



UNIVERSIDAD CATÓLICA
SILVA HENRÍQUEZ

Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas
Escuela de Trabajo Social

SUBSIDIO DE REPARACIÓN DE VIVIENDA, EN EL MARCO
DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO
FAMILIAR (PPPF). VALORACIÓN DE LOS BENEFICIADOS
DURANTE EL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Tesis para optar al grado de Magister en intervención social Mención Familias

Autor : FELIPE QUINTANA SÁEZ

Docente guía: RUTH LIZANA IBACETA

Santiago de Chile

2014

Agradecimientos

Ante todo agradezco a mi familia, en especial a mis padres quienes me apoyaron cuando mencione que me iría a vivir a Santiago, ellos creyeron en mí y por lo tanto están siempre atentos a lo que suceda.

Pase por muchas cosas buenas y malas, hasta que decidí estudiar el Magister, mi Polola Johanna ha sido fundamental en ayudar y apoyar en los procesos, espero que siga todo bien junto a ella.

Luego están mis amigos los de Chillán y los santiaguinos, quienes me escuchan y comprenden mis acciones para poder tener una vida mejor.

Espero que este no sea el último proceso académico, pero aprendí mucho en la Universidad que me acogió la querida Silva Henríquez, aquí conocí a personas maravillosas como mis colegas Ximena y Carolina, además de los profesores que tuvieron paciencia con este joven, en especial agradezco a la profesora Ruth Lizana, por ayudarme y tener mucha paciencia conmigo, por otra parte también agradezco a el profesor Pablo Suarez por ser un apoyo a todas las necesidades académicas que se me ocurrieron.

Atte

Felipe Quintana Sáez

Contenido

Introducción	6
Capítulo I: Planteamiento del problema.	
1.1 Los inicios de la política habitacional Chilena	8
1.2 Los orígenes del sistema subsidiario	10
1.3 En los ochenta se instala la política habitacional	11
1.4 El boom de los subsidios 1985-1997	13
1.5 Justificación	18
1.6 La Intervención Social	19
1.7 Limitaciones del Estudio	22
1.8 Supuestos	23
1.9 Preguntas de investigación	23
1.10 Objetivos	
1.10.1 Objetivo General	24
1.10.2 Objetivos Específicos	24
Capítulo II: Marco teórico- conceptual.	
2.1 La familia	25
2.2 La ciudad Neoliberal	28
2.3 Desigualdad Social	29
2.4 Exclusión social	31
2.5 Necesidades Humanas	32
2.6 Programa de reparación de vivienda	33
Capítulo III: Metodología de investigación.	
3.1 Tipo de Estudio	38
3.2 Método de Investigación	38
3.3 Estudio de casos	40
3.4 Criterios de selección de informantes claves	41
3.5 Criterios de confiabilidad y validez	
3.5.1 Confiabilidad	42
3.5.2 Validez	42
3.6 Técnica de recolección de datos	43

3.7 Procesamiento de datos y marco de análisis.	
3.7.1 Análisis de contenido_____	44
Capítulo IV: Presentación y análisis de la información.	
4.1 Análisis matriz 1_____	46
4.2 Análisis matriz 2_____	59
4.3 Análisis matriz 3_____	67
Capítulo V: conclusiones	
5.1 Conclusiones_____	72
Bibliografía_____	79
Anexos	
Entrevista 1	
Entrevista 2	
Entrevista 3	
Entrevista 4	
Entrevista 5	
Entrevista 6	
Entrevista 7	
Entrevista 8	
Entrevista 9	
Consentimiento Informado	

Introducción

El presente trabajo investigativo, tiene por finalidad entregar una visión de un programa estatal que lleva 8 años de funcionamiento, específicamente se habla del Programa de Protección del Patrimonio Familiar, (PPPF), en su título II referido a la reparación o mejoramiento de la vivienda.

La visión que se mostrara será la de los beneficiarios del mismo, específicamente la valoración de mujeres de la comuna de Maipú, pues es una de las comunas que más recibe beneficios subsidiarios de este tipo y mujeres porque históricamente son ellas las que han participado en los proyectos y planes de vivienda social en Chile.

Develar la valoración que le atribuyen las familias beneficiadas al subsidio de reparación de vivienda, es el objetivo general del estudio.

Para ello se efectúa una revisión histórica de la realidad habitacional en Chile, pasando desde políticas habitacionales de principios del 1900 hasta las actuales con el fin de contextualizar al lector en su desarrollo.

Se verán los facilitadores, obstaculizadores significaciones y sugerencias de los beneficiarios que se vieron involucrados a lo largo del proceso de reparación de sus viviendas. Haciendo también una interpretación analítica de las instituciones que colaboran en el proceso como lo son primordialmente la EGIS (Entidad Gestora Inmobiliaria Social) y la empresa constructora quien materializa la ayuda estatal.

En el primer capítulo se muestra el planteamiento del problema, haciendo la revisión histórica y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo se revisa el marco teórico conceptual pasando por conceptos como la familia, protección, exclusión social y los planteamientos de Max Neff sobre las necesidades humanas.

Luego en el tercer capítulo se plantean los objetivos y preguntas que guían el proceso de investigación.

El cuarto capítulo trata sobre la metodología de investigación mostrando el tipo de investigación, los criterios de los informantes claves, confiabilidad y validez, técnicas de procesamiento de datos, marco de análisis.

Durante el quinto capítulo se efectúan los análisis las diferentes categorías y sub categorías que aparecieron a los largo de los discursos

Por último en los capítulos seis y siete pasar a los análisis y conclusiones que muestran las variables a mejorar y/o estimular en el proceso de intervención.

Capítulo I: Planteamiento del problema.

La vinculación entre vivienda y familia ha sido un tema recurrente en las Ciencias Sociales, en particular, para aquellas disciplinas que se ocupan de estudiar la forma a través de la cual el hombre ha satisfecho históricamente su necesidad de cobijo y protección, y ha buscado asegurar un espacio para la reproducción de la especie. Con el desarrollo de la industrialización a fines del Siglo XIX, el surgimiento del Estado de Bienestar en la Europa de post guerra y, posteriormente en América Latina a partir de la segunda mitad del siglo XX, los pobres de la ciudad, (en su mayoría inmigrantes internos que no podían satisfacer sus necesidades habitacionales) comenzaron a ser objeto de medidas de protección por parte de los Estados. Estas medidas o acciones públicas en materia de vivienda en Chile se conocen como Políticas de Vivienda Social, estas políticas comienzan a implementarse en nuestro país a partir de la década del '50, variando desde una intervención directa con fuerte énfasis cooperativo, a lo que es hoy, donde los subsidios ejecutados por privados son la tónica en el ámbito de la vivienda social.

1.1 Los inicios de la política habitacional Chilena

Los primeros intentos de política social relacionada con la vivienda, se remontan hacia el año 1906, donde se promulgó la ley N° 1838 llamada “Ley General sobre las Habitaciones para Obreros”. A partir de ella se crearon los llamados ‘Consejos de Habitaciones’, que tenían la finalidad de construir viviendas de bajo monto para venta o arriendo e higienizar las viviendas de los sectores más desprotegidos de la población, en base a recursos públicos”. (Chamorro, 2013)

Durante esa época primaron los conventillos, cites y pasajes, que hacían proliferar enfermedades infecciosas, y que llevaron a centrar las acciones del Estado hacia el mejoramiento de las condiciones sanitarias de los barrios.

Esta política tuvo bajo impacto en la realidad nacional, donde según datos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU, 2004) sólo se llegaron a construir dos poblaciones, con un total de 396 casas. Sin embargo, se puede rescatar que se llevó

esta problemática al ámbito político social, situando esta temática como punto de partida para la opinión pública, consiguiendo mover las bases sociales para que en estos naciera la necesidad de obtener viviendas en mejores condiciones (Chamorro, 2013).

Luego, entre los años 1925-1936 se promulgaron otras leyes que impulsaron las construcciones de nuevas viviendas, aquello culminó con la creación del Programa Directo de la Caja de la Habitación Popular (Ley N° 5.950), que facultaba a dicho organismo para construir viviendas económicas. Además la Caja concedía préstamos con preferencia a propietarios de terrenos con un aporte mínimo del 5% del valor del terreno más el edificio. (Rodríguez, 2006).

Esta nueva ley permitió a quienes tenían un terreno, acceder a un aporte económico y de este modo construir una vivienda, no obstante continuaba la condicionante de contar con el espacio geográfico para realizar la labor constructiva, siendo aún una ley exclusiva y de bajo impacto, debido a que la mayoría de los terrenos habilitados para poder vivir se encontraban en manos de muy pocas personas. Sin embargo, se rescata la necesidad de los ciudadanos de contar con viviendas dignas, dejando en evidencia el imperativo de las familias chilenas por contar con espacios dignos para desarrollar sus actividades, y un hábitat que les permita el desenvolvimiento de su dinámica familiar, evitando así la incertidumbre del cambio y de la falta de vivienda.

Más tarde, en razón de las demandas de la población, el Estado debió crear organismos que impulsaran la construcción de viviendas, instalando nuevas entidades como: “la Corporación de la Vivienda (CORVI, DFL N° 285) a partir de la Caja de la Habitación Popular, y el Plan Nacional de la Vivienda (DFL N° 431). Ya en 1959 se promulgó el DFL N° 2, conocido como el Plan Habitacional de Chile” (Chamorro, 2013).

1.2 Los orígenes del sistema subsidiario

El sistema anteriormente descrito de intervención estatal directa, se vio interrumpido abruptamente, debido a un cambio de paradigma en la economía mundial, del que Chile fue un país pionero, puesto que, esto significó dar un paso desde un sistema de Bienestar a uno de carácter neoliberal, impulsado por el Gobierno Militar, el cual sentó las bases de las políticas habitacionales que hasta el día de hoy se llevan a cabo. De este modo, en el año 1978, debido a la influencia de los Chicago boys, la economía de nuestro país vivió una de sus transformaciones más importantes, que fue pasar de una economía centralmente planificada (propuesta por Salvador Allende) a una de carácter Neoliberal, lo cual repercutió en la forma que se planificaban y ejecutaban las políticas habitacionales.

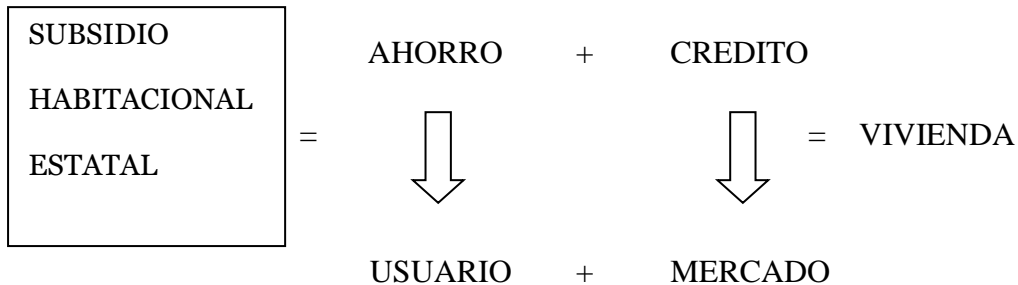
De esta nueva forma de economía, nace un mecanismo que permite incorporar al mercado, específicamente a las constructoras, la ejecución de las viviendas sociales, esta nueva forma de política, se caracteriza por el protagonismo que adquiere el actor privado, dejando a un lado la intervención estatal, dando prioridad a la banca como medio de financiamiento, lo que es en este caso, la construcción de una vivienda social.

En una primera etapa, la política subsidiaria habitacional fue lenta debido al escaso entusiasmo en participar en la ejecución de las viviendas, pero el ingreso de empresarios en las carteras ministeriales de vivienda, llamó la atención de las constructoras quienes vieron un nicho de mercado. Lamentablemente, esta tarea no está vinculada al área social, si no que privada.

Para regular y mantener un orden en la construcción de las viviendas sociales, el Estado crea la Ley General de Urbanismo y Construcción (LGUC, 1976), la cual se encarga de entregar los procedimientos específicos y las bases que sustentan la construcción de este tipo de viviendas, definiendo que una vivienda social es aquella que no debe superar las 400 UF.

Bajo esta definición de carácter económico, se pone en marcha el objetivo de la política, la cual es la reducción del déficit de viviendas en el país.

Los subsidios habitacionales funcionan de la siguiente forma:



- Fuente: Elaboración propia

Considerando este esquema podemos concluir que una ayuda de carácter estatal, tiende a confundirse con el lucro que generan los proyectos a la constructora, Dejando en segundo plano el objetivo primordial, cuyo valor es la posesión de una vivienda digna.

Estas viviendas ya definidas desde la política, al igual que las condiciones de participación de las constructoras, provocan que se comience a edificar sin un control preciso una gran cantidad de viviendas, sobre todo en la Región Metropolitana, esto, llevado a un análisis cuantitativo, es un éxito, pues se entrega un bien tangible a una familia en situación de vulnerabilidad, dando término en este momento a la intervención estatal, puesto que la política no contempla sistemas para conocer los niveles de satisfacción del usuario con el producto.

1.3 En los ochenta se instala la política habitacional

Pasado los primeros años de este sistema subsidiario, el objetivo principal del gobierno militar fue erradicar los campamentos a nivel país, siendo su premisa “borrar las distorsiones que ellos crean sobre el valor del suelo en sectores centrales y desarrollo con alto potencial” (Sugranyes, 2005). Bajo esta definición se desarrolló en gran parte de la década de los 80s, la política habitacional, donde se hace patente el interés de entregar una ayuda estatal, pero que ésta no interfiera con los intereses que

el modelo económico impone, sin medir los impactos de la localización periférica ni tampoco consultando a los beneficiarios sobre sus preferencias de localización.

Para acoger a estas nuevas poblaciones se crearon nuevas comunas, acentuando la segregación, a lo que se sumó, la municipalización de la educación básica, media y de la salud. Como señala Sugranyes, “A pesar de la obtención de la “casa propia anhelada”, para los erradicados aparecieron problemas como la pérdida del empleo; el incremento de los costos, especialmente de traslado hacia y desde los lugares de trabajo y otros; dificultades de acceso a la educación, salud y subsidios de la red social; y nuevas dimensiones de violencia e inseguridad que no existían en los campamentos. Además, los estudios demostraron que las erradicaciones contribuyeron al desarraigo de la red informal de ayuda y apoyo y a una fuerte disminución de la participación de los pobladores en las organizaciones comunitarias; establecieron también que más de la mitad de los pobladores erradicados manifestó su voluntad de regresar a su campamento de origen.”(Sugranyes 2005,).

Esta erradicación marcó hasta la actualidad la vida de estos pobladores, porque además de lo mencionado anteriormente, fueron obligados por temas políticos y sociales a abandonar sus lugares de residencia, desarraigándolos de su contexto. Este afán de construir viviendas lo más rápido y fácil posible, trajo consigo la problemática de la falta de infraestructura urbana, como hospitales, escuelas, comisarías y todo tipo de redes donde los usuarios solían efectuar sus actividades comunitarias. “Las consecuencias no anticipadas de las erradicaciones habrían sido menores si las mismas hubiesen incluido lineamientos favorables a una densificación de las áreas propias del radio urbano, a una localización de la gente en la misma comuna y a una disminución de la distancia entre el lugar de origen y el de residencia fina” (Sugranyes, 2005)

1.4 El boom de los subsidios 1985-1997

Objetivamente el papel de los gobiernos y su políticas de vivienda ha sido disminuir el déficit “La permanencia del modelo elaborado en tiempos de la dictadura y aplicado en tiempos de democracia se puede analizar a través de la aplicación del objetivo principal de la política habitacional, el de reducir en forma drástica el déficit acumulado. Distintos estudios han definido parámetros de cuantificación de este déficit. A partir del aumento del número de hogares en el país, más una reposición de 0,5 por ciento anual del stock, se estimó y se sigue estimando que hay necesidad de producir 100 mil viviendas al año”. (Sugranyes, 2005).

Este mecanismo se llevó a cabo con mayor vehemencia durante más de una década, donde se continuaba con el planteamiento de construir viviendas en forma masiva, esto debido a las presiones de los privados quienes habían comprado terrenos en la periferia a precios bajos producto de la crisis financiera de 1982, por ende, necesitaban generar ingresos e impulsar la producción de viviendas sociales en dichos terrenos.

Este mecanismo subsidiario se basa en los llamados que efectúa el SERVIU (Servicio de vivienda y urbanismo), a licitación, donde deben cumplir metas cuantitativas de la ley de presupuesto, esto provocó que al cumplimiento de las metas las constructoras edificaran viviendas de bajo estándar, además se añade a este fenómeno el hecho de que al ser dueños de los terrenos emplazaran la obra donde ellos lo decidieran.

El hecho de que los conjuntos residenciales fueran ubicados en las lejanías de las ciudades, genera la brecha entre ciudad y periferia, cuya situación aumenta los niveles de desigualdad. Luego que el país vuelve a la democracia este problema se mantiene debido a que abren más los mercados, y la Concertación de Partidos que gobierna prioriza procesos como la Reconciliación democrática, derivada de las violaciones a los derechos humanos acontecidas durante la dictadura militar, siendo

estos temas de carácter no tangibles, los de mayor importancia en el comienzo del regreso de la democracia, manteniéndose las políticas habitacionales impuestas anteriormente.

“Manuel Tironi (2003) sugiere que las transformaciones en estos últimos quince años tienden a perfilar una situación de “nueva pobreza urbana”, que deja de relacionarse directamente con necesidades materiales para volcarse hacia aspectos más complejos, sociales y urbanos, donde cruzan distintas claves de comprensión, como el colapso del asistencialismo social, la precariedad del trabajo, el desempleo, la delincuencia, la deserción escolar, la inactividad, la concentración geográfica de la población pobre, así como la mala calidad de la convivencia en espacios de hacinamiento, marginalidad y escaso valor inmobiliario.” (Sugraynes 2005.)

Esta nueva pobreza urbana, prima debido a que el enfoque cuantitativo se mantiene hasta la actualidad. Se añaden nuevos programas a los ya existentes tales como el Programa de vivienda progresiva (PVP), el cual posee buenos resultados a nivel rural, ya que este contexto es mucho más moldeable y específicamente porque los grados de seguridad son más elevados. Este subsidio permitía al beneficiario construir su vivienda a medida que crecía el grupo familiar o sus necesidades de espacio, ello contribuía a dotar de mayor dignidad al lugar en poco tiempo, pero el área urbana, debido a los altos grados de vulnerabilidad y de inseguridad, no permitía, por ejemplo, dejar materiales de construcción en sectores donde la delincuencia primaba, por lo que este intento de ayuda perduró por 4 años (1991-1994).

Luego, como forma de ayudar y a su vez desatascar al SERVIU, en sus labores administrativas y de supervisión nacen los programas de asistencia técnica, los que “cubren los gastos de apoyo profesional en las fases de planificación y ejecución de proyectos correspondientes a la vivienda progresiva y al subsidio rural. A tal efecto, varios grupos profesionales multidisciplinarios han ido surgiendo en todo el país, ya sin relación con la tradición de las principales ONG especializadas en temas habitacionales” (Sugraynes, 2005).

Debido a la aparición de estos programas, los cuales siempre giran en torno a la subsidiarización de la construcción de una vivienda por manos de privados, nace una novedad en donde las personas ya no postulan de forma individual sino colectiva. Ello, con el fin de hacer partícipes a los usuarios de los procesos: “El sistema del subsidio habitacional había sido diseñado para atender de forma aislada a la familia. Al organizarse la demanda para tener acceso colectivo al beneficio estatal, hay mayor posibilidad de que los usuarios de las viviendas logren apropiarse de ellas y de sus entornos” (Sugranyes, 2005), esto significó en aquellos años un avance sustancial en la inclusión de los sujetos a los procesos sociales en torno al problema habitacional.

Esta integración de un componente más colectivo también se llevó a cabo en otras áreas de la construcción, como lo es el programa de pavimentación participativa, donde las personas gracias su afán de bajar los niveles de partículas de polvo en suspensión, se organizaron, juntaron el capital y luego una empresa privada se encargó de la ejecución de la obra, para mejorar su calidad de vida. Siendo este un muy buen ejemplo de integración, Estado, personas y mercado centradas en una ayuda gubernamental.

En si lo que tiene importancia en el programa de pavimentación participativa, es la integración de los llamados comités, quienes son los encargados de convocar, informar y coordinar las acciones de las personas que van en pos de contribuir a un mejoramiento de su barrio, en lo referente a los accesos y vías de desplazamiento, este tipos de organización de carácter popular, con aportes estatales, es un avance en cómo generar estrategias que beneficien a las personas buscando también lograr un mayor protagonismo de las organizaciones sociales, tan importantes en los años ochenta quienes tenían como lucha, el cumplimiento de los derechos humanos donde los actuales gobiernos tratan de incentivar en materias más tangibles como es el área habitacional, siempre pensando en que la organización social es la mejor forma de solucionar las problemáticas sociales.

Se puede sostener que el modelo liberal ha hecho un nicho de negocio en esta área específica del desarrollo humano, donde su principal objetivo es “la reducción del déficit habitacional acumulado mediante la aplicación de mecanismos que facilitan el acceso a la vivienda en propiedad para los pobres.” (Sugranyes, 2005)

Si bien los gobiernos desde la dictadura, pasando por la concertación y, el vigente, de carácter conservador, han cumplido sus objetivos de entregar viviendas a los más pobres, el problema radica, en la actualidad, en que no sólo se debe considerar un aspecto constructivo, sino que también, cómo impacta dicha construcción en la realidad familiar y en su dinámica. Por lo que no solamente se trata de construir viviendas; sino que sus moradores estén en un ambiente que les acomode y satisfaga necesidades tales como la protección y la unión familiar.

Respecto de esta política social, ésta ha puesto su centro en el déficit habitacional, descuidando aspectos cualitativos y la perspectiva de los usuarios, que finalmente reciben estas soluciones habitacionales. Este estudio busca precisamente, poner la mirada de los sujetos respecto de la valoración que éstos hacen de un aspecto de la política pública en vivienda, los programas de reparación de viviendas.

PRINCIPALES PROGRAMAS DE SUBSIDIO HABITACIONAL EN CHILE 1974-2008

Nr	Nombre	Modalidad/ etapa	Ley/D.S.	Ahorro	Crédito	Valor tope vivienda (UF)	Monto ahorro (UF)	Sub- sidio (UF)	Año inicio	Año término
1	Vivienda Básica	SERVIU	D.S. 62/1984	sí	sí	230	10	140	1984	2002
		Libre elección	D.S.159/1994	sí	sí	400	20	140	1994	2004
		Adulto mayor	D.S. 62/1984, 150/90	sí	sí	230	10	140	1984	
2	Programa Especial de Trabajadores (PET)		D.S. 235/1985	sí	sí	400	40	90	1985	2004
3	Subsidio Unificado	Primer Tramo	D.S. 188/78	sí	sí	500	50	100/120	1988	2004 ⁽¹⁾
		Segundo Tramo	D.S. 188/78	sí	sí	1000	100	80/100	1988	2004
		Tercer Tramo	D.S. 188/78	sí	sí	1500	150	80/60	1988	2004
4	Subsidio Rural	Con sitio propio	D.S. 167/1986, 117/02	sí	no	260/400	10	170	1986	
		En villorrios		sí	no	260/400	10	200	1986	
		Saneamiento sanitario		sí	no	73	3	70	1980	
5	Vivienda Progresiva	SERVIU	D.S. 140/1990	sí	no	140	8	132	1990	2003
		Privada	D.S. 140/1990	no	no	140	3/8		1990	2007
		Privada/seg. Etapa	D.S. 140/1990	sí	no	70	5	35	1990	2007
6	Densificación Predial		D.S. 140/1990	sí	no	140	8	132	1990 ⁽²⁾	
7	Renovación Urbana		D.S. 195/1991	sí	sí	1000/ 2000	100/200	200	1992	
8	Leasing Habitacional		Ley 19281	no	sí	1000/ 2000		90/140	120/60	1993/ 95
9	Chile Barrio		D.S.33/1998						1998	
10	Movilidad Habitacional		D.S. 62/84	no					1995	
11	Vivienda Social Dinámica Sin Deuda		D.S. 62/84, 5/2002	no	no	300	-	280	2002	
12	Vivienda Nueva Básica		D.S. 62/84, 5/2002	no	no	600	-	100/140	2002	
13	Fondo Solidario		D.S. 155/2001	no	no	aprox. 300	-	280	2001	
14	Subsidio Habitacional		D.S. 40/2004	sí	sí	600/1000	20/80	90	2004 ⁽³⁾	

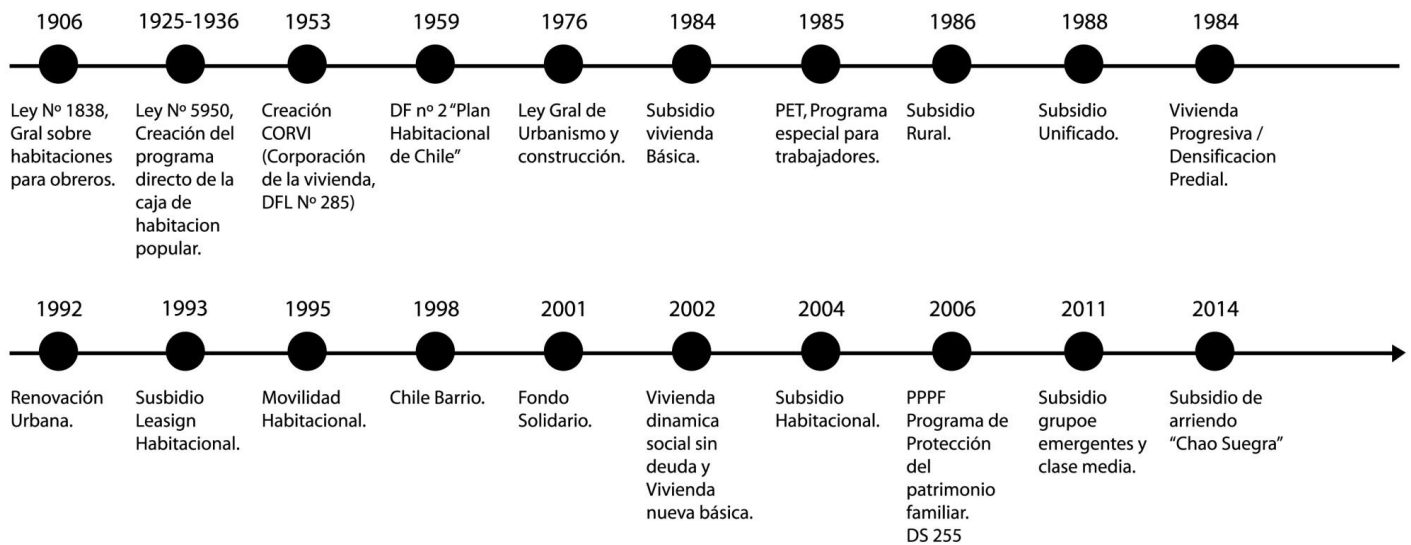
⁽¹⁾Parte como Subsidio Habitacional, luego sigue como Sistema de Ahorro y Préstamo y a partir de 1988 como Subsidio General Unificado.

⁽²⁾ Para construir viviendas en sitios ya ocupados; subsidio y ahorro como para la Vivienda Progresiva.

⁽³⁾Reemplaza Subsidio Unificado (SGU) y Vivienda Básica libre elección.

Fuente: MINVU (2007) .

Línea de tiempo resumen hitos de historia política habitacional Chilena.



