

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**  
FACULTAD DE COMUNICACIONES Y ARTES  
ESCUELA DE COMUNICACIONES

Segregación Urbana: Estado, privados y comunidad. Un enfoque comunicacional al caso de integración social de San Alberto de Casas Viejas.

**CAROLINA GRANDÓN SANDOVAL**  
**2017**

**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS**  
FACULTAD DE COMUNICACIONES Y ARTES  
ESCUELA DE COMUNICACIONES

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de  
Licenciado en Relaciones Públicas.

Profesor guía: Sra. Ximena Chávez

**CAROLINA GRANDÓN SANDOVAL**  
**2017**

## INDICE

CAPÍTULO 1 .....	4
1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 INTRODUCCIÓN .....	4
1.2 ANTECEDENTES: LA SEGREGACIÓN y la segregación URBANA, UN FENÓMENO SOCIAL Y SUS ALCANCES .....	5
1.3 SEGREGACIÓN: HISTORIA, COMPORTAMIENTO, POLÍTICAS PÚBLICAS.....	7
1.4 CASO DE ESTUDIO: CONJUNTO HABITACIONAL SAN ALBERTO DE CASAS VIEJAS.....	17
1.4.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CONJUNTO HABITACIONAL .....	17
1.4.2 ANTECEDENTES SOCIOECONÓMICOS .....	20
1.4.3 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO .....	21
1.5 ANTECEDENTES: LOS TRES PRINCIPALES ACTORES DE LA INDUSTRIA DE LAS VIVIENDAS SOCIALES: EL ESTADO, LA COMUNIDAD Y LOS PRIVADOS.....	24
1.6 BASES CONCEPTUALES .....	28
1.7 JUSTIFICACION DE LA IMPORTANCIA COMUNICACIONAL DEL ESTUDIO....	33
1.8 FORMULACIÓN Y DELIMITACIÓN TEMPORO-ESPACIAL DEL PROBLEMA ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN .....	33
1.9 EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y PREGUNTAS .....	35
CAPÍTULO 2 .....	37
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
2.1 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.2 OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	38
2.3 SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN (HIPÓTESIS Y RESPUESTA TENTATIVA) .....	39
CAPÍTULO 3 .....	40
3. INTERPRETACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....	40
3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	40
3.1.1 Entrevistas semi-estructuradas a la comunidad.....	43
3.1.2 Entrevistas en profundidad a los expertos .....	47
3.1.3 Conclusiones de los resultados.....	53
CAPÍTULO 4 .....	54
4.1 CONCLUSIONES GENERALES .....	54
CAPÍTULO 5 .....	57
5.1 PROPUESTA COMUNICACIONAL .....	57
BIBLIOGRAFIA.....	64
WEBLOGRAFIA.....	64
ANEXO.....	66

## CAPÍTULO 1

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo está destinado a indagar desde un enfoque comunicacional, el primer conjunto de integración social San Alberto de Casas Viejas, dentro del contexto de la segregación urbana en Santiago de Chile.

Durante los gobiernos de Michelle Bachelet (2006- 2010/ 2014-a la fecha) y Sebastián Piñera (2010- 2014), se presentan distintos programas estatales de integración social en viviendas sociales. Y es a partir de estos programas, que en paralelo los entes privados EGIS Gevecon y Consorcio Habitacional de Chile adaptaron su gestión para la entrega del conjunto de San Alberto de Casas Viejas a sus habitantes. Es así como se busca en esta investigación mostrar las interacciones de los tres actores principales mencionados previamente: el Estado, los privados y la comunidad.

Se expone desde el contexto de la segregación urbana los antecedentes histórico- sociológicos y el marco legal de políticas públicas, que llevaron a configurar el panorama actual de la problemática que aquí se trata.

Primeramente, para conocer a fondo la problemática, se analizarán en paralelo los estudios nacionales e internacionales de destacados centros de investigación, los programas destinados a la integración social de viviendas sociales de los últimos gobiernos del 2012 a la fecha y las propuestas realizadas por la consultora Astaburuaga & Grandon.

