equilibrados en ese sentido, o sea, cuando uno se equivoca, todo mal, y cuando ellos se equivocan, no, es parte de. Ahora, son las reglas del juego con las que hemos estado jugando siete años, o sea hasta altura del partido tampoco vamos a estar reclamando tanto, pero si nos hemos dado cuenta que el Fosis ha pasado de ser un organismo más bien político donde había hartito cupo político, a un organismo más técnico en donde hay hartito concurso, en donde la gente que entra, entra por la lógica técnica y por lo tanto más rígida y menos flexible al momento de ver con quién estás

trabajando y la población que estás atendiendo, de por si la gente tampoco no tiene mucha experiencia... (Suena el teléfono y se procede a terminar la entrevista).

Muchas gracias por su tiempo.

Fecha	
Folio	03
Encargada	Yanira Plaza

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	Galerna
Cargo	Equipo proyecto Habitabilidad Autogestionada Viña del Mar y Concón
Proyectos en que participó. Año de participación	Programa de Habitabilidad Chile Solidario año 2007 en la comuna de Illapel

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: bueno como te contaba, fueron recursos que traspasó el ministerio el municipio directamente para ejecutar, era la primera vez que ejecutábamos, porque estábamos acostumbrados a trabajar a través de las consultoras, pasarles los listados de las familias, etc., a ver yo la dividiría como en tres partes la experiencia, una que es la experiencia administrativa, que te consume mucho, porque tienes que estar atenta a los convenios, a que se cumplan los tiempos, estar atenta a las platas, a que hubo o no deposito de las platas, a estar atenta con el departamento de finanzas a que se hagan las rendiciones como corresponde, que no era fácil allá en la cuarta región, por lo menos donde estaba yo en el área construcción, y entonces eso nos produjo demoras, y ahí las mesas técnicas al final en vez de hablar del tema técnico propiamente tal, se dilato mucho en hablar del tema administrativo. Eso es por una parte, la experiencia administrativa, y por otra parte el tema de empezar nosotros a ejecutar por primera vez como municipio el proyecto, que traía consigo meternos en el área de la construcción, pero sin molestar al departamento de obras que estaba colapsado en pega. Eso significa que uno al final se vuelve un poco maestro, también, o te vas adquiriendo una serie de elementos del área construcción en tu propia gestión, entonces no haces tan solo el diagnostico social, sino que también te vas involucrando ya en el tema de infraestructura, etc. Y por otro lado, que está el tema de lo social propiamente tal, que nosotros tratamos de darle un énfasis muy, muy fuerte, al tema de involucrar a las familias, porque no sé si te ha pasado que cuando tú haces las entrevistas, que tu le preguntas al marido o pareja, le dices, ustedes son del programa puente, ellos te dicen a ver a mi señora, voy a preguntarle a mi señora si es del puente, no hay una asociación del programa Puente Chile Solidario, a nivel familiar, sino que es la representante que es generalmente es la mujer, entonces nosotros queríamos tratar de revertir un poquito eso y trabajar con el concepto de familia, entonces desde el punto de vista social te trae como un tremendo desafío, porque hay que cambiar como un patrón instalado en la familia, de que el marido o la pareja te dice, *no, mejor véanlo con mi señora, ella sabe*, y ahí tú te vas dando cuenta que ellos no saben del pago del bono, no saben del juntos ganamos, no saben que a lo mejor la esposa tuvo un pame, entonces tú le preguntas también por los niños, tampoco saben si tienen la colación extra que les da el Puente.

Y lo que intentamos nosotros, fue involucrar a la pareja en el proceso y los talleres con los niños también, y en los talleres con los niños se trabajó mucho el tema de las manualidades etc.

Ahora, se nos produjo un impacto muy bueno desde el punto de vista de los talleres, nosotros nos trasladamos a los distintos sectores rurales, porque lo hicimos de preferencia en un 99% en sectores rurales, marcando como ahora también en el proyecto que estoy ahora, autogestionado, por territorios, y los territorios más alejados no era excusa que no podías llegar con el camión, porque nosotros como municipio, llegábamos con un camión aljibe etc., entonces podíamos dar las soluciones, pero lamentablemente en el tema administrativo, en el rol que me tocó de coordinadora, me consumió mucho, y lo que me hubiese gustado mas hubiera sido proponer una sistematización del programa, de trabajar mas con las colegas, de involucrar mas al constructor civil en el tema propiamente tal de hacer reuniones, de llevar a cabo reuniones de procesos etc., no, fue mermado por el proceso administrativo, y por eternas conversaciones, discusiones puntos de vistas encontrados con Serplac y Fosis, eternos, eternos.....

Entrevistadora: lo que usted quería era poder crear un a sistematización de las familias...

Entrevistada: Claro porque lo que tu quieres es realmente darles mayor énfasis al tema del proyecto y que los recursos estén al servicio de la metodología y no la metodología al servicio de los recursos, me entiendes, y eso lamentablemente no siempre se produce, al final tienes como un nick, tienes que ir acomodando todo en el proceso, y eso cuesta que se entienda la contraparte, tanto la contraparte técnica, como la contraparte financiera, que era la que nos entregaba directamente los recursos, ellos tenían la presión de que nosotros teníamos que cumplir obligatoriamente los plazos, teníamos que hacer la rendición de cuentas en tal fecha, entonces las mesas técnicas se iban en eso, yo les podría haber denominado mejor mesas administrativas, de control de gestión, mas que mesas técnicas propiamente tal, porque yo entiendo por mesas técnicas, donde discutes de los casos y como los vamos a ver, esa fue mi experiencia, que lamentablemente lo técnico a mi juicio, fue mermado por todo este tema de conciliar los distintos modos de gestión, los tiempos, las distintas administraciones que tu tienes como municipio con estas entidades, recuerdo que incluso hubieron discusiones, porque el alcalde hablaba de la autonomía, discusiones pero eternas. Te cuento, yo hasta ahora se por una colega, y estamos en el 2009, que hay camas que no se han entregado....

Entrevistadora: ¿desde el 2007?

Entrevistada: si, te das cuenta, entonces no me tocó vivir el proceso final porque ahí me trasladé aquí a la quinta región, pero te puedo comentar que el proceso que me tocó vivir fue ese.

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistada: a ver, mira Mi percepción te la haría en contexto con otros programas, como por ejemplo los de autoconsumo o emprendimiento, a mi me ha tocado ver como están ahí las maquinas de papas fritas, votadas oxidándose o sea, me ha tocado en mi experiencia ver muy pocos proyectos del área productiva que efectivamente se mantengan en el tiempo que hay cierta persistencia en el producto esperado, que la gente sigue haciendo pan amasado o papas fritas, o que los chanchitos no se le murieron, o que la conejera esta para eso, me entiendes, y eso me ha tocado vivirlo. A diferencia de esos programas el programa de habitabilidad hay una persistencia, en el sentido de que la mejora habitacional esta ahí, efectivamente si a los niños el inviernos pasado se les llovía la pieza, cuando hay una consultora buena, sería, como a mi juicio es el caso de esta, que hace el trabajo de forrar bien la pieza no se va a llover, puntualmente esa familia que el año pasado pedía nylon en el municipio para cubrir su pieza para que no se mojara, a mi juicio este años no va a estar haciendo eso. Entonces para mí en el contexto de los programas, el programa de habitabilidad yo creo que ha sido una ayuda súper concreta, ahora de que haya cambio de hábitos, de que las familias efectivamente cuiden, o que ahorren parte del bono, de que es

el sueño dorado de uno, cuando uno cuando es juif, de que la gente guarde el bono para cuidar la casa, etc., pero al final el bono se vuelve parte del prepuesto familiar y ellos gastan generalmente el bono, son muy pocas las familias que a mi me ha tocado, en mi experiencia en estos años que efectivamente ahorran el bono, para producir una mejora habitacional, porque ahí ya entran factores como culturales y que el programa puente no los aborda, no aborda el tema del estilo y la proyección vital de las familias, te aborda que hay que ir cumpliendo con esos mínimos pero no te aborda esa cosmovisión de esa familia en su propia realidad, a mi por ejemplo me cuesta evaluar el orden.

Porque cuando tienes dos piezas, y viven 6 personas me cuesta evaluar el orden, me entiendes, me cuesta evaluar el orden in situ, yo avalúo por ejemplo ese hábito contextualizando, dinamizando la situación, y coloco que en virtud que viven tantas personas y el espacio es reducido, el orden hoy en ese contexto es difícil de evaluar y que si se les ofrecieran los recursos y ojo, recursos que fueran gestionados por la propia familia, y recursos externos con un buen seguimiento tal vez ese hábito se podría lograr en esa familia, lo hago como una especie más de pronóstico, mas que hoy en día emitir un juicio, porque yo no puedo tampoco tildar a esa familia de desordenada, porque yo trato de empatizar, de ponerme en el lugar de esa familia y digo, chupalla, con tres cabros chicos, con mi esposo, conmigo, con muchas cosas, donde las guardo, porque también no es llegar y abastecerlos de muebles, porque donde instalan esos muebles como se mueven, ahora no, hay otras familias en las que me atrevo a emitir el juicio diagnóstico, y coloco que efectivamente hay un tema de ellos, aunque tú en que les entregues los muebles, es un poco difícil que ellos, internalicen como el hábito de, pero eso también lo voy haciendo en el proceso diagnóstico, y en el proceso de intervención, me entiendes, yo soy capaz de emitir el diagnóstico final, la pronóstico, al final de la intervención, porque tienes que ir conociendo a la familia.

Bueno en resumen, yo creo que el programa de Chile Solidario de habitabilidad te entrega una propuesta súper concreta de apoyo a las familias, que la vez antes esas familias se las pedían al municipio y que hoy en día son cubiertas por el estado y tienen que ver con un mínimo, con una garantía de que no se van a llover, de que no se van anegar, de que vamos a prevenir accidentes en esa casa con una buena instalación de la luz, me parece que es un derecho, que está en ese ámbito, a diferencia de otros programas que a mi juicio deberían evaluarse, que son los programas productivos, porque ahí tienes que segmentar, hay familias que tienen capacidad de emprendimiento, y que tiene que ver con características psicológicas, de motivación al logro por ejemplo, que hay familias que si la tienes, pero hay familias que no la tienen, entonces tendría que hacerse un filtro, una evaluación de cada familia, porque en realidad en mi experiencia ha sido que no resultan mucho, a ojo, a vuelo de pájaro te puedo decir, no tengo estadísticas, no sé si el Fosis a evaluado esos programas. Pero en ese contexto de programas, el de habitabilidad me parece el más concreto y el que te garantiza un derecho a vivir en condiciones dignas digamos.

Entrevistadora: Y la selección de las familias, ¿eso es por sorteo?

