



**“ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN EL PROCESO DE RECONSTRUCCIÓN DEL
CAMPAMENTO MANUEL BUSTOS TRAS EL INCENDIO DE
VIÑA DEL MAR 2024”**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR
PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ALUMNO

MATÍAS BENJAMÍN CORTÉS PUEBLA

PROFESOR GUÍA

MARIO LAGORMARSINO MONTOYA

VALPARAÍSO, 2024

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia quiero agradecer a mi familia, madre, padre, hermanos quienes han sido mi contención en el período del paso por la escuela de Administración Pública. Agradecer a mis amigos y amigas quienes, mediante su compañía, consejos, risas y llantos, enriquecieron de aprendizaje y desarrollo personal el proceso universitario. Agradecer a mi profesor guía por ser un apoyo esencial en la realización de la presente investigación. Finalmente, mencionar el pilar importante que fueron mis mascotas en el transcurso de cada etapa realizada. A todos, mis más sinceros agradecimientos.

RESUMEN

El mega incendio de Viña del Mar en 2024 propuso un reto significativo para las instituciones públicas, sobre todo en el cómo incluir a las personas afectadas por el desastre en el diseño y ejecución de las políticas de reconstrucción. En el contexto de la reconstrucción del campamento Manuel Bustos, se produjeron discrepancias entre el marco normativo de la ley de participación ciudadana Ley N.º 20.500 y su aplicación práctica, reflejándose en las percepciones de los habitantes de dicho sector en torno al acceso a la información e influencia del proceso, poniendo en cuestión la efectividad de estos mecanismos.

El propósito de esta investigación es analizar cómo los vecinos del campamento Manuel Bustos percibieron los mecanismos de participación ciudadana, evaluando su conocimiento, inclusión y satisfacción, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora para garantizar que futuros acontecimientos similares sean más transparentes e inclusivos con la comunidad. Desde la perspectiva de la Administración Pública, el presente estudio es relevante, ya que, permite evaluar la capacidad del Estado para asegurar una gobernanza participativa y eficiente, factores fundamentales para la legitimidad y sostenibilidad de las políticas en la gestión pública y de crisis.

La presente investigación no busca solamente diagnosticar las posibles debilidades que presentan las instituciones públicas encargadas de este proceso, sino también formular propuestas de mejora concretas que optimicen la participación ciudadana. Incentivando decisiones más representativas en futuros acontecimientos similares.

Palabras Clave: Participación Ciudadana, Ley 20.500, Mecanismos Participativos, Reconstrucción.

ABSTRACT

The mega fire in Viña del Mar in 2024 posed a significant challenge for public institutions, especially in how to include the people affected by the disaster in the design and execution of reconstruction policies. In the context of the reconstruction of the Manuel Bustos camp, discrepancies arose between the regulatory framework of the citizen participation law Law N.º 20.500 and its practical application, as reflected in the perceptions of the residents of that sector regarding access to information and influence in the process, calling into question the effectiveness of these mechanisms.

The purpose of this research is to analyze how the residents of the Manuel Bustos camp perceived the mechanisms of citizen participation, evaluating their knowledge, inclusion, and satisfaction, with the aim of identifying possible areas for improvement to ensure that future similar events are more transparent and inclusive with the community. From the perspective of Public Administration, this study is relevant as it allows for the evaluation of the State's capacity to ensure participatory and efficient governance, fundamental factors for the legitimacy and sustainability of policies in public and crisis management.

The research does not only aim to diagnose the possible weaknesses of the public institutions responsible for this process, but also to formulate concrete improvement proposals that optimize citizen participation. Encouraging more representative decisions in future events.

Keywords: Citizen Participation, Law 20.500, Participatory Mechanisms, Reconstruction.

Contenido

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO	6
1.1 Problema de investigación	6
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Pregunta de investigación	6
1.4 Justificación de la investigación	6
1.5 Enfoque de investigación	7
1.6 Diseño de la investigación.....	7
1.6.1 Definición de las variables.....	8
1.7 Alcance de la investigación	8
1.8 Técnicas de investigación.....	9
CAPITULO II: MARCO TEORICO	10
2.1 Participación ciudadana	10
2.2 Evolución de la Ley de participación ciudadana en Chile.....	11
2.3 Mecanismos de la Participación Ciudadana en la Ley 20.500.....	12
2.3.1 Consultas Ciudadanas	12
2.3.2 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC).....	12
2.3.3 Rendición de Cuentas Participativa.....	13
2.3.4 Acceso a Información Pública	13
2.3.5 Apoyo y Reconocimiento a Organizaciones de Interés Público	13
2.4 Políticas Públicas	14
2.5 Ministerio de Vivienda	15
2.6 Comuna de Viña del Mar.....	16
2.6.1 Antecedentes históricos de la comuna de Viña del Mar	16
2.6.2 Ubicación.....	16
2.6.3 Geografía	16
2.6.4 Condiciones Climáticas.....	17
2.6.5 Demografía.....	17
2.6.6 Administración	17
2.6.7 Organigrama.....	18
2.7 Incendio Viña del Mar 2024	18

2.7.1 Antecedentes Generales	18
2.7.2 Caracterización del incendio	19
2.7.3 Gestión de la emergencia.....	20
2.7.4 Afectación de viviendas por la catástrofe	21
2.8 Campamento Manuel Bustos.....	23
CAPITULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS.....	24
Pregunta 1:.....	25
Pregunta 2:.....	26
Pregunta 3:.....	27
Pregunta 4:.....	28
Pregunta 5:.....	29
Pregunta 6:.....	30
Pregunta 7:.....	31
Pregunta 8:.....	32
Pregunta 9:.....	33
Pregunta 10:.....	34
Pregunta 11:.....	35
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	36
4.1 Conclusiones.....	36
4.2 Propuesta de mejora.....	37
CAPITULO V: BIBLIOGRAFÍA	40
Bibliografía	40
ANEXOS	41

INTRODUCCIÓN

El concepto de participación ciudadana es un eje central cuando queremos referirnos a una óptima gobernanza, especialmente en los contextos de emergencia, en donde las decisiones por parte de las autoridades públicas tienen un impacto directo y significativo en la calidad de vida de los pobladores de las comunidades afectadas. La necesidad de incluir a la Sociedad Civil en Chile se resguardó bajo el marco normativo de la Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública el cual busca garantizar que las personas sean participativamente activas en el diseño y ejecución de las políticas públicas adoptadas. No obstante, para implementar de manera práctica estos mecanismos en contextos de crisis, como la reconstrucción tras el mega incendio, se producen desafíos importantes que requieren de ser analizados desde una perspectiva integral.

Esta investigación tiene por objetivo determinar cómo los habitantes del campamento Manuel Bustos percibieron los mecanismos de participación ciudadana llevados a cabo en el plan de reconstrucción, con una particular atención a las variables a estudiar como el conocimiento, la percepción de inclusión y la satisfacción con los respectivos mecanismos. Mediante un enfoque cuantitativo y la aplicación de una encuesta estructurada, se examinará en qué medida estos instrumentos consiguieron cumplir con sus objetivos de inclusión y efectividad, a su vez, identificar la posible existencia de brechas y/o obstáculos que persisten entre el diseño y la implementación de las políticas adoptadas.

La importancia de esta investigación se basa en que, desde la perspectiva de la Administración Pública, los instrumentos como los mecanismos de participación, no solo sirven como un lazo fortalecedor entre la ciudadanía y el Estado, sino también promueven la legitimidad de las decisiones de las autoridades públicas.

Es por esto, que se aborda temas relevantes como la efectividad de las estrategias comunicativas por parte de las instituciones públicas, las barreras percibidas por los pobladores para la participación y el impacto real de las instancias en las decisiones adoptadas. Finalmente, este estudio formula estrategias factibles para fortalecer y garantizar la participación ciudadana en procesos de reconstrucción en la gestión de emergencias, contribuyendo a una Administración Pública centrada en mejorar la calidad de vida de las personas.

CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO

1.1 Problema de investigación

El problema radica en la discrepancia entre los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el marco de la Ley N.º 20.500, y la percepción de los habitantes del campamento Manuel Bustos tras el incendio de Viña del Mar en 2024. Esta percepción cuestiona la efectividad, inclusión y capacidad real de injerir en el proceso de reconstrucción. Ya que, a pesar de que estos mecanismos buscan fomentar la participación activa de la Sociedad Civil, su implementación en contextos de crisis podría no responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de la comunidad, generando desconfianza hacia las instituciones públicas.

1.2 Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos que guiarán esta investigación, orientados a generar un análisis integral del fenómeno estudiado. Estos objetivos buscan delimitar el alcance del estudio, estructurar el proceso investigativo y proporcionar una base sólida para responder a las preguntas planteadas.

1.2.1 Objetivo General

Analizar los mecanismos de participación ciudadana del campamento Manuel Bustos en el proceso de reconstrucción tras el incendio de Viña del Mar en 2024.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir el concepto de participación ciudadana en Chile.
- Describir los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley N.º 20.500.
- Identificar el impacto y los daños asociados al incendio de Viña del Mar de 2024.
- Cuantificar el conocimiento, la inclusión y la satisfacción de los habitantes en torno a los mecanismos de participación en la reconstrucción.
- Proponer estrategias para fortalecer la confianza ciudadana en los mecanismos de participación.

1.3 Pregunta de investigación

La pregunta a responder durante la investigación es ¿Cómo perciben los habitantes del campamento Manuel Bustos la efectividad, inclusión y accesibilidad de los mecanismos de participación implementados en el proceso de reconstrucción tras el mega incendio de Viña del Mar en 2024?.

1.4 Justificación de la investigación

La realización de esta investigación nace del interés propio del autor en comprender el grado de injerencia que tienen las personas afectadas por el incendio en los procesos de reconstrucción tanto habitacional como del espacio

público. Este interés surge durante el periodo de realización de la práctica profesional en el Servicio de Vivienda y Urbanismo de Valparaíso, donde se fue testigo de las primeras medidas de respuesta implementadas en la comunidad.

El interés tiene por objetivo analizar si los mecanismos de participación ciudadana regidos por la Ley N.º 20.500, permiten que los pobladores puedan ser parte del diseño y ejecución de las políticas públicas adoptadas para la reconstrucción, y si las personas afectadas los perciben como herramientas meramente simbólicas o instrumentos realmente efectivos e inclusivos.

El realizar esta investigación permite comprender de mejor manera cómo es la percepción de las personas en las políticas públicas adoptadas en la gestión post desastres, contribuyendo además a identificar posibles brechas entre lo expresado en la normativa y la práctica, lo que puede ser el punto para generar propuestas de mejora para futuros acontecimientos similares.

La investigación es viable ya que, en términos teóricos aborda un problema definido y respaldado bajo el marco normativo de la Ley 20.500 y contextualizado por un desastre ocurrido en el presente año. Además, el análisis de estos mecanismos permite evaluar su implementación práctica y la percepción de las personas en este caso en particular.

En cuanto a la viabilidad práctica, se cuenta con los recursos de acceso a fuentes secundarias como páginas de sitios web oficiales del Estado, actas y normativas públicas. Además de la posibilidad de aplicar una encuesta como muestra representativa.

1.5 Enfoque de investigación

El enfoque para esta investigación es de carácter **cuantitativo**, ya que su objetivo es medir de manera objetiva la percepción de la comunidad sobre los mecanismos de participación ciudadana implementados en el proceso de reconstrucción.

Según (Sampieri, 2014), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos que permiten identificar patrones, establecer relaciones entre variables y generalizar los resultados. Para la presente investigación se utilizará para determinar el grado de conocimiento que tienen los damnificados sobre los mecanismos, evaluar cómo perciben la efectividad de éstos, medir su satisfacción y la influencia de sí mismos en las decisiones adoptadas para las políticas de reconstrucción.

1.6 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será **no experimental y descriptivo**.

1. No experimental: Puesto que no se utilizarán variables independientes, en su lugar, se analizará el fenómeno como ocurre en su contexto natural, recogiendo datos directamente de los habitantes del campamento Manuel Bustos.