- Fuente: Elaboración propia

1.5 Justificación

El tema vivienda es un campo de investigación dentro de las ciencias sociales, entre ellas: la Sociología, la Demografía, la Economía y el Trabajo Social. También ha sido abordado por disciplinas como la Arquitectura, la Construcción, el Urbanismo y el Diseño, ya que constituye el espacio de socialización por excelencia para la familia.

Para todo profesional relacionado con el área de vivienda es de vital importancia conocer la valoración que las personas hacen del programa, no sólo en ámbitos constructivos, sino también en el ámbito de la relación con la instituciones que participan de los procesos y de los actores involucrados, para a su vez ayudar a producir mejores proyectos a futuro, que contribuyan a enriquecer la calidad de vida de los beneficiarios de estos proyectos.

El programa de protección al patrimonio familiar (PPPF), como indica su nombre, busca proteger uno de los bienes más valorados por las familias de escasos recursos. A saber, qué valoración trae este proyecto en las familias beneficiadas, sirve como medio de retroalimentación, no sólo para el área de edificación, sino que también para conocer lo que las familias valoran en términos de mejoramiento de su calidad de vida.

Esta investigación de carácter social está sustentada, en que los sujetos beneficiados están dentro de un proceso de intervención social.

1.6 La Intervención Social

La investigación se centra en un proceso de intervención social, razón por la cual es prudente analizar este concepto a modo de contextualizar al lector. “Lo social en términos de intervención puede ser pensado en tres órdenes: la protección social, el lazo social y los problemas sociales. Hablamos en términos de orden en tanto serie o sucesión de cuestiones que se relacionan entre sí, articuladas a partir de su singularidad. Por ejemplo el orden de la protección social implica una serie de políticas, planes, programas, instituciones, y organizaciones por donde se desliza la intervención en lo social” (Carballeda, 2012:45)

Lo presentado por Carballeda nos muestra la realidad a investigar, donde la intervención social especificada a través de la entrega de un beneficio, está inserta en la política de protección social, por ende es pertinente visualizar y a su vez analizar las valoraciones que los sujetos beneficiados, le dan a éste.

“Intervenir es intentar re escribir los relatos que se presentan como inamovibles, que instalan una escena marcada por el determinismo naturalista, donde los caminos de lo necesario se muestran como lo imposible” (Carballeda, 2012:11)

Esta investigación se transforma así en una acción donde se analizan las experiencias y como se visualiza un proceso donde participan el beneficiario y la institucionalidad de carácter estatal y privado, siendo el objetivo de la investigación indagar en las valorizaciones de quien fue subsidiado, para así aprender de su experiencia y aportar posibles sugerencias al programa investigado.

“En definitiva, la intervención en los social se liga con el hacer ver al otro, a la institución, a la sociedad, la desigualdad y sus efectos” (Carballeda, 2012:10). Por lo tanto el proceso investigativo muestra la realidad citada con anterioridad, debido a que mediante el estudio se analizan los roles de cada participante y los efectos que estos traen en el proceso de intervención.

La labor profesional debe incluir al otro debido a un aspecto ético, no reducirlo, el Filósofo Emmanuel Lévinas, trata este tema con especial rigurosidad pues es quien da cuenta de estos errores como la reducción del sujeto “Lévinas no sólo nos alerta de que el Otro no es reductible a la idea que tenemos de él, sino que, del mismo modo que Popper (1992: 155), considera que la adquisición de este conocimiento, seguro y de la máxima certeza, promueve nuestra intolerancia para con él.” (Idareta-Goldaracena, 2012)

Por lo tanto al efectuar un trabajo de intervención donde tenemos la entrega de un beneficio de carácter estatal, no solo debemos preocuparnos por el éxito en la obtención del subsidio, sino que se debe ir más allá, Levinas nos menciona que “aboga precisamente por *ir siempre más allá* del cumplimiento estricto de tales principios éticos, siendo críticos con el sufrimiento de cada caso concreto, así como autocríticos con nuestra propia intervención.” (Idareta-Goldaracena, 2012)

Siguiendo al autor como base de la comprensión de un proceso de intervención de carácter ético político, con esta investigación se busca avanzar desde los postulados de Lévinas, respecto de la importancia y significación del otro y sus necesidades y capacidades en la intervención social, pues se visualizan las

valoraciones de quien fue beneficiado por una ayuda de carácter estatal. Como medio de obtener más información referente al proceso y quienes estuvieron involucrados en la obtención de este. Siendo concordante con los objetivos propuestos.

La otra característica de la intervención es su poder de generar conocimiento, al tener una gran cantidad de información de primera fuente, o sea de quienes están directamente involucrados en este proceso ... “se comprende que la intervención social no es un episodio natural, “ino una construcción artificial de un espacio tiempo, de un momento que se constituye desde la perspectiva de diferentes actores (desde aquellos que solicitan la intervención –instituciones, sujetos individuales y colectivos– y desde el propio sujeto profesional)” (Cazzaniga 1997:2).” (citado en Muñoz, 2011)

Todo lo mencionado anteriormente se une al principal objetivo que tiene la intervención social, generar un cambio ya sea a nivel familiar, individual o comunitario, “cambio significa movimiento, y movimiento, fricción. Sólo en el vacío, cambio y movimiento podrían producirse sin la rudeza y el ardor del conflicto”. Que este conflicto se produzca a nivel social, a nivel individual (psíquico) o a nivel de relación (entre dos o varias personas), siempre está presente en toda situación de cambio entre las fuerzas que impelen el cambio y las que lo resisten.” (Rodríguez, 2007)

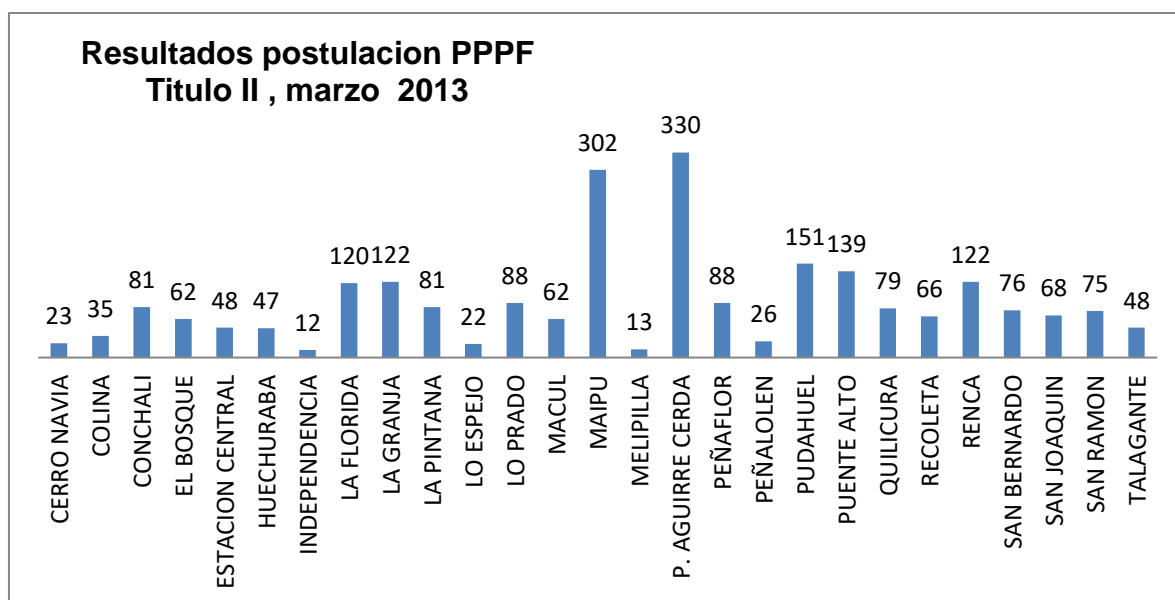
Esa intención de cambio del sujeto es la que nos motiva a intervenir, o sino solo efectuaríamos acciones focalizadas con el objetivo de cumplir la meta, de efectuar un trabajo como cualquier otro, al ser y tener una intencionalidad transformadora la intervención se convierte en la unión de lo ético, metodológico y epistemológico, pues se funda en estas tres bases para obtener al cambio tan deseado por los sujetos.

Una vez que se efectúa la intervención y se logra el cambio, muchas veces no se efectúan estudios o análisis de que sienten estos sujetos o cuáles son sus

valoraciones respecto de un proceso que en muchas oportunidades, pasa más de un año para finalizar.

1.7 Limitaciones del Estudio

Se efectuará la investigación con una muestra de población, específicamente un comité que haya sido beneficiado por este subsidio de reparación de la vivienda, dentro la Región Metropolitana de Santiago, específicamente sector sur donde se adjudica el mayor número de subsidios. Esto basado en los datos de la Resolución Exenta N° 714 del 05/02/2013, RESOLUCION N° INTERNO 119 / 2013 donde señala la cantidad de beneficiarios al Título II de la región metropolitana por comuna. (MINVU, 2013)



- Fuente elaboración propia basado en Resolución Exenta N° 714 del 05/02/2013, RESOLUCION N° INTERNO 119 / 2013

El hecho de escoger el tema “vivienda”, entre un sin número de temas afines, se debe específicamente a que el profesional que efectúa la investigación se encuentra inserto en esta área.

Es así como este estudio parte de algunos supuestos, que dan origen a las preguntas y objetivos de investigación.

1.8 Supuestos

- Existe insatisfacción por parte de los usuarios, en la implementación del PPPF que no ha sido recogida por los organismos públicos.
- Las familias que participan del PPPF, de la comuna de Maipú, valoran el subsidio que otorga el Estado, para el mejoramiento de sus viviendas.

1.9 Preguntas de investigación

1. ¿De qué manera el subsidio de reparación de vivienda es valorado por las familias beneficiadas?
2. ¿Cuáles son las limitaciones que las familias beneficiadas consideran posee este programa?
3. ¿Cuáles son los aspectos positivos que las familias beneficiadas consideran posee este programa?
4. ¿Qué sugerencias realizan al programa las familias beneficiadas?

1.10 Objetivos

1.10.1 Objetivo General

1. Develar la valoración que le atribuyen las familias beneficiadas al subsidio de reparación de vivienda.
2. Recoger, desde la opinión de los beneficiarios, aportes y sugerencias al programa reparación de vivienda, orientadas a su mejoramiento.

1.10.2 Objetivos Específicos

1. Analizar aspectos del proceso del programa, que son valorizados por las familias beneficiadas del subsidio de reparación de vivienda.
2. Describir cuáles son las principales limitaciones que desde el punto de vista de las familias beneficiadas posee el programa.
3. Sugerir lineamientos concretos que contribuyan a mejorar el programa existente.

Capítulo II: Marco teórico- conceptual.

En este capítulo se abordarán referencias teóricas y contextuales que ayudarán a entender el fenómeno en estudio, con el propósito de emplazar el tema en la discusión social.

La vida familiar puede ser o no afectada debido a la intervención de un programa específico en este caso, el subsidio de mejoramiento de la vivienda, por ende es importante poder describir adecuadamente los conceptos que guíen esta interrogante.

2.1 La familia

La familia desde una concepción más clásica y tradicionalista, se puede conceptualizar como padre madre e hijos, nacidos del matrimonio, pero sin embargo hoy es posible ampliar esta conceptualización, encontrándonos con familias monoparentales, unifamiliares, extensas, nucleares entre otras.

Con el desarrollo de este concepto, su objetivo es abrir el abanico de posibilidades que actualmente tiene la institución familiar, ya no desde una mirada tradicional, sino que desde un paradigma abierto a cualquier tipología de familia, no encasillando al sujeto de estudio.

Históricamente la familia ha sido una “estructura fundante de la sociabilidad humana” (Bernales, 2013), con esta concepción de carácter general, es importante desarrollar, pues sin sociabilizar, las personas no podrían obtener resultados e incluso mantener ritmos de vida adecuados, por ende la primera sociabilización es la que se efectúa al interior de la familia, y todo aquello que nos rodea, como es el caso la vivienda incidirá en nuestras relaciones futuras ya sea al interior o en el exterior del grupo familiar.

Tipos de Hogares

Tipo de Hogar	Número de Familias		Porcentaje %	
	1992	2002	1992	2002
Nuclear Monoparental sin Hijos	280,260	480,647	8.5	11.6
Nuclear Monoparental con Hijos	283,536	400,171	8.6	9.7
Nuclear Biparental con Hijos	1,371,330	1,548,383	41.6	37.4
Nuclear Biparental sin Hijos	246,174	411,164	7.5	9.9
Extensa Biparental	541,934	617,757	16.5	14.9
Extensa Monoparental	234,062	290,452	7.1	7.0
Compuesta	142,570	132,057	4.3	3.2
Sin núcleo familiar	193,913	260,796	5.9	6.3
Total	3,293,779	4,141,427	100.0	100.0

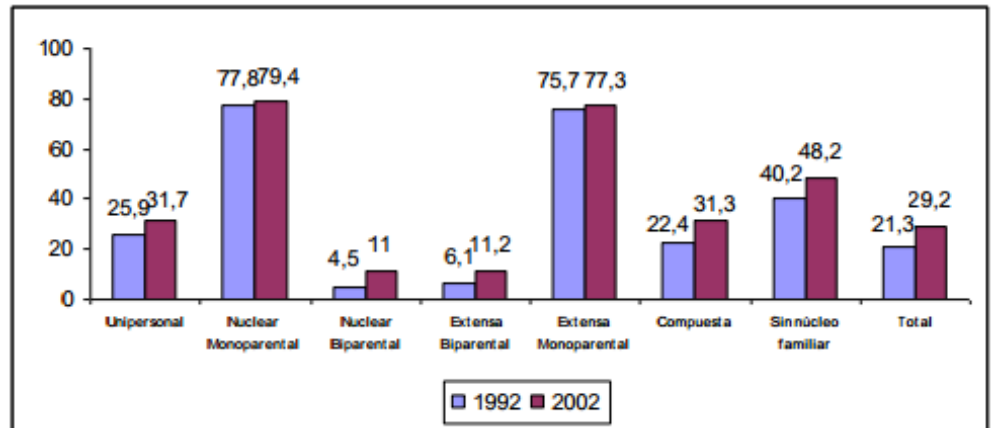
- Fuente: INE-SENAME. Infancia y adolescencia en Chile. Censos 1992-2002. Mayo 2005 (INE, 2010)

Universalmente en el caso occidental, la familia se ha desenvuelto y conseguido ser la forma de vida más común en nuestros días. Pero ya no solo la familia es una institución de carácter matrimonial, sino que también a lo largo de los años se puede visualizar cambios en las composiciones familiares y estas como han incidido en la realidad nacional.

Donde si analizamos el cuadro anterior, se puede visualizar una disminución de 4 puntos porcentuales de los hogares donde su composición familia es la más tradicional (Nuclear Biparental con hijos) y un aumento de las familias mono parentales ya sea con o sin hijos, lo que demuestra que se vive en un país diferente y se piensa de forma distinta a la familia. Por lo tanto la convivencia familiar dentro del espacio físico vivienda es diferente, marcada por la jefatura de hogar femenino, especialmente en los barrios y sectores socio demográfico populares.

En un estudio de la Universidad Alberto Hurtado del año 2007, da cuenta de esta situación

Jefatura femenina en los hogares con menor bienestar socioeconómico, por tipo de hogar (% del total de hogares en la categoría correspondiente)



- Fuente: Censos 1992 y 2002. Extraído de Gubbins, Bagnara & Browne (2004). En: INE (2004).

Frente a esta realidad nacional, se puede denotar que, las mujeres jefas de hogar, quienes son la mayoría de las que postulan a los beneficios en materia de vivienda, son quienes entregaran la información, referido a si impactan o no la realidad familiar, un mejoramiento de su espacio físico, vivienda.

2.2 La ciudad Neoliberal

Hoy se habita una ciudad distinta: segregada y con desigualdades territoriales que se expresan en diferentes condiciones de vida y calidad de la misma, dependiendo el sector que se habite. El programa que se analiza está dirigido a un segmento de la población que habitan sectores donde se experimenta cotidianamente la desigualdad.

En el presente cuadro se ven las reglas que impone esta nueva ciudad como forma de sobrevivencia en una economía de carácter individualista.

	SANTIAGO 1973 / CIUDAD CONCENTRADA	SANTIAGO 2010 / CIUDAD DISPERSA
Centro(s)	Un solo centro, subcentros planificados.	Centro debilitado, nuevos subcentros (<i>shopping centers, malls, ciudad empresarial</i>).
Red vial	Red vial centrípeta. Inicio de la construcción de la red del metro.	Red de autopistas urbanas concesionadas Red vial centrífuga generadora de la expansión mercado-inmobiliaria. Red metro, 5 líneas.
Viviendas sociales	Ocupaciones de terrenos: campamentos. Campamentos presentes en la ciudad, vistos como amenaza.	Campamentos erradicados y dispersos en la periferia. Conjuntos de viviendas sociales degradadas: guetos, ocultos en la ciudad, olvidados.
Transporte público	Empresa de Transportes Colectivos del Estado: sistema público con subsidio.	Transantiago: sistema privado con subsidio público.
Estructura urbana	Planificada. Ciudad compacta.	Predominio del mercado. Ciudad dispersa, segregada, fragmentada.
Servicios de Educación, Salud	Públicos, estatales gratuitos.	Privados, municipalizados.

- Fuente: Elaborado por A. Rodríguez y Paula Rodríguez, en *Violencias en una ciudad Neoliberal*, 2012:42

Analizando este cuadro se hace una comparación desde el año 1973 al año 2010, donde se aprecia la instauración del sistema neoliberal en la vida del Santiaguino, entendiéndolo a este quien viva dentro de la región metropolitana, se aprecia en primera forma la cultura del shopping o el mall, que ya es una especie de institución de las familias Chilenas, debido a la facilidad en la adquisición de bienes y servicios mediante tarjetas de crédito, lo que hace subir los niveles de endeudamiento de las familias más vulnerables.

Pero si se observa lo referido a la vivienda existía gran cantidad de campamentos ya sea por toma de terrenos y establecidos durante años anteriores y como respuesta a esto el Estado intervino ubicándolos en poblaciones donde la segmentación social y económica se nota aún más debido a que tienen un techo para vivir, pero segmentado de los grandes centros urbanos, trayendo consigo una estructura urbana actual caracterizada por un predominio del mercado, por lo tanto una ciudad dispersa, segregada y fragmentada, donde si no se cuenta con capital no será bienvenido en los centros neurálgicos y de desarrollo de la ciudad.

2.3 Desigualdad Social

A raíz del modelo Neoliberal, la ciudad y en si las familias sufren el flagelo de la desigualdad “las expresiones de la desigualdad social son una realidad que los trabajadores sociales conocemos muy de cerca, las distancias o diferencias bajo las cuales se desarrolla la vida de las personas se constituye en el espacio del quehacer del Trabajo Social” (Lizana, 2007) , siendo la intervención social el espacio del quehacer profesional. Es en este espacio donde se desarrollará la mayoría de las actividades profesionales, es donde se debe propiciar crear mecanismos que acaben y/o disminuyan estas brechas entre los sujetos, “persisten grandes desigualdades en el acceso a bienes y servicios, también es posible reconocer desigualdad en los ingresos derivados de las marcadas diferencias en el nivel de educación y a la segmentación del mundo del trabajo...” (Lizana, 2007)

La desigualdad social, es posible de visualizar en el gran Santiago: “Santiago, ha cambiado notablemente en los últimos 20 años: se han construido autopistas urbanas tarifadas, túneles, megaproyectos, centros comerciales, nuevos edificios inteligentes, establecimientos para servicios y producción industrial, y gran cantidad de viviendas sociales. Es una ciudad donde prácticamente no se observan tugurios ni campamentos: en su lugar, hay grandes conjuntos de viviendas sociales con una gran densidad” (Rodríguez y Rodríguez, 2012^a: 133). Viviendas sociales, que como se menciona anteriormente, se ubican alejadas del centro y sus megaproyectos. “Así, un conjunto de comunas del área sur como La Pintana, La Granja, San Bernardo, Puente Alto, Peñalolén, más Pudahuel en el sector occidental - todas caracterizadas por déficit de infraestructura urbana y alta concentración de extrema pobreza – se transformaron en territorios receptores de población pobre.” (Alvarez, 2012)

Ziccardi (2001) citando a Fitoussi y Rosavallon (1997) señala que estamos en una “nueva era de las desigualdades (ya que) por un lado persisten las llamadas desigualdades tradicionales o estructurales producto de la jerarquía de ingresos entre categorías sociales (obreros, ejecutivos, empleados, etc), las cuales se ampliaron y se modificaron en relación con la percepción que tiene la sociedad de las mismas. Por el otro, aparecen nuevas desigualdades “que proceden de la recalificación”, es decir, son desigualdades “intracategoriales”. Es así como los autores citados por Ziccardi, proponen un repertorio de desigualdades cuyos fundamentos estarían en:

“ i) la desaparición del modelo clásico de trabajo asalariado, bajo el efecto de la desocupación masiva que no afecta a todos los individuos al mismo tiempo y no depende sólo de las capacidades individuales, sino de la forma como se relacionan estos con la coyuntura; ii) las mujeres que se han integrado a la economía pero aceptando numerosas diferencias con los hombres en materia salarial, de precarización del trabajo, y entre las que se advierten mayores índices de desempleo; iii) las desigualdades sociales; iv) las prestaciones sociales que están condicionadas a los recursos del beneficiario potencial; v) las facilidades u obstáculos para acceder al sistema financiero; vi) la situación diferencial que se advierte en la vida cotidiana frente a la salud, la vivienda, a los equipamientos públicos, al transporte.” (Lizana, 2010)

Estas personas son los posibles beneficiarios de los subsidios de vivienda que entrega el Estado, y son los principales grupos poblacionales donde se concentra la desigualdad.

2.4 Exclusión social

Como se ha propuesto en el beneficio estatal a analizar, son familias de carácter vulnerable las que son favorecidas por el subsidio de reparación de vivienda, donde aparece un nuevo concepto a definir, este concepto es el de exclusión social, entendiéndolo como la génesis del beneficio estatal en materia de vivienda.

La exclusión social “se puede analizar y entender como un proceso multidimensional, que tiende a menudo a acumular, combinar y separar, tantos a individuos como a colectivos, de una serie de derechos sociales tales como el trabajo, la educación, la salud, la cultura, la economía y la política, a los que otros colectivos sí tienen acceso y posibilidad de disfrute y que terminan por anular el concepto de ciudadanía.” (Jimenez, 2008). El acceso a la vivienda entendido como derecho no está garantizado por el Estado de Chile, si bien existen programas, que ya se han presentado anteriormente, que buscan reducir el déficit habitacional y colaborar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, a través de subsidios, como lo es el programa en estudio.

A partir de ahí es posible visualizar diferencias sociales entre los incluidos y los excluidos. Esta pérdida de derechos refiere a un quiebre entre vínculos sociales, comunitarios e individuales. Siendo así la exclusión una trayectoria de repetidas y crecientes rupturas vividas por quienes sufren las consecuencias de la desigualdad social. “Los lazos que unen a las personas con su entorno social son todos aquellos que les involucran en la dinámica social y colectiva, es decir que les implica o conduce a relacionarse con otros individuos de un modo coordinado y acorde a los patrones conductuales que son socialmente aceptados”. (Lizana, 2010)

2.5 Necesidades Humanas

Para abordar esta variable, se utilizarán las reflexiones efectuadas por Max Neff (1986) en su libro *Desarrollo a escala Humana*, el cual detalla y da un análisis a cabalidad sobre cómo se crean y se originan las necesidades. “En cuanto a la acción cultural en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, Max-Neef acota que lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de estas. El cambio cultural implica también el cambio de los satisfactores tradicionales por otros nuevos y diferentes. Luego entonces, en la práctica del contenido de la cultura, como práctica transformadora, el hombre asimila, discrimina, diseña y rediseña los satisfactores de sus necesidades fundamentales como un proceso sociocultural época” (Payares, 2010). Los cambios culturales también hacen que las personas citando a Max Neff adquieran nuevas formas para satisfacer las necesidades, “Las necesidades revelan de la manera más apremiante el ser de las personas, ya que aquel se hace palpable a través de estas en su doble condición existencial: como carencia y como potencialidad. Comprendidas en un amplio sentido, y no limitadas a la mera subsistencia, las necesidades patentizan la tensión constante entre carencia y potencia tan propia de los seres humanos.” (Max Neff, 1986)

Estos cambios a lo largo de los años han hecho que personas utilicen los mecanismos que el Estado ofrece, dando origen a nuevas problemáticas o según el autor nuevos satisfactores para suplir las necesidades, en esta caso la necesidad de protección sería suplida por una serie de satisfactores los cuales van desde las organizaciones funcionales como lo son las juntas de vecinos, hasta la serie de documentos o requisitos que se solicitan para optar al subsidio. Todos estos satisfactores ayudan a cumplir la meta de reparar el hogar. “Si queremos definir o evaluar un medio en función de las necesidades humanas y sociedad más, no basta con comprender cuales son las posibilidades que el medio pone a disposición de los grupos o de las personas para realizar sus necesidades. Es preciso examinar en qué medida el medio reprime, tolera o estimula que las posibilidades disponibles o dominantes sean recreadas y ensanchadas por los propios individuos o grupos que lo componen.” (Max Neff, 1986). En esta

búsqueda incesante de satisfacer necesidades es donde aparece la necesidad de protección, como base para la vida familiar, teniendo como satisfactor todo el sistema de ayudas y beneficios estatales que buscan mejorar la calidad de vida para las personas de escasos recursos. “Son los *satisfactores* los que definen la modalidad dominante que una cultura o una sociedad imprimen a las necesidades. Los satisfactores no son los bienes económicos disponibles sino que están referidos a todo aquello que, por representar formas de ser, tener, hacer y estar, contribuye a la realización de necesidades humanas.” (Max Neff, 1986)

La cultura de consumo dominante en Chile, hace que las personas con más ingresos puedan acceder a los bienes y consumos, por lo cual hay un grupo que queda excluido de esta forma de vida, a ellos va dirigido el subsidio de mejoramiento, los que se ven forzados a seguir con estándar impuesto por la sociedad, donde no nace una nueva necesidad sino que nace una nueva forma de satisfacer esta. “Entendidos como objetos y artefactos que permiten incrementar o mermar la eficiencia de un satisfactor, los bienes se han convertido en elementos determinantes dentro de la civilización industrial.” (Max Neff, 1986)

La vivienda es el bien material con más valor económico y de carácter no tangible que las familias aprecian en la realidad chilena, por lo tanto el poder satisfacer ésta se convierte en prioridad pues, para ,mucho será el único a lo largo de su vida de aquí su importancia. Como es un bien de carácter material requiere un cuidado, naciendo un nuevo satisfactor para así continuar el estándar de protección que necesitan las familias. Es bajo esta premisa que las personas buscan alternativas para poder satisfacer esta necesidad que está en constante evolución ya sea por motivo económico, sociales o de carácter individual.

2.6 Programa de reparación de vivienda

Como señala la definición del MINVU: la vivienda es el bien más importante para la familia, pues es allí onde ésta desarrolla sus actividades como núcleo, sirve de

cobijo para el descanso, los mantiene seguros de las variaciones climáticas y es donde crece y se fortalece la historia familiar. En tanto se trata de un bien material, se degrada y debe ser constantemente reparado y mantenido, lo que lleva consigo un gasto económico importante para la familia. El Estado y sus organismos responsables disponen de mecanismos de ayuda subsidiaria para poder subsanar los gastos familiares del aspecto constructivo.