Entrevistada: a ver, te cuento de mi experiencia en la municipalidad, nosotros tratábamos de seleccionar efectivamente a las familias que había que cumplir el h y que estaban desde el inicio con ese h, y que nosotros, cuando trabajas en un municipio chico, tú conoces a la gente, que a diferencia de lo que me pasa en el municipio de viña, que rotaron muchos apoyos familiares y hay algunas familias que ahora son Chile Solidario, que están dentro del sistema, pero que no tiene algún referente concreto de quienes fueron sus apoyos familiares, porque el apoyo familiar se fue, entonces me he encontrado con familias que están a su suerte. Solamente se que me llevo este listado de familias y se que con ese listado yo debo trabajar, pero cuando yo trabajaba en el municipio, tratábamos de seleccionar por los h a cumplir, por las características de la familia, que tantas veces nos habíamos ido a pedir ayuda social para sus mediaguas generalmente, si tenían acceso a los servicios básicos o no, entonces ahí nosotros cruzábamos variables que tenían que ver con los datos que te entregaba el puente, mas los datos que teníamos nosotros de conocer el caso, y eso te lo ofrece un municipio chiquitito, y donde tú conoces a la gente, y donde te visualiza también a ti, porque yo me doy cuenta aquí que por ejemplo en el salto visualiza al consultorio, el consultorio va todos los martes a hacer rondas allá y la asistente social del consultorio les hace los informes y los deriva a las redes etc. Allá no, en Illapel éramos nosotras a las que la gente visualizaba a las asistentes sociales del departamento social, entonces nosotras cuando nos tocaba seleccionar a las familias, las teníamos ya en la cabeza, y decíamos si, les va a resultar o no, a ellos si los hemos ayudado, etc.,

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistada: creo que de alguna manera ya te lo dije, creo que entrega respuesta a una necesidad súper concreta, de mejorar su hábitat su espacio donde vive, y de hacerse conciente también de que ese lugar es donde viven, me entiendes, mejorando por ejemplo el forrado de la piezas, etc.

Yo creo que se da una especie de derecho, de dignidad, de justicia. Y por otro lado se da la posibilidad de que estas familias suban un peldaño, o sea chupalla, ya no estoy en el invierno lloviéndome entera, o con este efecto de estar durmiendo y me caen gotitas y me despierto todo mojado, por lo tanto puedo tal vez familia empezar a pensar en otras cosas. Insisto, para mí dentro de los programas, el de habitabilidad es el que logra en mayor medida los objetivos mismos del programa.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: El tiempo de intervención, lo haría un poquitito mas largo, uno está siempre presionado por el cumplimiento de los cronogramas, y me parece bien si, uno vuelve hacia atrás y estudia la metodología de proyectos, una de las primeras cosas que te enseñan es el cronograma, la responsabilidad de las actividades, pero de repente eso, los tiempos de los proyectos, no se relaciona con la misma metodología que tú quieres trabajar y que tiene que ver con una metodología mas ligada con métodos cualitativos, a involucrarte mas en el proceso con las familias, no para uno involucrarse mas, sino que para que la familia se involucre mas, me entiendes, e ir sistematizando las experiencias, de repente no se condicen los formatos de proyectos que tenemos actualmente, con esto otro que el trabajo social y otras disciplinas han ido estableciendo como parte de sus procesos de intervención profesional. O sea seguimos con una metodología de proyectos de los 80, de los 90, muy tecnocrática y que esta dado por los perfiles que tienen los programas de gobierno, y que te cuesta mucho relacionarlo con los avances que hemos tenido en las ciencias sociales y en nuestras metodologías de intervención, o sea nosotros que daríamos por hacer entrevistas en profundidad y llegar a los significados, y decirte mira; para esta familia significa tal cosa su vivienda, y llegamos a hacer una entrevista semi-estructurada, acotada en 40 45 minutos y que de ahí tú tienes que sacar un diagnóstico, y con instrumentos que son cerrados por parte del fosis, no sé si conocieron el instrumento de hábitos que nos pasaron ahora para el autogestionado.

Entrevistadora: No.

Entrevistada: Es un instrumento cerrado, ya, no sé si por el tipo de preguntas yo te podría decir si es una entrevista con preguntas cerradas o un cuestionario, como que me cuesta definir el tipo de instrumento, pero tú tienes que llegar a colocar que hábitos a trabajar por 3 o 4 preguntas que vienen desde el interventor, desde el programa, no son preguntas que te permitan conocer la visión de la familia, y tú tratas de revertir eso un poco en tu propia entrevista semi-estructurada, que en este caso con la Carla lo que colocamos, fue tratar de rescatar un poco el tema de las redes locales de apoyo, tratado también en el camino de ver las familia si tienen un concepto de comunidad o no, o si están mas atomizadas, pero uno llega a establecer, como yo lo he puesto en el diagnóstico, perfiles, o caracterizaciones, en virtud de esa entrevista en ese momento, pero no llegas un poquitito mas allá, sería ideal llegar un poquito mas allá, porque ahí tú después podrías entregar los elementos para cuidado y para mantención de la vivienda, que esa es otra de las falencias, porque tú les entregas el beneficio a las familias y vas después de unos años y ves que igual algunas planchitas interiores están mojadas, chuta, a lo mejor era ponerle un tapa goteras por fueras, o cambiar poner un palo, hacer una mantención, airear mas la casa, me entiendes, y para que la familia internalice esos hábitos no puedes hacerlo o pensar que lo vas a lograr con un taller, si uno piensa eso, a mi juicio

esta equivocada, tendría que ser mas largo el proceso de intervención, tener un proceso posterior de seguimiento, para ver como esta la mejora, ver lo que paso, usted esta cuidando, usted ha ahorrado para comprar un tapa goteras que no cuesta mucho, pero eso a mi juicio se lograrían, si tu tuvieses a esas las familias con este programa con un tiempo mas largo.

Entrevistadora: A parte que es difícil tratar los hábitos, y no es posible con una sola intervención,

Entrevistada: muy complicado, y para más encima tu llegas con otro proyecto, por ejemplo muchas familias que nosotros, te voy hablar ahora del autogestionado, que estamos con autogestionado que son familias que ya tuvieron habitabilidad, y como somos distintas las consultoras que intervenimos, no sabemos bien, nos ha tocado gracias a dios unas que si han sido intervenidas por la consultora Galerna, y que la Viviana las conoce y que me cuenta del trabajo que hizo la colega en el sector, y que yo parto de una base, pero donde hay otras consultoras que intervinieron antes, no tenemos claro como fue el proceso de intervención.

Gracias por su tiempo.

Fecha	13-07-09
Folio	04
Encargada	Daisse

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	FOSIS
Cargo	Arquitecto- Asistente Técnico
Proyecto en que participó	Habitabilidad 2008 - Habitabilidad Autogestionada 2009

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: Bueno eh, la verdad es que estoy desde abril trabajando, entonces retomé habitabilidad desde un proceso que ya se había iniciado, no inicie desde un principio. Pero la experiencia como eh, es interesante porque hay harto contacto con las familias, con los municipios. También como la, como tratar de ver las soluciones que sean con poca plata, eh, y que sean integrales en las familias, llegar a tener una buena intervención que les de una buena calidad de vida a las familias que son las familias de extrema pobreza, entonces eso es como lo que más me ha gustado desde que estoy aquí, igual llevo poco tiempo, estoy recién como tomándole el sentido al programa.

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistada: eh, es buena ajajá, es eh.... Pero haber en qué sentido, percepción en... ¿como si tengo alguna crítica?

Entrevistadora: es conocer su visión acerca del programa, si tiene alguna crítica, como lo podría describir, etcétera.

Entrevistada: es un programa que está bien completo, que está como bien instrumentado, tiene como bien clara eh... es metódico, metódico tiene como hartas etapas y están bien claras, cada etapa tiene sus instrumentos que se aplican, o sea es como yo creo que debe ser por el tiempo que tiene también, porque se ha ido formalizando super bien, eso es como de la parte de la metodología... Y que es un programa también que ha tenido hartos cambios, porque en un principio FOSIS era quien supervisaba el programa de Habitabilidad y después se ejecutaba por consultoras, por privados y que ahora tomó otro enfoque, ahora lo ejecutan las municipalidades y la supervisión es de Mideplan y FOSIS presta la Asistencia Técnica. Entonces ese es como el cambio más fuerte que ha tenido, pero ha sido bueno, no...ehh... ha sido un proceso que ahora ya está como ya bien claro, que un principio fue como raro.

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistada: el impacto real eh eh... Haber el impacto real es bien fuerte, y positivo, o sea siempre tiene como muy buena, muy buena llegada el programa o sea como por ejemplo lo espera harto al programa, familias Puente y todo, porque es como lo más que se ve poh.. Eh....

Entrevistadora: concreto

Entrevistada: concreto claro, como y si hay como un hacinamiento se le hace uno y otro dormitorio, donde ponen a sus hijos y ya a la pareja, los papás se les separan en recintos diferentes, entonces como eso igual es fuerte, es bueno, y ellos como que esperan harto cuando se les arregla un recinto y se le pone aislaciones y ya no pasan frío o se les cambia el techo y ya no se llueven, entonces, tiene harto impacto.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: Um, qué aspecto, ummm..., difícil para estas alturas decir que mejoraría, porque como estoy recién...

Entrevistadora: o a su juicio...

Entrevistada: Umm, qué mejoraría...

Entrevistadora: quizás algo en el proceso, o acompañamiento...

Entrevistada: ah, Claro, tal vez algo como, como el seguimiento después de la familia, después de que ya se hizo la intervención, como quizás reforzar mas qué es lo que pasó después de que tuvieron Habitabilidad con las familias, claro, nosotros los intervenimos, se les hace un mejoramiento de la casa, se recepciona ese mejoramiento y después no sabemos más qué pasó después, *por ejemplo, hay una sección en el Programa que es de Talleres de hábitos, y que son tres sesiones donde se les explica a las familias donde más o menos como pueden cuidar sus materiales, como tiene que ventilar el recinto, y de repente eso debería ser más fuerte, porque en una sesión o tres sesiones es difícil lograr cambiar los hábitos de la familia, pero de repente darle como más fuerza a eso, y a lo mejor un acompañamiento mas largo de hábitos con las familias, trabajar como mas intenso el taller de hábitos, porque yo encuentro que es un punto super importante dentro de la intervención, porque ya no es solamente hacerles un modulo, sino que también hay enseñarles como mejorar ese modulo, como mantenerlo en buen estado, como,, eh un montón de cosas,,,*

Entrevistadora: cambios de conducta

Entrevistada: cambios de conducta claro, y que no se logran con una sola intervención, sino que es algo de más trabajado, eso yo creo que mejoraría más el programa, pero lo demás no tengo mucho que decir todavía, por lo menos todavía, todo me cuadra bien, super bien, bien formado el programa.

Entrevistadora: bueno, gracias por su tiempo.

Fecha	13-07-09
Folio	05
Encargada	Daise

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	FOSIS
Cargo	ARQUITECTO ATE
Proyecto en que participó	HABILIDAD 2007-2008-2009 TERRITORIO 5 ACONCAGUA.

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: mi punto de vista ¿yo pongo mi punto de vista?

Entrevistadora: si.