Y luego, por medio de entrevistas se dan a conocer las opiniones de especialistas como un arquitecto, un sociólogo, y personas en contacto con la comunidad y su calidad de vida, además de personas del gobierno. Se complementa esto, con los datos recolectados de una encuesta aplicada a los habitantes de San Alberto de Casas Viejas, y diseñada especialmente para hacer el cruce de

información entre las necesidades expresas de las personas versus la intervención del trabajo de Gevecon y el gobierno.

Finalmente, se plantean algunas propuestas de tipo comunicacional, acogiendo a las distintas perspectivas de los actores sociales de la problemática; planteamientos para mejorar la comunicación desde la EGIS a la comunidad, mejoramiento de las redes de apoyo y comunicación interna de la comunidad y una propuesta de comunicación externa desde el Gobierno hacia todos sus *stakeholders*.

Ulteriormente, se espera que esto contribuya para mejorar los futuros proyectos de integración social que se lleven a cabo en Chile.

## **1.2 ANTECEDENTES: LA SEGREGACIÓN Y LA SEGREGACIÓN URBANA, UN FENÓMENO SOCIAL Y SUS ALCANCES**

Es de vital importancia partir abordando el tema de la segregación como una problemática humana universal, que se ha dado en diversas culturas desde épocas anteriores a la actualidad.

El origen de la palabra *segregar* proviene del latín *segregare* (separar, apartar de un grupo), y el vocablo latino está compuesto de el prefijo de alejamiento *se-*, otro ejemplo del uso del prefijo es *secesión*. Y de la raíz de *grex, gregis* (rebaño). Entonces, *segregare* significaba apartar del rebaño. *Congregar* es lo contrario, reunir en un rebaño.

La segregación ha estado presente de formas y connotaciones distintas para quienes la han vivido sea por su condición económica, orientación sexual, color de piel, militancia política o credo religioso.

Uno de los primeros y más emblemáticos casos de segregación racial a nivel mundial es el del *apartheid* en Sudáfrica, que durante siglos vivieron sus habitantes de raza negra por parte de los colonos blancos (de origen neerlandés) hasta el año 1992. Los alcances para la vida cotidiana de los de esta raza iban desde la prohibición al acceso a lugares públicos, como playas, escuelas,

hospitales hasta servicios de menor calidad sólo destinados a los ciudadanos negros. Además vieron obstaculizado su desarrollo laboral y civil; debido a la prohibición por ley a tener ciertos cargos profesionales destinados exclusivamente para blancos, sumado al no derecho a voto.

A nivel mundial, durante el siglo XX se ha dado la lucha contra la segregación sexual que ha logrado la inclusión de homosexuales y de lesbianas a la sociedad civil de manera activa. Esto se ha materializado desde su no discriminación en cargos públicos hasta leyes que les permiten el matrimonio civil, la adopción y derechos de sucesión en distintos países.

En el caso de segregación habitacional, en el año 2012 se presenta en Chile un informe de Raquel Rolnik, relatora especial del derecho a la vivienda adecuada de la ONU, en el que se nombra a Chile como un caso de ejemplo de la segregación de vivienda explicando que las razones de aquella realidad se debía a que el financiamiento había estado en manos del mercado y que el Estado había perdido su eficacia en el papel de planificación.

La problemática de la segregación urbana no es solamente un problema de países menos desarrollados, sino una cuestión global; el tema de la segregación espacial es una característica transversal de las metrópolis actuales desde países latinoamericanos hasta Europa

Comparativamente, en los países desarrollados esta segregación se da por las disparidades raciales o étnicas que genera la inmigración de personas de otros países; en tanto, en Latinoamérica esta segregación surge por el nivel de ingresos de sus habitantes y los problemas socioeconómicos asociados.

Poniendo foco en Latinoamérica, es posible verificar diversos casos ejemplares de este fenómeno social de las grandes urbes.

Uno de ellos es el caso de Colombia, cuando a los habitantes de asentamientos informales de Bogotá el Estado les impuso un gravamen por mejoramiento, contribución de valorización, a los habitantes de asentamientos informales en la ciudad de Bogotá, como no tuvieron capacidad de pago se los forzó a optar por nuevos lugares donde vivir. Otro caso más extremo y brutal, sucedió en Brasil con la destrucción de mediaguas por orden de la Dictadura Militar de 1960. Aquello

provocó que sus habitantes de bajos recursos se fueran a otras zonas segregadas. Mientras tanto, en Santiago de Chile durante los años de 1979 y 1985, el régimen militar desalojó a alrededor de dos mil familias de pocos ingresos desde las áreas residenciales de ingresos altos y medios, con la idea de crear vecindarios uniformes según el nivel socioeconómico.