2. Descriptivo: Se busca describir de manera objetiva el fenómeno estudiado, no causales profundas, sino un análisis descriptivo y representativo de la población.

Este diseño permite estructurar los resultados en datos objetivos y generalizables, a través de la obtención de datos mediante fuente directa, alineación de éstos con los objetivos y el enfoque cuantitativo de la presente investigación.

1.6.1 Definición de las variables

Para la presente investigación, se identifican tres variables centrales que nos darán una visión integral respecto a la percepción de los pobladores del campamento Manuel Bustos sobre los mecanismos. Estas variables están relacionadas a los objetivos de la tesis y su describen de manera que:

1.- Conocimiento:	La variable conocimiento determina el nivel de información que los habitantes poseen respecto a los mecanismos de participación utilizados. Hace referencia a la familiaridad con la existencia de las instancias participativas. Además, permite comprender cómo los participantes accedieron a la información y si la percibieron clara y de calidad.
2.- Percepción de inclusión:	La variable percepción de inclusión nos permite visualizar si la comunidad encuestada posee una mirada positiva o negativa con respecto a las oportunidades de participar a través de los mecanismos implementados y si estos fueron o no, inclusivos. Esto incluye la perspectiva de los habitantes en virtud de posibles obstáculos que hayan dificultado la participación de ciertos grupos de personas. Esta variable es esencial para analizar la equidad en los mecanismos participativos.
3.- Satisfacción:	El objetivo de la variable satisfacción es reflejar el grado de conformidad de los pobladores con los mecanismos de participación utilizados, se consideran aspectos como accesibilidad, transparencia de la información y la percepción del impacto conseguido en el diseño y/o ejecución del plan de reconstrucción. Esta variable nos ayuda a discernir la experiencia participativa y visualizar la confianza en la relación de la comunidad con las instituciones públicas encargadas de este proceso.

1.7 Alcance de la investigación

El alcance seleccionado para esta investigación será **descriptivo**, ya que, el objetivo principal es obtener una visión clara de las percepciones de la comunidad respecto a los mecanismos, dado que la presente se basa en un enfoque cuantitativo el alcance descriptivo permite analizar y medir las opiniones de las personas en relación con los éstos.

Según (Sampieri, 2014), una investigación descriptiva se enfoca en detallar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno en un contexto específico, En el caso de este estudio describirá aspectos como el nivel de conocimiento respecto los mecanismos y la percepción de influencia en la toma de decisiones.

1.8 Técnicas de investigación

Las técnicas de recopilación de datos implementadas conforme al enfoque y los objetivos planteados son las siguientes:

1. **Revisión documental (fuente secundaria)**
 - **Objetivo:** Recopilar información directamente de fuentes oficiales gubernamentales como informes del Ministerio de Vivienda, Servicio de Vivienda, etc., lo que asegura información actualizada y veraz.
 - **Método:** Se analizarán los documentos revisados con el fin de comprender la estructura normativa de los mecanismos de participación que existen en la ley y obtener datos para contextualizar respecto al incendio, daños materiales e intangibles.
2. **Encuestas estructuradas (fuente primaria)**
 - **Objetivo:** Cuantificar las percepciones de los pobladores del campamento específicamente respecto al conocimiento, transparencia y satisfacción con el proceso de reconstrucción.
 - **Método:** Se realizará encuesta estructurada, con preguntas cerradas y escala de Likert para medir diferentes aspectos asociados a los mecanismos de participación.
 - **Muestra:** La encuesta se administrará a una muestra representativa de habitantes, garantizando diversidad y representatividad en la recolección de datos.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

CONCEPTOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.1 Participación ciudadana

El derecho a participar en los asuntos de gobierno es una facultad reconocida universalmente en la declaración de los derechos humanos. En el artículo 21, inciso primero, se establece que “toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país por medio de representantes libremente escogidos” (Naciones Unidas, 1948).

La participación ciudadana, en el contexto de la gestión pública, es el proceso por el cual los ciudadanos, de manera directa o indirecta, intervienen en la formulación de las políticas públicas. Este proceso no solo involucra la expresión de opiniones por parte de la ciudadanía, sino que incluye una serie de mecanismos diseñados para canalizar sus demandas, opiniones e intereses de forma efectiva en la estructura administrativa del Estado.

Este concepto ha emergido como un punto central dentro de las discusiones en torno a la democratización, gobernanza y el desarrollo social. Adquiriendo diversas interpretaciones a lo largo del tiempo, éstas dependiendo de los actores involucrados y las *tradiciones doctrinarias*¹. En el contexto chileno, la participación ciudadana se ha utilizado tanto como un instrumento político, así también como un objetivo de las políticas públicas, destacando su relevancia en los procesos de transformación del Estado y la Sociedad Civil.

El término participación ha variado su significado e implicancia inicial, desde el simple acceso a sufragio o consulta, hasta actualmente que se puede visualizar como una herramienta integral que provoca dicha relación entre el Estado y los ciudadanos. Durante la década de los años noventa, en el marco del retorno a la democracia, Chile experimentó una “explosión discursiva” (Mario Garcés, 1999, pág. 2) en base al concepto, influenciada por la interacción de una multiplicidad de enfoques y proyectos políticos con ideas neoliberales, democráticas- liberales y comunitaristas. Esto refleja la diversidad de intereses que la participación intenta abordar, desde la gobernabilidad y rendición de cuentas hasta el empoderamiento social y mejor relación entre autoridades y comunidad.

La participación ciudadana no puede entenderse sin antes abordar los conceptos de ciudadanía y sociedad civil. La ciudadanía, no solo implica el pleno reconocimiento de derechos, sino también el ejercicio activo de estos en la esfera pública. Desde una perspectiva gramsciana, la sociedad civil se define como un “campo de disputa”, donde los actores involucrados pueden desafiar o reforzar las estructuras de poder dominantes en virtud de sus propios intereses. Visión que se contraponen a ideas y enfoques neoliberales que perciben la participación como una práctica técnica más que como un proceso político transformador.

Las políticas de participación implementadas en Chile desde la vuelta a la democracia han tendido a ser instrumentales, preferentemente diseñadas para

¹ Garcés, M., & Valdés, A. (1999). *Estado del arte de la participación ciudadana*. Santiago, Chile. p. 2.

garantizar la gobernabilidad antes que fomentar una democratización sustantiva en los procesos de la toma de decisiones. Estas iniciativas comúnmente están vinculadas a las políticas públicas, que buscan satisfacer necesidades básicas además de asegurar la integración social, no obstante, rara vez son incluidas para promover una real autonomía de los ciudadanos o la redistribución del poder. En este sentido, la participación ciudadana se manifiesta como un medio para fortalecer la institucionalidad del sistema político, más que como un fin en sí. (Garcés,1999)

2.2 Evolución de la Ley de participación ciudadana en Chile

La instauración de la Ley de participación ciudadana en Chile ha sido un proceso que ha sufrido adaptaciones y variantes, marcado por transformaciones sociales, políticas y normativas que han ido definiendo el rol de los individuos en la gestión pública. Este proceso culmina con la creación de la Ley N.º 20.500, representando el esfuerzo por institucionalizar la participación ciudadana y fortalecer su función en el marco de la democracia. Para comprender de mejor manera cómo se ha consolidado este concepto en la ley, se debe contextualizar su enfoque histórico, analizando los hitos que han permitido evolucionar hasta la promulgación de ésta misma.

En Chile la participación ciudadana ha transcurrido diversas etapas definidas por los cambios estructurales del poder político y las crecientes demandas emanadas por la sociedad. En los inicios de la República, la participación estaba netamente restringida a las elites, con mecanismos limitados a los procesos de sufragio electoral, reflejando una percepción de limitación al derecho. Durante gran parte del siglo XX, particularmente con la influencia de los movimientos sociales de la década de 1960 y 1970, la participación inició su rumbo para trascender de lo meramente electoral, abriendo espacios para que sectores tradicionalmente excluidos tuvieran injerencia en las decisiones gubernamentales. No obstante,

El alto grado de participación social y política de la población se contradecía con las dificultades que experimentaba el sistema económico para satisfacer esas demandas. Fue ese modelo de desarrollo el que hizo crisis y que culminó en el golpe de Estado de 1973 (Zapata, 2015, pág. 141)

Sucumbiendo así todo avance en esta materia, pues se entiende que con la instauración de la dictadura la participación ciudadana fue severamente limitada.

Con el retorno de la democracia vuelve el anhelo de una ciudadanía participativa, en donde la institucionalización de estos temas juega un rol clave en su desarrollo. Sin embargo, el nuevo modelo de gobernabilidad instaurado propicia una concepción de democracia elitista, altamente segmentada y especializada: la clase política, los diseñadores de las políticas y los operadores políticos son los protagonistas de la acción de las decisiones públicas, lo que relega la participación ciudadana (De La Maza, 2004, págs. 465-467).

Durante los primeros años de la transición democrática, la participación se orientó principalmente hacia los procesos consultivos y el fortalecimiento de la sociedad civil, sin embargo, carecía de un marco normativo el cual la definiera y garantizara. De este modo es que surge la necesidad de establecer una regulación que la formalice como también reconozca ésta como un derecho inherente de los individuos en su interacción con el Estado.

Ante esta necesidad es que finalmente fue promulgada la Ley N.º 20.500², su principal objetivo es promover y regular la participación de las personas y las organizaciones de la sociedad civil en la gestión pública, consolidando el marco normativo que instituye la integración de los intereses públicos en la toma de decisiones estatales. Como se menciona en la Ley:

“Artículo 69.- El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.” (gobierno, 2011).

2.3 Mecanismos de la Participación Ciudadana en la Ley 20.500

Según la Ley N.º 20.500, los mecanismos de participación ciudadana se consideran herramientas que permiten a las personas y organizaciones influir en las decisiones y acciones de los órganos de la administración del Estado. Los principales mecanismos definidos en esta normativa son:

2.3.1 Consultas Ciudadanas

El objetivo de este mecanismo se basa en recoger opiniones informadas, pluralistas y representativas de la ciudadanía, las cuales deben ser consideradas en los procesos públicos, ya que, la ley nos indica que: *“Los órganos de la Administración del Estado, de oficio o a petición de parte, deberán señalar aquellas materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas”*³(Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011)

Son instancias formales en las que los diferentes órganos del Estado como las instituciones públicas solicitan la opinión de la ciudadanía en torno a temas específicos previo a la toma de decisiones relevantes. Puede ser a través de reuniones, encuestas o foros participativos.

2.3.2 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

Uno de los mecanismos más innovadores y utilizados de la ley son los consejos de la Sociedad Civil:

“Los órganos de la Administración del Estado deberán establecer consejos de la sociedad civil, de carácter consultivo, que estarán conformados de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de

² Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación ciudadana en la Gestión Pública, promulgada en 2011 durante el gobierno de Sebastián Piñera, establece el marco normativo para fomentar y regular la participación ciudadana en las políticas y acciones del Estado en Chile.

³ Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Título IV, artículo 73.

lucro que tengan relación con la competencia del órgano respectivo.”⁴(Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011)

Estos consejos actúan como instancias consultivas para canalizar las demandas sociales hacia las instituciones públicas, cuyo propósito es colaborar con el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas ejecutadas.

2.3.3 Rendición de Cuentas Participativa

“Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria. Dicha cuenta deberá desarrollarse desconcentradamente”⁵ (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011)

Asimismo, se contempla la obligación de responder a observaciones, planteamientos o consultas formuladas. Esta es una instancia en donde las autoridades de las diversas instituciones públicas rinden cuentas a la ciudadanía de la gestión realizada y ejecutada, siendo un instrumento consultivo y de retroalimentación con los ciudadanos.