Entrevistado: mi experiencia ha sido básicamente, eh, diversa, por así decirlo, ya, en el sentido de que por un lado dentro del campo laboral mío, digamos de la arquitectura he podido desarrollar eh, digamos o bien canalizar los conocimientos de arquitectura hacia lo que es lo mínimo, lo precario, ya, es decir como uno como arquitecto uno entiende las soluciones basados en la precariedad, ya, no en la baja calidad pero si en la precariedad. Por otro lado eh, lo social también nos a permitido poder descubrir el valor de nuestras funciones como arquitectos, en el sentido del aporte real a lo que es la habitabilidad, en ese sentido consagro como arquitecto eh, lo laborar por un lado, y lo otro, lo netamente eh, social, desde el punto de vista de la habitabilidad, ha sido una experiencia super positiva porque hemos ido avanzando desde los pitolos, ya..., eh y vemos en la generación de instrumentos por ejemplo, a lo que es hoy día que ya los instrumentos que están formalizados y... eh, llegando ahora no solamente a poder insertarnos nosotros a lo que es nuestra experiencia como lo que es netamente habitabilidad sino que también en otras áreas dentro de lo que es FOSIS.

Eso ha sido mi experiencia, ya...no se... si algún otro punto de vista...

Entrevistadora: no, la idea es que nos relatara solamente su punto de vista.

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistado: ehm... es un programa práctico, en el sentido de que los objetivos son claramente visibles o prácticamente visibles, eh...permitiéndoles a las familias poder reconocer sus logros digamos, ya... un aporte, de parte del Fosis digamos en este caso...eh.. Y es un programa que tiene proyecciones, si es que esta ligado digamos o esta cruzado con otras variables educativas, ya... creo que aun el programa tiende a un cierto paternalismo... ya, creo que todavía el programa esta orientado a, ehm... a entregar en forma.., de manera que la participación de las familias sigue siendo pasiva ya, creo que debiera ser aportativa, digamos en la medida que se logra cruzar con el aporte de la familia, que yo creo tiene que ver con la educación, la voluntad, que son cosas que todavía no se...cuesta resolver fácilmente

Entrevistadora: como integrar más la voluntad de las personas, el interés

Entrevistado: claro, el interés y poder ser también...un poquito más, poder particularizar un poco mas la intervención...eh... creo que se tiende,, creo que el proyecto también lo plantea...tiende a la estandarización, lo cual impide por ejemplo eh... que nosotros validemos una propuesta financiable entre una familia que tiene por decirte tiene cinco mujeres, a una que tiene dos hombres, como componente familiar, claramente las realidades son distintas por lo tanto las propuestas deberían ser distintas, desde el punto de vista de la habitabilidad que no tiene que ver con el punto de vista de la construcción, por eso que ahí quería hacer un alcance respecto a que yo entiendo que el proyecto, el programa de habitabilidad es un programa que esta siendo lo constructivo, entonces entra la otra línea de los talleres de hábitos, como un aspecto que debiéramos nosotros fortalecerlo y poder digamos, ayudar a que digamos a que en ese sentido poder aportar a lo que es las voluntades, en lo que es la inserción de las familias propiamente tal en lo que es ir generando mejores condiciones de habitabilidad...

Entrevistadora: ya, y en ese contexto de los talleres de habitabilidad, desde tu punto de vista, qué cosas te gustaría como involucrar a parte del interés de las familias, como más tiempo, qué piensas tú que se puede integrar...

Entrevistado: si, por un lado más tiempo, eso es lo primero yo creo que eso es lo importante, bueno, de partida recursos, recursos, eso es lo fundamental, los municipios si, se quejan de que hay pocos recursos para los talleres de hábitos, segundo, una capacidad desde el punto de vista municipal, eh estamos hablando básicamente de los apoyos familiares, que sean capaces ellos de reconocer las potencialidades de cada familia, no te digo que no se haga, ya, pero yo creo que uno como Fosis digamos debiera en ese sentido ser mas exigente quizás, en que la participación de los apoyos sociales dentro del equipo sea mucho más activa, mas propositiva, en la medida que yo puedo como apoyo familiar reconocer una potencialidad de una familia, y reconozco otra potencialidad de otra familia, por lo tanto los talleres de hábitos están orientados de una forma diferenciada, yo mejoro los talleres de hábitos acogiéndome a estas potencialidades de las familias y genero otros talleres de hábitos, acogiéndome a estas otras potencialidades de las familias, y no a grandes grupos masivos y de forma estandarizada

Entrevistadora: ah, como abarcar de mejor manera la temática...

Entrevistado: claro, entonces ahí son dos temas, con recursos y potencialidades por decirlo de alguna manera, lo que estaría con el tiempo, y lo tercero, eh... mira lo voy a decir, pero no creo si es lo mejor, se puede prestar para un juicio digamos, pero habría que aplicar rigor, rigor, creo que igual aunque seamos o pretendamos a la educación, mientras no haya rigor, las cosas no se superan, o sea el rigor va a ser fundamental,

Entrevistadora: usted habla de los talleres...

Entrevistado: si, el rigor tiene que ver con, eh... generar algún tipo de presión, no se si llamarlo de esa manera, tiene que haber algún tipo de cumplimiento etapas de parte de las familias, ya, para que entre construcción y hábitos vayan creciendo a la par, un usuario no saca nada, creo yo, que se le intervenga su vivienda desde el punto de vista constructivo si es que yo mismo como usuario no tengo claro para que es, que beneficios me trae desde el punto de vista de la habitabilidad, o sea, que lindo el techo que me hicieron, oh que lindas las ventanas que me hicieron, qué bien, pero si yo mismo no me supero en generar un habito, por ejemplo, de abrir ventanas, de hacer circular corrientes de aire, de mejorar el tema del orden, si no crecen a la par, eh... colapsan, a mi juicio, creo que en muchos casos Serviu, entrega soluciones constructivas de vivienda, pero independiente al aprendizaje de hábitos...

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistado: impacto real, Umm... bueno, que básicamente se le solucionan problemas inmediatos, y eso la gente lo reconoce, ohh ya no me llevo, ya no tengo frío, ya no.. eh, eso es una cosa, o sea cumple el objetivo de inmediato por un lado, y segundo genera ansiedad, la ansiedad de necesito, o tengo esto, oh me podrían ayudar en esto también, eh... tercero, eh.. No, yo creo que esos dos, el objetivo inmediato y la ansiedad por querer más digamos.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: Umm... eh...

Entrevistadora: a modo de crítica.

Entrevistado: bueno, primero, partir diciendo que nosotros debiéramos hacer una supervisión y no una asistencia técnica... Eso es lo primero, no sé si entienden a lo que me refiero...

Entrevistadora: ¿después de terminar las obras dice usted?

Entrevistado: no, en el desarrollo mismo. Nosotros estamos contratados para hacer una asistencia técnica, y entonces eh, existe la diferencia, a ver a nosotros nos contratan para hacer la asistencia técnica, para prestar una asistencia técnica pero no debe confundirse con que nosotros también debemos supervisar las obras, para ir comparando que las soluciones fueron bien entregadas y también el programa debiera hacerse cargo que la familia respete el programa, porque muchas veces tu le das algo a la familias, y también lo desarma, lo vende, se estropea, no continua con el tema de los hábitos, entonces, de que sirvió esta inversión de recursos en la familia, si finalmente nosotros mismos nos alejamos de ella y la dejamos volando sola. Entonces yo creo que ahí falta claramente una metodología para seguirlos, para un seguimiento, y que otra cosa cambiaría..... ¿Esa es la pregunta?

Entrevistadora: ¿o de fiscalización?

Entrevistado: de fiscalización mucho mas formalizado, somos asistentes técnicos, quizás no tenemos el rol de supervisores, yo creo que eso debiera cambiar, debiéramos ser supervisores, ya...

Segundo, eh, seguimiento, no tenemos un seguimiento importante, o sea nosotros terminamos digamos, desde que comienza el diagnostico hasta que se termina la ejecución y de ahí viene el receptor, que no somos nosotros, es otro elemento digamos, de Fosis.... Y ahí termina nuestra intervención, debiera haber una segunda instancia en que nosotros debiéramos recoger, eh, hacer una revisión de las familias, un seguimiento por lo menos de seis meses por ejemplo, para ir comparando que las soluciones fueron bien entregadas y también el programa debiera hacerse cargo que la familia respete el programa, porque muchas veces tu le das algo a la familias, y también lo desarma, lo vende, se estropea, no continua con el tema de los hábitos, entonces, de que sirvió esta inversión de recursos en la familia, si finalmente nosotros mismos nos alejamos de ella y la dejamos volando sola. Entonces yo creo que ahí falta claramente una metodología para seguirlos, para un seguimiento, y que otra cosa cambiaría..... ¿Esa es la pregunta?

Entrevistadora: que cambiaría o mejoraría.

Entrevistado: eh. Umm sí, mira lo que yo cambiaria seria, o una de las cosas seria, pero no sé como lo haría, seria la forma de licitar, la forma de licitación, o sea el ejecutor por lo menos, ya que esta la posibilidad de que se haga a través de un contratista las ejecuciones, eh obviamente hay ejecutores, municipios que lo toman, esa posibilidad, pero con un riesgo tremendo con que quede desierta, es decir que nadie se presente para hacer esas obras, y es un riesgo, y eso debiera de alguna manera readecuarse para que no ocurra, porque los únicos perjudicados son acá son las familias, o simplemente no, y solamente que sea exigible que el municipio contrate maestros y materiales en forma independiente y que el municipio sea quien construye, entiendes, pero no, tengo acá todo, licitemos digamos por chile compra y bueno veamos que pasa, es lo mas sano por un lado para ellos....

Entrevistadora: y el tiempo pasa...

Entrevistado: y el tiempo pasa y pasa... y se declara desierto de repente no hay oferentes en la zona etc., y eso obviamente es que es un perjuicio para las familias....

Y qué otra cosa cambiaría, seria eh..... la inclusión, bueno creo que esta asociado a lo que dije antes, la inclusión de los talleres de hábitos como una cosa más activa, es decir pretender que el taller de hábitos sea casi un curso que uno vaya pasando etapas, y a medida voy pasando etapas, a una cierta etapa cumplida, recién ahí se me interviene, yo creo que debiera haber algo así, la conciencia por la conciencia, yo creo que no, creo que hay que aplicar un poquito de rigor...

Entrevistadora: ya no serían tres sesiones...

Entrevistado: no serían tres sesiones, hablaríamos de una planificación de talleres de hábitos semanalmente, vamos pasando y a medida que voy superando digamos esa condición, ya, entonces llega hasta el numero siete por ejemplo como nota pora si decirlo, pasemos ahora a la ejecución porque ahora está educado...

Entrevistadora: sería como un pre requisito

Entrevistado: por así decirlo, no sé como está mi criterio respecto a los objetivos educativos sociales dentro, bueno digamos, tengo mi filosofía de vida por así decirlo, y que es lo que estoy planteando ahora, pero no necesariamente es lo que va coincidir con lo que el Fosis tenga como pretensión, no sé si sean viables, digamos pero si a mi me tocara definirlo, yo lo haría con algún tipo de pre requisito como tú dices... y lo otro para terminar, eh, el programa debiera considerar una capacitación de los apoyos familiares para que la información que ingresen ellos al sistema sea acorde a los estándar que el Fosis pone posteriormente, me entienden....