Los investigadores en segregación espacial Greenstein, Sabatini y Smolka señalan que todos estos ejemplos se clasifican como casos de *segregación coercitiva*; sin embargo, actualmente también existe lo que se conoce como *segregación voluntaria*. Esta última se genera porque los ciudadanos en busca de percepción de seguridad y por un nuevo estilo de vida, compran lo ofertado como urbanizaciones enrejadas por el mercado inmobiliario.<sup>1</sup>

### **1.3 SEGREGACIÓN: HISTORIA, COMPORTAMIENTO, POLÍTICAS PÚBLICAS**

La configuración del contexto de la problemática de la segregación urbana se va desarrollando en paralelo desde un punto de vista histórico- sociológico, y desde la vía de la creación de leyes y políticas sociales durante los sucesivos gobiernos de Chile.

La segregación de este tipo tiene su origen desde la época colonial en la ciudad de Santiago de Chile, desde su fundación a mediados del siglo XVI. En un principio, se diseñó la ciudad con un diseño español damero, excluyendo a los aborígenes y mestizos de la urbanización, conformándose así una exclusión constante de los habitantes con menores recursos hacia la periferia o extramuros de la ciudad, condición que se mantiene debido a las políticas públicas hasta la actualidad.

Según la historiadora de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Macarena Ponce de León, uno de los primeros impactos urbanos tiene que ver con el nacimiento de nuevos barrios de miseria, barrios de pobreza. Había zonas tradicionales de aglomeración de pobres en Santiago; zona norte, sector de La Chimba, Parroquia de la Estampa, pasado el río Mapocho, era una zona que estaba bastante aislada del resto de la ciudad por el mismo río.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Lincoln Institute of Land Policy. <http://www.lincolnst.edu/>. 25 de noviembre de 2016

<sup>2</sup> La copia feliz del Edén – Capítulo II: Vivienda [Videograbación] Producido por Fundación Superación de la Pobreza,

Es así como se configuró el sector de La Chimba, nombre de origen peruano que se refería a la rivera mala del río. Esto porque en el valle del Mapocho los cauces de los ríos vienen de la cordillera a mar y con mucha pendiente, tendía a inundar la parte más baja de la rivera en épocas de crecidas. Santiago se construyó en la rivera buena protegida por el cerro Santa Lucía, sin embargo la rivera que usualmente se inundaba era Independencia, Recoleta, Vivaceta, según el historiador Gabriel Salazar.

### Fotografía del Sector de La Chimba (Siglo XIX)



Fuente: Sitio web <http://www.memoriachilena.cl/>

Posteriormente, existieron intentos de segregar la ciudad de Santiago.

Benjamín Vicuña Mackenna, Intendente de Santiago entre 1872 y 1875, habla de una ciudad cristiana y civilizada, refiriéndose al centro de Santiago, lugar donde vivía la élite y los sectores medios más pudientes. A su vez, alude al “aduar africano”, refiriéndose a la zona donde viven los más pobres, rodeando esta ciudad cristiana y civilizada. Cuando se refiere a los sectores más

---

CNTV y Wood Producciones. Santiago, Chile, Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones, 2014. (22:20 min.), son., col.

menesterosos como “barbarie” significa con ello no sólo a la miseria y sus problemas sanitarios; la propagación de peste, sino también con una moral que atenta contra los valores hegemónicos de los sectores altos de la sociedad. Esta separación que Vicuña Mackenna establece entre civilización y barbarie deriva en la creación del Camino de Cintura, que es la actual avenida que lleva el nombre del entonces Intendente.

Vicuña Mackenna estimaba que este camino funcionaría como un cordón sanitario cuyo objetivo fuese aislar a la población más pudiente de la población más modesta. Este principio de segregación organizó el espacio urbano de finales del siglo XIX.