2.3.4 Acceso a Información Pública

“Cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible. Dicha información se publicará en medios electrónicos u otros.”⁶ (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011)

Aunque no se indica como un mecanismo participativo en estricto rigor, el Artículo 71 subraya la importancia de garantizar el acceso a la información relevante respecto a las políticas, planes y presupuestos de los órganos que conforman la administración pública. Este acceso permite que la ciudadanía participe en los procesos consultivos y de rendición de cuentas con opiniones informadas. Además, es un derecho esencial para la transparencia de todo proceso. Tiene excepciones en donde se resguarda información sensible u confidencial.

2.3.5 Apoyo y Reconocimiento a Organizaciones de Interés Público

La ley fomenta la participación indirecta mediante el fortalecimiento de organizaciones sin fines de lucro que promuevan intereses generales. Estas

⁴ Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Título IV, artículo 74

⁵ Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Título IV, artículo 72

⁶ Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Título IV, artículo 71

pueden recibir financiamiento y apoyo del Estado, según lo establecido en los artículos 15 y 16 respectivamente.

“Son organizaciones de interés público, para efectos de la presente ley y los demás que establezcan leyes especiales, aquellas personas jurídicas sin fines de lucro cuya finalidad es la promoción del interés general, en materia de derechos ciudadanos, asistencia social, educación, salud, medio ambiente, o cualquiera otra de bien común, en especial las que recurran al voluntariado, y que estén inscritas en el Catastro que establece el artículo siguiente.”⁷ (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011)

“El Consejo Nacional señalado en el artículo precedente formará un Catastro de Organizaciones de Interés Público que contenga la nómina actualizada de organizaciones de interés público.”⁸ (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011).

Estos mecanismos no solo promueven la transparencia y facilitan la interacción de los actores, sino que fortalecen a su vez la confianza en las instituciones públicas, su implementación sugiere desafíos significativos, como lo es asegurar que la voz de las personas tenga impacto tangible en las políticas públicas adoptadas por las autoridades competentes.

Sin una activa participación ciudadana, la democracia tiende a perder calidad, representatividad, profundidad y legitimidad. Pero para que la ciudadanía tenga una activa participación en los asuntos públicos de su sociedad, el sistema político debe contar con los mecanismos de interacción entre esta y los demás actores políticos, especialmente, con sus representantes. Cuando esos mecanismos no están presentes o no se conforman, el ejercicio democrático también se ve afectado. (Leyton, 2010, pág. 411).

2.4 Políticas Públicas

Las políticas públicas son un concepto primordial en cualquier estudio de la Administración Pública, ya que, éstas constituyen el eje articulador de las acciones adoptadas por las autoridades ejecutoras en la toma de decisiones para resolver problemas colectivos, satisfacer las necesidades sociales y promover el desarrollo. En el transcurso del tiempo este concepto ha concebido múltiples definiciones, todas convergen en la idea de que las políticas públicas son aquellas decisiones y acciones deliberadas o bien *“todo aquello que los actores gubernamentales deciden hacer o no hacer”* (Dye, 1975).

Por otra parte, (Parsons, 1995) amplía esta mirada al afirmar que las políticas públicas son un *“proceso continuo, complejo e interactivo de toma de decisiones políticas, administrativas y sociales, destinado a resolver problemas públicos”*⁹ Esta perspectiva resalta la naturaleza dinámica que las políticas públicas tienen,

⁷ Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Título III, artículo 15

⁸ Ley N.º 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Título III, artículo 16

⁹ Además, subraya que las políticas públicas son procesos estructurados que requieren la integración de conocimientos técnicos, valores políticos y demandas sociales.

puesto que en el diseño de éstas interactúan diversos actores tanto gubernamentales como no, quienes en el traspaso de información identifican problemas, diseñan soluciones, implementan acciones y evalúan resultados.

2.5 Ministerio de Vivienda

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) es una de las instituciones más relevantes en la administración pública chilena, es el encargado de diseñar, implementar y supervisar toda aquella política habitacional y urbanística de la nación, garantizando el acceso equitativo a una vivienda digna, y promover el desarrollo de ciudades sostenibles. Originado en 1965 mediante la Ley N.º 16.391, este ministerio ha atravesado distintos cambios y ha evolucionado para abordar los desafíos de la vivienda, el ordenamiento territorial y la calidad de vida de las personas en las áreas urbanas y rurales del país.

La misión institucional de este Ministerio se basa en:

“Garantizar el derecho a la ciudad y a la vivienda digna y adecuada, recuperando el rol del Estado en la planificación territorial y con participación de las comunidades. El MINVU asume el compromiso de entregar soluciones habitacionales y urbanas oportunas, de calidad, sustentables, pertinentes y seguras para las personas, con perspectiva de género y foco en los grupos de especial atención.” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2023)

Las políticas que implementa el MINVU buscan dar soluciones a la crisis habitacional integrando criterios de sostenibilidad, inclusión social y equidad. Entre sus funciones se encuentran:

Diseño y Ejecución de Programas Habitacionales: El MINVU lidera la implementación de programas como el Fondo Solidario de Elección de Vivienda, el Subsidio Habitacional, y el programa de Mejoramiento de Barrios. Estas iniciativas están orientadas a ofrecer soluciones habitacionales a familias de distintos niveles socioeconómicos, con especial atención a los sectores más vulnerables.

Ordenamiento Territorial y Urbanismo: El MINVU es el encargado de elaborar y regular los planes reguladores comunales, intercomunales y metropolitanos, instrumentos clave para la planificación y el desarrollo armónico de las ciudades. Mediante estos instrumentos, se busca equilibrar el crecimiento urbano con la preservación del medio ambiente y el bienestar social.

Fomento de la Participación Ciudadana: En línea con la Ley N.º.20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, el ministerio promueve la integración de las comunidades en los procesos de diseño y evaluación de proyectos habitacionales y urbanísticos. Este enfoque participativo garantiza que las políticas implementadas respondan a las necesidades reales de la ciudadanía.

Sustentabilidad y Resiliencia: Enfrentando los desafíos del cambio climático, el MINVU ha incorporado criterios de sustentabilidad en la construcción de viviendas y el diseño urbano. Además, trabaja en la prevención y mitigación de los riesgos asociados a desastres naturales, contribuyendo a la seguridad de las comunidades.

El Minvu posee una estructura descentralizada que consta de 16 SEREMI¹⁰ y el Servicio de Vivienda y Urbanización que está presente en cada región.

2.6 Comuna de Viña del Mar

2.6.1 Antecedentes históricos de la comuna de Viña del Mar

La historia de la comuna de Viña del Mar parte con la llegada de los conquistadores y la división del valle de Peuco en dos haciendas. Por una parte, tenemos la hacienda “Siete Hermanas”, su nombre es debido a las siete colinas que se ubican entre el cerro Castillo y el cerro Barón y por otro lado la hacienda “La Viña del Mar” llamada de esta forma por los viñedos plantados en los terrenos donde hoy está construido el palacio Rioja¹¹. Doña Mercedes Álvarez casada con José Francisco Vergara, fue la única heredera de los terrenos que dieron nacimiento a Viña del Mar. Su esposo fue un ingeniero que llegó a la región para iniciar las obras del ferrocarril, posterior a este proyecto es que se funda la ciudad de Viña del Mar en 1874. Posterior a cinco años se origina la Ilustre Municipalidad.

(Biblioteca Nacional de Chile, 2020)

2.6.2 Ubicación

Viña del Mar se localiza entre los 33° 02' de latitud sur y 71° 32' de longitud oeste. Precisamente en la costa central de la Región de Valparaíso en Chile, a 120 kilómetros de la capital Santiago. La *ciudad jardín*¹² posee una estética urbana que conjuga de manera armónica sus 13 playas con una diversa variedad de ofertas en cultura, gastronomía y entretenimiento. A siete kilómetros al noroeste limita con la capital regional Valparaíso y trece kilómetros hacia el oeste colinda con la comuna de Quilpué. Sus calles corren de dirección oeste a este.

2.6.3 Geografía

El territorio comunal cuenta con una superficie de 121.6 km², con una altitud media de 2 metros sobre el nivel del mar. La zona urbana de la comuna está conurbada con el Gran Valparaíso¹³, al tener continuidad con la comuna de

¹⁰ Las Secretarías Regionales Ministeriales son órganos desconcentrados de los ministerios en Chile, son las encargadas de implementar y supervisar las políticas públicas a nivel regional dependiendo de sus carteras. Establecidas en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado Ley N.º 18.575.

¹¹ Edificio patrimonial construido en 1906, diseñado por el arquitecto Alfredo Azancot por encargo de Fernando Rioja, destacado empresario español radicado en la región.

¹² Se le denomina ciudad jardín por sus extensas áreas verdes que la rodean y por preservar en la actualidad extensos jardines con una gran diversidad de especies florales y arbóreas nativas y exóticas.

¹³ También conocido como Valparaíso Metropolitano hace referencia al área urbana que reúne 5 municipios de la Región de Valparaíso. (Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Concón)

Concón por el norte, la ciudad puerto Valparaíso por el sur y Quilpué por el oriente.

2.6.4 Condiciones Climáticas

La comuna goza de un clima templado de tipo mediterráneo costero, con una estación seca prolongada¹⁴, sin nieve y sus aguas pluviales promedian entre 300-350 milímetros anuales, concentrándose principalmente en los meses de invierno.

2.6.5 Demografía

Según el Censo del año 2017, la comuna de Viña del Mar posee una población de 334.248 habitantes, este Censo contaba con una proyección para el año 2023 de 369.303 habitantes lo que corresponde a una variación del 10,5% (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2023).

La división por sexo nos presenta que la población consta de 158.669 hombres y 178.425 mujeres.

Además, según la Biblioteca del Congreso Nacional exhibe que un 10,9% de la población en la comuna de Viña del Mar vive en hogares carentes de servicios básicos y un 6,6% en hogares hacinados.

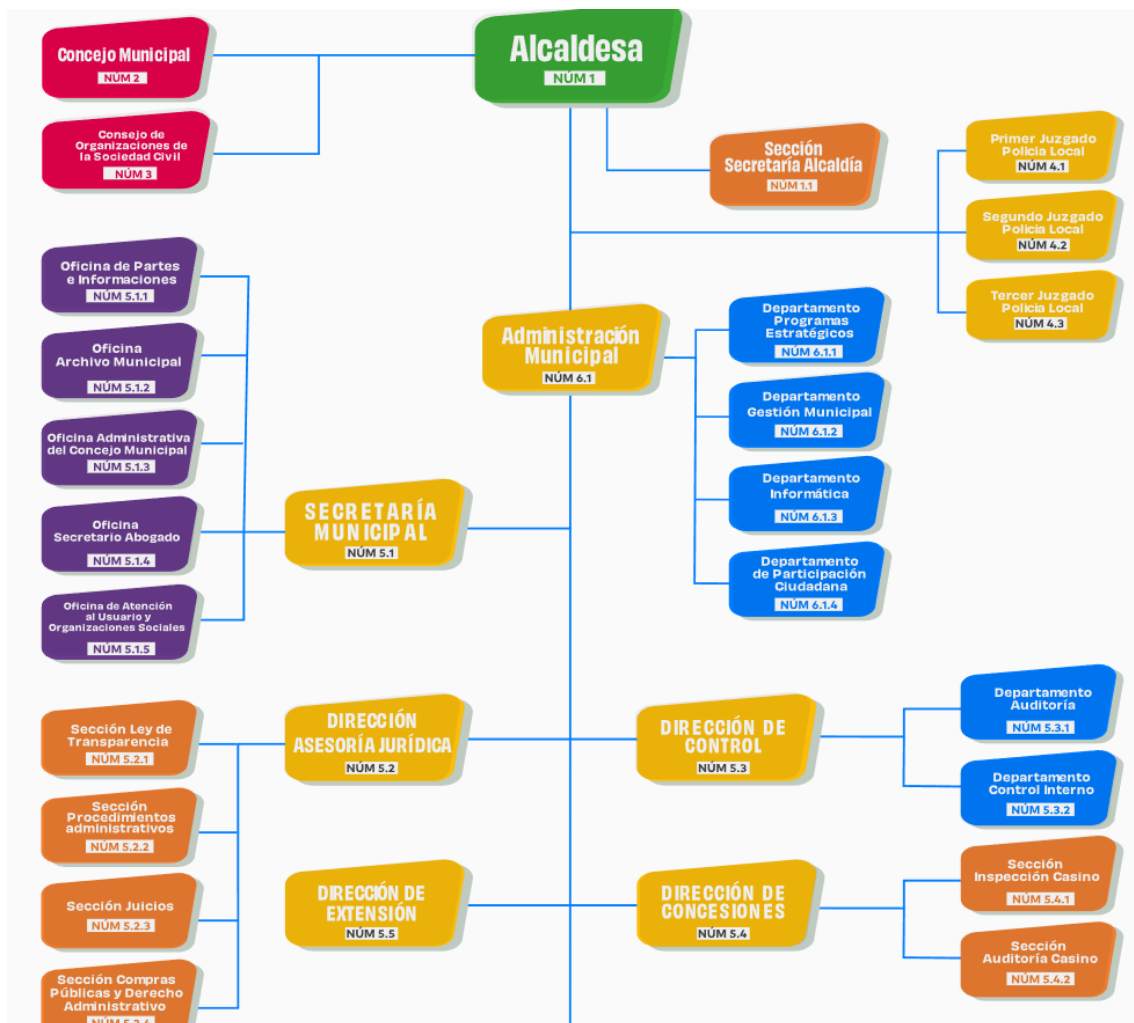
2.6.6 Administración

La Ilustre Municipalidad de Viña del Mar es comandada por su alcaldesa Macarena Ripamonti Serrano y el concejo municipal integrado por sus 10 concejales.