Entrevistadora: sea coherente

Entrevistado: que sea coherente, porque muchas veces los apoyos familiares se basan en un conocimiento que son ellos, de lo que es un H algo, que esta por muy debajo, o por muy encima de los estándares del Fosis

Entrevistadora: ¿suelen ser del sentido común?

Entrevistado: suelen ser del sentido común, y suelen ser de lo aparente, no de lo técnicamente relevante, porque técnicamente relevante, lo técnicamente lo pone el Fosis, entonces sería una capacitación técnica de parte del Fosis a los apoyos familiares, para que en ese sentido vayan a ver si los h por familias, si están cumplidos antes de decir, mira con estas familias vamos a trabajar con tales y tales h, eso si que yo lo haría desde ya. Ya.... Eso es todo.

Entrevistadora: ¿eso es todo? Gracias por su tiempo.

Entrevistado: bueno, de nada, hasta luego.

Fecha	09 de septiembre
Folio	06
Encargada	Viviana Barria

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	Municipio Villa alemana
Cargo	Encargada de la unidad social
Proyecto en que participó	Año 2004 en consultoras, y desde el municipio desde el año 2007.

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: relatarla, Um, mira la verdad es un programa que siento que, de una u otra forma igual cumple con la dimensión de habitabilidad a trabajar en las familias Puente, de un tiempo a esta parte, lo que ha hecho el programa es igual mejorar la condición de vida de las familias pero de una forma igual mucho mas digna, porque años anteriores, las familias en la medida que no tuvieran dos espacios habitables, o la vivienda estuviera en muy malas condiciones lo que se hacía era entregarles mediaguas, pero mediaguas que se podían comparar en Hogar de Cristo, promad, que eran las soluciones de mediaguas que se dan en situaciones de emergencia, a diferencia de estos años, Fosis prohibió que se hiciera entrega de ese tipo de soluciones, entonces lo que se hace ahora claro, hay soluciones que tiene que ver por ejemplo en que, si voy a construir un modulo de 3X3 ó un módulo de 6X3, que este tenga una materialidad que sea distinta, más durable en el tiempo, tomar en consideración que idealmente debiera durar dos años porque lo que uno hace, porque si bien uno esta trabajando para las familias, para mejorar sus viviendas, es que ellos postulan a viviendas...

Entrevistador: pero, ¿no lo hacen?

Entrevistada: pero no es tan así, porque lo que pasa es que si bien, nosotros les decimos vamos a intervenir en tal parte de su casa, porque el tema es que tampoco se hacen intervenciones en toda la vivienda, salvo que la vivienda esté en muy malas condiciones, si está en muy malas condiciones, lo que uno hace es entregar un módulo de 3x3, si, uno ve que existe mucho hacinamiento y tiene que ver con que hay vida de pareja, si hay niños viviendo también, uno los separa y que hace, entrega un módulo de 3x3, que viene forrado, que viene con instalación eléctrica, con ventana, porque se potencia mucho también poder ocupar la luz del día, entonces con aislación, entonces es distinto. Pero siempre potenciado de intervenir en terreno propio, porque no se puede intervenir en situaciones que estén en toma, solo puedes hacer entrega de un h8 o h9, que tiene que ver con equipamiento de cama o cocina, no se puede hacer ninguna otra mejora más, y si arriendan tampoco..

Entrevistador: cuénteme, ¿la participación es solo desde municipio, no hay un trabajo en consultoras?

Entrevistada: a ver, lo que pasa es que un tiempo a esta parte, a nivel municipal, años anteriores al 2007, yo presencié que el trabajo que se hacía en la comuna era a través de intermediarios que eran las consultoras, a partir del año 2007 se empezaron a realizar asignaciones directas, y que ya no venía desde Fosis, sino que la plata venía desde Mideplan, directamente. Yo en este caso he trabajado tanto en consultoras como también en municipios, y obviamente el trabajo de consultora es mucho más rápido y práctico que el trabajo que se puede hacer a nivel municipal, porque la diferencia es que cuando uno trabaja en el ente privado todo es mucho más rápido, porque es menos burocrático, tú no tienes que cumplir con contraloría, tú no tienes que cumplir con nada de eso, ahora en el último tiempo en habitabilidad se está subiendo todo al portal, por ejemplo, pero antes uno podía hacer los convenios y hacer las compras en las ferreterías que entregara el material de mejor calidad. Nosotros a nivel municipal no podemos hacer eso, nosotros todo tenemos que hacerlo en el portal, todo tiene que ser aprobado,

Entrevistador: ¿por ChileCompra dice usted?

Entrevistada: vía ChileCompra, bueno es todo Chile Compra, todo tiene que ser aprobado por control interno que nosotros también tenemos, y pasa por el alcalde, pasa por jurídico, pasa por finanzas, entonces hay una serie de departamentos que tienen que aprobar esta compra, porque después tú subes al portal, y se adjudica un proveedor, tiene que salir la resolución donde se aprueba eso, entonces eso va al administrador, y eso va al alcalde y después que lo aprueba el alcalde, recién tú puedes tener los materiales, después de eso imagínate todo eso que tiene que ver con la entrega de materiales y todo, entonces es un proceso muy lento, cuando las personas no entienden la rapidez con la cual trabajan estos programas, porque si bien es un año, por ejemplo este año villa alemana tiene que intervenir a 172 familias, lo que es un número no menor, somos una comuna a que va a intervenir a más familias en toda la región,

Entrevistador: ¿y a la fecha como han avanzado?

Entrevistada: no, lo que pasa es que las platas se depositaron recién el 28 de agosto, entonces lo que se ha hecho es juntar al equipo de trabajo, a los ingenieros en construcción, ubicar a la asistente social que va a hacer las duplas con estos técnicos, ir a las inducciones que entrega Mideplan en conjunto con Fosis porque el Fosis es igual estamento técnico, que al final termina apoyándote a ti en el tema de las propuestas técnicas, los diagnósticos y estar constantemente en revisión en caso de que haya alguna duda, entonces es un tema que es complejo, donde necesitan muy buenos profesionales para que el trabajo que se haga se cumpla en los tiempos.

Entrevistador: y, en ese sentido, ¿se privilegia la experiencia que el profesional haya tenido antes en el programa?

Entrevistada: sí, la verdad se privilegia la experiencia, porque al menos nosotros aquí en villa alemana estamos trabajando con personas que de manera particular, bueno yo trabajé con ellas tres años, más de tres años, y no necesariamente aquí, sino que trabajando en consultoras, y uno ya conoce el trabajo que la profesional realiza, y entonces es más rápido, son personas idóneas, que manejan toda la parte técnica e informática que tiene el programa, que es mucho...

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistada: eh, mira, yo siento que es un programa como bien te decía delante, siento que un programa que si trabaja con las necesidades en el tema de habitabilidad de las personas, ahora, pero siento que se entrega mucho dinero en soluciones en que si hubiera un convenio directo con Serviu, podríamos ahorrar, porque nosotros incluso a veces se hacen trabajos en los cuales intervienes con un monto de un millón de pesos por ejemplo, porque intervienes muchas horas que están pendientes en sistema, mientras que con 450 mil pesos, si la persona está en el tramo dos por ejemplo, tiene una vivienda, de repente uno siente de manera muy particular que son dineros estatales que se están mal enfocando digámoslo así, porque eso podrías tu trabajarlo tú, viendo los temas de emprendimiento, a lo mejor no viéndolo a través de estos programas que si bien Fosis entrega programas de microempresa que van aumentando en el tiempo la intervención que tú vas realizando con las personas, para llegar en algún momento incluso a tener apoyo de Sercotec, CORFO, esa plata incluso podría invertirse, más cercanamente o más rápidamente, en este grupo de familias, trabajando en temas de autoconsumo, y que no necesariamente tuvieran que pasar por este programa, sino que fuera un trabajo más en conjunto, pero acá yo siento que se pierde mucha plata, porque siento que no esta unión entre ministerios, ahora son soluciones que igual las familias las agradecen, porque aunque sea un tabique divisorio que se haga.....

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistada: lo tiene, porque la verdad el programa se llama habitabilidad, y la habitabilidad no pasa solamente por el tema de constructivo, pasa por el tema de cómo tú vives en esa vivienda, cual son tus formas como tú compartes con tu familia, entonces que se trabaja, en el último tiempo se ha trabajado el tema de hábitos, pero dentro del hábito igual depende del municipio de la consultora, el cómo se intervenga el tema de hábitos, porque no pasa por decirle a las personas, sabes que ,estos son algunos parámetros para ver el tema del aire dentro de la vivienda, la luminosidad, la limpieza, la higiene que se debe tener, pasa por también entregar herramientas, que te permitan a ti cuidar la vivienda, entregar por ejemplo herramientas que te ayuden a como poner un enchufe por ejemplo, pero eso pasa en que visión tenga uno quiera entregarle a todo este grupo de personas que uno esta interviniendo, ahora, a estas familias si les cambia la vida, porque por ejemplo, en el caso que les entregues un h5, que tiene que ver con el tema de un baño, hay chicos que por ejemplo en todos sus años de vida, no han tenido un baño como corresponde, entonces tú les entregas un baño, donde tú les dices acá puedes le pueden poner una ducha también, y a ellos les cambia la vida, porque te lo dicen, sabes que, yo ahora voy a poder invitar compañeros a mi casa, porque ahora voy a tener un baño al que ellos puedan ir y que antes no tenía.

En el tema de separar los espacios por ejemplo, pasa lo mismo, porque hay familias que nunca tuvieron intimidad, ahora descubren que si pueden hacerse cariñito, que no van a tener a los hijos al lado, no van a estar preocupados, porque

El que se cree un tabique divisorio, pasa porque obligadamente tienes que poner una puerta y eso ya te da privacidad, entonces el que estén hacinados, todas esas situaciones, el que te lluevas, el que te entregan una cama, en que antes en una cama de 2 plazas dormían cinco, ahora decir, pucha sabes que, ahora tengo mi camita, donde los niños me dicen, no, sabe tía ya no quiero ir al colegio porque estoy calentito en mi cama, bueno, entonces ahí tú te das cuenta del impacto que tiene el programa de habitabilidad, de que les cambia la vida a las personas, se las cambia.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Pero quisiera ampliar un poco más la pregunta, porque hemos visitado alrededor de 100 familias, hemos visto en que condiciones están, en diferentes sectores de viña del mar,

Entrevistada: ¿pero son familias que fueron intervenidas previamente por el programa?

Entrevistador: sí, son familias intervenidas por el programa en los años 2006 y 2007, está todo bien acotado. Pero mi pregunta va más allá, porque hay gente que no se recuerda en nada de los talleres de hábitos, y es un punto que el programa contempla en su objetivo general...