Con el tiempo, se van conformando los conventillos, que según el historiador Cristián Gazmuri, sería algo parecido a un callejón en el cual al medio pasaba una sequia, se cocinaba, se tiraba material fecal de los baños, se cocinaba en los pasillos, se comía ahí porque había luz, y en la noche cada familia, o *gente rejuntada*, se metían a la pieza que no tenía ventana, donde la única fuente de luz y aire era la puerta, y ahí dormían varios por cama, papás, mamás, hijos e incluso abuelos.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> La copia feliz del Edén – Capítulo II: Vivienda [Videgrabación] Producido por Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones. Santiago, Chile, Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones, 2014. (22:20 min.), son., col.<sup>3</sup>

### Fotografía de un Conventillo (1910)



Fuente: Página web <http://www.memoriachilena.cl/>

En 1906, el Parlamento de Chile dicta la primera Ley de Habitación Obrera que da origen a la Caja de Crédito Popular y a la Caja de la Habitación, organismos que inician la actividad habitacional en Chile. De acuerdo al análisis del arquitecto Miguel Lawner, en el barrio Franklin Matadero la población Huemul se construyó como primer conjunto habitacional muy significativo que se mantiene en pie hasta el día de hoy. No se trataba solo de edificar viviendas, sino que éstas debían estar suministradas con el equipamiento adecuado para la vida en el barrio; por ejemplo, postas de primeros auxilios, establecimientos educacionales parvularios, centros comerciales, parques, etcétera. Esa ley le otorgó un sello importante a la vivienda que se mantuvo durante prácticamente desde inicios del siglo XX hasta los tiempos previos a el Gobierno Militar de Augusto Pinochet.<sup>4</sup>

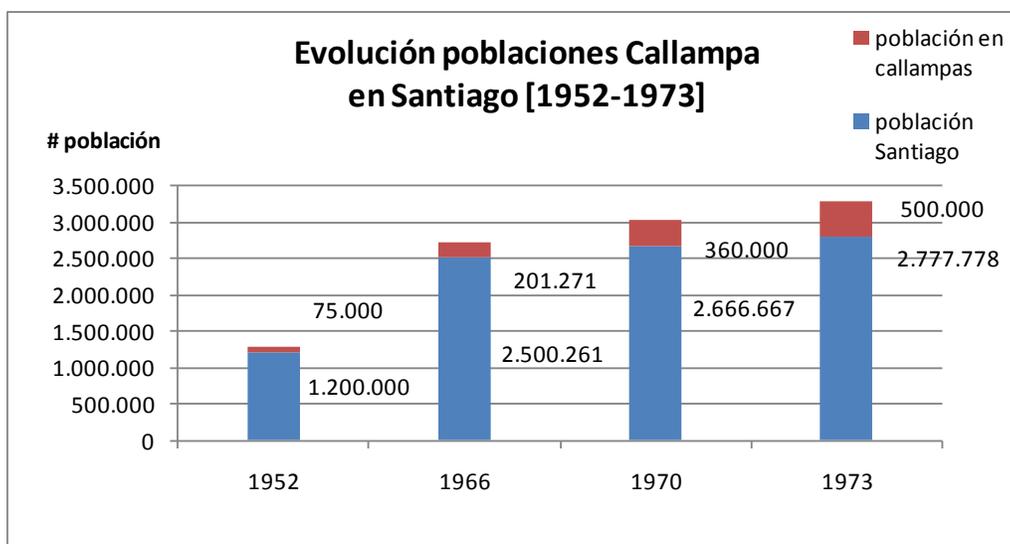
El primer censo nacional de vivienda en Chile se hizo el año 1952. Dicho censo concluyó que el déficit de vivienda en Chile alcanzaba el 30% de la población. De acuerdo al historiador Mario Garcés, en Santiago hacia 1952, alrededor de un tercio del millón y medio de habitantes vivía en

---

<sup>4</sup> . La copia feliz del Edén – Capítulo II: Vivienda [Videograbación] Producido por Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones. Santiago, Chile, Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones, 2014. (22:20 min.), son., col.

ranchos, conventillos, *callampas*, casas o departamentos en mal estado o como allegados, careciendo de vivienda digna. Este fue un problema social que se fue instalando y ganando mucha fuerza, siendo además visiblemente indesmentible.