El “boom” de la construcción de viviendas fue en términos numéricos un éxito para los gobiernos de la concertación, pero el país cada día crece más, y por ende, las familias progresan y se desarrollan. Como las viviendas edificadas en años anteriores, fueron ejecutadas de forma masiva y de muy baja calidad, comenzó a crearse la necesidad de salvaguardar este bien familiar, por consiguiente el estado, bajo la misma estructura de subsidio para la adquisición, crea un mecanismo donde las personas puedan mejorar, reparar o ampliar su hogar, incluso su entorno.

Debido a esta necesidad en el año 2006, se crea el Programa de Protección del Patrimonio familiar (PPPF), bajo el amparo del decreto supremo 255, el cual permite ampliar y mejorar las viviendas en conjunto con su entorno, teniendo como objetivo la necesidad de detener el proceso de obsolescencia de barrios y viviendas y conservar el patrimonio familiar y cultural, con el propósito de que no se pierda la estructura residencial en los barrios y las personas eviten optar por obtener una vivienda en otro barrio (MINVU, 2006).

A partir de la problemática señalada, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo asigna los siguientes montos de subsidios, los que van desde las 50 hasta las 65 UF, dependiendo de la comuna en la que resida el postulante, quien debe tener un ahorro mínimo de 30 UF (MINVU, 2006).

Estos subsidios se postulan en fechas estimadas por el Servicios de vivienda y urbanización (SERVIU), correspondiente a cada región, y lo hacen generalmente en grupos organizados a través de Entidades Gestoras Inmobiliarias Sociales, (EGIS), ya sea particulares o municipales, cuyos requisitos son principalmente tener personalidad

jurídica vigente, contar con ficha de protección actualizada y un número no inferior a 15 postulantes.

Una vez que se postula a este beneficio, las familias reparan su vivienda, y el proceso queda finalizado, sólo existiendo intervención (por parte de quien ejecuta la obra), si ocurrieran problemas de construcción dentro del año de garantía que tienen estas reparaciones.

Las características del subsidio, que es la base de lo antes mencionado, se detallarán a continuación, según las descripciones del MINVU. Este subsidio busca interrumpir el deterioro, y mejorar la vivienda de familias vulnerables y de sectores emergentes, apoyando el financiamiento de las siguientes obras:

a) De Seguridad de la Vivienda: Reparación de cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructura de techumbre y pisos u otras similares.

b) De Habitabilidad de la Vivienda: Mejoramiento de instalaciones sanitarias, eléctricas o de gas; reparación de filtraciones de muros y cubiertas; canales y bajadas de aguas lluvia; reposición de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques, cielos u otras similares.

c) De Mantenimiento de la Vivienda: Reparación de ventanas, puertas, pavimentos, tabiques, cielos, pinturas interiores o exteriores u otras similares.

d) De Mejoramiento de Bienes Comunes Edificados: Mejoramiento de escaleras, pasillos comunes, techumbres en circulaciones comunes, protecciones, iluminación u otras similares, así como obras de los tipos señalados en los puntos anteriores que correspondan a bienes comunes edificados.

e) De Innovaciones de Eficiencia Energética: Colectores solares, iluminación solar, tratamientos de separación de aguas u otras similares (MINVU, 2006).

Si bien la política habitacional Chilena ha tenido un avance considerable, específicamente en la cantidad de construcciones y en la calidad de estas, el modelo económico imperante y la tecnocracia han desestimado aspectos tan importantes como la

opinión de quienes reciben estos beneficios. Ello permitiría conocer la opinión de los mismos beneficiarios en vistas a mejorar la calidad de las propuestas.

Luego de haber realizado un breve recorrido por la política habitacional Chilena, la intervención social, la ciudad neoliberal, con el fin de contextualizar el problema de investigación, precisamos que lo que se propone es conocer la valoración de los beneficiarios del subsidio de reparación para así recoger la opinión de estos en lo que respecta a las limitaciones y aspectos positivos del programa.

La vivienda se constituye en un patrimonio altamente valorado por las familias, y así lo entiende el programa de protección del patrimonio familiar (PPPF), el cual se preocupa de mantener este bien tangible, en óptimas condiciones con el objeto de poder tener un lugar donde la familia pueda efectuar sus actividades y además mantener satisfecha la necesidad de protección.

Por otra parte si ampliamos este concepto podríamos mencionar que patrimonio según la RAE, tiene varias acepciones, una de estas afirma lo siguiente: “Conjunto de bienes pertenecientes a una persona natural o jurídica, o afectos a un fin, susceptibles de estimación económica.” (RAE, 2014), la vivienda es parte de los bienes tangibles que tiene la familia, en tanto tiene un precio y es afectada a tasaciones fiscales o privadas, con el fin de determinar su valor, convirtiéndose por lo general y estableciéndose en contextos económicos vulnerables, como el bien material de mayor valor y que requiere un alto cuidado, por ende el estado Chileno, entrega el subsidio antes mencionado como mecanismo de ayuda a solventar este gasto económico para las familias más vulnerables del país.

Como indica la definición del subsidio Programa de protección del patrimonio familiar, se puede vislumbrar que este beneficio estatal, orientado a la reparación de la vivienda, es un ámbito donde se piensa la protección desde las políticas estatales y por lo tanto está incluido en las esferas de desarrollo del sistema de protección social chileno, el cual “es el encargado de atender a las familias, personas y territorios que se encuentran en situación de vulnerabilidad” (Ministerio de Desarrollo Social), donde las personas en esta caso familias que estén pasando situaciones desfavorables, se verán

beneficiadas por un subsidio el cual pretende proteger el patrimonio constructivo y de seguridad de la vivienda, siendo esa una definición de carácter operativa cuyo fin es la obtención de metas estatales.

La protección, entendida como una de las necesidades fundamentales a satisfacer por las personas ha estado presente desde los orígenes de la vida. Pensando históricamente el hombre siempre ha querido estar protegido, desde que el hombre habitaba las cuevas, hasta el día de hoy donde se construyen viviendas en diferentes materiales como madera, concreto, barro y otros; entendiéndola la necesidad de protección más allá de protegerse de las inclemencias climáticas, sino también como medio para la reunión y espacio tangible para la unión y desarrollo de la vida familiar, donde todas las culturas han creado sistemas de construcción que le permiten satisfacer esta necesidad propuesta.

La protección según Max Neff va pertenecer a las necesidades según categorías axiológicas por lo tanto y siguiendo algunos de sus postulados “Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales (como las contenidas en el sistema propuesto) son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.” (Max Neff, 1986)

Por lo tanto la protección no solo es una meta a cumplir de un programa de carácter estatal, sino que siempre ha estado presente en el desarrollo del ciclo de vida familiar, y como se ha mencionado anteriormente en Chile desde el año 1906 se han propuesto mecanismos para la satisfacción de la necesidad planteada. Y tal como menciona Max Neff, se ha diversificado a lo largo de los años el satisfactor de la necesidad de protección. Entenderemos el subsidio de reparación como satisfactor de la necesidad de protección de las familias.

Capítulo III: Metodología de investigación.

3.1 Tipo de Estudio

El presente estudio tiene un carácter cualitativo pues lo que pretende analizar es la valoración de carácter subjetivo que realizan los beneficiarios de un programa social. Estas valoraciones que se desprende de los discursos de los entrevistados, serán analizadas e interpretadas desde la importancia del programa para el bienestar de las familias. “La indagación cualitativa explora las experiencias de la gente en su vida cotidiana. Es conocida como indagación naturalística, en tanto que se usa para comprender con naturalidad los fenómenos que ocurren. En consecuencia, el investigador no intenta manipular el escenario de la investigación al controlar influencias externas o al diseñar experimentos. Se trata de hacer sentido de la vida cotidiana tal cual se despliega, sin interrumpirla” (Mayan, 2001)

Por lo cual esta forma de posicionarse frente a una realidad específica como lo es la valoración de un beneficio estatal, requiere un análisis interpretativo de cada caso donde se recoja la información, siendo esta perspectiva el que más se adecua a esta investigación. Teniendo en cuenta el tipo de estudio, éste es de carácter no lineal, esto quiere decir que a lo largo del proceso de recogida de información los datos que se adquieran, van a guiar el desarrollo de los análisis posteriores.

3.2 Método de Investigación

Dentro de los 3 métodos fenomenológicos (“Etnografía, teoría fundada y fenomenología”, Mayan, 2001), el escogido en esta ocasión y según los objetivos propuestos es el fenomenológico. La cual “fue la respuesta de Husserl a su preocupación acerca de que, “... el método científico apropiado para el estudio de los fenómenos físicos, resultaba inapropiado para el estudio del pensamiento y acción humana...” El propósito de la fenomenología es estudiar y describir la esencia de la experiencia

humana vivida. Los fenomenólogos deben poner entre paréntesis o hacer un lado sus nociones pre-concebidas o ideas antes de recolectar los datos. Entrevistas, diarios, revistas, y aun la poesía y el arte son usados como fuente de datos para mirar dentro de la experiencia humana. El producto final es la descripción densa del significado o esencia del fenómeno en cuestión” (Mayan, 2001)

Al utilizar el método descrito, se alcanza una máxima del proceso fenomenológico, el cual es la intersubjetividad, pues a medida que se analizan los datos obtenidos mediante entrevistas, estos darán a conocer la subjetividad del sujeto investigado, la cual se sumara a las interpretaciones del investigador, resultando análisis y conclusiones propias y específicas para la realidad estudiada.

Dentro del marco metodológico cualitativo, esta investigación tiene un carácter exploratorio, pues la valoración que le dan las familias beneficiadas al subsidio de reparación de vivienda no es un tema que haya sido investigado, debido a que no hay bibliografía que hable sobre un análisis de este fenómeno, por lo cual sería un primer acercamiento a esta realidad, estableciéndose preguntas y objetivos que buscan conocer una realidad determinada.

La investigación también tiene un carácter descriptivo debido a que en palabras simples efectúa un diagnóstico de una realidad establecida, la cual no ha sido investigada con anterioridad, siendo su objetivo el conocer a través del análisis de casos el grado de valoración que le atribuyen las familias beneficiadas al subsidio de reparación de vivienda.

Tomando elementos de la investigación evaluativa y evaluación de programas que ayudan a una mejor comprensión y análisis de la información recabada. “La evaluación se entiende (como) un proceso dinámico, en el que aplicando procedimientos científicos, se recogen informaciones válidas y fiables, se realizan juicios de valor para tomar decisiones contextualizadas sobre un determinado programa” (Expósito, 2004). Por ende el estudiar la valoración requiere comprender y a su vez emitir un juicio de lo

que se observa, debido a que también los sujetos que entregan la información efectúan bajo sus percepciones y a través de lo que vivenciaron su propio relato, por lo cual se emiten disposiciones que sirven para comenzar los análisis. “En la investigación evaluativa, son numerosos los aspectos que pueden venir asignados por condiciones externos, como son el tema y/o grupo de interés, impidiendo un muestreo aleatorizado. Es un proceso difícilmente replicable el que sin hipótesis explícitas, a través de diseños flexibles en los que difícilmente se van a poder controlar las variables, y por medio de metodologías diversas, el investigador intenta asignar criterios de valor a un determinado programa” (Expósito, 2004)

Bajo el anterior antecedente se puede deducir que las realidades son diferentes, por lo tanto esta investigación no puede ser replicable, dado a que muestra las valoraciones de beneficiarios en una comuna en particular, siendo características específicas para dicho sector, constituyéndose en un estudio de caso. “En todo el proceso de investigación evaluativo, desde la selección del problema hasta la aplicación de una metodología concreta, viene acompañado de juicios de valor acerca del programa” (Expósito, 2004), una vez que se avance en la lectura del estudio se puede visualizar juicios de valor efectuados por quienes participaron como informantes en este estudio, principalmente porque se busca dar cuenta de la valoración que hacen los involucrados en el proceso en base a su experiencia, respecto de la implementación de un programa social específico. Siendo así y entendiendo que para autores como Expósito ambos conceptos valoración y evaluación, comparten un origen etimológico común.

3.3 Estudio de casos

Dentro de todos los programas del MINVU se estudia un programa en particular, cual es el subsidio de reparación de viviendas, dentro de todas las comunas que han sido beneficiadas, se trabaja con familias de la Comuna de Maipú. Analizar casos surge como la mejor alternativa, para la obtención de datos, además el estudio de casos permite ahondar, en las valoraciones particulares de cada familia, frente al subsidio de reparación de vivienda, obteniendo reseñas que una vez transcritas se pueden cruzar

frente a la opinión de otras familias , para así luego poder encontrar ideas centrales, que se analizan a posterior.

3.4 Criterios de selección de informantes claves

Para establecer los criterios que se mencionan a continuación, se ha tomado en cuenta el espacio geográfico, la accesibilidad para la recogida de información y por último el género de los beneficiados.

Por lo tanto los criterios son los siguientes:

- Comuna de la región metropolitana que tiene una alta tasa de beneficiarios del programa.

Referido a este criterio se efectuará con familias de la comuna de Maipú, pues según , del Servicio de vivienda y urbanismo de la región metropolitana, (ver cuadro página 14), es la segunda comuna de la región cuya población fue beneficiada, con el tramo II, subsidio de reparación de vivienda del Programa de Protección del patrimonio familiar PPPF.

- Accesibilidad:

El profesional que efectuara la recogida de información tiene una cercanía geográfica y una mejor oportunidad de poder escoger informantes claves, debido a la experiencia profesional en dicha comuna, implementado y ejecutando el tramo II del PPPF.

- Mujeres que hayan sido beneficiarias del programa entre los años 2010 y 2013.

Como se mencionó anteriormente, las Jefatura femenina en los hogares con menor bienestar socioeconómico, por tipo de hogar, es predominante para este género y por lo tanto es concordante efectuar con estas la recogida de información.

3.5 Criterios de confiabilidad y validez

3.5.1 Confiabilidad

El concepto tradicional de confiabilidad, sería “la posibilidad de encontrar resultados similares si el estudio se replicara” (Cortés, 1997). Pero si lo situamos desde un contexto cualitativo la realidad social no se puede repetir, por lo tanto esta replica se hace casi imposible de efectuar, entonces ¿cómo se vuelve confiable una investigación de carácter interpretativo?, la respuesta es con el concepto de suma de subjetividades o de intersubjetividad propuesta por la fenomenología, la cual desarrolla paradigmas sociales independientes en cada situación específica, lo cual se traduciría que según el contexto y las interpretaciones dadas, cada realidad es independiente y el estudio es replicable, adecuándolo según el contexto social donde se desarrolle.

3.5.2 Validez

- Validez Interna.

Esta tipología de validez, es de carácter personal pues se basa en las conclusiones que se desarrollen posteriores al análisis de los datos, “La validez interna se juzga de acuerdo con la exactitud con la cual una descripción de eventos particulares representa a los datos” (Mayan, 2001). Con la descripción propuesta podemos desarrollar que las conclusiones se determinarían según el texto antes redactado, debido que en él se exponen los datos contextuales y bases que forman los análisis finales.

- Validez Externa.

Lo que pretende esta validez, es la generación de la réplica antes mencionada. “en la indagación cualitativa la validez externa puede describirse como ajuste, es decir el grado en el cual los lectores del reporte son capaces de transferir los hallazgos de la investigación a otros escenarios, a contextos ajenos de la situación del estudio”. (Mayan, 2001)

Bajo la propuesta descrita se desprende que la validez externa va depender de cada contexto y de cada persona que lea el estudio y analice sus subjetividades, bajo los resultados de la investigación.

3.6 Técnica de recolección de datos

Se realizarán entrevistas semi-estructuradas, las cuales tienen una línea conductora con el objetivo de no confundir y desviar el tema del entrevistado y que están dadas por los objetivos propuestos, no llegando a constituir categorías pre establecidas, pero si permiten dar cuenta de las valoraciones que los sujetos realizan acerca del programa estudiado . Estos ejes, contruidos en torno a la experiencia de los sujetos en el programa de reparación de viviendas son:

- Limitaciones u obstaculizadores, observados por las familias, durante el proceso de implementación del programa
- Aspectos que las familias relevan como aportes y facilitadores del programa
- Sugerencias, para futuras intervenciones en este campo.

Es posible señalar que “la entrevista semi-estructurada recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico. En contraste con la entrevista no estructurada, la entrevista semi-estructurada se enfoca sobre una serie de preguntas que el investigador hace a cada participante.” (Mayan, 2001)

Siendo este método de recolección de información el utilizado, debido a que el investigador tiene conocimientos sobre el tema específico, lo cual permite generar una semi estructura en la composición y desarrollo de las entrevistas que busca responder a los intereses del estudio.

3.7 Procesamiento de datos y marco de análisis.

3.7.1 Análisis de contenido

De acuerdo a la temática desarrollada y al método de investigación fenomenológica cualitativa, se realizará la interpretación y desarrollo de los datos, a través del análisis de contenido, el cual puede dividirse en dos tipos “Manifiesto y Latente” (Mayan, 2001). Siendo el primero más de carácter estadístico pues busca palabras específicas o ideas expresadas.

El tipo de análisis Latente que se utilizará en esta ocasión, tiene características más del ámbito interpretativo. “Al usar el análisis de contenido latente el investigador examinará el significado de pasajes o párrafos específicos dentro de los datos y determinara una categoría apropiada” (Mayan, 2001).

Como forma de análisis se utilizara una matriz la cual pretende ordenar y operacionalizar las variables, para así tener un orden lógico en los posteriores análisis, los cuales serán efectuados según cada objetivo propuesto.

Objetivo específico 1: xxxxxxxxxx

Categorías asociadas al objetivo específico n° 1	Sub categorías	Relato del beneficiado (textual)	Relato latente (investigador)
a	a1		
	a2		
	a3		
b	b1		
	b2		
	b3		

La cantidad de categorías y sub categorías va depender de lo indagado en los textos, la matriz es referencial y sirve para mostrar cómo se efectuará el orden de la categorización de variables.

Capítulo IV: Presentación y análisis de la información.

En el presente capítulo se efectuaron los análisis de la información proporcionada por las informantes claves, el uso de la matriz de categorización será la propuesta de ordenamiento de la información.

Los hallazgos de las categorías y subcategorías a presentar fueron indagados bajo el proceso de entrevistas semiestructuradas y fueron ordenadas bajo los objetivos específicos propuestos.

Para obtener los datos se efectuaron 9 entrevistas a diferentes mujeres, de la comuna de Maipú, donde sus edades fluctuaron desde los 45 hasta los 75 años de edad, todas beneficiadas del subsidio de reparación de vivienda DS 255, título II.

Cuadro general Categorías y sub categorías:

CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
SUBSIDIO	Proceso Facilitador trámites
	Proceso Obstaculizador trámites
	Significación Emocional
	Significación económica
	Rol dirigente organizador
	Rol dirigente concededor de la realidad
INSTITUCIONALIDAD	Rol EGIS facilitadora
	Rol EGIS Obstaculizador
	Rol Constructora facilitadora
	Rol Constructora Obstaculizador
SUGERENCIA	Rol Constructora
	Económicas
	Tramites

- Fuente Elaboración Propia

El cuadro anterior nos presenta las categorías que surgen del discurso de los informantes y las subcategorías de las mismas. Para efectos del análisis se presentarán por objetivo específico, donde si bien algunos de ellos comparte una misma categoría, la diferenciación está dada a través de las subcategorías.

Objetivo Especifico 1	Analizar aspectos del proceso del programa, que son valorizados por las familias beneficiadas del subsidio de reparación de vivienda.
CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
SUBSIDIO	Proceso Facilitador trámites
	Significación Emocional
	Significación económica
	Rol dirigente organizador
	Rol dirigente concededor de la realidad
INSTITUCIONALIDAD	Rol EGIS facilitadora
	Rol Constructora facilitadora

4.1 Análisis matriz 1:

Categoría A Subsidio

Sub categoría A1 Proceso facilitador tramites

... "Bueno yo creo que, el proceso primero que todo, hay que buscar los vecinos que necesiten hacerle reparaciones a sus casas.. y después.... Antes de eso, contactarse con una EGIS que fue lo que hice yo"... El

Para poder lograr postular al subsidio de reparación, la primera medida que toman los postulantes es el de buscar personas que sientan la necesidad de reparar su vivienda, siendo este su hito en común, el cual hace que se reúnan con un objetivo el cual es el de mejorar su calidad de vida, mediante una mejora en las condiciones de su vivienda.

Esta necesidad es la que guía todo el proceso de intervención, donde los mismos vecinos se reúnen y toman decisiones para conseguir su primer objetivo ser seleccionados en la postulación.

Como estas personas no son especialistas en el tema de vivienda, requieren de la ayuda de una entidad profesional denominada EGIS (Entidad Gestora Inmobiliaria

Social), la cual asesora y ayuda en todos los requerimientos de carácter social y legal que solicita el Estado para poder optar a la postulación.

Si observamos el relato la primera acción que realizan las personas es el de reunirse en torno a algo en común, *"fui caminando a la esquina y había un letrado que decía: se cita a reunión para el hermoseamiento, reparación de la casa y decía última reunión. Yo nunca había ido a reuniones de la junta de vecinos, entonces dije ¿Qué será esto? Y hable con una vecina que está cerca de acá y me dijo, si... pero tiene que inscribirse hay que reunir ciertos papeles que se yo, y es último me dijo, que ni siquiera va alcanzar, le dije igual voy a ir y fui a la reunión "* E3. Ese algo es la necesidad insatisfecha de protección tal cual como lo habla Max Neff, los satisfactores son infinitos en este caso podrían ser la carencia de posibilidades para reparar su vivienda lleva a las personas a reunirse y a pedir ayuda para poder solucionar dicha problemática, o también se podría traducir como el deseo de las personas de poder congregarse para manifestar su interés por solucionar los déficit en los aspectos constructivos de sus casas.

Pero para poder dar su opinión y satisfacer la necesidad de protección de este bien de carácter económico, el sistema en este caso el Estado da ciertos requerimientos, los cuales son aceptados por los participantes de la postulación al beneficio.

"El trámite era la fotocopia del carnet, la fotocopia de la escritura que ahí salía el valor de la casa y hacer una cuenta de ahorro en el banco estado a mi nombre y tener setenta y tantos mil pesos que eran como tres unidades de fomento además hicimos reunión cada dos meses cada un mes." E4

Lo que se categorizó como trámites, son más bien los requisitos de postulación los cuales permiten efectuar y ayudar al proceso de satisfacción de necesidades, son una especie de moneda de cambio, para demostrar objetivamente que las postulantes, son sujetos de intervención.

Bajo este mecanismo el Estado efectúa un primer filtro diagnóstico para poder descartar a quienes no cumplan sus requisitos y utiliza como medios de verificación esta documentación, para demostrar quienes pueden seguir con el proceso de postulación.

Este procedimiento de carácter cuantitativo, debido a que se analizan cifras, como lo es la ficha de protección social y además la recolección de antecedentes, ayudan a objetivar la postulación y de alguna forma permite dar atisbos a los postulantes si serán beneficiados o no del subsidio de reparación.

Sub categoría A2 Significación emocional

La obtención del subsidio para la reparación de vivienda, es para muchas personas el fin del proceso de postulación y para otras el comienzo de la ilusión de poder concretar la satisfacción de una necesidad inconclusa.

"ahhhh la verdad, es que estaba contenta porque emm... no había tenido la posibilidad de hacerle muchos cambios a mi casa, en realidad igual estaba más o menos igual que como cuando la recibí, era ,muy poco aparte de haberla pintado, yo no le había cambiado el piso no había hecho nada, entonces para mí fue algo maravillosos en el fondo porque, yo no iba a lograr nunca, hacer un cambio como el que tengo ahora, de hecho la gente que llega a mi casa se da cuenta que tuvo un gran cambio" E1

Esta oportunidad de poder mejorar y a la vez ilusionarse con reparar su vivienda, es lo que mueve a las personas a reunirse, recolectar antecedentes, bajo este prisma se puede señalar que a los sujetos les agrada el sentir placer por sus logros y que los demás también vean que es capaz de surgir, en el aspecto constructivo.

Max Neff lo menciona como satisfactores singulares debido a que producto de un programa de carácter asistencial de vivienda, las personas logran alcanzar la necesidad de subsistencia. Siguiendo con el análisis de la categoría, las emociones expresadas por las entrevistadas, son variadas y van a depender de cada realidad a

intervenir, por lo cual tienen un carácter sinérgico siendo objetos que producen significación de carácter tangible, debido a que se ven los resultados del proceso de intervención constructiva y además ayudan a los sujetos a elevar su calidad de vida.

"yo creo que al principio uno igual, se pone contento de poder ehh mejorar la calidad de vida" E1

Esta emoción expresa el fin de la etapa diagnóstica/ evaluativa, donde se evidencia la satisfacción al conseguir los recursos económicos que les permitirá mejorar y reparar la vivienda.

"No se ... no se me ocurre porque para tener el cartón fue fácil para mí, yo no encuentro que haya sido difícil sino que solo que solo había que hacer los papeles como corresponde, pero por mi parte mejorar no... todo estuvo bueno para mí." E2

Con este relato se resume la categoría a analizar donde las personas, bajo requerimientos simples, logran obtener lo que ellos llaman cartón, reiterándose un carácter emotivo pues muestra lo sencillo que es seguir los pasos, para alcanzar la meta propuesta, evidenciándose el grado de compromiso y significación que las personas le dan a un beneficio estatal, el cual ayuda a mejorar el estándar de vida.

"Contento nos imaginamos, llegue aquí a mi casa, mi mamá llegó a la casa con una lista así grande que decía todos los arreglos que nos iban a hacer, yo lo mire estaba mi esposo estábamos todos acá y decíamos ohhh mira nos van a arreglar el baño, los van arreglar el comedor o va quedar bacán la cocina que podemos pedir y queríamos una y mil cosas, por esa misma plata porque esa es la verdad, ya nos vamos a ganar ese beneficio y todo " E8

El sentido de inclusión que viven las personas bajo el anhelo de reparar su hogar es posible de visualizar a través del grado de significación emotiva que le dan las beneficiarias al proyecto, mirado desde la teoría de necesidades se vuelve a dar la

premisa que se produce un efector sinérgico de satisfactores bajo una necesidad común, la cual era la de participar en el proceso de postulación, que nace desde la organización como lo es el reunirse en la junta de vecinos, apoyarse e interiorizarse sobre el tema, para que al final en el espacio familiar logren planificar los arreglos a su vivienda, avanzando a una segunda fase en el proceso de intervención, la planificación.

Sub categoría A3 Significación económica

"Que te ayuda en la parte económica de las personas que no pueden, por ser comprar materiales, pagar un maestro esas cosas tan importantes, prácticamente mira yo lo veo por ese punto, con 75.000 pesos no compro ni siquiera la puerta de entrada, ¿me entiende?, es una gran ayuda, es un gran ahorro, para muchas personas que no lo pueden hacer" E2

Para algunas personas de escasos recursos el poder tener ayudas de carácter económicos, es sin lugar a dudas una gran satisfacción, pues ayuda a solventar gastos económicos que por lo general no son capaces de solventar.

La gran mayoría de los entrevistados hacen la comparación de lo que aportaron, en relación a lo que el Estado del otorga. El asistir a un Banco, abrir una cuenta de ahorro, hacer el trámite, tiene un alto grado de valoración para las beneficiadas pues ellas son las que administran el hogar y por lo tanto deben con recursos escasos, lograr la meta de 3 Uf, para poder postular, también es parte del proceso que ellos se concienticen que después de un trabajo arduo serán recompensados, siendo esta sub categoría relatada en todas las entrevistas, pues tiene un carácter tangible y objetivo.