Entrevistada: a haber, lo que pasa es que ahora su objetivo principal es el taller de hábitos, cuando esto recién se empezó a hacer entre el 2006 y 2007 era menor, lo que pasa es que en este tiempo si tu comparas el 2006 al 2009, claro que han habido modificaciones, si, y se esta dando más realce al taller de hábitos, y por lo mismo incluso, si tu te vas a lo más fino, si ves el presupuesto de habitabilidad, nunca, nunca se contempló un monto para trabajar con el taller de hábitos, a diferencia del año 2008 y el 2009.

Entrevistador: ¿pero la existencia del maletín de trabajo que contempla el taller de hábitos?

Entrevistada: no, de hecho el maletín siempre ha estado, pero una cosa es que esté el maletín, y otra que estén los fondos para poder contratar gente, para poder hacer talleres que tengan, y contratar a gente que enseñe, por ejemplo una enfermera, que te enseñe y diga que esto es primordial en el cuidado de la familia, en los primeros auxilios básicos por ejemplo, o un gasfiter, cosas básicas incluso en el tema de constructividad de la vivienda, eso no se hacía antes, ahora sí.

Entrevistador: y en el relación a la calidad de los materiales, que pasa con eso, ¿que importancia hay?

Entrevistada: lo que pasa es que hay estándares que se han ido modificando con el tiempo, en algún minuto por ejemplo, no recuerdo el año, pero te decían a ti, hay que entregar equipamiento de cama, y el equipamiento de cama te dice, las sábanas tienen que tener tantos hilos, las frazadas, el colchón una densidad mínima también, que es lo mínimo, uno puede obviamente también solicitar lo máximo, pero eso es lo mínimo que Fosis en ese tiempo te exigía.

Ahora, después de un tiempo, cuando ellos descubrieron era que había consultoras que hacían compras de cama, a Santiago por ejemplo, si, más económicas, pero eran de madera, y tampoco tomaban en consideración que habían casa que estaban llenas de termitas, entonces tu les entregabas una cama de madera y era un manjar para las termitas, entonces obviamente no te duraban, era material de segunda categoría, las camas no eran buenas, y de un tiempo a esta parte, me parece que fue el 2006 si no me equivoco, los estándares te decían que tu no podías entregar camas si es que no fueran de hierro, entonces ahora son todas metálicas, y es tanto así el ver que la cama quede bien, que ahora es obligación hoy en día dejar la cama armada, incluso sacarle una foto a la persona arriba de la cama, para decir, si, quedó bien armada. Entonces por eso te digo, estándares que antes no se trabajaron mucho, en este tiempo si se están trabajando, se van mejorando, porque obviamente es un programa en que hay que tomar consideración que abarca muchas familias, se trabaja con mucho dinero, y son muchas las personas involucradas, o sea imagínate, la consultora, la familias, el técnico en construcción, el receptor, el ATE del Fosis, son muchas personas que pasan por eso, a veces incluso, por el tema de mejorar o de dar apoyo a la mano de obra local, que haces tú, contratas gente a través, por ejemplo de la Omil y que es lo que siempre Fosis te pedía en un principio, o sea que ojala la consultora o bien el municipio, ambos ejecutores, trataran de contratar a lo mejor mano de obra comunal por un tema de reducir el porcentaje de cesantía, por una forma de apoyar, y quedaba todo en la comuna, y todos contentos, pero tú te encuentras con personas que te dicen yo soy maestro, pero tú ves al maestro en el camino, en la construcción recién, entonces eso trajo muchos problemas,

Entrevistador: nos encontramos con gente, específicamente con el jefe de la familia que decía, yo lo puedo hacer...

Entrevistada: claro, yo lo puedo hacer, ahora también, te dicen y es una exigencia de Mideplan, o sea Mideplan te dice, no hay autoconstrucción, no hay no hay y no hay, aunque el jefe de la familia sea el más top de los maestros, no existe la autoconstrucción, por lo mismo, porque nosotros tenemos tiempos.

De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistada: yo creo que si bien, el programa tiene pendientes por ejemplo en el sistema y todo, debiese hacerse un trabajo real mas en conjunto con las familias, tomando en consideración el presupuesto que se tiene, porque igual se cuenta con un presupuesto que es relativamente bajo, y el hecho de que se compre por grandes cantidades es en general lo que al proveedor es lo que le conviene, y por eso tampoco uno obtiene materiales de mala calidad, sino que al final uno termina trabajando con materiales de buena calidad, pero es por el tema de la cantidad, pero a mi me gustaría eso, que fuera más participativo, digámoslo así, que no fuera solo un tema de captar las necesidades de la familia, pero que en el mismo diagnostico, la intervención que yo voy a tener, el mismo plan de acción que yo voy a tener, que parte de ellos, porque puede ser que yo diga como técnico en construcción no, sabes que hay que darle prioridad a los dormitorios, que es cierto, que es prioridad que los niños duerman ahí y todo lo demás, pero puede ser a lo mejor que a la familia, porque uno no sabe el tema familiar, puede ser que a esa familia, le guste mas que no se le de prioridad a los dormitorios, pero que si se le de prioridad a la cocina, o le de prioridad a lo que es el comedor, es como decir, pucha no, nosotros queremos otro espacio, nosotros tenemos otras necesidades, porque idealmente son necesidades que debiesen ser sentidas por la familia.

El tema es cuando tú haces el plan de intervención, cuando tú vas a la propuesta técnica, que la propuesta técnica que fuera consensuada. O sea que dijéramos: yo como técnico te sugiero que hagamos esto, porque esta es la situación de tu vivienda, entonces el técnico le va a decir técnicamente como está la situación de la vivienda, y que se puede hacer, idealmente de acuerdo al presupuesto con el cual se cuenta, pero que dentro de esa propuesta también se le preguntara a la familia y la familia dijera sabes que a mi no me interesa el dormitorio puede ser, y quiero darle prioridad a otro sector de la vivienda. Depende de lo que tú le das prioridad dentro de tu grupo familiar, eso es lo que no está en el programa habitabilidad, porque si bien le dicen a uno por ejemplo, igual consúltelo a la familia, una cosa es consultar y otra es pedirle realmente la opinión a la familia, que realmente decirle quiere usted, y que después la contra parte técnica te diga a no, es que no puedes tú dejar el dormitorio sin forrar, entonces a eso voy, hay muchas cosas que igual están impuestas, obviamente para bien de la familia, pero que son impuestas, y es tu casa...

Entrevistador: nosotras vimos en las visitas que las personas quedaban bien conformes con el forrado de las los dormitorios por ejemplo, pero también nos decía pero que pasa con mi baño, que igual se llueve, con mi cocina, que también se llueve...

Entrevistada: esa es otra crítica que también se hace, si bien uno va a intervenir, y ya que no esta posibilidad de poder cruzar los fondos de Mideplan con Serviu, si eso no se puede hacer, bueno entonces reduzcamos la cantidad de beneficiarios e intervengamos de mejor forma a la familia, de una manera completa, o sea si tiene toda la vivienda sin forrar, bueno forrémosle toda la vivienda, sería ideal, pero eso es lo ideal, entonces que hace uno al final, trata de mejorar la calidad de vida a la mayor cantidad de personas, con los pocos recursos que se tiene, entonces por eso se da prioridad a los dormitorios.

Yo me acuerdo que en algún minuto, no recuerdo en que habitabilidad, creo que en el segundo año, nosotros si tuvimos la posibilidad, por un tema de presupuestos, porque teníamos buenos presupuestos, porque nos dimos cuenta porque a nivel de diagnostico, las casas eran chicas, o sea tenían poco metraje entonces nos dio la posibilidad de forrar y encielar dormitorios y living comedor, entonces era espectacular, porque tu veías que la familia quedaba completa, cien por ciento, después paso el tiempo y solicitaron intervenir a más familias, a mas familias, y siempre fueron mas y más, entonces se optó por darle prioridad a los dormitorios, entonces después la gente igual te decía pero como, si yo igual necesito, pero yo forre trabajo mucho, para que.. O sea nosotros juntamos para forrar los dormitorios, y lo que nos faltaba es el comedor, y a nosotros nos dicen, no, sabes que no podemos forrar el comedor, porque aquí se priorizan los dormitorios, entonces, ¿qué haces tú?....

Entrevistador: ¿esa sería como la gran crítica al programa?

Entrevistada: es que sí, la verdad que es eso, porque de una u otra forma si bien las familias quedan contentas cuando se les forran los dormitorios o se les hace un baño, pero igual terminan siendo soluciones parche, porque muchas de las familias con las cuales nosotros trabajamos, son familias que tenemos claro que no van a tener presupuesto para poder forrar más adelante el comedor, encielar el comedor o la cocina, y que al final son espacios que siguen siendo tan fríos al interior de la casa, y son espacios que igual los ocupan, entonces no das una solución integral al problema de la habitabilidad, y ese es el problema, por mas que uno trabaje los talleres de hábitos y les digas, porque nosotros en un minuto igual trabajamos el tema de cuanto le sale a la familia ampliar la casa pero con mano de obra familiar, calculamos las planchas de fibrocemento, el aislapol, los clavos, todo, todo, y al final ellos se dan cuenta que no salía tan caro, entonces nosotros les dábamos la idea de ir comprando las planchas mes a mes, y van a llegar a un minuto que van a tener todas las planchas, van comprando los palos 2x2, poco a poco y en buena fecha ustedes construyan y se amplían en base a lo que tengan diseñado para ampliar su casa, y con mano de obra, entonces ahí les decíamos que ustedes deben tener algún amigo conocido que maestree y que le pegue a la construcción, porque generalmente ellos lo tienen amigos así, y al final ellos terminan haciendo la casa, ampliando, y en buenas condiciones. Claro y se les abre esa posibilidad de decir, a si no me sale tanta plata, pero así y todo hay mucha gente, muchas familias que realmente no pueden modificar más, o sea que el apoyo que les llevo de la parte constructiva de la habitabilidad de la parte de Mideplan, les llega hasta ahí, y son familias que muchas veces no pueden surgir mas allá porque tampoco tiene posibilidades laborales que los ayuden en eso, entonces no hay por dónde.

Entonces sí, esa es la crítica más grande, o sea idealmente ojala que los recursos pudieran ser, no destinados con número de familias, es decir, ya, vamos a intervenir a estas familias que son prioritarias y que de acuerdo a al listado que entrego la unidad de intervención familiar, nosotros necesitamos que se intervengan, pero las vamos a intervenir en su totalidad, entonces empezar a diagnosticar estas son las prioritarias, ya, es decir ok, vamos a ver todo lo que les falta, vamos a ubicar, vamos a ver cuánto sale todo, todo, y puede que nos vaya a sobrar un poco de plata, y ahí incorporamos a otras familias pero entregarles la totalidad de las soluciones, pero por lo mismo, porque son personas que no tienen más redes tampoco, no tiene más

habilidades, ni sociales, ni de ninguna otra índole, entonces con suerte terminaron octavo básico, no tienen posibilidades de encontrar trabajo, entonces tampoco esta la posibilidad de que ellos salgan del círculo de pobreza en que ellos se encuentran, entonces cómo tu las sigues ayudando, por mucho emprendimiento que haya, tenemos claro que no todas las personas tienen las habilidades para poder generar emprendimiento, yo puedo tener muchas ganas, pero no sirvo para ser comerciante, y no basta solo con las ganas, basta con las habilidades que tu tengas para poder manejar eso.