- Carlos Williams
- Antonia Scarella
- Sandro Puebla
- Jorge Martínez
- Nicolás López
- Tomas de Rementería
- Nancy Diaz
- René Fuad
- Alejandro Aguilera
- Pablo González

¹⁴ Relacionado a climas que poseen meramente lluvias invernales.

2.6.7 Organigrama



(Fuente: <https://www.munivina.cl/organigrama/>)

2.7 Incendio Viña del Mar 2024

2.7.1 Antecedentes Generales

Durante la época estival, primordialmente los días 2 y 3 de febrero del presente año, la comuna viñamarina se vio afectada por un siniestro categorizado como el más devastador de los últimos 30 años, dejando una lamentable cifra de 135 víctimas fatales y 3 denuncias por presunta desgracia que se mantienen vigentes al día de hoy. Según el Centro de Información de Recursos Naturales (CIREN) el desastre dejó un total de 11.349,2 hectáreas destruidas, desglosándose en 427,78 hectáreas de zona urbana y 10.921,42 hectáreas de zonas rurales. El área más dañada corresponde a coberturas de bosque forestal, lo que representa el 53% de la zona quemada, seguido del pastizal arbustivo con un 39% del total de la superficie siniestrada¹⁵.

¹⁵ Centro de Investigación para la Gestión integrada del Riesgo de Desastres 2024. Informe de Daños Fase de Emergencia Evento Incendio 02 y 02 de febrero de 2024, Viña del Mar

Provincia / Comuna	Superficie urbana (há)	Superficie rural (há)	Total superficie (há)
Marga Marga	72,85	4.920,64	4.993,49
Limache	3,55	1.048,13	1.051,67
Quilpué	69,31	2.126,91	2.196,22
Villa Alemana	-	1.745,60	1.745,60
Quillota	-	11,49	11,49
Quillota	-	11,49	11,49
Valparaíso	354,93	5.989,30	6.344,22
Concón	-	161,85	161,85
Valparaíso	-	3.017,80	3.017,80
Viña del Mar	354,93	2.809,64	3.164,57
Total general	427,78	10.921,42	11.349,20

Fuente: (Centro de Información de Recursos Naturales (Ciren), 2024)

Entre las áreas urbanas que más daños sufrieron se encuentran los sectores de: El Olivar, Villa Independencia y el Campamento Manuel Bustos en la comuna de Viña. Por otra parte, en Quilpué: Canal Chacao, Población Argentina y Pompeya fueron los sitios más afectados.

El sistema de Información Social en Emergencias (SISE) reportó 8.188 hogares dañados y un total de 21.229 personas afectadas. Se presenta la distribución de impacto de modo que: Viña del Mar con 5.751 hogares y 14.854 personas catastradas, Quilpué 2.319 hogares y 6.070 personas catastradas, finalmente Villa Alemana con 118 hogares y 305 personas catastradas.

Del total de población damnificada y en relación a los hogares, el 40% son integrados por niñas, niños u adolescentes, correspondientes a grupo especial de protección en los desastres naturales de esta envergadura. Además, un 33% de los hogares posee entre sus integrantes adultos mayores. Asimismo, es importante señalar que un 53% de las jefaturas dueñas de hogar corresponde a personas de sexo femenino, lo que refleja la importancia de que el proceso de reconstrucción sea virtuosamente considerado el enfoque de género.

A raíz del elevado número de personas fallecidas y desaparecidas, junto con la magnitud de los hogares afectados, este siniestro ha sido catalogado como el desastre socio natural más devastador desde el terremoto y tsunami del año 2010, posicionándose además como el incendio urbano más severo en la historia de Chile.

2.7.2 Caracterización del incendio

Este desastre fue categorizado dentro de los incendios urbano-forestal debido a que fue ocasionado por el contacto de una formación vegetacional con sectores

edificados en áreas rurales o con áreas urbanas (Cámara de Diputados de Chile, 2017).

En lo que respecta a sus características geográficas, la región presenta una geografía compleja para la urbanización, ya que está conformada por microcuencas costeras las que han estado expuestas a diversas amenazas de origen natural. De acuerdo al MINVU, los incendios en la interfaz urbano-forestal, particularmente aquellos relacionados a quebradas, son eventos frecuentes en las zonas periurbanas de las comunas que conforman el área metropolitana de Valparaíso. Ejemplo de ello son incidentes previos como el mega incendio de Valparaíso en 2014 u el siniestro registrado en la quebrada Siete Hermanas en 2022.

En conformidad con lo que señala la Corporación Nacional Forestal (CONAF), gran mayoría de los incendios en nuestro territorio son provocados por la acción humana, ésta sea intencional o accidental. Esto es precisamente es un tema, pues en el transcurso del desastre el desencadenamiento, proyección y propagación están relacionados a material acelerante combustible. Sin embargo, sumado a esto, las condiciones meteorológicas fueron cómplices, ya que, es importante mencionar que la Dirección Meteorológica de Chile (DMC) emitió alerta por evento de altas temperaturas extremas entre las regiones contempladas desde Coquimbo al Biobío, desde el 31 de enero hasta el 03 de febrero de este año. Señalando que el fenómeno se propició debido a que el sistema de alta presión subtropical del pacífico sur se vio potenciado con el sistema de alta presión de la Alta Boliviana, que además sumado al viento en dirección este terminase ocasionando un aumento potencial en la temperatura e intensidad del viento.

2.7.3 Gestión de la emergencia

Según lo señalado en la Ley N.º 21.364 que regula el Sistema Nacional de Prevención de Riesgos de Desastres (SINAPRED), una emergencia se define como un evento de inminencia que afecta el funcionamiento de una comunidad debido a una amenaza de origen natural, biológico o antrópico. Esta situación se complejiza cuando interactúan factores como la exposición, vulnerabilidad y la capacidad de respuesta, generando pérdidas humanas, materiales, económicas u ambientales (artículo 2 letra b).

En este contexto, y debido a la alerta preventiva de la DMC¹⁶, el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (SENAPRED) emitió una Alerta Roja¹⁷ por los incendios que estaban azotando la región.

Con esta alerta, se activaron los protocolos técnicos y operativos, incluyendo el despliegue de las brigadas de CONAF, bomberos y los correspondientes equipos de emergencia, además de la emisión de mensajes de evacuación mediante el Sistema de Alerta de Emergencias (SAE). Paralelamente se

¹⁶ Dirección Meteorológica de Chile

¹⁷ Se declara alerta roja cuando una amenaza crece en extensión y severidad, por lo que requiere movilizar todos los recursos necesarios y disponibles.

conformó el Comité para la Gestión del Riesgo de Desastres (COGRID) regional, liderado por la delegada presidencial Sofía González para coordinar acciones interinstitucionales.

Dada la magnitud severa de la situación, el Gobierno declaró Estado de Catástrofe a través de los D.S. N.º 84 y N.º 83 de 2024, designando un jefe de la defensa nacional (JEDENA) y estableciendo toque de queda para el día 03 de febrero con el objetivo de facilitar la evacuación y las labores de los equipos de emergencia en las zonas afectadas, todo bajo el marco del SINAPRED. Evidenciando como las acciones preventivas y de respuesta operativa resultan fundamentales para mitigar los impactos de emergencias socionaturales de gran envergadura.

2.7.4 Afectación de viviendas por la catástrofe

En cuanto al nivel de afectación de los hogares un 88% de éstos considera en su vivienda “muy afectada” u “destruida”.

Afectación vivienda/ enferes	No afectados	Poco afectados	Medianamente afectados	Muy afectados	Total
No afectada	66	25	8	1	100
Poco afectada	141	203	20	3	367
Medianamente afectada	39	35	157	6	237
Muy afectada	2	4	41	201	248
Destruida	10	6	29	7.191	7.236
Total	258	273	255	7.402	8.188

Fuente: (Sistema de Información Social de Emergencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia)

Para llevar a cabo el catastro y la evaluación de daños tras el incendio, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo utilizó tres instrumentos principales:

- Ficha 1: Para identificación de los sectores afectados.
- Ficha 2: Para evaluación de daños en viviendas.
- Ficha 3: Para evaluación de obras del espacio público.

Dado que gran parte de los daños habitacionales se concentraron en áreas urbanas consolidadas con información predial registrada en el Servicio de Impuestos Internos (SII) se implementaron tecnologías de la información y drones para realizar un levantamiento remoto de las viviendas afectadas, por lo que la ficha 2 se aplicó directamente en terreno exclusivamente en aquellos casos que el daño no era evidente.

En total, el Minvu evaluó 4.594 predios, considerando cada uno como una unidad con un rol predial único. De este universo, 4.506 predios estaban registrados en el SII, mientras que 42 correspondían a asentamientos precarios y 46 predios de uso no habitacional.

El análisis de los instrumentos catastrales permitió identificar que, de los 4.506 predios habitacionales, el 60% de éstos presentaba daños no reparables¹⁸. Además, en la estimación de viviendas se tomó en consideración que un rol único predial puede albergar varias viviendas, como es el caso de bloques de departamentos o casas adosadas, del mismo modo que dentro de un mismo rol predial pueden coexistir múltiples hogares.

Comunas	Sin daño	Leve	Moderado	Mayor	No reparable	Predios revisados
Quilpué	252	17	9	2	664	944
Villa Alemana	151	3	4	1	48	207
Viña del Mar	1.277	61	31	16	1.970	3.355
Predios	1.680	81	44	19	2.682	4.506
Porcentaje	37,3%	2%	1%	0%	60%	100%

Fuente: Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Se ejecutó, además, un catastro de afectación para las familias emplazadas en campamentos u asentamientos precarios. El cual permitió identificar tanto sitio, vivienda, estado de afectación y estado de autoconstrucción.

Comuna	Campamento	Estrategia	Registro histórico familias	Familias damnificadas
Quilpué	La Loma	Relocalización	104	107
	Los Marineros	Relocalización	77	145
	Pompeya Sur	Cerrado (2015)	4	7
	Los Fundadores II	Relocalización	107	134
	Villa Olímpica III	Diagnóstico	19	11
Viña del Mar	Chile Nuevo	Relocalización	60	42
	Villa Independencia	Radicación	106	143
	El Esfuerzo	Diagnóstico	10	16
	Monte Sinaí	Radicación	266	286
	Villa El Dorado	Radicación	107	15
	El Salto	Relocalización	126	87
	Manuel Bustos	Radicación	1.139	456
	Reñaca Alto	Radicación	663	2
	Sauce II	Relocalización	49	47
	Alto Los Pinos	Relocalización	65	20
	Naciones Unidas	Diagnóstico	44	60
	Chile Despertó	Diagnóstico	36	36
	Total catastro 2011 - 2022			2.982

Fuente: Ministerio de Vivienda y Urbanismo

¹⁸ Aquel daño que una vez ocurrido no es posible enmendarlo, corregirlo o mitigarlo.