"porque yo con la plata que recibo de mi jubilación nunca iba poder hacer, pero nunca he vivido mal, pero siempre uno quiere tener más bonito su casa más arregladita, más acogedora" E3

Las personas en su afán de satisfacer necesidades buscan alternativas, en este caso la protección es la meta, y para poder tener una calidad de vida mayor, se postuló y obtuvo un resultado casi imposible para personas que ya acceden a beneficios estatales, como lo es la jubilación, pero que no alcanzan para materializar soluciones reparativas de vivienda.

Planteándose desde la exclusión social, como manifestación de la desigualdad social, vemos como el programa adquiere valoración, al permitirles acceder a bienes que muchas veces son prohibitivos para las familias. De alguna manera se sienten incluidos, a través de un beneficio que otorga el Estado que busca colaborar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, a través de subsidios. Esta inclusión plantea a mi modo de ver una contradicción, toda vez que no es plenamente tal, constituyéndose prácticamente en lo que podría denominarse una ilusión de inclusión social. Aquí cabe preguntarse si luego de haber vivido este proceso, las familias adquieren las herramientas necesarias, para que esta inclusión se plantee como un continuo, entendiendo este proceso como complejo y no atribuible sólo a las competencias de las personas individuales, sino que también a condiciones estructurales de desigualdad social.

Es posible señalar que con relación a los grados de significación los que más se dieron a conocer fueron los emotivos, logrando entender que la vivienda constituye el espacio donde se desarrolla la vida familiar, adquiriendo así un significado diferente toda acción que permita mejorarla, porque no sólo se mejora una materialidad constructiva, se mejora el habitar, el nido que acoge la vida familiar. Desde allí que la suma de requisitos y actividades que deben efectuar las familias postulantes, los que en su mayoría nunca habían ejecutado, le da un tono de emotividad, están postulando claramente a mejorar un bien apreciado. Es así como el aporte económico se constituye en un medio para un fin mayor, mejorar su calidad de vida, reconociendo que sin este aporte sería difícil hacerlo.

Sub categoría A3 Rol dirigente organizador

"La dirigente no la persona se limitó a avisarle a la gente conversar y sabe que la burocracia en Chile, bien abierto bien centrado preocupado porque tenía el teléfono de ella las 24 horas en cualquier problema que nosotros tuviéramos contestaba día sábado domingo es una persona dedicada, en ese sistema de ser dirigente vecinal sobre todo en Chile pocos quedan y pocos hay que se dediquen a este tema porque no es remunerado, toda la persona debería de ganar pero no es así, es tiempo es familia es hartas cosas"
E4

Como se mencionó con anteriormente se debe reunir personas para conformar comités de reparación de vivienda, este tipo de organización requiere un líder una persona que primeramente se interiorice y tenga la voluntad para ejercer funciones de comandar el grupo de postulación.

Este aspecto es valorado por las personas, pues gracias a ésta pueden organizarse reunir sus antecedentes y proseguir con la postulación, el guiar a personas de su misma situación socioeconómica, en un objetivo común, da un grado de compromiso a quien adquiere esta tarea, sobretodo en aspectos que involucran a el centro de reunión de la vida familiar, como lo es la vivienda.

"yo me contacte con una EGIS, me interiorice de que se trata el mejoramiento, porque este fue mi primer mejoramiento" E1

Como líder y en su afán de obtener buenos resultados, este según su experiencia va efectuar y buscar ayuda para lograr una necesidad insatisfecha en común, la protección, y como forma de mecanismo acude a quien lo puede asesorar en la temática desconocida, de los subsidios de vivienda una EGIS.

Este se encarga primeramente de empaparse sobre la temática señalada y además se une en una alianza estratégica, con quien será su socio durante el proceso de intervención.

"si entonces fui a la villa del al lado , que también es los Jardines, Jardines uno y también hice una reunión con la gente, y buscamos gente que estaba interesada en hacer mejoramiento, le explicamos en qué consistía el mejoramiento, cuáles eran los requisitos y todo el tema, y.. Esto era una acuerdo trabajamos en conjunto, las dos villas, y bueno en todo caso yo era el representante legal de las dos villas" E1

Con el fin de buscar y reunir a más personas que quisiesen obtener el beneficio, el dirigente organiza a más personas, casi como forma innata de querer ayudar a más vecinos. La organización del comité es la base para que este tenga un buen funcionamiento, donde las personas valoran esta variable, debido a que se sienten incluidas en un proyecto en común con líderes y profesionales que los ayuden a alcanzar sus metas.

"Si se ha portado muy bien, ella me conversa me da conformidad de todo lo que pase, porque yo tengo depresión donde falleció mi marido, entonces ella me trata de ayudar en todo esto informarme bien." E9

Como ente organizador este actor debe ser responsable de todas las situaciones que ocurran dentro del comité, para no producir caos y desestabilizar al grupo, por lo tanto va depender de sus actitudes como líder, el cómo este reacciones frente a diferentes realidades, siempre pensando en la satisfacción de la necesidad no cumplida del comité.

La organización es la clave de todo grupo humano para producir buenos resultados, por lo tanto contar con un dirigente comprometido e interiorizado en la temática a abordar, genera una valoración significativa de los beneficiarios y da garantías de seguridad en la obtención de resultados exitosos.

Sub categoría A3 Rol dirigente conocedor de la realidad

"Entonces después de eso... eehhhh yooo, yo soy presidenta de la junta de vecinos y de un centro de madres, a parte soy consejera de la sociedad civil de acá dentro de la comuna, entonces yo sé cuáles son más o menos los sectores que están con problemas económicos más o menos complicados, y de hecho ellos no pueden hacer ningún tipo de reparación, ni siquiera pintar su casa porque no están en condiciones" E1

Las personas son las que mejor conocen su realidad, sobre todo alguien que participa en las actividades de la comuna, esta característica propia de los líderes, es la que ayuda a efectuar buenos diagnósticos sobre realidades desconocidas para el quehacer profesional.

El estar en contacto día a día con los vecinos, saber sus inquietudes y requerimientos, ayuda a efectuar buenos procesos de intervención, si se enmarca en el área de la vivienda con mayor razón pues, los beneficiarios no siempre tienen la voluntad para manifestar su opinión con desconocidos, debido a que no existe confianza, para declarar sus necesidades insatisfechas, pero si este lo da a conocer frente a uno que está pasando su misma situación, lo mencionara tranquilamente y con más detalles.

"y no solo la mía, porque yo me di cuenta que en la villa de al lado, igual había gente y trate en realidad, traje al dirigente para acá (unión comunal de juntas de vecinos de Maipú), para que la EGIS le informara de que se trataba el mejoramiento y todo el tema" E1

La experiencia y los años de contacto con las personas dan al dirigente esta capacidad de poder captar las necesidades sentidas de la población, en cualquier proceso de intervención social, los profesionales deben estar en contacto con estos informantes claves, pues son ellos quienes tienen la mejor información y si se trabaja en conjunto se obtendrán resultados positivos.

Con rol del dirigente, conocedor de su realidad, las personas significan positivamente este atributo pues ellos no siempre pueden contar, relatar sus realidades, ya sea por falta de expresión o por vergüenza a sentirse excluidos, esta figuras y/o actores como lo son los lideres ayudan a obtener buenos planteamientos de intervención y ayudan al quehacer profesional, en la toma de antecedentes e inserción en los comités.

La figura de un par significativo, con características de liderazgo es una importante figura, para el logro del programa. Adquiere reconocimiento de su comunidad y es una pieza clave en la relación que se establece con los equipos profesionales. Dos son los aspectos que fueron relevados en los discursos, respecto de la figura del líder: su capacidad como organizador, en torno a una tarea específica y el conocimiento que tiene de la realidad, al ser parte de ella y compartirla con sus pares.

Categoría B Institucionalidad

Sub categoría B1 Rol EGIS facilitadora

"lo que pasa es que yo tuve suerte igual, yo creo porque a mí las personas de la EGIS, me orientaron y me dieron, una buena charla de qué consistía el mejoramiento, y los pasos a seguir, antes y después también, así que yo igual súper agradecida con ellos porque se portaron un siete, me orientaron una muy buena orientación porque yo le digo era mi primer mejoramiento, si no sabía nada." E1

Como figura la EGIS es la responsable de que el proceso de postulación sea exitoso, debido a que es quien entrega la asesoría profesional antes, durante y después de obtenido el beneficio. Adquiere este rol facilitador debido a que una de sus funciones es el de entregar ayuda en todo lo concerniente al área de la vivienda, además cuenta con profesionales calificados y especialistas en las aéreas administrativas, legal y constructivas.

Como el objetivo primordial del postulante es satisfacer su necesidad insatisfecha de protección, este actor brinda todas las herramientas para que el beneficiario sienta tranquilidad y confíe en los servicios que esta empresa presta.

"emmm si, hicimos una reunión, primero hice una reunión informativa, la segunda reunión vino la gente de la EGIS, y ahí fuimos haciendo reuniones periódicamente, mes por medio ó a veces, cada semana por medio." E1

las reuniones son claves para el buen entendimiento y un adecuado proceso de intervención, pues esta es la única instancia donde muchas veces los postulantes adquieren la información necesaria para obtener el subsidio.

Tanto la periodicidad y la asistencia de estas reuniones implican que el comité y sus beneficiarios se sientan involucrados, debido a que existe una evaluación constante de las actividades y procesos que se van ejecutando a lo largo de la intervención.

"nooo resulto, cuando yo entregue los documentos, de toda la gente que se iba a postular, que a la gente le faltaban algunos documentos, todo lo demás pero no eso fue manejado entre la EGIS y yo, y ningún problema pero para la obtención del subsidio no nada" E1

Los beneficiarios a lo largo del proceso van sintiendo una valoración positiva hacia la EGIS producto de que si ésta, siente el compromiso por efectuar un buen trabajo, los beneficiarios dan la confianza en que la empresa efectuará un trabajo especializado. La credibilidad en la empresa externa que asesora el proceso, se obtiene a través de la realización de un trabajo serio y en permanente contacto con la comunidad.

"cuando me vinieron a entrevistar y me preguntan ¿Qué desea usted que le arreglemos? Yo puse prioridades mis prioridades son: esto, esto y esto otro y puse dentro de las prioridades una pintadita" E3

La EGIS en su rol facilitador tiene la oportunidad de lograr una adecuada intervención, debido a que al involucrar al sujeto este dará a conocer sus inquietudes y por sobre todo se verá insertado en un programa donde no solo recibirá una ayuda de carácter asistencial, sino que también participa en los procesos de planeación y ejecución de la intervención, logrando una de las máximas propuestas por Carballeda en uno de sus postulados, que las personas tienen que ser parte de los procesos de intervención en lo social.

El ser una empresa de carácter facilitador permite efectuar procesos fluidos y con mayor facilidad de entendimiento para quien recibe el beneficio, esto será dependiente de las capacidades de los trabajadores en su grado de especialización en la temática de vivienda, con el fin de no confundir al sujeto.

Sub categoría B2 Rol Constructora facilitadora

Según lo conversado y visto en las entrevistas este punto es uno de los pilares de la intervención, contar con una buena constructora responsable y comprometida en la labor, permite efectuar procesos fluidos y con rapidez.

"Yo quede muy conforme incluso hasta con la gente que vino a trabajar aquí se notó gente que era bien responsable se notó que era gente que lo hacía bien, yo por supuesto no entiendo nada de toda esta cosa, pero cuando trabajaban dejaban limpiecito, era un trabajo bien hecho, a mi cuando me hicieron este trabajo(cerámicas) yo trabajaba en ese entonces uhhh que no venían me dejaron todo hecho pero todo sucio, ellos no al menos los jóvenes que vinieron fueron jóvenes bien ordenados para trabajar venían dos después se iban ellos, venían otros parece que todo cual tiene su especialidad y lo que hicieron yo en realidad quede conforme" E3

Si bien este rol facilitador de la constructora ha sido mencionado en menor medida que el rol obstaculizador de la misma, en las entrevistas; se reconoce que la constructora tiene un papel primordial en el proceso de intervención, pues es quien

entrega y materializa el beneficio, es lo que los sujetos ven y vivirán, por ende su trabajo debe ser lo eficiente, eficaz y ordenado, siempre teniendo presente que ellos son los responsables de la etapa de ejecución constructiva.

Son los responsables de satisfacer tangiblemente esta necesidad sentida, por lo cual deberán mantener una relación profesional y a la vez cercana con los beneficiarios, debido a que estos abren las puertas de sus viviendas para que estos efectúen trabajos que en palabras de los entrevistados, cambia su calidad de vida. Como ya se señaló anteriormente al abrir las puertas de su vivienda, los beneficiarios abren la puerta a su intimidad familiar.

"Súper bien, a mí nunca me habían hecho un trabajo así, nunca había sido beneficiada por el estado nunca , nunca , entonces yo considero que, porque han venido los mismo trabajadores que dicen la gente reclama por esto y por esto otro que no le gusto esto ni lo otro, yo pienso que con la porquería de plata que uno dio y que le cambien la puerta y que le cambien esto muchos tendrían que estar súper agradecido"
E3

Con el rol facilitador de la constructora, aparece nuevamente la significación económica para el beneficiario, debido a que estos ven que se efectúa un trabajo de calidad que no podrían haber costado con su aporte económico. Este actor adquiere protagonismo desde la etapa de ejecución, debido a que dependerá de su trabajo si el mejoramiento de la vivienda y por ende la materialización de la intervención será exitosa o no. Una mala reparación, sin dudas, incidirá en una mala apreciación del programa, por parte de la comunidad involucrada.

Objetivo Especifico 2	Describir cuáles son las principales limitaciones que desde el punto de vista de las familias beneficiadas posee el programa.
CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
SUBSIDIO	Proceso Obstaculizador trámites
INSTITUCIONALIDAD	Rol EGIS Obstaculizador
	Rol Constructora Obstaculizador

4.2 Análisis matriz 2:

Categoría A Subsidio

Sub categoría A1 Proceso obstaculizador tramites

"yo creo que... lo que pasa que por ejemplo cuando a uno le piden el certificado de avalúo fiscal, es complicado porque, uno tiene que ir al servicio de impuestos internos, lo que pasó que yo fui la primera vez y no lleve la escritura, y en mi caso, todavía estaba a nombre de la cooperativa, por lo tanto tuve que hacer un segundo viaje, llevar la escritura, que se yo para corroborar, que mi esposo era el dueño de la casa, y todo el tema, fue complicado. Y lo otro bueno en mi caso no fue tanto, pero igual complicado porque por ejemplo, hay gente que tiene la ficha de protección demasiado alta, y eso al final igual.. y eso fue lo que complico." E1

El sistema de postulación en sus requerimientos necesita corroborar información y por lo tanto, solicita a los beneficiarios una serie de antecedentes para poder integrarse al mismo.

El fenómeno que ocurre es que la mayoría de las personas que han postulado a un beneficio de carácter estatal, no están acostumbrados al modelo de carácter burocrático, donde una de sus características es el de manifestar todo por escrito, y es este requisito el que complica a las personas, pues bajo esta premisa muchos no saben dónde adquirir los antecedentes, haciéndose los tramites más engorrosos.

Es aquí donde aparece nuevamente el papel de la EGIS, en el asesoramiento de los requerimientos, pues son ellos los encargados de guiar el proceso y por lo tanto entregar todas las alternativas para poder cumplir con los requisitos de postulación, facilitando el mismo.

"me quedo gente fuera, porque tenían la ficha de protección muy alta, muchas gente con sobre catorce mil puntos" E1

Al ser la postulación un beneficio estatal, deben tener mecanismos cuantitativos para poder medir la vulnerabilidad, en nuestro país se efectúa a través de la FPS (Ficha de Protección Social). Un obstáculo es que este instrumento no se encuentre actualizado, perjudicando la postulación de alguna familia que sí requiere el beneficio. Es así como el trámite de actualización se transforma en un obstaculizador para los postulantes, negando la posibilidad válida de poder participar de los procesos de beneficios estatales.

"no sé si el tiempo que tienen las personas que hacen las evaluaciones de la casas, tampoco es creíble que digan que le falta a usted, hay que venir a ver, vinieron a ver, esto alcanzaba para esto, pero no me creyeron algunas cosas que se veían a simple vista, tenía un lavaplatos que se había vencido la tapa y burocracia porque tuvo que venir la señorita de la EGIS, para cerciorarse si era verdad o no" E4

La etapa de diagnóstico, cuando se le consulta a las personas sobre que querrán reparar o mejorar en su vivienda, es un proceso inclusivo que considera la mirada del sujeto que es intervenido. Muchas veces este proceso se vuelve engorroso debido a que los profesionales que efectúan esta labor, ya sea por tiempo o por falta de experiencia no toman en cuenta la opinión del sujeto, volviendo la fase de elección de prioridades para su casa una actividad marcada por la tensión y la falta de toma de opiniones.

La necesidad de considerar a las personas, que participan como beneficiarias, en los procesos de intervención social es significada desde Carballada, quien señala que la intervención social se trata de hacer ver a ese otro en su vinculación con las

instituciones, con la sociedad, desde las profundas desigualdades y sus efectos en la vida de ellos. Son todas las personas que forman parte de esta intervención social responsables de aquello, por lo tanto la Egis, la constructora, la Oficina de Vivienda del Municipio, el Serviu se constituyen en agentes relevantes en la visibilización de los sujetos que participan en el proceso de intervención social propuesto por el Programa de Reparación de Viviendas.

Categoría B Institucionalidad

Sub categoría B1 Rol constructora obstaculizador

A lo largo de las entrevistas esta categoría fue una de las que más se discutió, debido a que como es un programa que materializa sus acciones en aspectos constructivos de vivienda, es la empresa constructora quien se llevará la mayoría de las críticas y opiniones a lo largo de los discursos.

"yo creo que el proceso más complicado fue, cuando empezó la construcción, empezó la construcción, porque yo creo que con eso tuve mala suerte, a lo mejor me toco una constructora que no me respondió como yo pensé, o tal vez yo me cree expectativas que eran demasiado altas" E1

Las expectativas son parte del proceso de satisfacción de necesidades, debido a que cuando existe la inquietud por concretar un proyecto, por lo general hay más personas involucradas y por lo tanto ya no depende exclusivamente del sujeto que recibirá el beneficio sino que también de la constructora quien se transforma, en el protagonista de la etapa de ejecución del proceso de intervención, es esta empresa la cual debe tomar conciencia y conocimiento claro de las interrogantes que tengan los beneficiarios y será de su responsabilidad mantener una adecuada relación con el cliente.

"igual encuentro que se han demorado, porque son detalles mínimos, y que yo sin saber de construcción yo me eh dado cuenta eso no, no corresponde" E1

El tiempo que se demora en la ejecución de la obra, es una de las mayores críticas que se dan a conocer en los discursos de las entrevistadas, pues se entiende que las personas manifiesten este problema como obstaculizador, ya que de esta variable depende la calidad del trabajo a ejecutar. La empresa constructora será bien o mal evaluada por la eficiencia en su trabajo.

Las personas cuando están en un proceso de intervención, están pasando por algo que no es de su diario vivir por ende quienes estén involucrados directamente, en este caso la empresa constructora debe ser lo suficientemente eficiente para poder cumplir tiempos y satisfacer las expectativas de los trabajos a efectuar, es importante que este actor reconozca que está interrumpiendo la cotidianidad de la vida familiar. La información entregada a los beneficiarios es relevante, al momento de subsanar este obstaculizador.

Si observamos el DS 255, en su título II del año 2006, que regula el subsidio estudiado, este menciona que el tiempo que tiene la empresa constructora para poder ejecutar la cantidad total de viviendas del comité es del 180 días corridos, por lo tanto, si esto es informado oportunamente por los actores involucrados, los beneficiarios no sentirán ansiedad, ni confusión al momento de manifestar sus problemáticas.

"yo creo que la gente, los maestros eran poco serio, para trabajar porque igual hay gente que pidió sus vacaciones ¿cuánto se va demorar maestro en terminar?... no una semana, la gente pedía la semana de vacaciones y el maestro venia hoy día mañana y pasado ya no venía..." E1

También otros de los factores al momento de ejecutar la obra es la seriedad en el trabajo, debido a que están efectuando labores en espacios de carácter privado, interviniendo realidades individuales, siendo la etapa de ejecución la más complicada en el aspecto de las relaciones con los beneficiarios.

La seriedad en el trabajo, es condicionada por la relación trabajo dinero, donde la constructora si efectúa una adecuada labor, no tendrá problemas para ejecutar su pago, por lo cual deben establecer mecanismos donde conozcan la rutina familiar o de quien haya sido beneficiado para así no topar con rituales o actividades que hayan sido planificadas con anterioridad.

"y según para la constructora no le convenía nuestra casa porque se alejaba del rango de ellos, eso es lo que entendí yo cuando me explicaban, además que fuimos la última casa en construir" E4

Muchas veces existe la posibilidad de que un beneficiario está alejado territorialmente, de la mayoría de las viviendas a intervenir, ocasionando un problema tanto para el sujeto como para la constructora, esto obstaculiza el trabajo ordenado y mantiene un cierto grado de tensión entre ambos actores. Si la constructora efectuara una planificación acorde a las necesidades constructivas de las personas, no ocurrirían problemas, pues así verían las formas de trabajo más factibles para la concreción de la obra.

Nuevamente sale a la palestra, la necesidad de saber cuáles son las problemáticas que tengan los beneficiarios, para así evitar problemas que obstaculicen un buen desempeño de funciones de la constructora y mantener relaciones de trabajo cordiales con las familias.

Este punto es el principal obstáculo al momento de desmembrar la maraña de problemáticas que ocurren en la relación beneficiario constructora, pues se reclama por parte del beneficiario un trabajo rápido y de calidad, y por su parte, la constructora desea efectuarlo para lograr objetivos económicos. Aquí la relevancia la adquiere el poder compatibilizar ambas prioridades.

La constructora debe comprender que ellos efectúan su trabajo y se acaba su intervención, pero estos beneficiarios vivirán durante largo o quizás toda la vida en la

vivienda mejorada, y que cualquier inconveniente en los aspectos constructivos repercutirá inmediatamente en la vida familiar.

Al ejercer un rol obstaculizador la constructora demora y no trabaja eficientemente, perdiendo calidad en el trabajo y perjudicando al beneficiario y a la empresa. Además, al ser la cara visible de la política pública, afecta finalmente la percepción de las personas acerca de la gestión del Estado y la falta de control del mismo sobre los programas que ofrece.

Si observamos los obstaculizadores del rol de la constructora, todos serán compensados si la obra es ejecutada con calidad, debido a que el resultado final es lo que espera el beneficiario, con esto suplirá su necesidad y tendrá una evaluación positiva del proceso.

"las personas que vienen a trabajar que hicieron el proyecto encuentro que son muy enojonas que no les gusta que le digan nada ese es mi reparo, deberían tener mejor trato con la gente que no se molestaran porque uno le dice no esto aquí esto allá, lo otro es que después no han hecho reuniones" E9

Por último el comprender las necesidades de los beneficiarios no debería ser un obstaculizador sino que un generador de ideas y discusiones en torno a propuesta que permitan llegar a cumplir los objetivos de cada uno de los interesados en este proceso.

Sub categoría B2 ITO SERVIU obstaculizador

Pese a no ser muy tratado en los discursos, merece un análisis debido a que es este ITO (inspector técnico de obras), quien es el responsable de recibir la obra y darla por finalizada, es su tarea ser el actor que observa desde la institucionalidad el adecuado uso de los recursos y de la concreción de materialidad de la construcción.

"son detalles que si los fiscalizadores ven esa parte o visitan la otra casa porque paso esto, y acá no." E4

Los beneficiarios saben de la existencia de este actor, pues consultan y dirigen su atención a quien fiscalizara la obra, por ende adquiere una responsabilidad en el proceso final de la ejecución de la reparación, por lo tanto no debería ser un obstaculizador sino que un facilitador al momento de ver y visitar las viviendas, dando opiniones en el ámbito constructivo y de los materiales que se utilizan.

"se suponía que iban a venir unos inspectores del SERVIU y cuando yo los veo llegando y ustedes, pero si ustedes son los mismos inspectores que vinieron a decirle a mi mamá que se tenía que hacer esto y esto otro, o sea y donde están los inspectores del SERVIU y me dicen no si nosotros somos y el empezó con un palito que de hecho no traían nada empezó a hacer así no está bien y yo le dije oiga a ver perdón yo que sepa no creo que este bien esto le dije yo y empezó el a tocar y dijo es verdad esta mala y la empezó a marcar con equis, marco como quince veces la cerámica que hoja que estaba mala, como cuatro de acá como seis del baño y tenían que supuestamente venir a sacarlas todas" E8

En este discurso se ve la importancia de contar con inspectores especialistas en el área de la vivienda, debido a que tienen la autoridad para poder expresar si una obra está bien efectuada, por ende si estos obstaculizan los procesos, se producen demoras innecesarias en la intervención. El rol de fiscalización del aspecto constructivo, por parte de un agente del Estado adquiere relevancia para los beneficiarios del programa entrevistados. No aparecen otros roles fiscalizadores en sus discursos, siendo que el programa considera la fiscalización de los procesos sociales.

Sub categoría B3 Oficina municipal de vivienda obstaculizador

Esta oficina de carácter municipal, actúa y tiene las mismas facultades que una EGIS, pero dentro de la institucionalidad adquiere otra connotación debido a que no tiene un fin de lucro, al tener las mismas responsabilidades y al ser una organización de carácter público sus tareas son observadas y evaluadas en mayor grado frente a una empresa privada, a razón de la cercanía que tienen con la población.

"Cero aporte y aparte de eso que se involucraron con ellos, porque se suponía que los arquitectos que vinieron eran de la municipalidad, cuando ellos vinieron a ver que estaba mal hecha la casa porque cuando ellos vinieron para después para la firma final que ya se entregó todo mi mami tenía que dar su firma que nosotros estábamos de acuerdo con todo" E8

Por lo tanto si esta oficina adquiere un rol obstaculizador se verá enfrentada por los beneficiarios, pues a juicio de éstos, cuentan con los profesionales competentes para efectuar de forma correcta sus labores y muchas veces no lo hacen. Al transformarse en un problema el proceso se torna caótico y engorroso debido a que las personas confían sus antecedentes y los procesos en la guía de esta institución.

Objetivo Especifico 3	Sugerir lineamientos concretos que contribuyan a mejorar el programa existente.
CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
SUGERENCIA	Rol Constructora
	Económicas
	Tramites

4.3 Análisis matriz 3:

Categoría A Sugerencias

Sub categoría A1 Rol Constructora

En los discursos surgió una serie de sugerencias desarrolladas a través de las respuestas otorgadas por las personas entrevistadas, constituyéndose en aportes para el desarrollo adecuado del subsidio y su intervención social en las viviendas.

"lo primero que sepan escoger bien a la empresa que ejecutara la obra, porque ellos son parte muy importante de los procesos, si la constructora responda como corresponde todos estaríamos aún más felices para que no pase lo que le contaba delante" E1

Las sugerencias o aportes más comunes fueron los que se expusieron hacia el rol de la constructora debido a que este actor está en constante contacto con el beneficiario, por lo cual éste mantiene una observación más participante y crítico referente al tema, saliendo a la palestra la necesidad de contar siempre con buenas constructoras comprometidas con sus funciones, detallando que si ellos efectúan una buena labor y de calidad, los errores o falencias cometidas con anterioridad, se verían aminoradas frente a una buena construcción, cumpliendo y a la vez satisfaciendo la necesidad de protección del beneficiario y a su vez de la familia.