Entonces muchas de estas familias por ejemplo, como se trabajan muchas dimensiones, les dicen, como eres puentes, te vas a incorporar al plan chisol, que es Fosis, y te entregan 300 mil pesos, tú los inviertes, pero cuánto te duran, ¿unos tres meses?

Entrevistador: claro, nosotras vimos casos en que las personas habían sido parte de esos programas de emprendimiento, y al final terminaban gastándose y comiéndose la ganancia....

Entrevistada: es eso, no tienen habilidades para poder generar un negocio, para generar un emprendimiento, hay personas que tienen habilidades para trabajar de manera dependiente y no independiente, entonces esa posibilidad que se les dio para poder surgir, no les sirvió, entonces eso no les sirve tampoco pueden surgir ni a nivel contractivo de familia, porque incluso a muchas familias no les alcanza ni para mandar a sus chicos al colegio, es decir al colegio....

Entrevistador: muchas gracias por la disposición y tiempo.

Fecha	13-07-09
Folio	07
Encargada	Daisse

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	Fosis
Cargo	Arquitecto Asistente Técnico Especializado
Proyecto en que participó	Habitabilidad 2008-2009- Escuela Taller-Habitabilidad Autogestionada

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: si, bueno, yo llevo menos tiempo que el resto de los Ates, yo entré en octubre, yo llevo 9 meses, y la experiencia, tú dices en qué sentido,

Entrevistador: a modo general

Entrevistado: eh, a ver, dentro de mi profesión ha sido como explorar un área que no pertenece como a la malla tradicional de arquitectura, como es el área social, y básicamente trabajar con un segmento de familias de extrema pobreza o vulnerabilidad social, ya que generalmente nosotros estamos más formados para trabajar, eh... con otro tipo de clientes, no ese segmento de la población, por lo menos en la escuela en que me formé yo, ahora yo creo que como experiencia ha sido enriquecedora en ese sentido, que he podido adquirir como más conocimientos en esa arquitectura de primera necesidad, eh... eso como general....

Entrevistador: ha sido una experiencia positiva entonces

Entrevistado: positiva, de todas maneras

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistado: yo siento que el programa de habitabilidad, eh... entrega como aporte, logra cubrir un segmento de la población, que en estos momentos no estaba cubierto por ningún otro programa social, porque si bien Serviu trabaja con programas sociales, ellos cubren un tramo, que se pudiera decir tuviera que ver con vivienda más definitiva, nosotros venimos en cierto modo a solucionar esa espera que tiene la persona antes de obtener el subsidio, ya... en ese sentido habitabilidad contribuye.... Nosotros hemos cuando aplicamos el programa en los municipios, siempre hay como una queja de parte de, sobre todo los directores de obras, en contra del programa, porque sienten que estamos como aportando ah... que se construya sin guiarse por lo que dice la normativa, porque muchas de nuestras intervenciones no cumplen con la normativa, con la ordenanza general de urbanismo y construcciones, pero dejan como te decía yo, esta pensado como soluciones transitorias que buscan que la familia en el transcurso que logra obtener su subsidio habitacional o su vivienda definitiva, pueda pasar un mejor invierno, pueda tener mejores condiciones, pueda tener una mejor calidad de vida en ese tiempo,, en eso creo, ese es el aporte que tiene habitabilidad en ese momento

Entrevistador: en mejorar la condición de las personas, mientras....

Entrevistado: en mejorar la calidad de vida, mientras optan a una vivienda definitiva, aunque en algunos casos esto se transforma en una solución definitiva, porque muchas de las familias... sobre todo en las zonas rurales, es muy difícil que tú muevas a una persona, que ya tiene como su sentido de pertenencia, del lugar de donde habita, entonces es difícil sacarlas de ahí, y llevarlas a habitar en otro lugar, porque generalmente las cooperativas de vivienda se establecen en lugares no cercanos, muchas veces a los lugares que tu has habitado por años,

Entrevistador: generalmente es así.

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistado: son como dos eh... uno en la mejora en la calidad de vida y lo otro, es lo que vemos nosotros que es la mejora en los hábitos de habitabilidad, eso creo que es como el impacto que tiene el programa en la familia, esos son como los dos hábitos que en realidad toca el programa.

Entrevistador: ¿a que se refiere en la mejora de hábitos?

Entrevistado: a la mejora en los hábitos, en el sentido de que tú le mejoras la vivienda a la familia, le generas de inmediato un....

Entrevistador: ¿una presión?

Entrevistado: más que presión yo creo que es un incentivo..... (se cortó)

Estábamos hablando del impacto del Programa, yo creo que eso básicamente, cuando uno ve los videos de habitabilidad, la persona siempre siente que le aportaron o se siente como más digna, cuando uno, la dignidad cachay de las personas, cuando siente que su vivienda, le mejoraste la cara tiene mejor aspecto y eso a la vez le genera un incentivo en mejorar su condición de vida, sus hábitos, eso yo creo que es como el..

Entrevistador: El impacto, ya. De acuerdo a su experiencia que aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: ¿Que aspecto cambiaría?, mm, yo creo que una de las cosas que siempre a sido como eh, como que siempre estamos escuchando quejas por parte de los municipios es el tema de los montos de inversión, eh quizás poder entregar una mayor inversión que nos permita mejorar la calidad de las soluciones, entregar más soluciones.

Entrevistador: ¿Aumentar calidad y Cantidad?

Entrevistado: Claro.

Entrevistador: En relación a los Talleres o algún otro aspecto del programa algún alcance.

Entrevistado: Tu dices en que sentido ¿los Talleres ponte tu?

Entrevistador: No se ¿alguna opinión respecto a ellos?

Entrevistado: A ver, espérame, es que me perdí en la pregunta.

4. ¿que aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: Ah, ya perfecto, tu dices eso, que mejoraría en relación a los talleres.

Entrevistador: Claro, es el otro aspecto del programa.

Entrevistado: Claro, que viene a ser la parte psicosocial, mmm eh, yo creo que una de las cosas que mejoraría es que los municipios pudieran incorporar más departamentos, que se generara un mejor trabajo en red en el interior de los municipios que pudiera aportar a los Talleres de Hábitos, por que yo siento que el programa se le a traspasado a los departamentos sociales, pero los municipios interiormente tienen una red mucho más fuerte que eso, esta la dirección de obras, la SECPLAC, aseo y ornato, no se hay varios departamentos que se pudieran sumar y aportar cada uno de ellos a esos Talleres.

Entrevistador: ok, ¿Involucrar a más agentes en la ejecución de los Talleres?

Entrevistado: Y, no solamente municipales, si no que también a nivel comunal, no se poh, como SERVIU, ESVAL, hay una serie de instituciones que se pudieran sumar, Consultorios por ejemplo con el tema salud.

Entrevistador: y en cuanto a esto también, ¿tú consideras que el tiempo en que se realizan es el adecuado?

Entrevistado: Si yo también considero que también pudiese aumentarse y/o mejorarse el tiempo en que se imparten los Talleres, también pudiera ser una mejora.

Entrevistado: Bueno, esa era la entrevista, alguna otra cosa, ¿algún alcance?

Entrevistado: No, no.

Entrevistado: ok, gracias.

Fecha	13-07-09
Folio	08
Encargada	Viviana

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	FOSIS
Cargo	ARQUITECTO ATE. Hace dos años y medio.
Proyecto en que participó	HABITABILIDAD 2007 - 2008

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: si, la voy a relatar, a ver bueno yo entré primero, contextualizando un poco mi experiencia con el programa, más que desde la postura en que estoy ahora, yo entre como receptor técnico primero, y como profesional del área, se me contrató para verificar que esas obras estuviesen ejecutadas conforme a lo que nosotros llamamos, la ficha de propuesta, entonces yo visitaba a las familias para ver lo que se hacía, de... desde eso tuve una percepción del programa y después de eso al cabo de un par de meses, se presentó la oportunidad y yo postulé y quedé como ATE, ya...eh y entonces y mi experiencia ha estado como en esos en eso dos ámbitos digamos, recepcionado y como velando porque esto se ejecute de una manera correcta, eh...

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistado: básicamente ha sido una experiencia super enriquecedora en cuanto al logro, este es un programa en que se mide muy fácilmente los resultados, también por la naturaleza de la construcción uno puede ver si esta mal o bien al tiro, y puedes emitir un juicio, no es como otros programas sociales en que es mas complicado determinar un resultado o no.... Eh, en ese sentido mi experiencia me ha dicho como receptor, que si se están ejecutando las cosas, así que pueden o no haber tenido un montón de dificultades, pero que si estaba como avanzando... hay que recordar que este es un programa nuevo, yo en ese entonces no lo sabia, pero que nace como el 2004, y que posteriormente se ha ido mejorando... y después mi experiencia como ate fue un poco distinta ya, porque ahí participé desde el inicio del programa, no solamente viendo la recepción, sino que participando en el diagnostico, viendo como uno a través de ciertas acciones eres capaz de influir en la vida de las familias, viendo en el fondo y diagnosticando que es lo que pasa y dándote cuenta que con lo que se hace no se alcanza a cubrir todas las necesidades de las familias, no puedes pretender tampoco, que con este programa tu vas a solucionar la vida de las personas, sino que simplemente se esta aportando a que sea un poquito mejor, eh.... Y eso son como dos visiones.. eh....

Entrevistador: esa es su percepción general, es que se apoya a las familias, pero muy poco....

Entrevistado: si, mi percepción general del programa es que en el fondo esto es es un punta pie inicial supongo, en el cual nosotros aportamos porque la familia sea también emprendedora y que esto sea el inicio de una transformación.

Lo hemos visto en muchos casos, muchas familias en que se ha hecho algo poco, después uno las visita y tienen como transformado todo, porque es como un elemento motivacional y así también hemos tenido otras familias que no, que esperan que les llegue todo y que se transforme esto en un programa muy asistencialista como muchos dicen o le llaman, y , eso, yo creo harto en la participación de las personas, pero también creo, y la experiencia nos dice que hay que actuar, pero puntualmente en cada familia, o con los mientras de uno u otra, este programa se escapa un poco a las reglamentaciones, no es un programa tan rígido, puesto a que cada familia presenta diagnósticos y problemas distintos, unos con otros, pese a que nosotros tratemos de encasillarlos en un H, o ciertas cosas, digamos distintos, con algunos tenemos mejores resultados que con otros, cuando uno recepciona, uno se da cuenta o dice o pone en juicio el diagnostico o la propuesta muchas veces, porque uno dice, oye pero esto en ves de revestir acá, se pudo haber hecho acá y se puedo haber causado un mejor efecto, me entiendes, ese tipo de cosas que uno trata de preveer y disminuir en la etapa de diagnostico, no tienes forma de saberlo hasta que lo terminaste, hasta que lo recepcionaste, y ahí uno se puede dar cuenta, por eso uno ahí se puede dar cuenta, por eso uno va aprendiendo de estas experiencias, y de las ejecuciones, y yo creo que cada año son mejores y mas asertivas las propuestas de las intervenciones que hacemos nosotros...