2.8 Campamento Manuel Bustos

Los terrenos ocupados por dicho campamento se ubican en las proximidades de los loteos del Fundo Achupallas y se remontan a 1949, cuando un grupo de obreros de la región adquirió dichas tierras. En 1959, la propiedad fue cedida en comodato a la sociedad PROVIEN, que se encargó de urbanizar y administrar los terrenos durante dos décadas. Finalmente, a inicios de los años 80, el dominio de estos predios fue transferido al SERVIU¹⁹ de la región de Valparaíso.

El campamento Manuel Bustos tuvo su origen en el año 1995 con la conformación de los primeros comités de vivienda en el sector de Achupallas, Viña del Mar. Hacia el año 2000 este campamento comenzó un proceso de expansión y consolidación en relación con el área que ocupaba originalmente.

Se organiza actualmente mediante 23 comités de vivienda, agrupando alrededor de 1.647 familias según la última actualización de catastro. Considerándose el campamento más grande de Chile.

Este lugar, es observado con mucha atención por parte de los investigadores de las políticas públicas, pues en él se está constituyendo un nuevo modelo de política de vivienda participativa.

El caso del campamento Manuel Bustos es relevante por diversos motivos que van más allá de la cantidad de residentes que tiene. Ante todo, es relevante porque en él se está aplicando una nueva política de urbanización de asentamientos informales, después de décadas de funcionamiento sistemático de un modelo de política pública de vivienda de remoción de los campamentos (Ducci, 1997).

Lo que llama la atención de esta política es que en Chile hace cuarenta años que no se ejecutaba la urbanización de campamentos y además es primera vez que se generan instancias participativas en dicho proceso.

¹⁹ Institución autónoma del Estado en cada región de Chile, que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), posee Personalidad Jurídica de derecho público, con patrimonio distinto del Fisco y de duración indefinida.

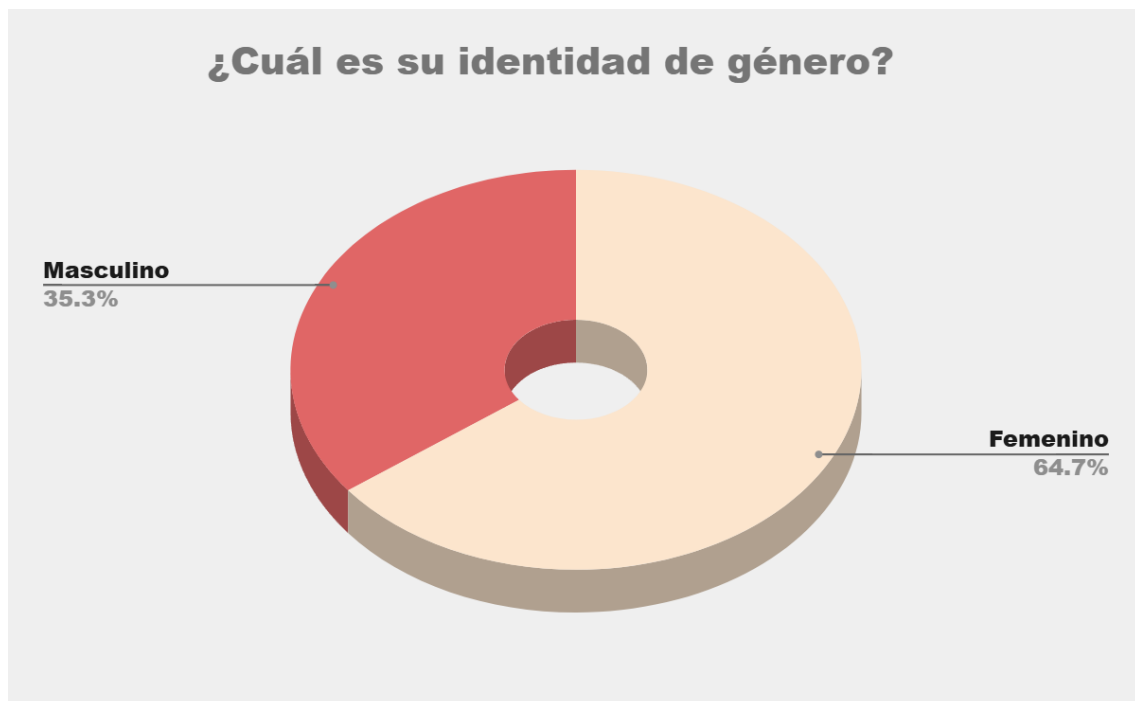
CAPITULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS

En el siguiente capítulo se presentarán y analizarán los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada al grupo objetivo, el objetivo central de este análisis hace referencia a evaluar el conocimiento, la percepción y la opinión objetiva que tienen los damnificados respecto a los mecanismos de participación ciudadana implementados.

A partir de los resultados, se realiza una discusión que relaciona los hallazgos cuantitativos con el marco normativo de la ley anteriormente desarrollado. Este análisis nos ayudará a obtener un argumento sólido para cuantificar la percepción e idear propuestas de mejora.

El capítulo será estructurado de forma tal que, se presentarán los resultados de la encuesta de manera gráfica y descriptiva, visualizando las respuestas con su relación con las variables a estudiar. Por consiguiente, lo que busca el capítulo es proporcionar una visión clara y fundamentada de los resultados, contribuyendo así, al objetivo central de esta investigación.

El primer paso para el análisis de la encuesta fue la categorización de los participantes según su identificación de género, clasificándolos en masculino y femenino. Cabe destacar que este desglose es necesario en virtud de interpretar las respuestas en función de esta variable sociodemográfica. Además, al conocer los lineamientos seguidos por el Ministerio de Vivienda en virtud de coordinar un proceso de reconstrucción con perspectiva de género, se hace más relevante definir la muestra.



Los resultados nos presentan que un 64.7% de las respuestas obtenidas fueron originadas por personas identificadas con el género femenino correspondientes a 22 personas, mientras que el 35,3% se identificó con el género masculino.

Pregunta 1:



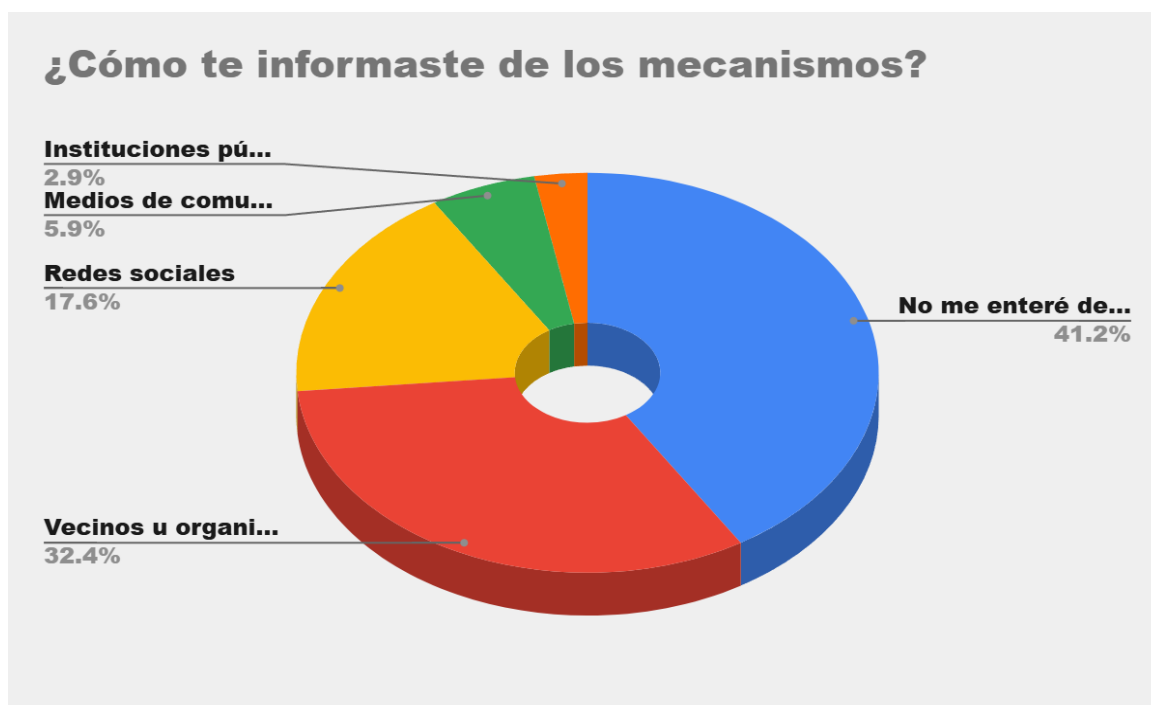
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Al observar las respuestas se obtiene que la muestra se divide en 58,8% personas identificadas con sexo femenino y en menor cantidad con un 41,2% a personas identificadas con el sexo masculino.

Respecto a la primera pregunta, una gran proporción de los encuestados manifestó el no conocimiento de la existencia de mecanismos de participación implementados en el proceso de reconstrucción. Esto refleja un posible déficit en la comunicación pública por parte de las autoridades encargadas.

Este dato es importante en torno a la variable de **conocimiento de los mecanismos**, ya que la falta de información puede limitar severamente la presencia de los damnificados en las etapas claves del proceso. Una baja difusión puede asumirse como un obstáculo para la transparencia e inclusión de estos mecanismos, afectando de manera adversa la percepción de la comunidad.

Pregunta 2:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Al observar las respuestas de la pregunta 2, se aprecia que un 41,2% de los encuestados no se enteró de los mecanismos para participar en el diseño de las políticas de reconstrucción, seguido de un 32,4% que fue informado de estos mecanismos por vecinos u organizaciones comunitarias, un 17,6% se enteró de aquellos mediante las redes sociales, en menor cantidad con un 5,9% por medios de comunicación como radios o periódicos locales y tan solo el 2,9% fue puesto en conocimiento a través de las instituciones públicas.

Las respuestas obtenidas revelan que en su mayoría las personas que SI obtuvieron información de los mecanismos fue a través de vecinos u organizaciones comunitarias. No obstante, en la totalidad de los encuestados el mayor porcentaje afirma que no recibió información alguna respecto de los mecanismos.

Se destacan dos puntos clave para la discusión:

1. Importancia de las redes informales: Las redes comunitarias surgen como un eje central en la difusión de la información en el contexto de esta crisis, especialmente cuando los medios oficiales no consiguen llegar a toda la población afectada.
2. Deficiencias en la comunicación institucional: La falta de conocimiento sobre los mecanismos evidencian las deficiencias en la estrategia comunicacional de los medios oficiales, esto induce a pensar en medidas de mejor para dar respuesta ante la necesidad de optimizar los canales de comunicación gubernamentales.

En virtud de la variable **conocimiento de los mecanismos**, este resultado consolida que la estrategia comunicativa adoptada en el plan de reconstrucción no fue lo suficientemente inclusiva.