El contar con un buen equipo de trabajo que ejecute esta parte sino las más importante de la intervención, es la clave para el éxito en todo el proceso, por lo cual la

EGIS o los organismos responsables, deben velar por el buen cumplimiento de las normas contenidas en la ley general de urbanismo y construcción (LGUC), la cual regula cualquier tipo de edificación o cualquier materia relacionada con el tema en Chile.

"Encuentro que, no deberían de llegar por ser, ellos trabajan con los metros cuadrados de la puerta hasta la puerta de la cocina y si uno tiene una ampliación y no esta regularizada, ellos no se meten, eso lo encuentro negativo, ellos no dan la ayuda para poder legalizar la ampliación no pudiendo poder reparar ese espacio de la casa, eso encontré negativo en la parte de construcción" E2

Otro aporte que se mencionó, en el momento en que se evalúa la vivienda para su reparación, es que la mayoría de las viviendas cuenta con ampliaciones o modificaciones no regularizadas, las cuales no pueden por normativa (DS, 255) ser intervenidas con aportes de carácter estatal, el que no se permitan que estos espacios de la vivienda también puedan ser mejorados o reparados a través de este subsidio, las familias lo viven como una dificultad, pensando en que la vida familiar se desarrolla en todos los metros cuadrados donde el beneficiario ejecuta actividades. Importante es el rol que las instituciones juegan para lograr regularizar dichas situaciones habitacionales, previo a la participación de las familias en el programa, toda vez que hoy hacerlo tiene costos económicos, que las familias no logran solventar.

El tiempo de ejecución del proyecto, es muy importante para que las familias puedan continuar con su vida y rutina diaria, por lo cual se desarrolló en los discursos como un aporte que se crearan mecanismos o estrategias para que los beneficiarios no pasaran tanto tiempo esperando que les ejecuten la obra, así no se desestabilizan las dinámicas familiares.

"Podrían contratar maestros, que se preocuparan de traer maestros, está bien que tenga un maestro y ayudante, pero aquí en varias partes hubieron reclamos por dejar a chiquillos y el maestro les decía, hagan esto y yo después vengo a ver cómo les quedo, yo estuve varias veces viendo por ahí porque habían esos problemas" E7

El trabajo especializado y de calidad es prioridad en los beneficiarios de este tipo de subsidio, debido a que pasaran muchos años para que ellos bajo sus propios recursos puedan volver a reparar o mejorar sus viviendas, por lo tanto también es otro aporte en los roles de la constructora, el que se escojan y certifiquen a sus maestros y que no solo se lleve a personas con conocimientos vagos en el ámbito de la construcción, ayudando a mejorar los tiempos y la calidad de los trabajos.

Sub categoría A2 Económicas

"También deberían de aumentar el monto del subsidio así se podrían mejorar mucho más en las casas, encuentro que es muy poquito y las cosas suben todos los días" E1

Como todos los subsidios son aportes de carácter económico-monetario, y al ser planteado en UF, se producen diferencias reales en los costos de los materiales, para ello se sugiere desde las entrevistadas, ir graduando los subsidios según va pasando el tiempo y el valor de alza real de los materiales y servicios.

"La cantidad de dinero que se da, no sé si podría ser más pero no creo que a todos por igual lo que sí podría ser por nivel de casa por el valor de la vivienda, que sea más amplio al que le vale menos, que sacaran un cálculo se supone que si alguien se compra una casa barata es porque no tiene dinero para más y ahí debería de enfocarse más platita por parte del estado, enfocar esos proyectos ahí, para mi es bueno es bonito llega a las personas siempre cuando hay beneficios, esto es material pero siempre la gente comenta o el pueblo como dicen los políticos. " E4

Otro aporte que llamó la atención fue el que sugirió que se efectuara un subsidio según tipo de vivienda, esto significa que quien adquiere una vivienda de menor valor, pueda obtener un mayor subsidio para la reparación de la misma. Por otro lado también se sugiere que para viviendas de igual metraje el subsidio sea por un monto igualitario.

"Que fuera equivalente para todos si por ejemplo fueran ya por ejemplo 100 mil pesos que los 100 mil pesos se inviertan en todas las casas todas por igual, porque todas las casas tienen la misma, el mismo porte" E5

Sub categoría A3 Trámites

Los trámites son la parte inicial del proceso de postulación y sin estos el beneficiario no podría haber obtenido el subsidio, por ende surgen alternativas como agilización de proceso o incluso el poder volver a optar al subsidio.

"que se agilizaran los procesos en la obtención de los papeles que solicitan, porque no puede ser posible que alguien quede fuera por un puntaje alto y porque no sabe sacar un papel" E1

La rapidez en todo proceso de postulación, es un paso que siempre se debe mejorar, pero si a esta demora le sumamos una falta de actualización de los mecanismos cuantitativos que el Estado tiene para determinar porcentajes de vulnerabilidad, es tarea de los responsables en esta materia poder solucionar, debido a que como se dijo anteriormente, se deben desarrollar herramientas que actualicen constantemente las mediciones de pobreza, para que no ocurran problemas que por tener puntaje bajo en la FPS el postulante no pueda recibir su beneficio, siendo que cumple con todo lo estipulado.

"Una opción debería ser el poder volver a postular, así yo podría arreglar mi techo y el dormitorio" E9

Otra alternativa de sugerencia en este ámbito es que las personas pudieran optar a volver a postular haciendo todos los trámites y requisitos, debido a que las realidades y las formas de cómo se satisfacen las necesidades cambian, y además los montos de subsidio no alcanzan para reparar y a su vez mejorar la calidad de vida de las familias.

Los trámites se convierten en la punta de lanza de los comités que postulan pues son estos los que muestran la realidad de los beneficiarios, por lo que si estos fueran más acotados y de forma más sencilla en obtener se agilizarían los procesos.

Capítulo V: conclusiones

5.1 Conclusiones

Los beneficiarios del programa de reparación de vivienda otorgan una significación en varias áreas del desarrollo del proceso y en la ejecución del beneficio. Estas valoraciones se vieron específicamente en los requisitos que se solicitan “tramites”, siendo esta un tipo de diagnóstico que se ejecuta desde el mismo comité hasta el nivel institucional SERVIU y MINVU, con la revisión de los antecedentes.

Si observamos este proceso inicial de carácter diagnóstico, se puede visualizar que se efectúa siguiendo los planteamientos de la propuesta de Alfredo Carballeda, pues la necesidad nace desde lo social, manifestándose en el momento en que deciden reunirse para ver las posibilidades que les entrega como forma de satisfacer la problemática planteada, que en este caso es en materia de vivienda. A través del programa de Reparación de Vivienda el Estado entrega mecanismos subsidiarios, sin imponer una tipología de reparación, sino que deja abierta la puerta para que los propios beneficiarios planifiquen y se reúnan bajo el objetivo común de cumplir con la necesidad de protección.

En este proceso las personas involucradas bajo el alero del Estado y de una empresa privada EGIS, crean un proyecto que muestra la realidad habitacional constructiva, mostrando desde la mirada del propio sujeto como se desenvuelven día a día en ese espacio común llamado vivienda.

Este primer paso en el proceso sustenta las bases para efectuar una buena intervención, debido a que a lo largo todas las actividades que comprenden la postulación y adjudicación del subsidio de reparación se ve involucrado al sujeto, lo que permite ir solucionando falencias en su desarrollo.

Otra significación que se dio a conocer en los discursos fue la de carácter emotivo, la cual se puede definir como las emociones y sensaciones que los beneficiarios tuvieron al momento de estar al tanto que fueron favorecidos con el subsidio. Estas sensaciones entregan una evaluación de carácter cualitativo en lo que respecta a la etapa diagnóstica y de planificación del proceso de postulación, debido a que se valora el trabajo efectuado tanto por profesionales, el mismo comité y las personas postulantes.

El saber que sienten las personas al momento de saber que fueron beneficiados por este programa revela el grado de importancia que las personas le dan dado que evidencia que les permitiría aumentar los grados de inclusión en un sistema social y económico cada vez menos inclusivo. Tal como se señalara en el análisis, esta inclusión se plantea como contradictoria, toda vez que no es plenamente tal, constituyéndose prácticamente en lo que podría denominarse una ilusión de inclusión social. Aquí cabe preguntarse si luego de haber vivido este proceso, las familias adquieren las herramientas necesarias, para que esta inclusión se plantee como un continuo, entendiendo este proceso como complejo y no atribuible sólo a las competencias de las personas individuales, sino que también a condiciones estructurales de desigualdad social.

La otra significación que se dio a conocer fue la económica, siendo esta siempre valorada y aceptada debido a que se tiene el recurso financiero para solventar la necesidad insatisfecha. Todo proyecto que tenga como objetivo resultados tangibles, necesitara de un financiamiento, que si se desarrolla desde la perspectiva estatal, será a través del sistema subsidiario, contemplando un aporte de las personas beneficiadas, el cual complementa y suma recursos para la consecución de la obra constructiva.

Este aspecto económico fue significativamente valorado producto de que las personas beneficiadas compararon su aporte en contraposición, a lo que entrega el Estado, siendo una diferencia notable, la cual ayuda a concretar las expectativas de solución a la demanda manifestada.

Los trámites y los grados de significación antes mencionados, se unen a la valoración que las personas beneficiadas hacen al dirigente, en una doble dimensión: como la persona que está en constante relación con el sujeto y quien a su vez, le permite tener una mirada de la realidad más cercana y objetiva a las problemáticas que tienen estos, por compartirlas.

Muchas veces los dirigentes dejan de lado sus actividades de carácter privado, por preocuparse y mantener una organización en su comité, de modo de que exista un orden en los trabajos constructivos además de ser el nexo entre la EGIS y las personas, es un trabajo que implica mucha demanda por la cual la vocación y el sentido de servicio se ve plasmado en este actor, que ayuda a la obtención de la ayuda estatal. Son estos dirigentes los que darán a conocer las inquietudes, sugerencias o aportes que las personas tengan a lo largo de los procesos, pues los sujetos sienten la confianza para comunicárselos.

Desde el discurso de las entrevistadas surge el deber de valorar el trabajo de estas personas tanto como ayuda de coordinación, organización y gestión, como la de dar a conocer la realidad donde las personas viven y ejecutan sus dinámicas familiares.

La otra área a desarrollar es la valoración de la institucionalidad, pues sin estos organismos no se podrían desarrollar los proyectos en sus áreas de gestión y constructiva.

Las personas sienten una valoración primeramente hacia la EGIS como un ente facilitador, debido a aquellos son los que asesoran en todas las materias que tenga de incumbencia con el proyecto, por lo cual los beneficiarios, aprecian el trabajo de técnicos y profesionales que se desenvuelven en estas empresas, pues los coordinan y entregan la información necesaria para concertar el objetivo de reparar la vivienda.

Estos efectúan un trabajo de intervención profesional, integrando en las actividades a las personas, pues de ellos alimentan los datos y requisitos del proyecto, a través de las reuniones, estos recaban la información que luego se analiza y ordena para poder postular.

Las EGIS, son una fuente importante en la generación de espacios para la participación de los sujetos en la ejecución de políticas públicas, debido a que tienen la disposición trabajar desde la mirada del beneficiario y no entregar ayudas estatales, sin previos diagnósticos.

La otra institución que se ve valorada es la constructora, pues esta es la que desarrolla ejecuta, materializa el proyecto constructivo y por ende es lo que ven y viven diariamente las personas beneficiadas.

Esta empresa tiene la responsabilidad de ejecutar, las planificaciones surgidas desde los sujetos, diagnosticadas anteriormente con la ayuda de la EGIS, y deberán elaborarlas lo más claramente posible, pues las personas se hacen expectativas, al momento de efectuar la elección de que quieren reparar en su hogar.

La constructora pasa ser la parte la institución más importante en la ejecución y finalización del proyecto, pues ellos son supervisados tanto por la EGIS como por el SERVIU, sin olvidar que son observados y evaluados diariamente por los beneficiados. Son los que satisfacen la necesidad que se creó con el tiempo y tiene la tarea de concretar dicha propuesta.

Es por ello, también que la constructora es quien recibe las mayores críticas de los usuarios, debido a la constante relación que ellos tienen con los sujetos, por lo cual su labor se vuelve fundamental es aquí donde la relación EGIS y empresa ejecutante, debe ser muy estrecha pues son estos los que tiene que lidiar con las demandas de los beneficiarios y solucionarlas lo más expeditamente posible.

Los beneficiarios sienten que la constructora es quien tiene la mayor responsabilidad materializando sus diagnósticos y planificaciones, pero como se pudo observar en los discursos no siempre se trabajó con empresas serias y responsables, sino que con organismos que solo buscaban obtener ganancias económicas basándose en trabajos sin especialización, no cumpliendo los plazos y además teniendo una relación negativa con los beneficiarios.

Con estas problemáticas, en las personas surge el sentido de la crítica constructiva, donde se generaron sugerencias en diferentes ámbitos, las cuales ayudan a mejorar primeramente el sistema de postulación, luego el monto de los subsidios y para terminar el rol preponderante de la constructora.

Estos aportes surgen por la necesidad de las personas de dar su opinión frente a las problemáticas que surgieron a lo largo del proceso, siendo la más preponderante la necesidad de contar con constructoras que estén capacitadas técnica, logística y comprometidas con la labor de entregar soluciones constructivas de calidad, que mejoren los estándares de vidas de las personas subsidiadas. Las constructoras deben y tienen que ser de calidad, pues afectarán la vida de las personas beneficiadas, primeramente porque interrumpen su dinámica familiar establecida y luego porque son responsables de ser el satisfactor material en la realización tangible de la reparación.

Seguir promoviendo a través de empresas como las EGIS y/o organismos institucionales la participación de las personas en la elaboración de proyectos de carácter social económico y cultural, debido a que estas son las que mejor conocen la realidad a intervenir, por lo tanto los profesionales de la intervención social, debe poner sus acciones en mejorar la relación con estos, para así tener intervenciones exitosas, con resultados objetivos y nunca olvidando que la intervención nace desde el sujeto y para el sujeto. El rol fiscalizador de las instituciones garantes de los programas del Estado, surge como una demanda desde la voz de las entrevistadas, el cumplimiento de dicho rol con propiedad, mejoraría la implementación de la política pública.

Acrecentar el monto de los subsidio de reparación , de manera que tengan una correlación con las alzas en los costos reales de los materiales y servicios que se utilizan en dicho programa. Un aumento según los precios establecidos en el mercado y el crecimiento del país a través del IPC optimizaría las posibilidades de mejorar la calidad de vida en los aspectos constructivos de las viviendas.

Otra sugerencia, surge desde la experiencia de haber trabajado en este programa y refiere a que no se permita, mediante dictámenes o decretos ministeriales, que las constructoras que hayan incurrido en errores o falencias durante la ejecución de un proyecto de carácter social, puedan trabajar nuevamente para Estado dado que no están aportando al crecimiento del país y las expectativas de inclusión de las familias más vulnerables.

Finalmente, la intervención social considera involucrar al sujeto en cada una de sus fases, de manera de propiciar instancias de integración. Esto permitirá contar con diagnósticos certeros y a su vez recoger la subjetividad de quienes postulan a un beneficio del Estado. Siempre hay que pensar que las personas con quien se trabaje padecen, en palabras de Carballeda, las consecuencias de la llamada desigualdad social, debido a que están insertos en un sistema económico que los restringe, siendo la acumulación de capital su principal objetivo, y como estos sujetos no pueden lograr dicho objetivo, deben sobrevivir en una ciudad la cual no los acoge y por lo contrario los discrimina y a su vez los segrega.

Como profesionales se debe estar consiente de estas desigualdades que marcan el actual contexto, porque primeramente debemos lidiar con ellas y en segundo se interviene en un ambiente hostil el cual generalmente no ayuda a efectuar intervenciones donde las personas participen y se sientan parte de los procesos, lo que aumenta la desigualdad y la imposibilidad de generar intervenciones activas donde quienes participen se sientan identificados con los programas y planes que el Estado ofrece.

Respecto de los supuestos que guiaron este estudio, a saber: la existencia de insatisfacción por parte de los usuarios, en la implementación del PPPF que no ha sido recogida por los organismos públicos y que las familias que participan del PPPF, de la comuna de Maipú, valoran el subsidio que otorga el Estado, para el mejoramiento de sus viviendas, se puede señalar que ambos son efectivos. Existe un grado de insatisfacción el que es planteado a través de los obstaculizadores del proceso y que se recoge en las sugerencias que los beneficiarios realizan. Así mismo existe una valoración real del programa que ha sido posible reconocer. Este estudio ha permitido develar las principales valoraciones que las personas que participan como beneficiarias del Programa Reparación de Vivienda otorgan, siendo tal vez la más importante aquella que nos indica que la vivienda es más que un bien material. La vivienda es el espacio donde se realiza la vida, donde se comparte y se construye familia. Cualquier programa social de vivienda, deberá tener en consideración esta valoración al momento de intervenir.

Bibliografía

- Álvarez, A. M. (2012). (Des) Igualdad socio espacial y justicia espacial: nociones clave para una lectura crítica de la ciudad. *Polis* .
- Bernales, S. (18 de Noviembre de 2013). *Club ensayos*. Recuperado el 10 de Marzo de 2014, de clubensayos.com:
<http://clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/La-Familia-Chilena-Actual-Bernales/1266943.html>
- Carballada, A. (2012). La intervención en lo social como proceso. En A. Carballada, *La intervención en lo social como proceso* (págs. 45-46). Espacio.
- Chamorro. (abril de 2013). *cámara chilena de la construcción*. Recuperado el 7 de octubre de 2013, de <http://www.cchc.cl/>:
<http://www.cchc.cl/wp-content/uploads/2013/05/DT72-Pol%C3%ADtica-Habitacional.pdf>
- Cortés, G. (Enero- Junio de 1997). *Educación y ciencia*. Recuperado el 18 de Abril de 2014, de educacionyciencia.org:
educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/.../111/pdf
- Expósito, J. (2004). *Repositorio Institucional de la Universidad de Granada*. Recuperado el 27 de Agosto de 2014, de <http://digibug.ugr.es/>:
<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/4558/5/04-Cap%C3%ADtulos%201%20al%203.pdf>
- Duran, G. (2014). Agua y pobreza en Santiago de Chile. En R. H. Janoschka, *Ciudad Neoliberal* (págs. 23-57). Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Gubbins, V. (Noviembre de 2007). *Psicología Universidad Alberto Hurtado*. Recuperado el 21 de Marzo de 2014, de <http://psicologia.uahurtado.cl>:
<http://psicologia.uahurtado.cl/vgubbins/wp-content/uploads/2007/11/Familias-con-menor-bienestar-socioecon%C3%B3mico.pdf>
- Idareta-Goldaracena, F. (2012). Aproximación de la ética de Emmanuel Lévinas. Navarra, España: Universidad Pública de Navarra. España.

- INE. (Noviembre de 2010). *Instituto nacional de estadísticas*. Recuperado el 12 de Marzo de 2014, de www.ine.cl:
http://www.ine.cl/filenews/files/2010/noviembre/pdf/enfoquefamilia_11_11_10.pdf
- Jimenez, M. (2008). *Scielo*. Recuperado el 15 de Abril de 2014, de <http://www.scielo.cl/>:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052008000100010
- Lizana, R. (2007). Desigualdad Social y Trabajo Social. *Revista Perspectivas*, 145-158.
- Lizana, R. (2010). *Discurso de Trabajadores Sociales acerca de la Desigualdad Social. Una lectura ética*. Santiago.
- Neff, M. (1986). *Desarrollo a escala humana*. Santiago, Chile: CEPAUR.
- Muñoz, G. (7 de Enero de 2011). *Facultad de Ciencias Sociales U de Chile*. Recuperado el 23 de Agosto de 2014, de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/40/munoz.html>
- Mayan, M. (2001). *Una Introducción a los métodos cualitativos: Método de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. Alberta, Canada: International Institute for Qualitative Methodology.
- MINVU. (13 de Abril de 1976). *Ministerio de vivienda y urbanismo*. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de www.minvu.cl:
www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb_cod_nodo%3D20070317102718%26hdd_nom_archivo%3DLGUC%2520AGO%252005.pdf+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl
- MINVU. (5 de Febrero de 2013). *Ministerio de vivienda y urbanismo*. Obtenido de www.minvu.cl:
http://www.minvu.cl/incjs/download.aspx?glb_cod_nodo=20071012164338&hdd_nom_archivo=Res%20%20Ex%20%20200714%20selecci%C3%B3n%203llamado%20Regular%202012.pdf.
- MINVU, División de política habitacional. (25 de Enero de 2007). *Ministerio de Vivienda y urbanismo*. Recuperado el 10 de Agosto de 2013, de <http://www.minvu.cl>:
http://www.minvu.cl/opensite_20061113165715.aspx

- Ministerio de Desarrollo Social. (s.f.). *Ministerio de desarrollo social*. Recuperado el 4 de abril de 2014, de <http://www.chilesolidario.gob.cl/>: <http://www.chilesolidario.gob.cl/sist/sist1.php>
- Payares, B. (Diciembre de 2010). *Scielo*. Recuperado el 23 de Julio de 2014, de <http://scielo.sld.cu>: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202010000300003&script=sci_arttext
- RAE. (2014). *Real academia española*. Recuperado el 25 de Marzo de 2014, de <http://lema.rae.es>: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=711QinQReDXX25ba9lgG>
- Rodríguez. (diciembre de 2006). *dirección de presupuestos*. Recuperado el 9 de octubre de 2013, de <http://www.dipres.gob.cl>: http://www.dipres.gob.cl/572/articles-23080_doc_pdf.pdf
- Rodríguez, S. (2007). *Margen, Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. Recuperado el 23 de Agosto de 2014, de <http://www.margen.org/suscri/margen46/interdrog.html>
- Sugranyes. (2005). *Sitio sur*. Recuperado el 3 de Octubre de 2013, de www.sitiosur.cl: www.sitiosur.cl/publicaciones/Ediciones_Sur/SUR-los_con_techo.pdf
- Simian, J. (2010). *Centro de estudios públicos*. Recuperado el 5 de marzo de 2014, de <http://www.cepchile.cl/>: http://www.cepchile.cl/dms/archivo_4601_2750/rev117_simian.pdf

ANEXOS

ENTREVISTA 1

Buenas tardes mi nombre es Felipe Quintana, y como conversamos por teléfono le efectuare una entrevista de prueba a modo de ver como funciona y si las preguntas son acordes.

Yo tengo objetivos específicos a cumplir dentro de la investigación, y los objetivos específicos son:

Analizar aspectos del proceso del programa, que son valorizados por las familias beneficiadas del subsidio de reparación de vivienda.

Describir cuáles son las principales limitaciones que desde el punto de vista de las familias beneficiadas posee el programa.

Describir cuáles son los aspectos positivos que desde el punto de vista de las familias beneficiadas posee el programa.

Sugerir lineamientos concretos que contribuyan a mejorar el programa existente.

La primera pregunta seria:

¿Cuál es el proceso para obtener el subsidio? , si ¿Ud. conoce el proceso?

El proceso para obtener el subsidio

Si, el subsidio de reparación de vivienda.

Bueno yo creo que, el proceso primero que todo, hay que buscar los vecinos que necesiten hacerle reparaciones a sus casas.. y después.... Antes de eso, contactarse con una EGIS que fue lo que hice yo, yo me contacte con una EGIS, me interiorice de qué se trata el mejoramiento, porque este fue mi primer mejoramiento. Entonces después de eso... eehhhh yooo , yo soy presidenta de la junta de vecinos y de un centro de madres, a parte soy consejera de la sociedad civil de acá dentro de la comuna, entonces yo se cuales son mas o menos los sectores que están con problemas económicos mas o menos complicados, y de hecho ellos no pueden hacer ningún tipo de reparación, ni siquiera pintar su casa porque no están en condiciones.

Económicas

Económicas para poder, porque generalmente la villa mía, hay mucho adulto mayor allá.

En qué sector vive Ud.

yo vivo en Rinconada cuatro poniente.

En Rinconada y ¿esa es la junta de vecinos de Rinconada?

no la junta de vecinos se llama jardines de rinconada tres.

Vamos a salir un poquito, pero es para tener mas datos, ¿de que año son mas o menos la casa, la villa?

del 96

Del 96 y ¿cómo obtuvieron las casas ustedes?

a través del subsidio.

Y siguiendo con el proceso, usted junto su gente

y no solo la mía, porque yo me di cuenta que en la villa de al lado, igual había gente y trate en realidad, traje al dirigente para acá (unión comunal de juntas de vecinos de Maipú), para que la EGIS le informara de que se trataba el mejoramiento y todo el tema.

Usted me comento que junto mas gente.

si entonces fui a la villa del al lado , que también es los Jardines, Jardines uno y también hice una reunión con la gente, y buscamos gente que estaba interesada en hacer mejoramiento, le explicamos en que consistía el mejoramiento, cuales eran los requisitos y todo el tema, y.. Esto era una acuerdo trabajamos en conjunto, las dos villas, y bueno en todo caso yo era el representante legal de las dos villas

Ya entonces usted junto gente, se contacto con la EGIS, y se interiorizo en el tema, después ¿cual fue el paso a seguir?

eehhhh después de eso empezamos a ¿como se llama?, recopilar todos los antecedentes, que nos pidió la EGIS, que era abrir una libreta de ahorro con tres UF en el banco estado, sin seguro, la fotocopia del carnet de identidad de cada persona, del postulante en este caso, emmmm el avalúo fiscal, la ficha de protección social y una ficha de postulación que me entrego la EGIS. Lo otro era un mandato de cuenta de ahorro, donde el postulante autorizaba al SERVIU, para retirar el dinero una vez que los trabajos estuvieran listos, lo otro era emmmm una declaración jurada de que la persona era propietario de la vivienda y lo otro también era una ficha de postulación con los datos como el rut, domicilio.

¿Hicieron reuniones previas?

emmm si, hicimos una reunión , primero hice una reunión informativa, la segunda reunión vino la gente de la EGIS, y ahí fuimos haciendo reuniones periódicamente, mes por medio ó a veces, cada semana por medio.

¿eso fue previo a la postulación?

si

¿en que año postularon ustedes?

el año pasado, el año antepasado.

El año 2012, yo le informo que Maipú fue la segunda comuna, con mas subsidios en la región, por eso el interés en entrevistar a personas de la comuna de Maipú.

La primera era Pedro Aguirre Cerda, pero no tuve acceso a ellos por temas X , pero ya había trabajado con Maipú, y por lo tanto yo para validar el dato, lo realizo en Maipú, debido a la cantidad de subsidio que se gana en comparación con las otras comunas.

Al momento de la postulación, ¿ustedes postularon a la primera ,segunda o tercera postulación del año?

en la primera

En la del verano

si

Postularon en el verano, ¿cuánto tiempo paso, para que obtuvieran el subsidio?

seis meses

¿Medio año? En Julio tenían el subsidio adjudicado

y dentro de los pasos que usted menciona, porque estamos hablando a la etapa previa ala construcción ¿cuál fue el que mas le costo ejecutar a usted? A usted como persona, no como dirigente.

yo creo que... lo que pasa que por ejemplo cuando a uno le piden el certificado de avalúo fiscal, es complicado porque, uno tiene que ir al servicio de impuestos internos, lo que paso que yo fui la primera vez y no lleve la escritura, y en mi caso, todavía estaba a nombre dela cooperativa, por lo tanto tuve que hacer un segundo viaje, llevar la escritura, que se yo para corroborar, que mi esposo era el dueño de la casa, y todo el tema, fue complicado. Y lo otro bueno en mi caso no fue tanto, pero igual complicado porque por ejemplo, hay gente que tiene la ficha de protección demasiado alta, y eso al final igual.. y eso fu lo que complico.