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistado: el impacto real eh...

Entrevistador: concretamente, para usted

Entrevistado: o se yo creo que notoriamente este es un mejoramiento de la calida de vida, entendiendo que la calidad de vida para mi es, eh... como, como yo me relaciono un poco con mi entorno mas cercano y como yo soy capaz de convivir con eso, mientras más grato me sea el entorno inmediato o cercano, yo encuentro que mejoro un poco mi calidad de vida, ya, eh, en este contexto, yo creo que si estamos aportando por eso, por mejorar estas condiciones a través de pequeñas cosas, por ejemplo, un tabique colocado en determinado punto de la casa, puede notoriamente mejorar relaciones humanas al interior de la vivienda, entonces eso, yo creo que a eso es lo que uno apuesta.... No sé si te respondo con eso....

Entrevistador: si, usted dice que un tabique es una división dentro de la casa.

Entrevistado: claro, claro, porque en el fondo el tema del programa es como.... Eh... este es un programa que no esta emplazado en los municipios, y nosotros no lo emplazamos en términos de la dirección de obras, sino que en la DIDECO, Dirección de Desarrollo Comunitario, entonces el problema de cómo algo constructivo puede estar al servicio del bienestar social, mira como es el dilema, a medida dé, nosotros tenemos que ser más asertivos en ese tema, no es solamente de construir por construir, sino que a través de una pequeña inversión somos capaces de generar que se desate una gran ola de.. uhmm, me entienden la idea... eh... no sé....

Entrevistador: si, usted siempre tuvo esa inquietud de participar en programas sociales como arquitecto, porque sus áreas pueden ser distintas...

Entrevistado: mira, no sé si tuve siempre inquietud, pero si, como que la vida me ha llevado para allá, sin querer de repente, no sé, cuando en la universidad, las practicas, o los cursos, no sé, las cosas, eh... no sé de repente la vida te va orientando y en este caso mi campo, ocupacional me ha ido orientando para allá, no sé si es algo que yo haya buscado o algo que se haya ido dando, cachai...

Entrevistador: y en ese sentido, ¿se siente realizado?

Entrevistado: si, plenamente, yo creo que cuando uno ve los resultados en las personas, en las familias, eh, uno se siente super realizado, es algo distinto esto para los arquitectos en general, de la idea clásica de trabajar en una oficina, de proyectar casas, proyectar edificios, no significa que uno no lo pueda hacer, pero si, es distinto, las mediciones son distintas, las satisfacción también es distinta, tienes un contacto mucho más cercano con las personas, y eso es bueno, es super bueno.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: yo creo que el programa aún sigue, sigue como un poco rígido, en muchas cosas, esta como bien implementado, nosotros tenemos el programa como bien implementado con las etapas, en instrumentos, lo cual nos da, nos potencia, porque en el fondo esta instrumentalizado, como que sabemos los resultados, y es como una mecánica que ya ha sido probada, y sabemos que esto nos va a dar unos resultados, y en este sentido es algo super bueno, pero tiene sus desventajas, que es el tema de los tiempos, el tema de que muchas veces cuando uno tiene unas fichas, unas cosas tan estandarizadas, muchas veces muchos problemas sociales no se pueden reflejar en esto, porque hay un tema de cómo uno recoge la información, de cómo es capaz de analizarla,,, a mi también lo que me encantaría, es poder visitar a todas las familias, uno tiene, en las comunas uno tendrá a cargo como 700 familias al menos por Ates, no sé, no hemos sacado la cuenta, pero lo ideal sería poder uno visitar a las 700, para decir hagamos esto o hagamos esto otro, porque uno lo que hace es revisar como, uno revisa todas las fichas, pero visita a las familias al azar, ésta, esta u otra familia.... Entonces lo que a veces puede pasar, es que, eh... si hay una familia que no visitaste en una etapa, y la fuiste a visitar en la etapa de ejecución, uno se de cuenta de que tal vez el técnico municipal, o de la constructora, no aplicó bien su criterio.... Nosotros, principalmente trabajamos con gente muy joven muy nueva, en los municipios, o en las consultoras y también que a veces no es como muy bien pagada, entonces el resultado de eso es que, son los productos muy elaborados muy rápidamente y no como con tanto....

Entrevistador: para cumplir con los tiempos del programa..

Entrevistado: no, no por los tiempos del programa, es por un tema de conveniencia, es porque si a uno le pagan x cantidad por un producto, mientras mas pronto lo vea, mejor, y a veces no hay forma de ver eso en papel, porque por ejemplo cuando te dicen, ya, la propuesta para esta señora es cambiar las ventanas, y eso sale tanta plata y uno puede ver eso, verificar, cerciorarse, de que estén siendo profesional en eso, pero después, es posible que uno vaya a terreno y se de cuenta que tal vez esa ventana no era lo mejor, tal vez una puerta por decirte algo, porque uno tiene el conocimiento que resta, que viene de varias ejecuciones, porque la practica te va formando en el área social, nosotros somos solo arquitectos, entonces no necesariamente tenemos una formación social ni porque entenderla tampoco, cachai, pero si es algo que se ha ido dando en la practica...

Entrevistador: y qué opina del criterio de selección de los usuarios, de la entrega que hace el municipio

Entrevistado: yo creo que el organismo más capacitado para entregar la información y entregar esos listados, yo creo que son los municipios, porque en el fondo ellos trabajan con apoyos familiares, los poyos familiares son los que conocen a las familias, los que pueden o no con la unidad de intervención discriminar en su comuna, que familias necesitan más o menos, porque ellos son los que conocen a las familias, ahora el problema que nosotros tenemos no es con los listados mismos, sino que a veces porque el apoyo familiar no es capaz de realizar un buen diagnostico del área técnica, porque no sabe, porque no tiene porque hacerlo, porque es una persona del área social, que no tiene porque saber cuando nos referimos a h6 ó h4, y que esta bien y que esta mal, el problema más usual de esto, es que nosotros, el h4 significa que cuente con un sistema de energía adecuado, ya, entonces a veces nos aparece en la ficha, en el sistema, aparece que tiene el h4 cumplido, o sea que esto está ok, y después lo vamos a ver en la etapa de diagnostico a esta familia, y nos encontramos con que tiene todos los cables sueltos, en que se ilumina, claro, tiene una ampolleta, tiene un enchufe, pero en qué condiciones está,

Entrevistador: y en ese caso, ¿ustedes no pueden hacer una reevaluación de ese diagnostico?

Entrevistado: claro, lo hacemos, pero no es lo óptimo, porque en el fondo tú estarías invirtiendo en una solución que ya por sistema o para mucha gente por sistema, estaba lista, y entonces estas como tirando mas plata, y por otra parte nosotros le decimos, para poder avanzar y atender a toda la cantidad de familias, nosotros les decimos, al equipo ejecutor que vayan a ver las que realmente aparecen por sistema, porque si fueran a evaluar a todas las casas de todo el universo con que nosotros trabajamos, si fueran a evaluar, yo creo que a todas o al 90% le faltarían todas las h, si es que lo viéramos con ojos del profesional de área técnica, de ahora, uno diría en todas las h habría que meter algo de plata, entonces uno ve en el sistema y va a ver solo las que faltan, eh...

Entrevistador: y el apoyo familiar, generalmente son Asistentes Sociales,

Entrevistado: eh, no sé, me parece que el perfil es social, entiendo que es social.

Nosotros una vez hicimos una inducción a apoyos familiares, en la cual nosotros les presentamos una ficha, eso fue como el año antes pasado, y le presentamos una ficha de aplicación, y que la evaluaron en Santiago, parece, y en esa ficha era como más practica para que el apoyo ya llenara y nosotros a través de eso pudiéramos decir, saber si, si o no, a través de eso pusieran en el sistema si o no lo cumplía, pero esa ficha no sé que pasó, le hicimos una inducción con todos los apoyos familiares de la región, pero no sé lo que pasó, parece que esas fichas nunca llegaron al municipio, eh...

Entrevistador: ¿nunca se aplicó?

Entrevistado: parece que no...no sé, habría que corroborar, porque ese instrumento era útil para evitar lo que yo te digo,,,

Entrevistador, facilitaba más la comunicación y entendimiento con ustedes,

Entrevistado: claro, porque ahí en el fondo, el levantamiento que hacía el apoyo familiar era mucho más certero, mucho más claro... no sé....

Entrevistador: bueno a parte quisiera hacer alguna reflexión final,

Entrevistado: no, la verdad no esperaba estas preguntas, porque igual son para conversar hartito estas preguntas...

Entrevistador: o alguna otra critica para el programa...

Entrevistado: no, critica no, me encanta esto de cómo es el programa, como se hace, yo creo que todavía se puede mejorar mucho, aún estamos en pañales, yo creo que el trabajo que están haciendo ustedes apunta para allá, para vernos un poco, la dinámica de los proyectos, que hacen que uno vaya asumiendo un proyecto tras otro y no te dé tiempo de volverte atrás y ver que esta pasando, nosotros no tenemos seguimiento.

Entrevistador: pero en relación con las evaluación que ustedes realizan, que nos podría comentar, perdón con sus resultados.

Entrevistado: los resultados, son por recepciones, y dentro de recepción nosotros tenemos incorporado una ficha que es de consulta al usuario, de, encuesta de satisfacción, en esa encuesta de satisfacción se pide que el usuario que ponga de puño y letra, y están las caritas para hacerlo como mas fácil, pero lo que pasa es que estamos llegando a un segmento de población que necesita mucho, mucho, entonces también desde su punto de vista están felices, felices en que uno haga una ventana o una puerta, porque significa un montón de beneficios, entonces desde ese sentido tampoco no recibimos mucha retribución critica, porque como que toda la gente esta feliz, por lo menos es lo que uno se da cuenta cuando uno cuenta, saca la cuenta y revisa la estadística y saca la cuenta de cuantas caritas felices salieron, el 90% son caritas felices y una que otra persona que dice que no le gustó, pero tampoco da razones de peso como para uno decir ah, esto tenemos que mejorarlo, como que eso se va dando en las reuniones de equipo y eso.... Eh....

Entrevistador: bueno, muchas gracias por el tiempo dedicado para esta entrevista.

Entrevistado: no, de nada.

Fecha	13-07-09
Folio	09
Encargada	Viviana

Entrevista Semi-estructurada

Institución/Consultora	FOSIS.
Cargo	Arquitecto, Asistente Técnico Especializado (ATE'S)
Proyecto en que participó	Habitabilidad 2007, 2008, Evaluación de los Proyectos 2009 segunda convocatoria, Escuela Taller (Convento de las Hermanas de la Providencia) y Habitabilidad Autogestionada.