Pregunta 3:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

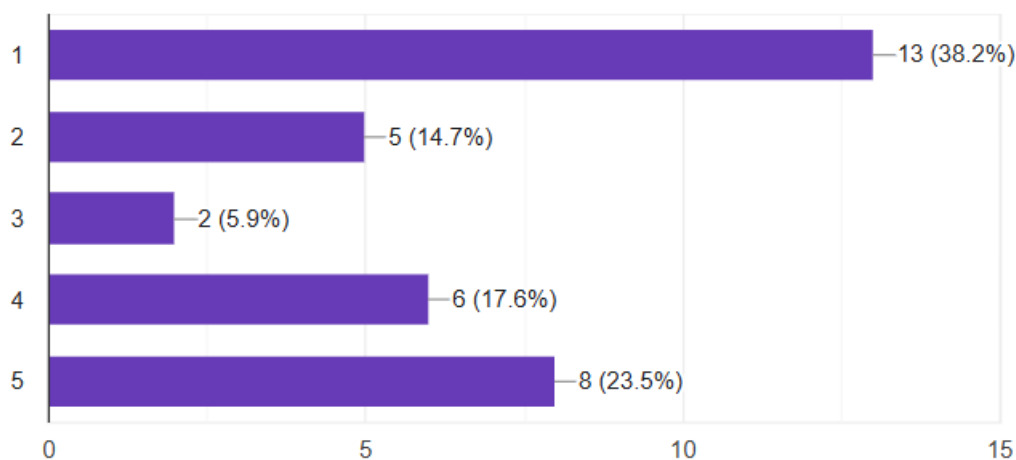
En su mayoría contando con un 35,3% la opción “No, no me informaron” se presenta como la más escogida, seguida por un 29,4% correspondiente a “Sí, con información suficiente”, la opción “Sí, pero con información insuficiente” contó con un 20,6%, finalmente en último lugar “No, no recibí información suficiente” con un 14,7%

Las respuestas obtenidas visualizan una distribución dispersa respecto al nivel de información recibido por los encuestados sobre cómo ser participe del proceso de reconstrucción. El segmento mayoritario afirma haber tenido información insuficiente o meramente ninguna información al respecto, por otra parte, y seguido como segunda mayor opción se manifestó haber contando con información clara y suficiente.

Este resultado tiene relación significativa para la variable **percepción de inclusión**, debido a que la claridad y calidad de la información entregada son elementos clave para asegurar una participación efectiva. La no información netamente limita la capacidad de involucramiento de la comunidad en estas instancias y además podría generar un aumento en la desconfianza hacia las instituciones relacionadas.

Pregunta 4:

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada informado" y 5 es "Muy bien informado", ¿Cómo calificarías el nivel de información que recibiste sobre estos mecanismos?

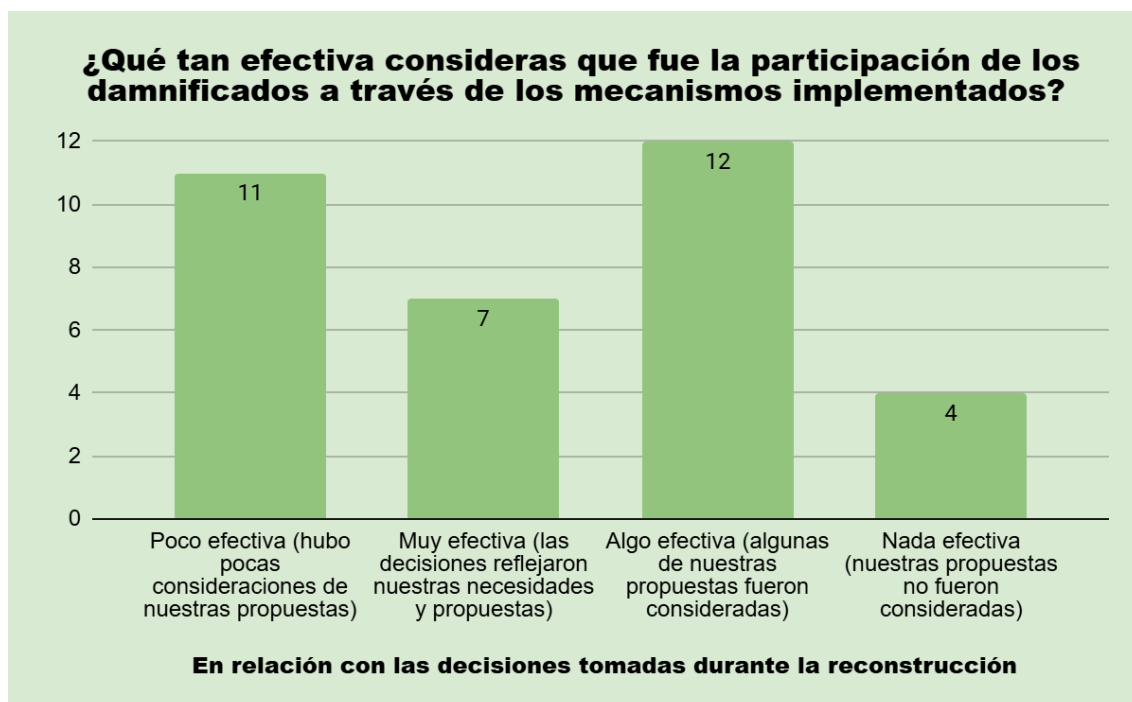


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Al observar los resultados se obtiene una percepción heterogénea en virtud del nivel de información recibido. Considerando que el nivel 1 es "Nada Informado" se indica una falta de información importante en los encuestados. Solamente el 41,1% concibe un nivel de información consistente en torno al nivel 4-5.

Subrayando así, una brecha significativa en el cumplimiento de las autoridades en garantizar accesibilidad a la comunidad, fallando también en un mecanismo directo impuesto en la Ley 20.500, sobre la accesibilidad a la información.

Pregunta 5:

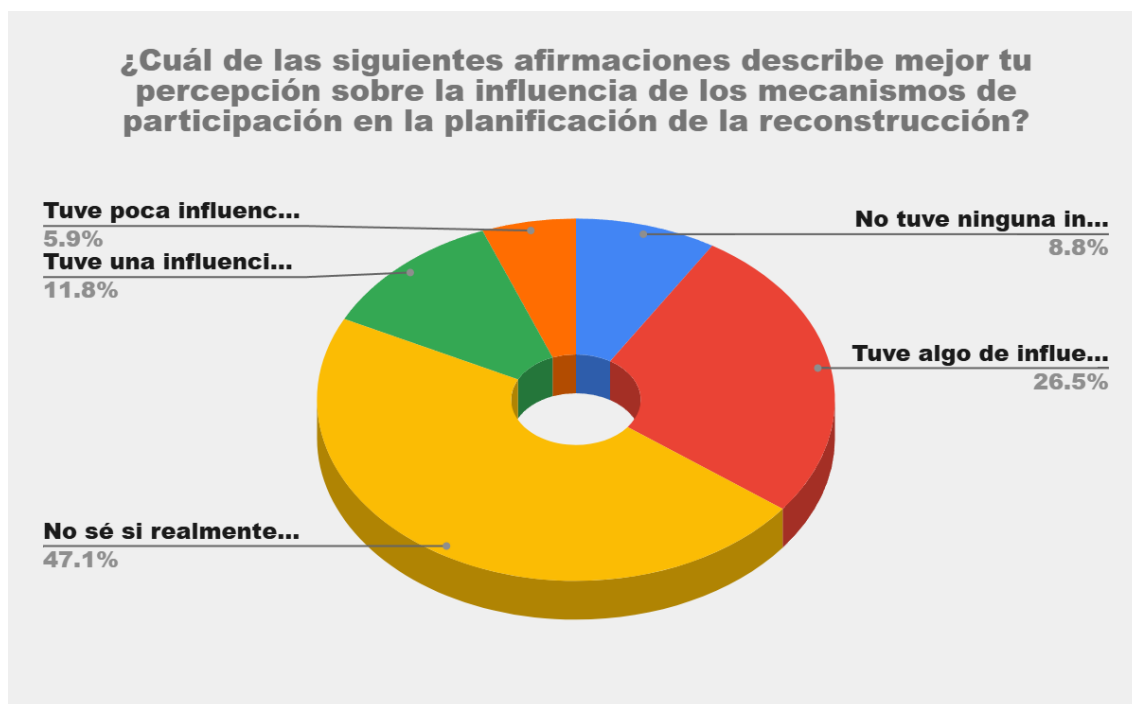


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Se presenta una tendencia considerable hacia percepciones de baja o moderada efectividad en la participación de los damnificados. En su mayoría los encuestados percibieron que sus propuestas fueron consideradas meramente de manera parcial, en tanto un grupo menor consideró que sus aportes no tuvieron el impacto deseado en las decisiones adoptadas por las autoridades.

Estos datos influyen directamente en la variable **percepción de inclusión de los damnificados**, debido a que una participación al ser percibida inefectiva podría desencadenar en la desmotivación y la insatisfacción de la comunidad con respecto al diseño y ejecución del plan implementado por el Ministerio de Vivienda.

Pregunta 6:

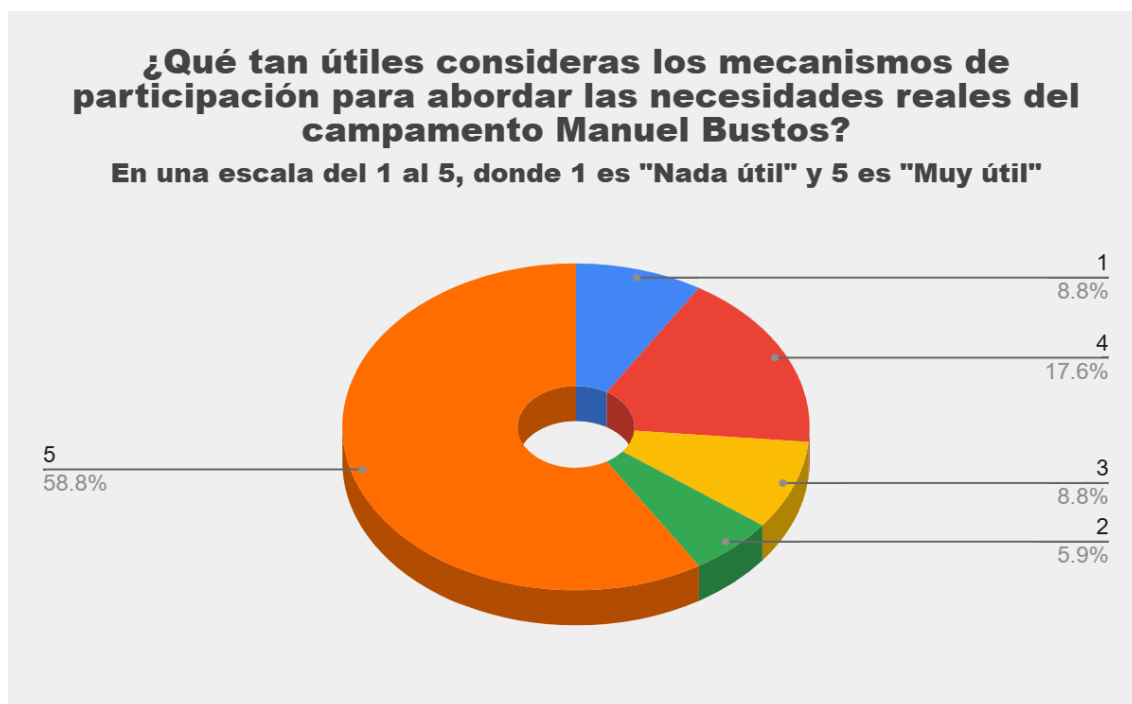


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

En su mayoría, con 47,1% los encuestados indicaron no saber si realmente influyeron en el diseño de la reconstrucción, en menor cantidad con un 26,5% contestaron que si bien tuvieron influencia en el proceso esta no fue la esperada.

Al relacionarlo con la variable de percepción de inclusión, se infiere una desconexión entre las expectativas iniciales y la suficiencia de los mecanismos para que la voz de las personas afectadas sea integrada en la toma de decisiones. Estos datos son instrumentos que permiten consolidar la idea generar un mayor valor a que los procesos sean diseñados no solamente para consultar u informarse, sino también para incorporar activamente las decisiones comunitarias.