Y el certificado era ¿desglosado?

si desglosado

Porque toda la gente no sabe hacer el tramite

exactamente

Si porque cuando esta a nombre de uno la propiedad va con la cedula y eso es todo.

si pues

O sea no había una regularización de las viviendas al momento de postular.

casi ninguna, muy poco

Eran problemas de tramites operativos.

si exactamente

¿usted se sintió ayudada, orientada claramente para la obtención del subsidio?

lo que pasa es que yo tuve suerte igual, yo creo porque a mi las personas de la EGIS, me orientaron y me dieron, una buena charla de que consistía el mejoramiento, y los pasos a seguir, antes y después también, así que yo igual súper agradecida con ellos porque se portaron un siete, me orientaron una muy buena orientación porque yo le digo era mi primer mejoramiento, si no sabía nada.

Y derecho como persona natural es el único, no tiene mas derecho a tener mas mejoramientos.

no

Seria otro tipo de subsidio el que seguiría después

Cuando usted se gano el subsidio, ¿como fue su reacción y como lo manifestó?

ahhhh la verdad, es que estaba contenta porque emm... no había tenido la posibilidad de hacerle muchos cambios a mi casa, en realidad igual estaba mas o menos igual que como cuando la recibí, era ,muy poco aparte de haberla pintado, yo no le había cambiado el piso no había hecho nada, entonces para mi fue algo maravillosos en el fondo porque, yo no iba a lograr nunca, hacer un cambio como el que tengo ahora, de hecho la gente que llega a mi casa se da cuenta que tuvo un gran cambio.

¿Y que fueron los cambios que hizo usted en su casa?

puse piso flotante en el segundo piso, yo tengo los dormitorios en el segundo piso así que cambie las puertas, todas iguales, eh hh la puerta de acceso y los ventanales con marco de aluminio.

Vimos todo lo bonito y el proceso previo a la construcción, y usted menciona que fue alegre de su parte.

¿qué aspectos negativos del subsidio de reparación de vivienda, pueden haber ocurrido en el proceso, durante su ejecución o una vez que usted ya disfruta del subsidio?

yo creo que el proceso mas complicado fue, cuando empezó la construcción, empezó la construcción , porque yo creo que con eso tuve mala suerte, a lo mejor me toco una constructora que no me respondió como yo pensé, o tal vez yo me cree expectativas que eran demasiado altas, no eran de acuerdo a lo real, con lo que tuve que vivir en todo el proceso, ¿cómo se llama?, de la realización del proyecto, porque tuve problemas mucho problema con la constructora, se demoraban mucho en por ejemplo yo tuve una puerta guardada en mi casa como un mes que tenían que venir a cambiarla, yo no se de construcción, pero me pusieron una puerta y se cerraba a puros golpes, entonces vino el caballero a arreglar, le hizo un proceso todo el tema, pero yo me paraba en la puerta y yo miraba hacia fuera, yo veía hacia la calle, le decía yo caballero esa puerta esta mala le dije en reiteradas ocasiones, al final vino otra persona de la constructora, yo contrate un maestro que le dije quiero que me saque esa puerta, quiero que me saque la puerta, voy a poner la antigua que yo tengo, porque eta puerta no me sirve , porque fueron unos días donde hizo mucho... mucho temblor y me daba miedo porque la puerta de afuera no se podía abrir, me podía quedar encerrada, entonces el maestro me dijo esta puerta de la mitad hacia arriba esta torcida, los maestros se demoraron prácticamente un mes y medio viniendo día por medio y decían nooo la puerta no tiene nada, hasta que al final cuando vino no se si seria el dueño de la constructora no tengo idea, la miro y solo mirar la puerta que estaba abierta dijo esa puerta esta mala, yo le dije esa puerta la pusieron ustedes y el no me creía, yo le dije los maestros pusieron esa puerta, así que me cambiaron la puerta.

pero le estoy hablando mínimo comparado con todos los problemas que yo tuve

¿qué mas problemas tuvo?

las ventanas, se demoraron.

¿cuánto tiempo se demoraron desde que le entregaron el subsidio y cuando termino la construcción?

ohh a mí me entregaron el subsidio, como en octubre del año pasado empezó la construcción en enero y mi casa todavía esta con detalles.

Todavía tiene detalles la casa, o sea podría decir que un continúan los problemas, pese a que ya paso el año de garantía.

igual encuentro que se han demorado, porque son detalles mínimos, y que yo sin saber de construcción yo me e dado cuenta eso no, no corresponde.

Y como ha pasado el tiempo de construcción del proceso, eso le trae una consecuencia a usted, que no puede estar tranquila al final.

exactamente, si... yo creo que no me toco una buena constructora.

Buena EGIS, mala constructora.

si buena EGIS, mala constructora, y complicado porque ahora tengo un grupo grande, son mas de 140 personas.

Y siguiendo con el mismo objetivo de las limitaciones, durante el proceso de la obtención del subsidio, ¿hubo dificultades limitaciones para obtener el subsidio?

nooo resultado, cuando yo entregue los documentos, de toda la gente que se iba a postular, que a la gente le faltaban algunos documentos, todo lo demás pero no eso fue manejado entre la EGIS y yo, y ningún problema pero para la obtención del subsidio no nada.

Entonces usted me dice que durante...

pero me quedo gente fuera si

¿Porque lo dice?

me quedo gente fuera, porque tenían la ficha de protección muy alta, muchas gente con sobre catorce mil puntos.

Estábamos hablando que durante le ejecución existieron limitaciones, siendo la principal la constructora, tenemos tres actores que son el beneficiario, la EGIS y la

constructora, siendo la ultima el problema ¿entonces porque cree usted que paso eso?

yo creo que la gente, los maestros eran poco serio, para trabajar porque igual hay gente que pidió sus vacaciones ¿cuánto se va demorar maestro en terminar?... no una semana, la gente pedía la semana de vacaciones y el maestro venia hoy día mañana y pasado ya no venia. Y venia una semana después o dos semanas después, eso y no le explico la cantidad de problemas que se origina a través de eso porque la gente, va donde el dirigente, no el dirigente tiene la culpa, entonces es estresante. Imagínese postularon 70 personas y recién hay veinte casas terminadas.

Entonces eso son limitantes que le impiden disfrutar plenamente de su subsidio.

Si.

De que forma le influye en su casa, decir ya se acabo esto, tengo mi casa arreglada.

no, lo que pasa es que igual, uno no puede seguir sobreviviendo, igual se genera un desorden dentro de la casa, porque uno tiene que mover sus muebles, o el caso mío que me vinieron a cambiar ventanas, y resulta de que sino me, ¿cómo se llama? Cerrar las orillas de la ventana, entonces a mi me daba miedo de que viniera alguien y le pegara un empujón a la ventana y quedáramos, entonces la inseguridad, no trabajaba tranquila, mi casa estaba en completo desorden, no podía ordenar, entonces igual te trae millones de complicaciones, porque uno esta acostumbrada a vivir tranquila en su casa, a que puedes ocupar tu living, puedes irte a tu dormitorio y acostarte tranquilo, pero si no esta, estas con toda tu casa desarmada... imposible, no se puede.

Afecta la vida familiar

Exactamente

Ya que miramos lo malo, me gustaría conversar de lo bueno y lo positivo que tuvo el subsidio. Durante el proceso, su ejecución, y al final.

yo creo que al principio uno igual, se pone contento de poder ehh mejorar la calidad de vida, porque aunque hay gente que dice no es poquito igual, te mejora la calidad de vida

y tu entorno familiar también. Y yo creo que al final, a pesar de todos los malos ratos que pase, yo creo que igual a uno le queda conforme y agradecido, porque la verdad es que la casa cambia del cielo a la tierra y como ya te dije antes, de que te cambia tu calidad de vida si cambia y yo creo que todos quedamos felices, de poder ver tu casa bonita acogedora y eso es impagable.

Y en el aspecto de la vida familiar ¿con quién vive Ud.?

bueno vivo con mi esposo y tengo dos hijos.

Y a ellos les afecto según su impresión el subsidio.

siii pero lo que me preguntaban, que cuando iban a terminar, ahí estaba mas o menos enojados pero después se le paso porque vieron el resultado.

Para concluir, cuales serian los aportes o sugerencias que usted le podría entregar al subsidio y en si al programa.

lo primero que sepan escoger bien a la empresa que ejecutara la obra, porque ellos son parte muy importante de los procesos, si la constructora responda como corresponde todos estaríamos aun mas felices para que no pase lo que le contaba denantes. También deberían de aumentar el monto del subsidio así se podrían mejorar mucho mas en las casas, encuentro que es muy poquito y las cosas suben todos los días. Y no se que mas se podría sugerir, ahhh sí que se agilizaran los procesos en la obtención de los papeles que solicitan , porque no puede ser posible que alguien quede fuera por un puntaje alto y porque no sabe sacar un papel. Eso.

Estimada muchas gracias por su colaboración, fue un agrado conversar con usted.

ENTREVISTA N° 2

Muchas gracias por aceptar la entrevista el día de hoy, y comprometerse a responder la temática que conversamos anteriormente.

¿Ud. conoce cuál es el proceso para obtener el subsidio?

Tener una ficha Cas Baja...

Si ¿que además?, más que los requisitos es saber ¿qué cosas pasan para obtener el subsidio?

Se supone que a uno le piden una cantidad de documentos.

¿Cuáles documentos fueron los que le pidieron? De los que se acuerda.

Mira para empezar la cedula de identidad, ehhhh la ficha de protección social, eeemmmm el avalúo fiscal de la propiedad y varias cosas mas pero no me acuerdo, pero esas eran las más importantes, la fotocopia del carnet también... eso.

¿Cuál de esos papeles fue el más difícil de obtener?

Para mi ninguno, no porque fui a las partes determinadas, por ser el avalúo fiscal fui al servicio de impuestos internos, la ficha de protección fui a la municipalidad, fotocopia del carnet en todas partes hay para sacar, nooo para mi ningún papel fue difícil.

¿Usted se sintió orientada, ayuda claramente para la obtención del subsidio?

Si

¿en que aspectos se sitio orientada? ¿Usted conocía antes el subsidio?

Si conocía el subsidio, tenía un referente antes que mi mamá, varios años atrás le salió, y yo más o menos a mi suegra también.

¿Por qué parte se siento orientada Ud.?

Por... por la dirigente, ella llamo a reunión a los vecinos, y nos explico los beneficios y... a lo otro que se me olvido fue la plata que tuvimos que depositar, que tampoco fue un trámite difícil. Cuando yo postule fueron 75.000 `pesos tres unidades de fomento.

Se paso el proceso de cómo se obtuvo el subsidio, junto los papeles hizo todo ¿Cuál fue su primera reacción y como se manifestó cuando gano el subsidio?

Ehhh bien me gustó la idea porque, con el puntaje que yo tenía era obvio que me lo iba a ganar, estaba mas que segura de que me lo iba a ganar, así que si... sí.

¿se sintió bien?

Si , fue un gran ahorro, un gran ahorro porque yo jamás iba a poder poner por ser ventanales, no esperaba nunca poder poner mi puerta bonita si...

Una vez que se ejecuto la obra ¿Qué le pareció?., la obra de reparación en todo ámbito.

Mira regular porque hubieron detalles que los maestros no hicieron y yo tuve que cuando ellos vinieron, yo les explique que no estaba conforme hasta que me arreglaran los detalles que había que hacer ... y los arreglaron.

¿Qué cosas hizo usted en su casa?

Eh... piso flotante arriba en los dormitorios, todos los ventanales de aluminio arriba, todas las puertas de arriba y la puerta principal los ventanales de abajo y un panel y una llave más me alcanzo para el lavamanos porque no puede sobrar nada de plata del subsidio. Si porque como me sobrara un poquito dijeron que podían darme una llave para el lavaplatos.

En si lo que ve lo material del subsidio se sintió satisfecha.

Si...completamente ahora si, porque cuando empezaron la obra no mucho porque igual quedaron detalles y que quedaron de venir y no vinieron, después vino un joven que yo le firmara la conformidad y yo le dije que no que habían detalles que había que reparar.

Eso es lo general del subsidio, ahora viendo el aspecto negativo ¿Qué aspectos negativos del subsidio de reparación usted encuentra que existen?

¿Cuál es la parte negativa? Encuentro que, no deberían de llegar por ser, ellos trabajan con los metros cuadrados de la puerta hasta la puerta de la cocina y si uno tiene una ampliación y no esta regularizada, ellos no se meten, eso lo encuentro negativo, ellos no dan la ayuda para poder legalizar la ampliación no pudiendo poder reparar ese espacio de la casa, eso encontré negativo en la parte de construcción.

¿y la constructora como se porto?

Bien.. solo esos detalles que le comentaba antes. Ellos solamente intervienen la parte solida ellos por ser no se meten mas a fondo por ser en el ante jardín, para atrás del patio tampoco y hay mucha gente que, mi vecina no ha podido pavimentar su patio atrás bueno los motivos no los se, pero deberían hacerlo, deberían intervenir con todo el resto de la casa.

Usted me dice que durante el proceso de obtención del subsidio ¿hubieron dificultades o limitaciones para obtenerlo?

Para mí no fue todo fluido, no tuve inconvenientes.

Y además de los detalles que me mencionaba antes ¿que otras limitaciones o problemas tuvo en el proceso de ejecución de la obra?

Noo.. nada ninguna falta, nunca un maestro fue irrespetuoso, de hecho yo les ofrecía mi casa para que almorzaran aquí y ellos de repente no querían y yo me enojaba, no no en ese aspecto no.

Y ya que ha pasado un tiempo después de haber obtenido, ejecutado la obra ¿encuentra aspectos que limiten disfrutar plenamente el subsidio?

Si... te cambia un poco el ambiente de la casa, a pesar que aquí faltan hartas cosas que hacer, pero si te cambia el mismo piso arriba me encanta, mis ventanas.

O sea usted en vez de dificultar le ayudo para la convivencia familiar.

Si... claro

Como todo no es negativo, ¿Qué aspectos encuentra positivos del subsidio? En todo el proceso.

Que te ayuda en la parte económica de las personas que no pueden, por ser comprar materiales, pagar un maestro esas cosas tan importantes, prácticamente mira yo lo veo por ese punto, con 75000 pesos no compro ni siquiera la puerta de entrada, ¿me entiende?, es una gran ayuda, es un gran ahorro, para muchas personas que no lo pueden hacer.

Usted me dijo que primero se juntaron con el dirigente, este los informo, después estuvo la EGIS, ¿Cuál fue el papel que tuvo esta empresa?

En realidad no tuvimos mucha relación, mucho contacto con las personas de la Egis, o sea casi nada, tuvimos una reunión nos explicaron todo el asunto. Yo creo que el contacto más directo lo tuvo la señora Marta, porque ella gestiona todo ella nos informaba, en cuanto a la Egis no tuvimos mucho contacto una vez una reunión y era.

Y la constructora ¿como se porto?

No... ellos si bien. Mira ellos hicieron el trabajo se demoraron un poco, pero fue lo único malo, el trato era bueno eran educados, no hubo problemas, el trato de la constructora con nosotros era directo, o los mismos trabajadores era directo, pero la Egis no.

Y después de haber pasado un tiempo usted entregaría algún aporte al proceso de la obtención del subsidio ¿Qué haría usted para ayudar, mejorar el subsidio?

No se ... no se me ocurre porque para tener el cartón fue fácil para mí, yo no encuentro que haya sido difícil sino que solo que solo había que hacer los papeles como corresponde, pero por mi parte mejorar no... todo estuvo bueno para mí.

Y en el aspecto familiar ¿con cuanta gente vive usted?

Mira yo postule a este subsidio, te vas a matar de la risa nosotros somos tres aquí, éramos tres un hijo, mi marido y yo, pero mi hija tuvo que entregar su vivienda y ahora somos nueve, estamos hacinados como se dice. Y sin las mejoras todo hubiera sido igual porque están los mismos metros cuadrados, yo tuve que habilitar mi cocina a mi hija como dormitorio, mientras encuentren arriendo.

¿Y usted encuentra que el subsidio es poco o está bien?

Igual me hubiera gustado que fuera mas, pero no encuentro que este malo, porque yo encuentro que la gente necesita mejorar, es la pintura obviamente una pintura buena, las protecciones mucha gente tuvo que pagar para poner eso, en mi caso no porque tengo familia que hace eso, pero se sabe que es caro , y no toda la gente tiene esa plata y el privilegio de arreglar esa parte tan importante de la casa. Para mi fue buena experiencia pero deberían de alcanzar para mas y preocuparse mucho en los detalles, entregar un producto de calidad, si van a poner una puerta que quede lista `para usarla y no a medias, los detalles son muy importantes para mí.

Ya pues muchas gracias por cooperar con la entrevista

ENTREVISTA N° 3

Muchas gracias por acceder a la entrevista el día de hoy, y contestar la temática que se converso telefónicamente.

Según su experiencia, ¿usted conoce el proceso para obtener el subsidio?

Te voy a ser bien franca, yo para obtener el subsidio de reparación, fue una cosa así del tatita dios que se me puso aquí y me resulto, fui caminando a la esquina y había un letrero que decía: se cita a reunión para el hermooseamiento, reparación de la casa y decía ultima reunión. Yo nunca había ido a reuniones de la junta de vecinos, entonces dije ¿Qué será esto? Y hable con una vecina que está cerca de acá y me dijo, si... pero tiene que inscribirse hay que reunir ciertos papeles que se yo, y es ultimo me dijo, que ni siquiera va alcanzar, le dije igual voy a ir y fui a la reunión y dentro de esas personas había una persona que es la presidenta del grupo de acá, incluso a esa señora yo no la conocía que la había visto me parecía como uno es vieja la mente no está para recodar cosas, y ella me recibió tan bien, me dijo que hacía tiempo que tenía ganas de conversar con usted y nunca había podido, me recibió como que me conocía, entonces yo le dije de que se trata y ella me explico, me dijo hay que inscribirse, pero que era la ultima reunión, me dijo pero si usted quiere inscribirse podría ser para el próximo llamado, entonces le dije ¿que se necesita? Ella me dijo que tenía que tener todo para el día siguiente, entonces me dijo lo primero que hay que tener 70 mil pesos, 75 mil pesos para tener, tiene que tener el certificado del puntaje de la ficha de protección social, tiene que tener esto y esto otro entonces empecé a sacar la cuenta.

¿Y que papales eran más? ¿Se acuerda?

El puntaje de protección familiar, tener los 70 mil pesos, sacar un papel de la casa, como que la casa era mía eh... que otra cosa era, carnet por ambos lados y un papel que tenía que pedir en la municipalidad, entonces yo le dije si eso yo lo reúno de aquí a mañana, me dijo usted cree, si , ya pues me dijo, me levante como a las 6 de la mañana y hice todo lo que tenía que hacer, todo lo que ella me pedía, había un papel que era el de la municipalidad precisamente, me dijo no se preocupe yo... yo se lo saco, pero tenía que ver con la casa también fui a sacar al avalúo ese lo fui a sacar yo, y necesitaba la plata yo

tenía 25 mil pesos y yo dije ¿Qué hago? Como reúno el resto, tenía que tener 70 mil o algo así en una libreta en el banco del estado, pero sin libreta era un papel que te iban a dar nomás un depósito y gracias a dios por aquí por allá y me resultó junté todos los papeles y se los fui a entregar a la señora marta.

Y cuando fue a reunión ¿le explicaron de qué se trataba?

Claro, lógico que había que presentarse y de ahí la gente depende el puntaje, depende de que la plata no se tenía que sacar si uno depositaba una plata era para eso no tener depositado y de repente ir para allá y si a uno le falta plata sacarla y yo me prepuse eso sino me resulta ahora porque estaba recién, la demás gente ya tenía sus cosas, yo dije voy a dejar la plata ahí hasta que, si resulta bueno y sino.

¿Y cuál de los papeles o de los pasos, fue el que más le costó ejecutar?

Ninguno, para mí fue todo fácil lo hice todo en un puro día en una pura mañana, entonces yo fui favorecida por mi dios en realidad, y estuvimos varios meses en todo caso en espera de que si no iba a resultar hasta que llegó el momento.

Usted me dice que con la señora dirigente se sintió ayudada orientada.

Claramente, la verdad que la señora marta para mí fue como un angelito, me dejó todo clarito, hay cosas que yo hice pero desgraciadamente mi memoria no me acompaña no está muy bien, pero todo me salió así.

Eran trámites que cualquiera podía hacer.

Si claro pero los hice todos en un día, había gente que tenía antes primero hacia una cosa, la semana siguiente hacia otra que se yo, yo no lo hice todo en un día.

¿Cómo se sintió una vez que obtuvo el subsidio usted cual fue su reacción, como se sintió?

Feliz dándole gracias a dios por lo que me había resultado incluso me hicieron una broma una de las personas que también pertenece al grupo de la señora Marta, me dijo usted no, no salió favorecida y yo me dio pena porque yo ya me había hecho la idea en arreglar esto y esto otro, yo considero que mi casa no la tengo fea, yo vivo bien dentro de mi poco o nada yo considero que vivo bien, pero igual quería que me cambiaran los ventanales porque estaban feo ya los fierros, arriba me faltaba yo tenía esto hecho (cerámicas) porque yo antes trabajaba entonces para mí cuando me empezaron a nombrar y salgo nombrada de que si había ganado el subsidio era broma lo que me habían hecho una de las señoras me dijo usted no...no le salió y cuando ya asegure que yo estaba , me puse feliz verdaderamente feliz, terriblemente feliz porque yo con la plata que recibo de mi jubilación nunca iba poder hacer, pero nunca he vivido mal, pero siempre uno quiere tener mas bonito su casa más arregladita, más acogedora.

Una vez que se ejecuto la obra ¿Qué le pareció la obra pero en todo ámbito?

Yo quede muy conforme incluso hasta con la gente que vino a trabajar aquí se noto gente que era bien responsable se noto que era gente que lo hacia bien, yo por supuesto no entiendo nada de toda esta cosa, pero cuando trabajaban dejaban limpiecito, era un trabajo bien hecho, a mi cuando me hicieron este trabajo(cerámicas) yo trabajaba en ese entonces uhhh que no venían me dejaron todo hecho pero todo sucio, ellos no al menos los jóvenes que vinieron fueron jóvenes bien ordenados para trabajar venían dos después se iban ellos, venían otros parece que todo cual tiene su especialidad y lo que hicieron yo en realidad quede conforme, incluso yo he llegado a pensar pucha con la plata que yo puse que fueron 75000 pesos. No podría haber hecho lo que hice.

¿cuál fue la obra?

Me pusieron las ventanas, la puerta de entrada que la cambiaron, me pusieron el piso arriba eso, yo quede feliz.

¿Qué aspectos encuentra negativos que haya visto en todo el proceso del subsidio?

Para hacerte franca nada, yo quede conforme con todo lo que me hicieron.

Usted sabe que existen tres figuras el dirigente, la Egis y la constructora.

No tengo idea ¿qué significa Egis?

Egis significa Entidad gestora inmobiliaria social, es lo mismo que una inmobiliaria que trabaja en los sectores más acomodados, pero estas trabajan gestionando beneficios sociales en materias de vivienda para los sectores más vulnerables, es la gente que le hizo a ustedes el trámite del subsidio esa es la Egis. Junto con la dirigente.

No para mí un siete la señora Marta.

Y si hablamos de la constructora ¿Cómo se porto la constructora?

Súper bien, a mi nunca me habían hecho un trabajo así, nunca había sido beneficiada por el estado nunca , nunca , entonces yo considero que, porque han venido los mismo trabajadores que dicen la gente reclama por esto y por esto otro que no le gusto esto ni lo otro, yo pienso que con la porquería de plata que uno dio y que le cambien la puerta y que le cambien esto muchos tendrían que estar súper agradecido de eso y yo considero no se yo miro y considero que está bien hecho, y se me ve bonito.

¿Y se demoraron mucho?

Un poquito porque no es que la persona se dedique solamente aquí hacían algo y se iban a otra parte de ahí iban a otra después volvían de nuevo y así se lo llevaban, pero yo para mi uno cuando le están haciendo un arreglo en una casa quiere ver lo mas antes posible, lo más rápido posible pero no tan solo trabajaban en mi casa trabajaban en varias mas entonces a la larga se demoraron un poco pero el resultado para mi fue bueno.

Usted afortunadamente tuvo una buena experiencia, toda experiencia requiere una ayuda extra ¿Qué cosas aportaría al subsidio como sugerencia?

Yo diría que fuera un poquito mas de dinero para haber pedido que me hicieran una pintadita a mi casa, yo aquí esta casa la pinte cuando recién llegue y no me vas a creer que jamás he pintado, porque , porque no he podido hacerlo entonces aquí cuando me vinieron a entrevistar y me preguntan ¿Qué desea usted que le arreglemos? Yo puse prioridades mis prioridades son: esto, esto y esto otro y puse dentro de las prioridades una pintadita, hachar una manita de gato así va a quedar algo bonito, aprovechar estos poco años que me quedan de vida yo quiero disfrutarlo bien tener eso rico de que si alguien viene, se vea monona entera, quizás un poquito más de plata, para otras cosas.

¿Con cuánta gente vive usted?

Con dos personas más.

Los demás de la casa ¿se sintieron bien?

Siii, yo vivo con mi hijo y mi hijo feliz, me decía me siento orgullosa de ti porque tú haces cosas para que las cosas resulten y mi otra hija si lo recibió bien, con el tiempo vamos a pintar.

Muchas gracias por contestar la entrevista y recibirme en su hogar.

ENTREVISTA N° 4

Muchas gracias por aceptar la entrevista el día de hoy, y comprometerse a responder la temática que conversamos anteriormente.

¿Usted se acuerda cual es el proceso para obtener el subsidio?

Si el valor de la vivienda, que postulamos de acuerdo al valor que tenía el valor de la vivienda además nos pidió los que vivíamos en la casa, estar al día en los dividendos.

¿Qué pasos tuvo que hacer para obtener el subsidio?

El trámite era la fotocopia del carnet, la fotocopia de la escritura que ahí salía el valor de la casa y hacer una cuenta de ahorro en el banco estado a mi nombre y tener setenta y tantos mil pesos que eran como tres unidades de fomento además hicimos reunión cada dos meses cada un mes.

¿Quién asistía a esas reuniones?

La EGIS, hacían toda la parte de documentación y nos dieron los datos de la empresa que iba a hacer los trabajos en que tiempo se iban a demorar más menos esas fueron las reuniones previas antes de ahh y lo otro que no había que sacar el monto ahorrado y si sacábamos la plata quedábamos fuera del listado de postulación.

Y la dirigente ¿cuál fue el papel que usted pudo ver?

No bien, motivada metida en el tema a nosotros nos ayudó mucho sobre todo a mí, que me distanciaba del grupo de las casas de los que estaban postulando estamos alejados y según para la constructora no le convenía nuestra casa porque se alejaba del rango de ellos, eso es lo que entendí yo cuando me explicaban, además que fuimos la última casa en construir.

Referente a todo el proceso mencionado, ¿usted se sintió orientado ayudado claramente?