1. ¿Podría relatar su experiencia en el Programa de Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: ¿En que sentido?

Entrevistador: ¿Cómo ha sido el proceso? ¿Qué opinión tienes?

Entrevistado: Bueno mira los procesos han sido variados, mi opinión personal del programa es que es un programa súper potente de apoyo a la gente que no tiene capacidad de ahorro que muchas veces quedan fuera de los sistemas de apoyo del estado, bueno este es un sistema de apoyo a la gente más desposeída en el fondo, y que por lo mismo es una super buena alternativa para paliar en parte las carencias en aspectos de habitabilidad, eh en los programas me han tocado experiencias distintas, en los programas 2007 de habitabilidad fue una experiencia mixta, en donde por un lado FOSIS tenía proyectos que eran financiados con fondos de la institución y trabajábamos supervisando proyectos que se externalizaban a ejecutoras privadas, y hacíamos asistencia técnica a proyectos que tenían traspasos desde el Mideplan hacia los municipios, entonces ahí hay como dos líneas de trabajo, fue bastante bueno por que en el fondo teníamos como dos miradas, una desde la asistencia técnica y otra como dueños de los proyectos, entonces por ahí nos tocaba ver todo lo que era rendiciones, estar encima del ejecutor, habían dos en el fondo miradas distintas, en una éramos más, teníamos más poder y había un mayor dominio del proyecto, y por otro éramos un apoyo en lo que era técnico, específicamente, por que la supervisión la hacía la SECPLAC Regional, y el programa 2008 específicamente asistencia técnica.

2. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuál es su percepción del Programa?

Entrevistado: Bueno como yo te decía, creo que es un programa súper potente, creo que es una muy buena alternativa, que a mi parecer lo que le hace falta es poder enlazarla con los programas existentes más formales, por ejemplo todo lo que tiene que ver con los subsidios SERVIUS, por ahí nosotros podríamos hacer una etapa inicial, o completar alternativas que sean medias progresivas que definan una caseta o una solución menor y que nosotros pudiésemos ampliar, no se pero creo que a lo mejor nos hace falta eso complementarnos con algún programa un poco más formal, pensando que en el proceso en el que se van cumpliendo mínimos de las familias, no es un proceso estanco, no es una línea, si no que tiene variaciones, la familia crece y por lo mismo una solución única y estándar por ahí puede no ser tan viable como una solución que fuera creciendo y que fuera complementándose con este programa.

3. A su juicio, ¿Cuál es el impacto real que tiene el Programa de Habitabilidad Chile Solidario en las familias?

Entrevistado: Es un impacto enorme, por que son familias que no tienen acceso a ahorro es quizá la única alternativa desde, no se si existe otra, pero desde el sistema formal a través del apoyo del estado a poder suplir carencias en este aspecto que tiene que ver con habitabilidad y por lo mismo me parece que es fundamental.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Qué aspectos cambiaría y/o mejoraría del Programa Habitabilidad Chile Solidario?

Entrevistado: Como te dije, lo que nos hace falta en general en el trabajo del área social es mayor complementariedad entre las distintas instituciones que trabajan en ayuda de los más desposeídos, creo que si estuvieran más enlazados los distintos programas que existen o las distintas alternativas de apoyo a las familias a lo mejor la acción sería mucho más completa, sería mucho más integral, eh por que no se por ejemplo por darte una alternativa hay muchos programas de mejoramiento de barrios que tienen que ver con la instalación de casetas sanitarias o la dotación de servicios básicos, eh y en esto por ejemplo se enlaza la caseta sanitaria a una vivienda existente que es muchas veces una mejora o una mediagua, eh pero claro se le entrega una parte, pero si nosotros trabajáramos en conjunto, y por ahí lo que nosotros empezamos a hacer tiene que ver con la instalación de nuevos recintos de viviendas que tienen estándares muchos mayores a viviendas o mediaguas que entregan muchas veces los municipios como emergencia, creo que sería por ahí el aporte, tener mayor complementariedad entre las distintas instituciones.

Entrevistador: Y en el Proyecto Habitabilidad en sí, internamente más allá del trabajo en red que pueda existir, funcionamiento, talleres de hábitos, en otro aspecto del Programa.

Bueno en esta alternativa de ejecución municipal en donde los fondos se traspasan directamente de Mideplan a los municipios, creo que lo que debiéramos escoger es las características más puntuales o más locales de cara Comuna, el Programa tiene una línea que esta bastante bien estructurada, eh ya sea en el área psicosocial, como en el área técnica, pero lo que a veces no se recoge y lo que se intenta recoger a través de por ejemplo de la realización de los Talleres de Hábitos son características más locales, eh no siempre la demanda va a ser por ejemplo de recintos habitables, hay sectores rurales en donde la demanda más fuerte es en baños, en fosas sépticas por ejemplo por que no hay factibilidad de alcantarillado ni agua potable, entonces por ahí el h3 que una familia tenga acceso a una fuente de agua o el h5 que es que tenga un sistema adecuado de eliminación de excretas, son más fundamentales, entonces en la implementación de alternativas innovadoras, como las experiencias locales en como se fomenta y como se generan redes de apoyo local es lo que a lo mejor hay que darles un poco más de potencias, se da pero creo que falta a lo mejor darle mas impulso a eso, a veces nosotros intentamos que esto suceda, y tenemos experiencias buenas en algunos municipios y otras experiencias no tan buenas por que los municipios se ven sobrecargados por que todos estos programas los hacen la misma gente que trabaja en el municipio y a veces falta expertís, faltan capacidades, falta motivación, pero por otro lado en otros municipios esta todo eso existen experiencias súper buenas y creo que de esas experiencias buenas hay que recogerlas para poder motivar a los que aun están un poco débiles, en el fondo en una buena ejecución esta el incentivo de las familias y el éxito de lo que nosotros hacemos.

Entrevistador: Entonces, sería como responder más a las realidades locales.

Entrevistado: A las realidades locales, pero eso generando la expertíz en los municipios, nosotros lo que estamos haciendo en este momento es entregar la asistencia técnica en cada una de las etapas y en esa asistencia técnica hay mucho de retroalimentación de experiencias exitosas, en el fondo ahí nosotros tenemos una labor súper importante en como motivar, en como mm no se si enseñar es la palabra, pero asistir a los municipios para que ellos tiendan a tener experiencias mejores y los municipios que son un poco débiles puedan ir mejorando por que lo que nosotros estamos entregando es para las familias del Sistema Chile Solidario.

Entrevistador: Entonces, sería igual ¿recoger aquellas experiencias exitosas y estimular?

Entrevistado: Estimular a los municipios que ellos busquen alternativas adecuadas a su comuna, y esto hasta en los Talleres de Hábitos.

Una de las como, de nuestras obligaciones dentro del convenio es poder entregar todo el material para la realización de los Talleres, pero eso es una base, nosotros nos hemos dado cuenta que el éxito de los Talleres esta también la capacidad del municipio de entenderlos en un marco mucho más universal de decir, mira esta es la base, pero nosotros queremos implementar esto, por ejemplo existe la experiencia de Quillota, ellos hicieron a parte de lo que era el Taller específico como estructura, Talleres de pintura, decoración de muebles, se reciclaron elementos de la vivienda para poder transformarlos en, no se pohn un mantel viejo en cortina, cosas de ese tipo, que incentivan a la familia, por que en el fondo si tu la transformas en un objeto mira tu tienes que, le entregas herramientas como un poco obvias a la familias les dices mira tienes que hacer aseo para que tu casa pueda funcionar mejor, tienes que tener ciertas precauciones, pero no le explicas como, no le dices como tiene que hacer mantenimiento de los elementos que tu les estas entregando, si no le

explicas la importancia del barniz o pintura exterior o no le explicas la importancia de ventilar, y que la ventilación no significa tener las ventanas abiertas, sino que uno o dos centímetros en dos ventanas generan ventilación o como generar sistemas de ahorro de energía o ahorro de agua, entonces en eso esas capacidades ya están creadas por que por ejemplo si el municipio genera un enlace con ESVAL, ESVAL tiene un departamento que llega a los municipios, llega a los talleres y hace capacitaciones que tiene que ver con el ahorro de agua, si tu te enlazas con Chilquinta eh también lo mismo ellos les enseñan a los beneficios que tiene estar regularizado en este sistema, los peligros de colgarse al tendido público, y así un montón de cosas talleres de mantención, las personas que realizan y ejecutan esto desde el municipio son profesionales o son técnicos en construcción, constructores civiles o son arquitectos es gente que están capacitadas para poder en el fondo generar estas capacidades, crear buenas practicas en las familias, eso.

Entrevistador: ¿Una pregunta, su experiencia es en el sector interior o esta en el sector, no en Valparaíso?

Entrevistado: Es variada, nosotros generalmente tratamos de estar bien equilibrados, yo en algún momento me toco trabajar principalmente en Valparaíso-Viña como comunas, entonces yo estaba viendo Valparaíso-Quilpue, Limache, Concon- Viña del Mar, pero no tenia contacto con los sectores más rurales entonces lo que hicimos hacer ahí un cambio, deje Viña por que Viña-Valparaíso eran dos comunas muy demandantes en cuanto, nosotros a demás de la asistencia técnica tenemos que ver con todo lo que tiene que ver con los reclamos con los problemas que se existen en las comunas, como Viña y Valparaíso y que la gestión también es mayor, mayores los recursos que se invierten en estas comunas, en el fondo hicimos un cambio con un amigo que tenia casi puros rurales el tomo Viña y yo tome dos rurales Llay Llay y Catemú, y eso para mi a sido súper enriquecedor es otra mirada es otra gente, cambia un poco el suich, entonces es lo que intentamos hacer, no quedamos en una visión única y no se poh la realidad de la ciudad, y tratamos de trabajar en sectores rurales y en sectores más urbanos.

Actualmente atiendo Valparaíso, Concón, Llay Llay, Catemú, Olmue eso.

Entrevistador: Los sectores rurales, ¿son así como bien rurales o son?

Entrevistado: Catemu y Llay Llay son bien rurales, son bien extensos a pesar de que uno cree que son como bien puntuales, la ejecución de Llay Llay es más urbana, tiene algunas viviendas que están ubicadas en sectores más rurales, pero en Catemú hay sectores bien alejados, sectores como de la cordillera se junta con Pétorca, como pa que más o menos te hagai una idea, son bien extensos.

Entrevistador: ¿Y la relación con las personas es otra?

Entrevistado: Si es otro tipo de usuario, a lo mejor es menos reclamante o menos demandante que como es el usuario acá en Valparaíso y en Viña, pero tiene otras características, por ahí es gente distinta, no se como explicarlo, es otra calidad, es otra visión, son otras sus necesidades y la manera también de recibir los beneficios es distinta, la acogida es super distinta, a pesar de que toda la gente que es beneficiada por este Programa es muy agradecida por lo que tu haces, eso.

Entrevistador: Muchas gracias.