Pregunta 7:

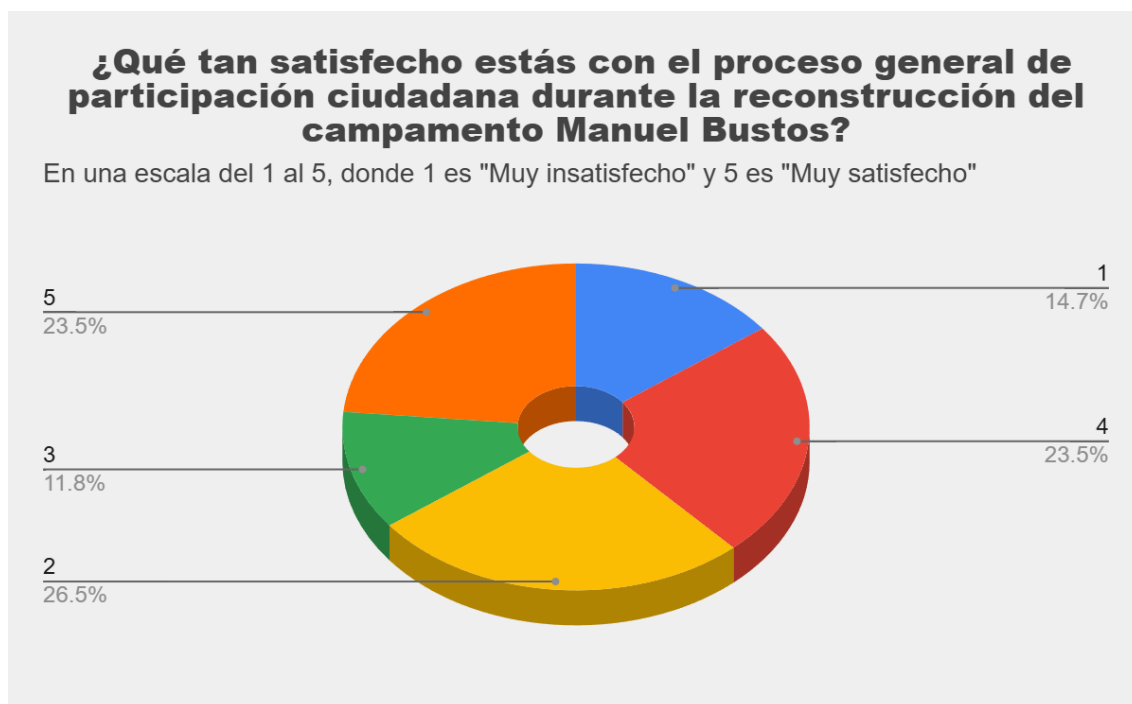


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Con un 58,8% correspondientes a 20 personas la opción "Muy útil" prevaleció, seguida de la opción 4 con 17,6%, las demás opciones no superan el 10%, como se observa en el gráfico.

Los resultados reflejan que en general los encuestados calificaron lo favorable de los mecanismos como muy útiles, en donde con una amplia mayoría a las demás opciones el 58,8% considera que estos mecanismos deben ser implementados en esta u otra crisis similar. Este dato es esencial para evaluar la variable **satisfacción del proceso**, ya que infiere una percepción general sobre la demanda de las personas en tener más influencia en la toma de decisiones o que al menos la voz social u ideas comunitarias sean parte de la discusión respecto al quehacer de la reconstrucción de sus propios hogares.

Pregunta 8:

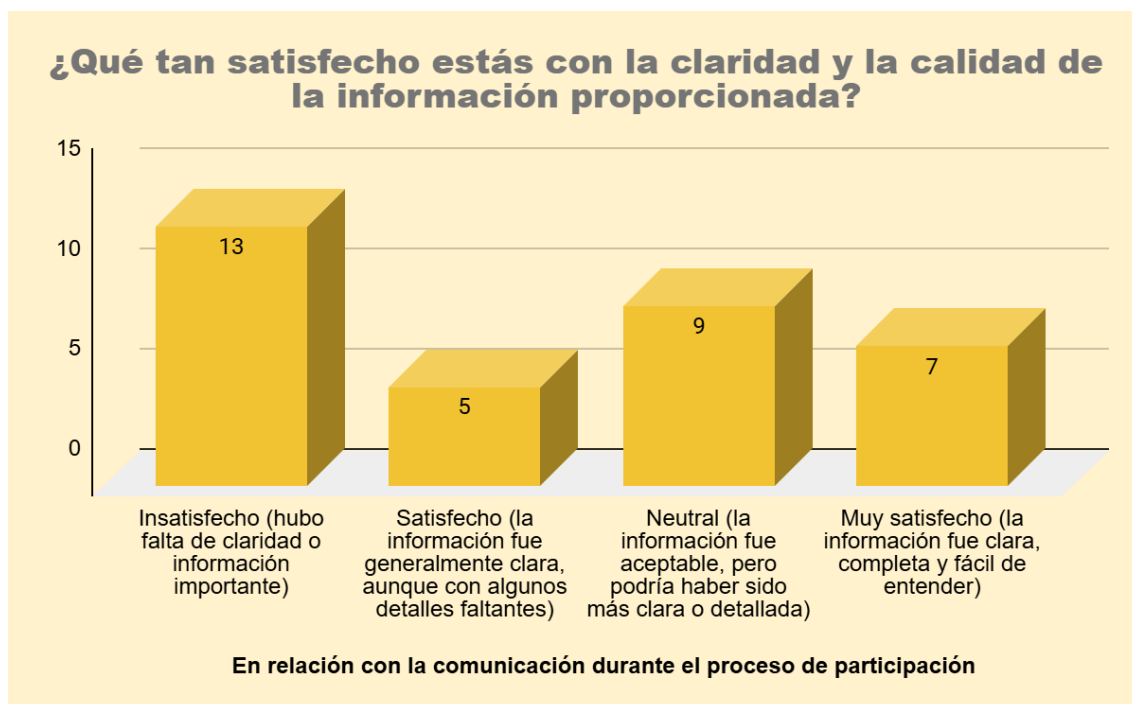


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

El nivel 2 fue el mayor escogido con un 26,5% de las preferencias lo que corresponde a 9 personas, en segunda opción el nivel 4 y 5 igualan con 23,5% y en menor cantidad los niveles 1 y 3 con 14,7% y 11,8% respectivamente.

Las respuestas muestran una tendencia hacia una media-alta en la satisfacción del proceso en general, solamente una minoría optó por la opción 1 "Muy insatisfecho", lo que infiere que la comunidad valoró positivamente las instancias participativas. No obstante, el grueso de las respuestas se encuentra en la percepción de satisfacción media, la cual podría ser en virtud de la poca participación más que una opinión fundada por la participación misma.

Pregunta 9:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Con un 38,2% constituido por 13 personas la mayor opción elegida fue “Insatisfecho”, seguido por la opción “Neutral” escogida por 9 personas que constituyen un 26,5%, con un 20.6% “Muy satisfecho” y la menor con 5 personas que equivale al 14,7%.

Los encuestados calificaron la comunicación y la claridad con la que se informó, mayoritariamente como insatisfactoria, aunque un grupo menor indicó que si bien la información pudo ser más detallada, sí se consideró clara para ser conocida por la comunidad.

En el marco de la variable de satisfacción con el proceso, se induce a las deficiencias en la accesibilidad de la información, factor esencial para fomentarla una óptima gobernanza y una participación activa.

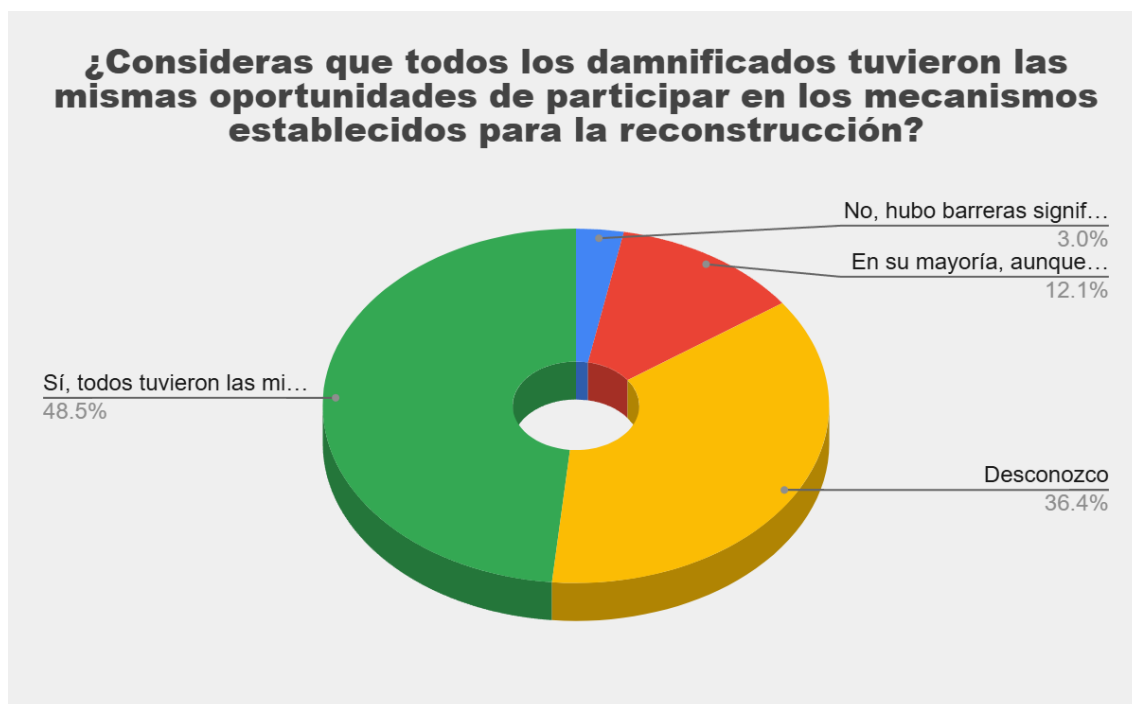
Pregunta 10:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Los datos obtenidos siguen el mismo patrón de las respuestas anteriores, en donde al preguntarse la satisfacción sobre los resultados conseguidos en la ejecución del plan de reconstrucción, la respuesta que más se señaló fue la percepción “Neutra” con un 48,5% , seguido de “Satisfecho” con 24,2%, “Muy satisfecho” con 15,2% y finalmente fue en menor cuantía la gente que se inclinó por la opción “Insatisfecho”12,1%.

Pregunta 11:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos mediante encuesta.

Los resultados presentan una visión mixta en la percepción de equidad sobre la igualdad de oportunidades, con un balance positivo, pues el 48,5% indicó que “Sí, todos tuvieron las mismas oportunidades de participar”, no obstante, con claras áreas de mejora. Es importante recalcar que la opción “Desconozco” tuvo un 36,4%, ya que, esto podría ser señal de un claro desinterés, que puede mutar en la desconfianza hacia las instituciones públicas.

Aunque los resultados son mayoritariamente positivos, la existencia de desconocimiento resalta la real importancia de fortalecer los instrumentos participativos para garantizar una efectiva inclusión.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

4.1 Conclusiones

El plan de reconstrucción tras el incendio de Viña del Mar en 2024 representó un desafío sumamente significativo para las instituciones públicas, enfrentándose a problemáticas más allá que solamente mitigar los daños materiales del desastre ocurrido, sino que también debía responder y garantizar que las políticas implementadas (en un proceso tan delicado como lo es la reconstrucción de hogares y espacios públicos siniestrados) incluyeran en su diseño la opinión de sus habitantes. En este contexto, los mecanismos de participación ciudadana se transformaron en una herramienta fundamental para democratizar la gestión pública y mejorar la relación entre Estado y ciudadanía.

El análisis desarrollado mediante los datos recogidos de la encuesta realizada a habitantes del campamento Manuel Bustos refleja una variedad de aristas que permiten evaluar la implementación de dichos mecanismos, visualizando sus fortalezas, y deficiencias que requieren mejorar.

Respecto a la accesibilidad y equidad, los resultados reflejan que si bien los encuestados consideraron que la participación no fue limitada a ningún grupo o individuo, la falta de información respecto a los mecanismos e instancias de participación empleadas fue un factor que está estrictamente relacionado con una menor presencia de habitantes en dichas etapas. Desde la perspectiva de la Administración Pública, este fenómeno sugiere la necesidad de cumplir con el principio de equidad en el diseño e implementación de políticas públicas, garantizando que sectores más vulnerables también sean considerados y tengan una participación efectiva en las fases decisionales.