Si ayudado, monetariamente porque yo con mi sueldo tampoco iba alcanzar a hacerlo.

¿Y referente al papeleo?

Si todo claro nítido, las fechas que había que ir al banco abrir la libreta que yo tampoco tenía idea que existía ese sistema así. Porque nunca había ganado nada una vez postule pero no fui bien ayudado, orientado.

¿Una vez que usted obtuvo el subsidio cual fue su reacción como lo manifestó?

Oh.. feliz, feliz celebramos nos juntamos el grupo que quedamos y bien... algunos dudoso en el grupo pero esto siempre es lento , siempre no es que al otro día empieza la construcción y es lento se sabe que es lento, pero hay que tener paciencia.

¿y en su familia como lo tomaron?

Bien, bien estaban todos contentos ninguna crítica no, tallas más que nada.

¿Qué aspectos encuentra negativos del subsidio de reparación de vivienda, esto puede ser durante la ejecución o una vez que ya usted recibió el beneficio?

El subsidio es lento porque la esperanza de una persona que está en el nivel de nosotros es que sea ya, porque se está viendo que invente uno la casa está la falencia esta lo que falta se ve es palpable, la persona que viene ve y dice ah que falta algo o que fue mal terminada la casa se ve todo eso, no es que la persona lo invente no hay que escribirlo, el visitar a la familia y preguntar ¿Cuál es el problema que tiene usted? Ah, el ventanal deberás que esta malo son cosas que le pasan a la personas afectadas o beneficiadas en este caso. Además el subsidio tiene mucha burocracia porque pasaron aparte lo que vi yo en mi caso, la constructora vino era una persona que me fallo, cosas internas de una constructora, externa de la misma burocracia, burocracia que es contratar una persona externa de obras públicas no sé, después de que me entregaron el cartón pasaron de tres a cuatro meses y el trabajo fue tres días, esa es la crítica mía, tres días que se los dicen a uno y el tiene que cumplir, si le dicen eso a uno la empresa trabaja tres días y uno tiene

que sacar todos los muebles, desocupar el dormitorio, para que trabajara como tiene que trabajar, como contratar a alguien entendible, pero el burocracia es demasiado, no sé si el tiempo que tienen las personas que hacen las evaluaciones de la casas, tampoco es creíble que digan que le falta a usted, hay que venir a ver, vinieron a ver, esto alcanzaba para esto, pero no me creyeron algunas cosas que se veían a simple vista, tenía un lavaplatos que se había vencido la tapa y burocracia porque tuvo que venir la señorita de la EGIS, para cerciorarse si era verdad o no.

¿y para obtener el subsidio tuvo algún problema?

No ningún problema fue muy fácil, no la verdad que como en cuatro meses mas menos en el trámite.

Y en la obra en sí ¿existieron limitantes o algún problema?

Lo que le comentaba que la constructora tuvo un problema con el personal que contrato, al final termino un contratista de terminar los trabajos, y es bueno porque uno no pone plata, pero esa plata tampoco no es de nadie, no es que te digan yo te paso este billete y listo.

¿Una vez que finalizo, termino la obra encuentra que hay cosas que limiten disfrutar plenamente el subsidio?

No, se disfruta si aquí la parte es la monetaria el tiempo lo borro porque se arreglo la ventana, me pusieron mal la puerta ah, detalles se va hacer siempre aunque uno lo haga particular siempre van haber detalles, en toda obra va haber detalles.

Entonces si pudiéramos evaluar a los tres actores, el dirigente, la EGIS y la constructora ¿Qué aspectos negativos tienen estos?

La dirigente no la persona se limitó a avisarle a la gente conversar y sabe que la burocracia en Chile, bien abierto bien centrado preocupado porque tenía el teléfono de ella las 24 horas en cualquier problema que nosotros tuviéramos contestaba día sábado domingo es una persona dedicada, en ese sistema de ser dirigente vecinal sobre todo en

Chile pocos quedan y pocos hay que se dediquen a este tema porque no es remunerado, toda la persona debería de ganar pero no es así, es tiempo es familia es hartas cosas.

Y la EGIS

Es la parte de Burocracia que existe en Chile para hacer documentos, no porque yo no la vi no tuve problemas, yo creo que todos los pasos van a su tiempo yo sé que este proyecto era lento como todos los proyectos monetariamente uno los quiera realizar, hay que esperar, hay que esperar bonos que el gobierno de turno no se hay que esperara algo y siempre va ser así porque son políticas internas de cada gobierno y estatales.

Y la Constructora

Eso no lo encuentro no sé si postularan con proyectos ya hechos o así a lo compadre eligen constructora que para mí si trabajan para el estado fue una pega para el estado que ellos reciben su billete, que no son los certificados, nosotros somos intermediarios más que nada, pero como constructora no es estable , si dicen tres días en otra parte que les pagan directamente es multa, aquí no pues vinieron, yo sufrí ese problema que era la única casa del sector alejados de los demás, pero ese fue el problema, vinieron acá por la parte de constructora cambiaron ventanal, si ellos me decían que si yo quería cambiar el ventanal que era mío el antiguo para ponerlo en otro lado no se tuvo que hacerlo yo, ellos lo hacían tira como constructora, cambie el ventanal , cambie el ventanal de mi pieza, piso que también fue un show para que terminaran que hay terminaciones que son lo delicado de la construcción que no lo hicieron, la puerta del baño es como critica pero no es el que sepa más de construcción la puerta ya tenía una medida la del baño mío la antigua y el hombre para poner la puerta que puso en el baño, tuvo que abrir correr el tabique que dejo un espacio que se veía la luz de ambos lados, que esa era la medida aceptable pero cuando venían a revisarle que paso ahí, la persona que venia a revisar a la empresa no sé qué parte de la, de los tres partes es la inspección, eso debía estar cerrado no puede haber luz ahí, son detalles de constructora, por eso le digo quien postula como lo hacen, como llegan ahí esa parte ya no la vemos nosotros. Al beneficiario le interesa que le hagan la pega, por un par de pesos que puso en un banco, pero son plata del estado.

De esa crítica podría haber sido otra empresa son los detalles nomas por ser acá en mi ventanal no puedo sacar mi protección, pero ellos no la ponían, porque motivo no sé, es parte es ajena a uno, porque la vecina hizo el mismo trabajo y le dejaron a la pandereta la protección y es el mismo trabajo que hicieron aquí, no fue la misma empresa constructora eso estoy hablando ve ese es, si es el mismo trabajo de un ventanal los costos no sé qué sean están tomados menos, detalles, son detalles que si los fiscalizadores ven esa parte o visitan la otra casa porque paso estoy acá no.

Hablamos problemas de trámites, de construcción que son los más grandes... ¿Qué aspectos positivos tiene para usted o tuvo para su familia, es subsidio de reparación de vivienda?

El aspecto de seguridad, porque una puerta buena a la que teníamos por una puerta buena, materiales buenos, la puerta que pusieron , el ventanal también buena calidad porque se comenta entro los vecinos, que cosas te pusieron, hay gente que entiende de esto o que trabaja en construcción y sabe, buen material, tiene buena acústica, de frio no paso a como estamos ahora y como lo vivíamos el año pasado no tenemos ese problema ahora, y familiar bueno les gusto privacidad los dormitorios de los niños que antes no teníamos, porque antes no había puertas y se inventó un marco que lo hizo la constructora, es fue agradable y sacaron el proyecto inventaron un marco y lo hicieron que no existía marco fue en la pieza que de años que nosotros que vivíamos acá.

Dentro de toda la crítica positiva y negativa, podría dar sugerencias a este programa a este subsidio.

Bueno la sugerencia es que sea creíble, creíble porque la gente no cree al estado, no cree en los proyectos no es que yo diga que no creo , yo creo en los proyectos yo lo he vivido, no por ahora porque de mi familia siempre postulara del gobierno que este, se sabe que son lentos eso me lo inculco mi papá, es burocracia y existe la burocracia, que pasan por hartos estamentos, fiscalización, como no es plata de uno directamente como le decía antes, cuando se paga a alguien que le haga la pega hay que esperar, y esa es la burocracia, ahora la burocracia no se si es, peor podría ser aún más lento, ahora los proyectos sí, yo le dije a la EGIS, a la gente que administraba este asunto que eran tres

días por casa y yo estuve tres meses, no sé si me paso a mi nomas, porque tampoco hubo una reunión, después de que paso todo esto reunirse para los 50, 70 que fuimos beneficiados por este asunto conversar el tema pero tampoco lo hacen hay que ser realista en ese sentido, porque la persona quiere recibir y yo sé que a nosotros nos da lata ir a una reunión ojala que solo sea el arreglo, pero para mí es burocracia.

¿Qué otra sugerencia tiene?

La cantidad de dinero que se da, no sé si podría ser más pero no creo que a todos por igual lo que sí podría ser por nivel de casa por el valor de la vivienda, que sea mas amplio al que le vale menos, que sacaran un calculo se supone que si alguien se compra una casa barata es porque no tiene dinero para mas y ahí debería de enfocarse mas platita por parte del estado, enfocar esos proyectos ahí, para mi es bueno es bonito llega a las personas siempre cuando hay beneficios, esto es material pero siempre la gente comenta o el pueblo como dicen los políticos.

También podrían mostrar una lista con los precios de las cosas que uno podría hacer, era como si le alcanza para el piso pero nunca nos dijeron para que más alcanzaba, y el que vino a visitar decía si les queda cupo adentro, si pero cuanto cupo que materiales me caben con ese monto, después cuando habíamos terminado todo dijo le queda para una llave del lavamanos, pero yo no sabía tampoco porque eso y cuanto era el cupo y si yo quería hacer otra cosa , nunca me dijeron las opciones las imponían ellos, no se quien tiene que ver con eso la EGIS o la constructora pero no había una lista de las cosas que uno podía hacer con el beneficio que se había otorgado. Y esas serian mis sugerencias.

ENTREVISTA N° 5

Muchas gracias por acceder a la entrevista el día de hoy

¿Usted conoce cuál es el proceso para obtener el subsidio?

Bueno había que pertenecer, estar inscrito en la junta de vecinos claro porque muchos vecinos, no pertenecen a la junta de vecinos o no se inscriben, por la cosa de reuniones, por diferentes motivos no quieren nada con la junta de vecinos, yo pertenezco a la junta de vecinos, y se presentó la ocasión pues me inscribí y Salí seleccionada, teníamos que tener algo de setenta mil pesos parece en la libreta, pero nos dijeron pongan setenta y cinco por lo que pueda ser de aquí que salga puede subir un poco, y salí sorteada.

¿Qué más antecedentes tenía que tener usted?

Em... la ficha de protección social, papeles de antecedentes, fotocopia del carnet y lo principal la libreta con el ahorro previo.

¿Hicieron reuniones previas?

Si se hicieron varias reuniones se hicieron.

¿Quién participaba en esas reuniones?

Yo iba y explicaban como iba a ser, que iban a comenzar por cierta manzana después por diferentes lados no era cosa que iba a pica aquí y allá sino que las más cercanas así se iba ir avanzando por las más cercanas.

¿Y les presentaron una constructora o la EGIS hizo el trámite aparte?

La EGIS hizo el trámite aparte, después ya cuando estuvo la, el programa lo presentaron a la constructora.

Y durante el proceso de la obtención del subsidio ¿se sintió orientada claramente?

Si, si las personas de la EGIS que hacían la, las reuniones que venían de la municipalidad, un representante de la constructora en que iba a consistir, por ejemplo era techo, pintura, cerámicas, ventanas, cambio de ventanas ventanales, las puertas las

ventanas de vidrio de corredera, a mí por ejemplo yo fui una de las mas pobres mas afectadas me pusieron solamente el techo y juego de baño la taza de baño y el lavamanos y el comedor me alcanzo para media pintura, para esta pura muralla y el pedacito de allí, yo tuve que comprar pintura aparte, para pintar eh el otro lado el resto,. En otras partes le ponían cerámicos, cerámicos a la cocina, al baño y el comedor le pusieron techo, le pusieron puerta y ventanas y a mi solamente techo, la taza del baño y el lavamanos que es así una cosita, y más encima quede muy desconforme porque en ese tiempo me dejaron el techo mas corto no cruzado para el lado, entonces por un hoyo saltaban los gatos incluso ahí se nota hay un hoyo en el entre muros que divide la casa porque aquí es de madera, se metieron unos gatos y vieron un claro y saltaron me quebraron el cielo, y fui a reclamar o sea vino un maestro tapar ese hoyo porque todo el tiempo se metían gatos caían por el techo de al lado y me faltaba techo, me faltaban 60 centímetros de zinc para el lado, claro y estos caballeros, como yo tenia pizarreño en topo esto tiraron los pizarreños nomas, pensaron que nunca íbamos a darnos cuenta y como vino un maestro se subió y me dijo, no mire aquí le falta todo esto de techo, tuve que ir a reclamar y me los vinieron a ponerlos.

¿Y referente a los papeles cual fue el que les costó más?

Ninguno porque la ficha de protección social la dan , papel de antecedentes también eh... la libreta uno va con el dinero y saca la libreta, no tuve problemas con los tramites y muchas veces ayudan ellos también uno les pasaba la plata a algunas personas y ellos iban, porque tiene que ser la dueña de casa el subsidio sale a nombre de quien está la casa.

¿Cuándo obtuvo el subsidio, cuando ya supo que lo gano, cuál fue su reacción?

Contenta pues porque uno nunca piensa que con 60 mil pesos, póngale 70 mil le iban arreglar todo el techo me pusieron zinc, no es el de mejor calidad si pero es del mas delgadito, no es cosa de primera clase.

Una vez que usted obtuvo el subsidio ¿qué le pareció en general?

Por ejemplo los maestros, malaza la obra, no tenían herramientas que se le quedaba por decirle un combo se me quedo allá lo iba a buscar se demoraban toda la mañana, trabajo que iban a hacer en tres cuatro días se demoraban 15 días, habían días que venían otros no, no había regularidad en el trabajo, no era que empezaran y se terminara al tiro no.

Referente a la empresa que los asesoro, la EGIS, ¿cómo se comportaron ellos?

Mal por la sencilla manera que ellos nunca vinieron a supervisar a los maestros, no se hizo presente la señora de la junta de vecinos , nadie ni una dirigente vino a presentarse , solamente cuando ya se terminó todo vino el un señor de la municipalidad y un inspector y el mismo de la empresa si estaba conforme uno, si le dije a mi me quedan goteras, me quedaron goteras en unas mangueras flexibles, porque me pusieron flexibles yo tenía todo con cañería de cobre y quedaba goteando se me mojaba mucho el baño.

Tenemos tres actores la EGIS, la constructora y la dirigente, ¿solamente cuando había reunión ellos se acercaban a usted?

Si, hubieron cono 4 o 5 reuniones previas mas o menos , para poder entregar los papeles que ya había salido el este, ya habíamos perdido la esperanza porque pasaban meses y meses, de repente un día cualquiera nomas salí y ya estaban aquí tenían hasta el techo sacado cuando llegue.

Entonces si especificamos mas los aspectos negativos del subsidio de reparación ¿Cuáles podrían ser?

La demora y más encima no tenían todas las herramientas los maestros, hacían pasar rabia, señora tiene que me preste un martillo, señora tiene que me preste este y este otro.

¿Porque eso le afecta en la vida familiar?

Claro pues las puertas todas abiertas y unos fríos que hacían en esos días.

¿Qué otros aspectos negativos podría comentar?

Bueno yo no tanta, en eso más que nada el tiempo ya voy a ir a buscar tal cosa a tal parte y los maestros dejaban todo abierto o se demoraban toda la mañana y no volvían después volvían hacían un par de golpecitos arriba... se iban a las 4:30 a las 5:00 o algo por ahí, llegaban tarde.

Y para la obtención del subsidio ¿tuvo problemas?

No realmente fue mas fácil, rápido, se supo ya pidieron los datos, todas las cosas y el dinero en tal fecha tiene que estar el dinero, así personas que estaban con la libreta al día esas quedaron al tiro, por ejemplo para el quince, todos para el quince, salían 20 o 30 ya esas quedaban inmediatamente clasificadas, porque hay personas que no alcanzaron a juntar el dinero y quedaban afuera.

Solamente tuve problemas en los trabajos, no tenían herramientas le falta una y otra cosa, se demoraron como 10 días, más o menos o más porque los días feriados no venían a trabajar sábado ni domingos, nunca vinieron a ver a los maestros como estaban trabajando nada ni a revisar el trabajo terminado nada, después a última hora vinieron a ver una filtración que tuve que ir a la municipalidad a hablar que estaba el este en el baño, reclame harto yo porque fui la que menos toque.

Usted encuentra que, como ya ha pasado un tiempo, ¿qué cosas limitan que disfrute plenamente del subsidio?

Que me limite no nada, después que me hicieron los arreglos yo quede conforme y otra cosa que el maestro que me hizo el arreglo aquí que se dio cuenta que me faltaba techo, me tuvo que arreglar todo el techo ponerle más clavos porque le habían dejado unos tornillitos así unos tornillitos, no me dijo a esto hay que ponerle clavos, así que le puso clavos, tuve que pagarle al maestro, me lo reforzó o sino se hubieran volado las planchas si eran muy cortitos los tornillitos.

¿Qué puede mencionar como positivo bueno del subsidio?

Bueno en cuanto a, dentro de todas las rabiets que pasamos bueno que quedo terminado hecho porque si lo hubiera yo por mi cuenta me hubiera salido mucho más caro con el dinero que pusimos no hubiera alcanzado ni para el zinc, me pusieron taza nueva me cortaron la cañería que yo tenia todo con cobre y le pusieron esos flexibles, igual me alcanzo todo el techo pese a que tuvieron que venirlo a arreglar, imposible haberlo hecho particular porque quizás cuanto un maestro me hubiese cobrado o por la pura taza de baño y el lavamanos por muy barato que era en ese tiempo porque todo bien básico un lavatorio así chiquitito, pero bueno como yo tengo otro baño atrás cambio los artefactos los de aquí los pongo acá y después tuve que cambiar todo otra vez porque el lavatorio tan chiquitito, no alcanzaba ni para lavarse ni la cara si así es una cosita chiquitito.

¿Qué aportes haría usted para mejorar el subsidio?

Que contrataran una obra que realmente tuviera todo sus herramientas, primero que nada y que fueran unos maestros más competentes porque después hubieron otros arreglos huu... los pobres vecinos algunos llegaron a llorar, los maestros no sabían nada todo chueco, no se cuantas veces le echaron abajo los cerámicos digo con todo el cerámico que perdieron en la casa, hubieran puesto cerámico a casi todo, malo malo buscan parece lo mas económico, no buscan una buena empresa, yo creo que la EGIS, las municipalidades donde hacen el tramite, ellos son los que tienen que ver esas cosas, además encuentro que fue poquito para mi porque a mi vecina por ejemplo a ella le pusieron el techo, le pusieron puerta , le arreglaron una ventana, le pusieron cerámicos en el baño en la cocina y en el comedor, y a mi apuradita me alcanzo para el techo y el baño.

¿Que otra sugerencia podría aportar?

Que fuera equivalente para todos si por ejemplo fueran ya por ejemplo 100 mil pesos que los 100 mil pesos se inviertan en todas las casas todas por igual, porque todas las casas tienen la misma, el mismo porte.

Muchas gracias por cooperar el día de hoy a esta investigación.

ENTREVISTA N° 6

Buenas tardes muchas gracias por acceder a este entrevista el día de hoy

¿Usted conoce el proceso para obtener el subsidio?

Si pues tuvimos que tener una libreta de ahorro y al tener la libreta de ahorro ahí nos inscribimos para postular. Fue a través de la junta de vecinos yo supe de la información fuimos a una reunión a la junta de vecinos donde nos dijeron que teníamos que sacar una libreta de ahorro tener los 70 mil pesos y ahí nos inscribimos.

¿Que mas papeles les pidieron?

Fue el titulo de dominio porque está a nombre de mi marido parece que fue ir a sacarlo al conservador de bienes raíces un certificado, después al tener el ahorro había que esperar, esperar la respuesta de la postulación si habíamos sido aceptados o no de así nos avisaron que habíamos sido aceptados, vino un arquitecto y nos dijo que se podría hacer pedimos cambio de ventanas, cambio de puertas, cambio de ventana del baño y cerámica en un dormitorio, entonces vino el arquitecto marco todo esto y nos entrego la hoja y esperamos que empezaran los trabajos, todo eso se demoro, demoro tiempo, trabajamos con una EGIS.

¿Se sintió ayudada orientada para la obtención del subsidio?

Cuando hacían las reuniones hay nos explicaban, ordenado.

¿Y su dirigente la apoyo, la oriento?

Es que los papeles de nosotros se traspapelaron, nosotros pertenecíamos a la junta de vecinos n°9, nos mandaron a la junta de vecinos numero 8 entonces ahí nos reuníamos, hay nos reuníamos, hay nos indicaban en que tiempo iba ser el arreglo delas casas, como nosotros quedamos separados o sea la junta de vecinos 9 a nosotros no los tenía en cuenta así que tuvimos que seguir con la junta de vecinos número 8 y ahí ir a conversar con el encargado de la obra porque vinieron a ver aquí los trabajos, lo que había que hacer, bueno los cambiaron el techo, ahí nos hicieron todo lo que entraba en el presupuesto.

¿Cuál fue su reacción cuando obtuvo el subsidio?

mm... si pues contenta, reaccionamos todos bien, estábamos súper contentos porque a nosotros realmente lo que más nos interesaba era que los cambiaran el techo porque aquí todo esto se llovía, todo esto se llovía y un cambio de techo particular no salía súper caro.

Una vez que se ejecuto la obra de reparación ¿qué le pareció en forma general?

Yo lo encontré bueno, porque nunca habíamos tenido esa oportunidad eso nunca se había dado con el tema de la reparación de vivienda nunca.

¿Que cosas encuentra negativas que tenga el subsidio?

Yo no le encuentro nada malo, nada negativo porque fue todo fácil y me ayudaron bastante en mi casa.

Y si no es negativo ¿Qué tiene de positivo?

Porque nos ayudo bastante, con los arreglos porque no los podíamos hacer por cuenta de nosotros, porque no teníamos los medios, las ganas teníamos pero no contábamos con los medios o sea la plata no

Entonces si pudiera evaluar a los tres actores que son la EGIS, la constructora y la dirigente ¿Qué podría decir de cada uno de ellos?

Bueno yo todo lo que hicieron, se sacrificaron harto, le pusieron harto empeño y yo los evaluó bien.

¿Y alguna vez supo cual era el real papel de la EGIS?

No porque sabe que yo a las reuniones no iba mi marido, solamente teníamos contacto con ellos durante las reuniones si ahí nos informaban

Y como usted tuvo el problema de la junta de vecinos, ¿Cómo se porto la diligente?

Bien, se porto bien porque ella dijo ya no importa, si nosotros figuramos aquí en la ocho si somos de la nueve a ya no se preocupen si no importa, quédense aquí nomas, o sino

tendríamos que habernos ido a la nueve allá hubiéramos estado como atrasados, nos dio las facilidades para poder postular, y así poder hacer los arreglos.

Ya que ha pasado un tiempo ¿encuentra aspectos que limiten disfrutar del subsidio?

No.. Se disfruta porque ya mi casa no se llueve, mi ventana esa ventana que tenia estaba toda mala y ahora nos pusieron una ventana de corredera, al puerta también necesitaba un cambio, yo tuve una buena experiencia.

Dentro de la buena experiencia ¿qué aportes entregaría usted a todo lo que tiene que ver con el subsidio?

Yo no lo encontré malo lo encontré bueno, si tuviera que postular nuevamente lo que me gusto era que a uno le preguntaban que quería que necesitaba, que era lo que necesitaba yo urgente el techo eso fue lo primero, el cambio de techo después ya fueron saliendo las otras cosas que no eran, o sea si tenían prioridad pero no era tanto con el techo, fueron saliendo de a poquito y fueron aceptándonos y se hizo.

Usted menciona que hubo un tiempo de demora ¿eso encuentra usted que es negativo?

Es que yo pienso que esto no puede ser de un día para otro, hay que tener paciencia, se demoraron un poco si porque por el problema de nosotros, además que estas casas o sea esta cuadra figura con otro nombre, entonces nosotros estábamos con un nombre que nadie conocía entonces cuando estaban trabajando mas allá, yo le dije a mi marido y mi marido fue a conversar con los encargados y ese era el problema que a nosotros no nos encontraban por so se habían demorado tanto aquí en llegar pero una vez que vino el arquitecto con el aquí ya ningún problema, se pusieron a trabajar de inmediato.

Entonces dígame con sus palabras ¿cómo lo podría resumir el subsidio?

Que fue muy bueno, bueno en las cosas que no hicieron a nosotros, las cosas que la reparación que como le digo nosotros nunca, yo incluso no creía que podía ser cuando dijeron ah te vas a inscribir para reparación de vivienda nosotros participamos poco en

junta de vecinos, no teníamos idea y yo le dije a mi esposo, porque primero le repararon la casa a mi vecina de mas allá ,que se había inscrito un día no sé dónde en una reuniones que habían por ahí, le repararon a ella, y funciona le dije yo si me dijo ella estos arreglos me los hicieron entonces ahí le dije a mi marido están inscribiendo para, y la segunda oportunidad hay nos avisaron, nos llamaron de la junta de vecinos que se podía ir a inscribir y nos fuimos a inscribir, pero yo no creía mucho que pudiera resultar, o sea si ya teníamos la experiencia de mi vecina y dijo inscríbanse nomas y decíamos uy no haber sabido antes, porque necesitábamos el cambio, lo necesitábamos.

ENTREVISTA N° 7

Usted me podría contar cual fue el proceso para que usted obtuviera el subsidio.

Primeramente, yo supe de la inscripción para postular a arreglos de casas, me dijeron que tenía que tener una libreta de ahorro con setenta mil pesos y esa libreta de ahorro yo tenía que sacar una pila de papeles, certificado de residencia y postular de un año para otro, pero no fue en el momento al tiro, así que después empezaron los arreglos en la casa vinieron los arquitectos a medir a ver que es lo que quería yo de arreglo de la casa, ya yo le dije que quería, tenía piso de madera que me pusieran cerámicas, tenía la puerta mala que me cambiaran esa puerta, tenía, ah el cielo me cambiaron todo el cielo, me cambiaron el baño también y ahí vinieron estuvieron más o menos más de veinte días los maestros arreglando una y otra cosa, distintos maestros venían porque tienen para distintas cosas, para poner puertas para pegar cerámicas y otras cosas, ya por salí favorecido y me vinieron a hacer el arreglo después me citaron a una reunión para entregarme un excedente de plata que me había quedado, porque había puesto setenta y cinco y eran setenta así que y eso fue todo lo que hicieron ellos el trámite toda la cuestión.

¿Se acuerda que mas papeles le pidieron?

El, un papel foto de carnet por ambos lados, un comprobante de la libreta que también tuve que sacarle un duplicado para tenerlo allá y que me quedara a mí y la ficha de protección tuve que sacarla, también saque la ficha de protección social y como yo soy indigente porque tengo 2072 puntos, no tengo nah 7000 ni 10000, tengo 2072, por eso soy indigente.

Se acuerda ¿Quién le ayudo en los trámites?

Fue por la municipalidad y por la oficina de vivienda, que está ubicada allá en la muni, aquí yo postule, porque yo soy algo de la junta de vecinos y yo aquí anote, inscribí a varias personas y a todas les hicieron su arreglo aquí, de mi pasaje.