Por otra parte, en torno al conocimiento de los mecanismos de participación, gran proporción de los encuestados desconocía de los mecanismos de participación (su existencia o funcionamiento), lo que manifiesta un claro obstáculo y desafío a la Ley N.º 20.500, pues el motivo de la implementación de dichos mecanismos es integrar a la ciudadanía en la gestión pública, sin embargo, si estos actores no tienen conocimiento u información respecto a estos , se dificulta aún más que la integración sea efectiva.

En cuanto a la efectividad percibida por los habitantes en relación con los mecanismos, los datos nos permiten visualizar una valoración moderada, donde muchos de los encuestados consideran que sus propuestas fueron escuchadas, no obstante, carecieron de influencia en la toma de decisiones. Subrayando así, la diferenciación entre participación simbólica y participación efectiva, un desafío estudiado por las Ciencias Sociales, y que es relevante analizar puesto que una mala ejecución de dichos instrumentos terminaría causando una enorme decepción o frustración (al no ver un impacto tangible en las decisiones adoptadas) que finalizaría en la deslegitimización de los actores gubernamentales.

Finalmente, el análisis de la satisfacción general presenta diversas percepciones, con niveles positivos hacia la organización de dichas instancias,

más no así de la accesibilidad, transparencia y el real impacto de la participación en el diseño, dejando en vista la necesidad de que el Estado esté en constante evaluación de sus políticas públicas implementadas y verificar que se respondan esencialmente las demandas emanadas por la sociedad para asegurar la eficacia y la legitimidad.

Con una mirada desde la perspectiva de la Administración Pública, los datos recogidos confirman la urgencia de implementar un enfoque centrado en la ciudadanía, considerándolos en todas las etapas del *ciclo de las políticas públicas* (Lasswell, 1956) . La experiencia del campamento Manuel Bustos es ejemplo de que la participación no puede restringirse meramente a cumplir con un requisito normativo, sino que debiese de convertirse en una herramienta principal para la construcción de confianza, legitimidad y cohesión social, más aún en contextos de crisis.

La realización de esta investigación fue fructífera tanto para el desarrollo profesional del autor como también para responder interrogantes de éste mismo sobre la influencia real de las personas en el diseño de las políticas que serán ejecutadas para cumplir con sus necesidades. Los resultados no solo presentan un diagnóstico de la percepción de los habitantes afectados por el siniestro, sino que también ofrece insumos significativos para el diseño de propuestas de mejora que optimicen futuros casos similares.

4.2 Propuesta de mejora.

Una solución factible para abordar y contrarrestar las brechas en el desconocimiento de los procesos de participación sería implementar una estrategia integral comunicativa que asegure la transparencia y garantice la accesibilidad universal de la población afectada en cada incidente u política pública en cuestión. La propuesta considera tres ejes centrales, los cuales son de fácil aplicación por parte de las instituciones responsables de dicho plan, como Serviu y Minvu.

1. Creación de Sistema de Información Participativo Local.

Este sistema se basaría en la implementación de puntos informativos tanto móviles como permanente ubicados estratégicamente en las zonas afectadas. Su principal objetivo sería asegurar que al menos en su gran mayoría las personas puedan acceder a información oficial, clara y actualizada, además de responder dudas en torno a las instancias de participación.

Un punto importante también, es que generalmente las dudas de los habitantes se realizan a funcionarios que exclusivamente visitan los lugares para cumplir con los rellenos de fichas sociales (de caracterización presentadas por el Minvu) posterior al incendio, lo que podría resultar perjudicial si la respuesta del funcionario no es concisa con la información oficial, considerando que dichos actores cumplieron con la realización de un procedimiento fuera de sus funciones normales, por lo que se infiere que no existe una previa experticia en la respuesta a consultas ciudadanas y por lo demás, si el proceso aún no es claro por parte de los órganos centrales de la administración del Estado, es fácil de

caer en la desinformación. (Basado en opinión del autor durante realización de práctica profesional en el Servicio de Vivienda y Urbanización 2024)

El sistema se implementaría con:

- Puntos fijos: Se ubicarían en lugares de alta concurrencia, por ejemplo, sedes comunitarias, escuelas, accesos principales
- Puntos móviles: Duplas técnicas previamente capacitados para dar respuestas efectivas a dudas y/o consultas por parte de la ciudadanía respecto a instancias, procesos u mecanismos de participación.
- Materiales impresos: Folletos generados con un lenguaje simple, distribuidos para detallar cómo participar, sus beneficios y resultados obtenidos en procesos ya ejecutados.

Factibilidad: El costo no debiese ser una implicancia, ya que se aprovecharían recursos ya existentes, como funcionarios gubernamentales, infraestructura local y redes comunitarias. Además, al visualizarse más presentes en las zonas afectadas mejoraría significativamente la percepción de inclusión y se facilitaría el conocimiento de dichos procesos.

2. Optimización de la Inclusividad

Un segundo eje corresponde en la eliminación de barreras estructurales que restringen que ciertos sectores de la población participen activamente. La investigación reveló que, aunque según lo que implica la ley todos debiesen tener acceso a ser partícipes de los mecanismos, en la práctica hubo cierto grupo que se percibió marginado debido a factores como la desinformación u impedimento de asistir a las instancias propuestas. Para abordar este punto es necesario rediseñar ciertos mecanismos de participación ciudadana como por ejemplo las Consultas Ciudadanas y los Consejos de la Sociedad Civil.

Implementación:

- Flexibilización de horarios y ubicación: Asegurar que las instancias se realicen en diferentes horarios y fechas (incluyendo fines de semana y horarios de tarde) y en sectores accesibles para la mayoría de la población objetivo
- Participación remota: Implementar plataformas de participación en línea, que permitan que las personas que por ciertos motivos no puedan asistir presencialmente, tengan la opción de involucrarse en el proceso a distancia.
- Mayor involucramiento de líderes comunitario: Empoderar a través de la capacitación a dirigentes comunitarios para que sean intermediarios entre la relación Estado- Comunidad y generando mayor conexión del tejido social en virtud de un mayor involucramiento de las personas.

Factibilidad: La propuesta presentada es realizable, ya que varias de las comunidades (ya estructuradas) poseen acceso a internet y dispositivos tecnológicos. Por otra parte, un mayor involucramiento de los dirigentes comunitarios o líderes locales mejorarían la accesibilidad a las etapas de

participación, y la descentralización de las instancias participativas contribuiría a su efectividad.

CAPITULO V: BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2023). *Viña del Mar Indicadores* .
- Biblioteca Nacional de Chile. (2020). *Un balneario de la alta sociedad Viña del Mar*. Memoria Chilena.
- Cámara de Diputados de Chile. (2017).
- Centro de Información de Recursos Naturales (Ciren). (2024).
- De La Maza, G. (2004). *Políticas públicas y sociedad civil en Chile: el caso de las políticas sociales (1990-2004)*. Política. Revista De Ciencia Política.
- Ducci, M. E. (1997). *Chile: El lado oscuro de una política de vivienda exitosa*. Revista de Estudios Urbano Regionales.
- Dye, T. (1975). *Entendiendo Políticas Públicas*. Prentice Hall.
- gobierno, M. s. (2011). *Ley 20.500 Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Santiago, Chile.
- Lasswell, H. (1956). *The decision process: Seven approaches to the study of politics*. University of Chicago Press.
- Leyton, J. C. (2010). *Política, Democracia y Ciudadanía en una Sociedad Neoliberal, Chile 1990-2010*. Santiago, Chile: Arcis.
- Mario Garcés, A. V. (1999). *Estado del arte de la participación ciudadana en Chile*. Santiago.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2023).
- Parsons, W. (1995). *Public policy: An introduction to the theory and practice of policy analysis*. Edward Elgar Publishing.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Sistema de Información Social de Emergencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s.f.).
- Zapata, F. (2015). *De la democracia representativa a la democracia Movimiento obrero y sistema político en Chile*. Revista Enfoques: Ciencia Política Y Administración Pública.

ANEXOS

Encuesta sobre la Participación Ciudadana en el proceso de reconstrucción tras el incendio de Viña del Mar 2024:

Estimado/a: Me presento, soy Matías Cortés Puebla, estudiante de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Valparaíso y estoy realizando mi tesis para optar al título de Administrador Público.

Le solicito poder contestar este cuestionario a fin de poder recolectar datos para mi investigación. Esta encuesta es de carácter anónima. Responder este cuestionario solo le tomará unos minutos. Gracias por su disposición.

¿Cuál es su identidad de género?

a) Masculino

b) Femenino

Femenino

1.- ¿Sabía usted de la existencia de mecanismos de participación ciudadana en el proceso de reconstrucción?

a) Sí

b) No

2.- ¿Cómo te informaste de los mecanismos?

- Instituciones públicas (Minvu, Serviu)
- Redes sociales
- Vecinos u organizaciones comunitarias
- Medios de comunicación
- No me enteré de los mecanismos

3.- ¿Te informaron sobre cómo participar en el proceso de reconstrucción?

- Sí, con suficiente información y claridad
- Sí, pero la información fue insuficiente
- No, no recibí información suficiente
- No, no me informaron

4.- En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada informado" y 5 es "Muy bien informado", ¿Cómo calificarías el nivel de información que recibiste sobre estos mecanismos?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5.- En relación con las decisiones tomadas durante la reconstrucción, ¿qué tan efectiva consideras que fue la participación de los damnificados a través de los mecanismos implementados?

- Muy efectiva (las decisiones reflejaron nuestras necesidades y propuestas)
- Algo efectiva (algunas de nuestras propuestas fueron consideradas)
- Poco efectiva (hubo pocas consideraciones de nuestras propuestas)
- Nada efectiva (nuestras propuestas no fueron consideradas)

6.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor tu percepción sobre la influencia de los mecanismos de participación en la planificación de la reconstrucción?

- Tuve una influencia significativa en el diseño y ejecución de la reconstrucción
- Tuve algo de influencia, pero fue limitada
- Tuve poca influencia en las decisiones
- No tuve ninguna influencia en las decisiones
- No sé si realmente influí

7.- En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada útil" y 5 es "Muy útil", ¿qué tan útiles consideras los mecanismos de participación para abordar las necesidades reales del campamento Manuel Bustos?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8.- En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho estás con el proceso general de participación ciudadana durante la reconstrucción del campamento Manuel Bustos?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9.- En relación con la comunicación durante el proceso de participación, ¿qué tan satisfecho estás con la claridad y la calidad de la información proporcionada?

- Muy satisfecho (la información fue clara, completa y fácil de entender)
- Satisfecho (la información fue generalmente clara, aunque con algunos detalles faltantes)
- Neutral (la información fue aceptable, pero podría haber sido más clara o detallada)
- Insatisfecho (hubo falta de claridad o información importante)
- Muy insatisfecho (no se proporcionó información suficiente o fue confusa)

10.- En relación con el impacto percibido de tu participación, ¿qué tan satisfecho estás con los resultados obtenidos a partir de los mecanismos de participación?

- Muy satisfecho (creo que mi participación contribuyó de manera significativa a los resultados finales)
- Satisfecho (mi participación fue útil, pero no completamente reflejada en los resultados)
- Neutral (no estoy seguro de qué impacto tuvo mi participación)
- Insatisfecho (no vi que mi participación tuviera un impacto real)
- Muy insatisfecho (mi participación no tuvo impacto alguno)

11.- En términos de acceso y equidad, ¿consideras que todos los damnificados tuvieron las mismas oportunidades de participar en los mecanismos establecidos para la reconstrucción?

- Sí, todos tuvieron las mismas oportunidades de participar
- En su mayoría, aunque algunos grupos tuvieron más dificultades para participar
- No, hubo barreras significativas para algunos damnificados en participar
- No, algunos grupos fueron completamente excluidos de los mecanismos de participación
- Desconozco