Y como encargado de su gente ¿Qué tareas tenía usted?

Las tareas de uno eran como se llama, hablar con las personas y explicarles como tenían que hacerlo, porque me preguntaban de que como yo fui favorecido les explique, saque una libreta de ahorro para vivienda, tienen que tener un certificado de protección social una fotocopia del carnet y una fotocopia de la libreta de ahorro y presentarlo ahí en la vivienda, de ahí la inscriben y de ahí salen los llamados.

¿Hicieron reuniones previas a la obtención del subsidio?

Si , ahí nos informaban, la reunión venían de la muni

Cuando usted se gano el subsidio ¿cuál fue su reacción?

Den hecho me sentí alegre, yo lo quería hacer eso y para hacer eso yo no tenía suficiente dinero para hacer, todo esos arreglos y por aquí por allá yo junte la plata y me hicieron el arreglo, me sentí favorecido y contento porque lo que quería me salió, varios me agradecieron los de aquí al lado los de allá, porque yo ayude mucho para que sacaran los papeles le explicaba como tenían que hacer cuando tenían que ir a las reuniones.

Me podría contar limitaciones problemas ocurridos a lo largo de todo el proceso.

Aquí en mi casa ningún problema, pero en otras partes, supe que hubieron problemas, no les dejaban terminadas las cosas que tenían que andar detrás del encargado de la obra para explicarle que porque se demoraban tanto en terminar, hubieron varios reclamos, esos problemas ocurrieron por la sencilla razón que en la empresa no contrato maestros, contrataron casi puros algunos maestros y otros eran ayudantes, porque aquí en mi casa, yo trabaje en la construcción años, yo sé todo este tejemaneje aquí de estas cosas y yo tenía que estarlos vigilando para que me hicieran las cosas bien, pero en mi casa no tuve problemas hicieron lo que yo pedí y lo hicieron bien.

Cuando vino el arquitecto hizo y le pregunto que quería, ¿después se cumplió eso?

Me hicieron todo lo que yo pedí, me alcanzo todo en el presupuesto.

Y referente a la municipalidad ¿como se porto con usted?

Bien, al menos yo como dirigente social que soy, y me atienden bien no tuve nunca ningún problema, y la gente de aquí al lado que le hicieron cosas también, nos sentimos bien informados, es que nosotros tenemos aquí una junta de vecinos muy buena, que comunica todas las cosas, en las reuniones se hablan las cosas como son y yo soy testigo yo te puedo decir que soy testigo que la municipalidad, nos tiene catalogados como muy pidigueña, porque le pedimos una y otra cosa, le estamos pidiendo, cuantos años que le estamos pidiendo que los arregle la pavimentación de los pasajes.

Me podría relatar su experiencia positiva entorno al subsidio

A mí me parece muy bueno porque como se llama mire, hay mucha gente de bajos recursos que se sacrifica por juntar la plata para hacer sus arreglos, esa oportunidad no se da en todas partes, hace un esfuerzo juntan su platita y después se sienten satisfechos de que le hagan las cosas, porque a grandes rasgos uno no, no tiene la plata suficiente para hacer cualquier arreglo, porque supóngase hubiera querido cambiar yo por mi cuenta todo el piso de toda la casa, la cerámica todo eso, cuanto le cobra el maestro todas esas cosas uno no las tiene y por setenta lucas, va valer la pura puerta, yo le digo al tiro la puerta vale casi sesenta lucas y todo lo demás, con eso la gente se siente satisfecha incluso ahora la junta de vecinos esta haciendo la nueva lista para el 2015, para postular para el 2015 a arreglos de casa otra vez, de la gente que no se quiso inscribir porque mucha gente no creía, mucha gente no cree, son incrédulas pero ahora como han visto que se hicieron las cosas, ya van dos grupos ahora ellas quieren inscribirse porque ven que es realidad que efectivamente se hacen las cosas.

Al tener una experiencia positiva como beneficiario y como dirigente ¿Qué aportes, que cosas usted haría para mejorar el subsidio?

Podrían contratar maestros, que se preocuparan de traer maestros, esta bien que tenga un maestro y ayudante, pero aquí en varias partes hubieron reclamos por dejar a chiquillos y el maestro les decía, hagan esto y yo después vengo a ver como les quedo, yo estuve varias veces viendo por ahí porque habían esos problemas.

Y el monto del subsidio ¿le parece acorde?

El subsidio era de un millón trescientos creo que era, pero yo encuentro que lo primero ellos como empresa si tienen trabajadores a los trabajadores se les compra un uniforme una sola vez y la empresa tiene que tenerlo a nosotros no achacaron la implementación de mascararas de bototos de cascos trajes especiales por la cuestión del asfalto de los pizarreños y todo eso eran gastos y cuestiones, ya yo les dije pero eso lo compran una sola vez porque aquí hubieron casos que con el subsidio que se ganaron a muchas personas le hicieron el techo, cambio de techo nada mas por ser cambio de todo el pizarreño y todo el techo, s abe cuanto se gasta en esa cuestión porque yo lo hice un año lio hice yo, a mi no me hicieron el techo el puro cambio de techo le entraba toda la plata no puede ser, porque el cambio de techo, saque la cuenta entran veinte planchas de zinc, saque la cuenta ahora deben estar a doce lucas, porque cuando yo lo hice, las planchas me costaron siete mil pesos, para que vea, mas los palos que ponen y cuestiones tanto, ¿para eso no mas les alcanza?, yo les dije en una reunión, y para eso le alcanza, no que hay que comprarle trajes especiales a los trabajadores, yo tengo las fotos del retiro del asbesto y parecían astronautas arriba de los techos, se sabe que tiene que ser así, pero no ese gasto de un millón trescientos para cambiarle el puro techo, ahí a la señora del frente le cambiaron el puro techo, que solo para eso le alcanzaba le dijeron, yo dije no es posible, el dinero debería de ser mas justo para todos, hubieron muchos desajustes sabe porque, porque en unas casas le pusieron cerámica a todo, le cambiaron la puerta, le pusieron azulejos a todo el baño y la cocina, y a otras personas porque no lo hacen igual, que ellas pedían eso los arreglos de la cerámica para el baño, en otras partes pusieron hasta calefón, no fue una cosa pareja, el otro aporte es que fuera mas rápido que saliera el subsidio, antes que llueva, que no fuera de un año para otro, a veces para algunas personas es bueno porque juntan la plata de a poquito pro para las otras no.

ENTREVISTA N°8

Me gustaría saber ¿cual es el proceso para obtener el subsidio?

La titular de esto al principio fue mi padre se demoraron harto tiempo y bueno lamentablemente mi papito falleció y casi perdimos el beneficio porque cuando nos salió el beneficio estaba a nombre de mi papa y bueno ahí se empezaron a mover unos papeles y todo eso fuimos a hablar y quedo a nombre de mi mamá el beneficio, eh de ahí ellos vinieron y bueno para nosotros era así como que va a ser mentira porque ya habíamos esperado mas de un año y tuvimos que ir a hartas reuniones hubieron hartas peleas en las reuniones porque la gente ya estaba, había gente que reclamaba de los otros subsidios que ya le habían salido y bueno nosotros veníamos con la esperanza queríamos solamente que nos arreglaran la casa a nosotros así que no le pusimos mucho oído a la otra gente, y la verdad es que por fin llego el beneficio y al principio era todo como bonito.

Se acuerda que papeles les solicitaron para postular

Ehh bueno los papeles si nos pidieron el plano de la casa, nos pidieron una copia del serviu acreditando que nosotros éramos como los dueño, un certificado de avalúo desglosado, se pidió una plata que eran setenta mil pesos que era algo mínimo que se tenia que depositar en una libreta sacar una cuenta de ahorro y depositarla y bueno los papeles que se piden certificados, carnet , si la que tuvo el beneficio fue mi mama porque ella es la dueño de esta casa.

Usted me contaba que se reunieron ¿quién los ayudo a ustedes a efectuar los tramites?

La presidenta de la junta de vecinos se cito a una reunión, o sea citaron a la gente a una asamblea que se iban a hacer esto de proyectos de las casas y todo eso, pero la verdad que si tu me dijeras de donde salieron estos proyectos la verdad es que nosotros no te podía contar muy bien porque nosotros vivimos la enfermedad de mi papá entonces como que estábamos justo en todo eso y como que íbamos a la reuniones y anidábamos en otra, lo único que yo se es que tenía que ir a la reunión y ahí nos informaban todo, se

trajo a los arquitectos que iban a trabajar ellos vinieron a darnos información, nos pintaron todo bonito todo súper lindo y como te digo.

En esas reuniones a través de sus dirigentes ¿ustedes fueron bien informados?

Si porque vino un grupo de niñas o sea vinieron las personas que iban a estar encargadas de esto, y nos citaron a la oficina de vivienda y cada vez que tuviéramos dudas teníamos que ir personalmente a esa oficina, fue súper bien explicado de eso no hay nada que decir, la verdad es que se demoraron hartito en el trámite en hacerlo porque se demoraron bastante tiempo, cuando empezaron a hacer aquí a los vecinos bueno ese es como otra historia tomaron el beneficio a todos los vecinos de aquí porque mis vecinos lo tuvieron como un año antes que nosotros y yo un día voy a una reunión y le digo a la presidenta de la junta de vecinos le digo porque nos citaron a esto de las casas a los subsidios de las casas para la reparación y yo fui porque nosotros la vez anterior habíamos quedado la mayoría de este lado porque nosotros no tenemos casa construida de serviu, nosotros son casas construidas por nosotros por los papás de nosotros no son con serviu usted ve todas las casas del frente son edificadas por serviu y nosotros por eso no teníamos beneficio, porque nos dijeron que solamente existía el beneficio a las casas de serviu, entonces nosotros nos sentimos yo me junte con los vecinos acá y sentimos que nos estaban, que nosotros también teníamos el derecho llegamos todos juntos acá a la población y nosotros no tuvimos la culpa de que a mis papas no se les construyera esa casa que hasta el día de hoy todavía no entendemos porque esta cuadra se hizo así y de acá todas la gente quedo sin casa, acá quedamos con los puros sitios nomás la gente tuvo que construirse, entonces la Paty (dirigente) me dijo no, no te preocupes porque ahora creo viene el beneficio para todo el pasaje para los que quieran postular y ahí yo llegue súper contenta a la casa y le comente a mi mamá, porque fui yo a la primera reunión le dije mami usted tiene que ir porque usted es la titular de la casa y obvio mi papá era el titular pero estaba postrado.

Cuando obtuvieron el subsidio ¿cuál fue su reacción?

Contento nos imaginamos, llegue aquí a mi casa, mi mamá llevo a la casa con una lista así grande que decía todos los arreglos que nos iban a hacer, yo lo mire estaba mi esposo

estábamos todos acá y decíamos ohhh mira nos van a arreglar el baño, los van arreglar el comedor o va quedar bacán la cocina que podemos pedir y queríamos una y mil cosas, por esa misma plata porque esa es la verdad, ya nos vamos a ganar ese beneficio y todo y de repente empezamos a escuchar rumores medios raros y empezaron a haber reuniones empezaban a haber rumores de que a la gente no se le iba a dar esa plata porque mi mamá dijo que eran como un millón ochocientos por cada persona de esos setenta mil pesos que nosotros pagamos, el beneficio para nosotros era como un millón y tantos, todo eso duro hasta que nos llamaron a la otra reunión y dijeron que lamentablemente no era eso que la gente se había hecho malas expectativas porque la realidad no era esa la realidad era que no era tanta la plata y que no alcanzaba para tanto, para que la gente no empezara a pedir prácticamente que le construyeran la casa de nuevo así que hay dijeron que iban a mandar unos arquitectos a cada casa que iba a ver las falencias que iban a tener, lamentablemente justo el día en que vino el arquitecto yo no estaba, estaba mi mamá, mi mami me cuenta que cuando entraron ellos el entro y dijo aquí y aquí, entro a la cocina si y esto y esto, entro al baño si esto y esto y listo, y yo le digo mami pero que le dijeron, mira que las murallas de la cocina que las iban a arreglar las iban a hacer de nuevo le iba a arreglar todo y que todo si alcanzaba que iba a venir puerta nueva y todo eso y viene mi mamá y de esto paso una año después que llego el arquitecto paso un año mas para que recién nos vinieran a construir , y nosotros empezamos a decir bueno y que paso si vino hasta el arquitecto a decirnos que iban a construirnos todo, y no se de repente se movió todo y empezaron reactivo todo y vinieron por fin y nosotros fuimos la primera casa beneficiada y para ser la primera fuimos la peor.

Cuénteme esa experiencia relativo al ámbito de la construcción

Se vino a presentar el que había ganado el beneficio de venir a construirnos un tipo así como súper canchero y llego acá súper bien todo nos presento a los trabajadores que iba a traer y todo mire ustedes van a trabajar acá, señora vamos a tener que desocupar todo acá, vamos a empezar primero por el living comedor, vamos a hacerle el cielo, vamos a tener que hacer esto y todos los tiempos que nos iba a ocupar y ya nosotros contentos para que nos construyeran y empezaron a llegar con las cosas, empezaron a llegar los

materiales a la casa y todas las cosas, hasta que se dio el día de la construcción, ellos empezaron a trabajar y nosotros le dimos toda la disponibilidad la mejor posible, nosotros para hacerlo mejor con mi mamá porque los trabajadores como estaban acá todo el día nosotros nos pusimos con mi mamá de que le íbamos a hacer el almuerzo, nosotros no íbamos a decirle oiga para que se van a ir a su casa a almorzar si tenían que ir a calentar la comida en tal parte y ahí empezaron unos pequeños problemas con el jefe de obra con el dueño, porque nosotros los maestros súper buena onda y todo y nosotros para que ellos no se molestaran, porque justo fue en una época de lluvias a construir la casa de nosotros, nosotros le preparábamos almuerzo nosotros almorzábamos todos juntos que esto era todo pelado acá y poníamos una pura mesa y nos poníamos todos juntos aquí a almorzar nosotros los invitábamos a ellos y un día llega el y se molestó y dijo que no que eso no podía ser porque nosotros no podíamos tener tanta confianza con los trabajadores que eso no debía ser y los trabajadores al otro día llegaron como súper extraños, no quisieron recibir nada y nosotros le preguntamos y ellos nos contaron que lamentablemente el no permitía que ellos comieran acá y cuestiones y ahí como que empezaron, y a mí me cayó mal eso porque le molestaba si yo a él no le estaba cobrando por la comida que yo les estaba dando a los trabajadores de él y que ese era el horario que le correspondía a ellos como colación, se tomaban su colación y seguían trabajando entonces él vino para acá y dijo mira lo que pasa no es eso sino que no quiero que se tomen confianza con usted y todo porque se van a empezar subir y después no van a querer trabajar y empezó a dar unas excusas que yo las encontré tontas y ahí como que empezamos a chocar nosotros como y después el trabajo, porque el trabajo fue horrible este trabajo lo tuvieron que hacer como tres veces porque hicieron esto bonito que lindo y todo, y de repente se empezó a quebrar todo se empezó a quebrar a notar todo y se acabó el sueño de nosotros de tener bonito, el baño lo hicieron horrible, la cocina también, como tres o cuatro veces tuvieron que venir a cambiar la cerámica y cuando tenían hecho el baño estuvimos casi dos semanas sin baño y el día que habían puesto las cerámicas todo bien y un día voy a apoyarme y se cae toda la muralla de acá de la cerámica se empezaron a caer y mi esposo me dijo digámosles que se cayeron todas porque quedaron como dos paradas, no quisimos salvar nada y mi esposo dijo deja que se quiebren porque eso no es problema de nosotros eso es para que él se de cuenta de

que con un simple movimiento puede haber sido por un temblor, se cayó toda la muralla si ellos se iban a ir y nosotros íbamos a quedar con una construcción horrible mejor que ellos se dieran cuenta a parte que no hicieron bien el trabajo porque no picaron la muralla no se dieron el tiempo de picarla y vino el al otro día y nosotros estábamos esperándolo así con una cara mas o menos y le dijimos, ya habíamos tenido cualquier cantidad de problemas con el a mi me había puesto como conflictiva que yo era, en la reunión me había que yo prácticamente era que no se podía trabajar porque yo era muy conflictiva y todo quedamos súper mal los dos y la verdad es que el vino y le mostramos el baño y bueno reto al niño lo mando que lo hiciera todo de nuevo bien, ahí me encontró la razón si tenía razón que estaba mal hecho el trabajo me pidió como disculpas y como que volvimos a retomar todo de nuevo, yo le dije todo lo que yo sentía o lo que quería decirle a el y el me dijo todo lo que el quería decirme a mi, entonces después quedamos como amigos empezó todo de nuevo y al final terminamos, como enemigos de nuevo porque lamentablemente el tipo es muy chanta para trabajar y como le digo yo no fui la única de la casa que fuimos perjudicados.

¿Y como fue la reacción de la oficina de vivienda frente a eso?

Cero aporte y aparte de eso que se involucraron con ellos, porque se suponía que los arquitectos que vinieron eran de la municipalidad, cuando ellos vinieron a ver que estaba mal hecha la casa porque cuando ellos vinieron para después para la firma final que ya se entrego todo mi mami tenía que dar su firma que nosotros estábamos de acuerdo con todo, se suponía que iban a venir unos inspectores del serviu y cuando yo los veo llegando y ustedes, pero si ustedes son los mismos inspectores que vinieron a decirle a mi mamá que se tenía que hacer esto y esto otro, o sea y donde están los inspectores del serviu y me dicen no si nosotros somos y el empezó con un palito que de hecho no traían nada empezó a hacer así no esta bien y yo le dije oiga haber perdón yo que sepa no creo que este bien esto le dije yo y empezó el a tocar y dijo es verdad esta mala y la empezó a marcar con equis, marco como quince veces la cerámica que hoja que estaba mala, como cuatro de acá como seis del baño y tenían que supuestamente venir a sacarlas todas, vinieron a sacar todas de las muralla de allá y mas encima se le cayeron muchas tratando de sacar una y hizo toda la muralla estaba súper enojado el maestro y volvió a hacer la

muralla y le quedo pésimo, al final nosotros ya no podíamos esperar mas ya teníamos mucho tiempo yo tenía justo mi cumpleaños encima, ya no podíamos esperar mas y mi esposo dijo sabes que mejor como nosotros vamos a llegar de muebles ese lado de allá no nos preocupemos dile que pegue así nomas la cuestión y se acabo y ponemos muebles y el puso muebles apernados allá y todo eso y quedo hasta el día de hoy no se ha caído nada, y cuando vinieron a revisar de nuevo yo les dije no, no quiero que porque la revisada de ustedes no sirve para nada, porque vinieron y me mandaron el mismo chanta de siempre y no hizo nada bueno así que sabes que prefiero yo gastar plata y no pasar mas malos ratos y aquí esta, firmo mi mamá y se fueron y eso fue todo, porque la verdad es que no hacen un buen trabajo.

¿Y cual fue el papel de la dirigente en esos conflictos?

Si ella nos escucho y si en las reuniones casi fusilaron al de la constructora y todo eso, pero la verdad de las cosas que al final el se fue súper contento porque al final lo único que le interesaba que nosotros firmáramos y que a el le pagaran su plata.

¿Usted encuentra que existen aspectos positivos de este beneficio?

Lo positivo es que lo hicieron, les quedo no como a nosotros creíamos, lo positivo es la acción pero como lo ejecutaron fue horrible, imagínese que nos habían quebrado las llaves del baño se equivocaron nos sacaron una llave que era súper cara que nosotros teníamos, es que sabe lo que paso el maestro a mi me dijo sabe que yo no soy gasfíter y el quiere que yo haga la pega de todo, yo soy ceramista nomas, y sabes que ya nos cansamos de estarlo llamando diciéndole que viniera, después que ya firmamos el papel le importo un comino nos dijo que teníamos una garantía por un año.

Referente a su experiencia, podrían dar sugerencias que vayan en mejora al programa

Que escogieran buenos maestros, los contratistas y que escucharan realmente lo que la gente quiere, lo que la gente quiere porque por ejemplo yo conversaba antes el techo cierto lo queríamos pero no que nos pintaran una pura muralla nos pintaron esa pura muralla blanca, entonces yo les dije para que van a gastar plata en esa muralla si

nosotros vamos a pintar la casa el tono que nosotros queramos, entonces el tipo dijo no es que va esa muralla en vez de habernos hecho la muralla de la cocina porque tuvimos que pagarla nosotros particular tuvimos que nosotros comprarle al mismo de la constructora le tuvimos que comprar los paneles y que no los cobro nada de barato y hacer la muralla que nos faltaba porque no hacen un trabajo completo lo hacen a medias yo les decía porque no terminaron bien una cosa y que la gente hubiese quedado mas feliz, a mi solamente me interesaba la cocina y el baño y de hecho nosotros se lo dijimos mucho antes que empezaran el comedor fuimos y hablamos con el le dijimos sabe que usted ve que mi cocina y baño es lo que necesita mas reparación , yo quiero que eso me reparen, no es que no se puede hacer cambios, no nos dieron a elegir cerámicas, ellos la eligen solamente un color blanco, eso es lo que no tienen, no tienen se supone que la casa es de uno, uno no puede estar a la pinta de ellos y sabes tú eso yo fui a reclamar a una reunión se hizo la grande el me alego porque yo había ido a alegar a la reunión porque no lo hablamos personalmente, y yo le dije con usted yo hable mil veces y usted nunca me escucho y de hecho muchas personas reclamaron eso y se hizo un cambio gracias a la primera casa que fue la mía que pagamos el noviciado, las otras casas pudieron tener elección a ponerle cerámicas de otros colores.

ENTREVISTA N° 9

Me podría contar cual fue el proceso que hizo usted para obtener el subsidio

a mi me dijeron que tenia que depositar setenta mil pesos y con eso fui a unas reuniones que hicieron en la junta de vecinos, fui al banco tuve que traer sacar la libreta y me dieron una tarjetita y esa la presente aquí en la junta de vecinos y de ahí seguí paso como un año de que esta a inscrita y ahí vinieron a trabajarme.

Al momento de su postulación ¿se sintió orientada ayudada por parte de su dirigente y de la empresa que llevaba el proyecto?

Si ellos me explicaron bien , porque ellos me explicaron bien, como yo no se leer ni escribir entonces ellos me dieron información así lo que tenia que hacer, lo que no tenia que hacer y después me acompañaron, yo cuando iba a las reuniones estaban los arquitectos, el dueño de la constructora yo con el tuve problemas para ganar el subsidio ni un problema yo con la junta de vecinos ni un problema allá a mi me inscribió la presidenta de la junta de vecinos me dijo los papeles que tenía que sacar, los presente se los pase a ella ningún problema. Me sentí acompañada y muy ayudada.

Una vez que usted obtiene el subsidio ¿cual fue su reacción?

Feliz, estaba contenta porque yo no tenia mi cocina así la tenia muy fea, el baño sobretodo estaba lleno de hongos, me hice una buena ilusión de que me podían arreglar mi casita, es que yo lo único que quería que me hicieran fuera el baño, la cocina que me quedara bonita y el baño.

Me podría contar cual fue su experiencia con la empresa constructora

Aquí se origino un problema cuando vino la constructora acá a decirme que iba a venir a trabajar, mi hijo en la reunión y mi hijo trabaja en lo mismo, entonces el le dijo en una reunión que estaban mal hechos los trabajos que porque lo hacían así, y a mi me habían dicho que iban a ponerme cerámicas blancas y mi hijo me había dicho que no, que yo tenía que elegir la cerámica, entonces ahí el caballero como que ya me tomo mala por mi hijo, me tomo mala voluntad y ahí empezaron los problemas que hizo todo al lote como

se dice, que esa puerta esta mala entre abierta las llaves están sueltas el sifón tuvieron que arreglarlo, el baño igual habían varias cerámicas que estaban sopladas y el problema que yo tuve con la puerta es que no cierra bien y la de atrás tampoco.

¿Porque cree usted que ocurrieron esos problemas de construcción?

Pienso yo que a lo mejor el me tomo mala voluntad, porque mi hijo siempre me decía mami hazas esto que le hagan esto otro porque a usted el no esta poniendo la plata sino que usted se gano un subsidio y mas lo que puso usted con sacrificio yo puse todo eso entonces como le reclamamos, entonces el se... pienso que se porto así conmigo, y los maestros se portaron bien conmigo pero siempre lo apañaban a el, porque mi nieta aquí ella les cocinaba les ofrecía comidita, pero ese caballero fue el problema, incluso cuando le hable de la puerta el me dijo no tienen que venir del easy, no me acuerdo de donde tenían que venir a cambiarme la puerta y le dije yo no, no pueden venir de allá si yo no fui a comprar la puerta particular el la compro y ahí hasta el día de hoy no la arreglan, después hizo una reunión y fue el y yo le dije le volví a decir lo de las puertas y también se molestó y había un Asistente Social, y ella me dijo donde tenia que ir me dijo tiene un año para reclamar me dijo y me mando a la oficina de vivienda, no he ido y también se molesto porque yo había hablado con esa señorita.

Entonces usted solo ha tenido problemas en lo que respecta a la construcción

Si claro, y cuando vinieron ellos que según dicen que entregaron, yo no tengo idea porque a mi no me dijeron si señora esto esta bien esta perfecto o esto esta malo o esto esta aquí, vino un caballero que dijeron que el era el que entregaba y a mi no me dijo nada ni siquiera reviso nada porque cuando me dijo vino un caballero le dije yo a ver la esta pero el no reviso la cerámica si estaban sopladas o como el las nombre.

Usted que encuentra de positivo que tiene el proyecto de reparación de vivienda

Yo ninguno, pero las personas que vienen a trabajar que hicieron el proyecto encuentro que son muy enojonas que no les gusta que le digan nada ese es mi reparo, deberían tener mejor trato con la gente que no se molestaran porque uno le dice no esto aquí esto allá, lo otro es que después no han hecho reuniones.

Y por parte de la dirigente ¿como se ha portado con usted?

Si se ha portado muy bien, ella me conversa me da conformidad de todo lo que pase, porque yo tengo depresión donde falleció mi marido , entonces ella me trata de ayudar en todo esto informarme bien.

Usted con todo lo que ha vivido en torno al subsidio, que podría aportar para mejorar, alguna sugerencia a favor del programa.

Una opción debería ser el poder volver a postular, así yo podría arreglar mi techo y el dormitorio, lo otro que los caballeros de la constructora no fueran tan enojones y que se dieran a conocer en las reuniones que teníamos, en los aspectos que no se enojaran si uno pone un reclamo o le diga mire esto quedo mal y no se enojara porque el como que le dolió su amor propio cuando le dijimos con mi hijo lo que estaba pasando aquí, deberían de tener mas paciencia no se enojen cuando uno dice algo, lo otro es que no me preguntaron nada llegaron y empezaron a trabajar y me iba a poner media tina y yo le dije que no podía porque yo tengo tres trombosis en la pierna entonces yo no puedo usar tina, como que me obligaban a hacer cosas no me escucharon mi opinión, aunque alcance poco pero que a uno le preguntes pues.

Consentimiento informado

Santiago, ____ de _____

Yo

Deseo participar del proceso de entrevistas que se requiere para la investigación denominada —”Subsidio de reparación de vivienda, en el marco del Programa de Protección del Patrimonio Familiar (PPPF), valoración de los beneficiarios durante el proceso de intervención”. Que requiere el investigador para optar al grado de Magister en intervención social, mención familias de la Universidad Católica Silva Henríquez.

Firma del Participante