Habían sectores de poblaciones *callampa* -denominadas así debido a la rapidez con que se formaban estos asentamiento igual que las setas- muy extensos, siendo los más famosos las poblaciones en la rívera del Mapocho, con varias poblaciones y más de 40.000 habitantes; y el Zanjón de la Aguada, desde Avenida Vicuña Mackenna y hasta Avenida General Velásquez, siendo una línea continua de cinco kilómetros de largo por cien metros de ancho de miseria, viviendo entre el correr de las aguas servidas, los desechos industriales y desechos comunes.<sup>5</sup>



**Gráfico:** Evolución de poblaciones Callampa en Santiago periodo 1952-1973.

*Fuente: de Ramón, en Revista Eure N°50, 1990, pág. 12*

Hacia la década de 1950, como consecuencia de la precaria situación de las personas principalmente llegadas de la migración campo-ciudad, se empiezan a masificar en Chile las tomas. Estas prácticas buscaban la obtención de un sitio en donde vivir a través de la apropiación

<sup>5</sup> La copia feliz del Edén – Capítulo II: Vivienda [Videograbación] Producido por Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones. Santiago, Chile, Fundación Superación de la Pobreza, CNTV y Wood Producciones, 2014. (22:20 min.), son., col.

colectiva de hectáreas de terreno disponible. Quienes se tomaban los terrenos buscaban la solución por medio de la entrega de los títulos de dominio de los lugares que se tomaban, aspirando a una solución directa de su problema habitacional: era un ejercicio de soberanía sobre una tierra vacante con el fin de ejercer el derecho al hábitat.

Las primeras tomas fueron de carácter espontáneo. En ellas, los pobladores encontraban un terreno eriazos y se lo tomaban, instalándose improvisadamente. Con lo cual, se desencadenaba un asentamiento caótico. Esta estructura inicial de tomas hacía muy dificultosa la obtención de mejoras en servicios básicos, pues resultaba sumamente complicado dotar a estas viviendas de alcantarillado, agua potable y redes de luz eléctrica.

De acuerdo a los análisis de Miguel Lawner, con la existencia del movimiento organizado de pobladores y la asesoría de los profesionales solidarios con este proceso, las tomas comenzaron a organizarse. El ejemplo más emblemático de todas ellas es la población La Victoria, cuando el 30 de octubre de 1957, incluyendo la participación de jóvenes profesionales recién titulados y gran cantidad de familias hizo que el control de Carabineros fuera imposible.

#### **Fotografías de las tomas de terrenos (1969)**



Fuente: Sitio web Plataforma Urbana <http://www.plataformaurbana.cl/>

### Fotografías de las tomas de terrenos (1987)



Fuente: Página web Fotografía Patrimonial <http://www.fotografiapatrimonial.cl/>

De acuerdo al arquitecto y académico de la Escuela de Arquitectura de la PUC, Ivan Poduje, la política de la vivienda social se originó a mediados de la década de 1980, la cual buscaba el desarrollo de viviendas para clases bajas minimizando cuanto fuera posible el tiempo de construcción y los costos asociados, con el fin de ofrecer una solución de mayor alcance a favor de las personas que vivían en campamentos o que se habían tomado terrenos.

Esta política se basó en el subsidio a la demanda. De esta forma, donde el Estado dejó de construir las viviendas por su propia obra o bien dejó de contratar a constructoras asociadas, se prefirió entregar los recursos a las familias para que estas fueran al mercado a comprar vivienda.

Esto significó en la conformación de comunas que fueron recibiendo a estos habitantes con proyectos de viviendas sociales que se construyeron muy rápido sin servicios además y sin áreas verdes. A esto se sumó a la erradicación que tuvo lugar en el Gobierno Militar entre los años 1976 al 1986. En esos 10 años se eliminaron todos los campamentos que estaban en el sector oriente en las comunas de Las Condes, Vitacura y Ñuñoa.

Esas familias fueron desplazadas hacia sectores periféricos, cuya división de sus comunas matrices originó otras como La Granja, Renca, La Pintana o Cerro Navia. Esta política habitacional mantuvo la miseria, en tanto que perpetuó la segregación social.

### Fotografía de campamento (1972)



Fuente: Fuente: Página web Fotografía Patrimonial <http://www.fotografiapatrimonial.cl/>

Desde la perspectiva social, según el sociólogo Francisco Sabatini, en términos de las políticas habitacionales, estas han tenido un resultado contradictorio, dado que por un lado han sido muy importantes en disminuir la pobreza, permitiendo que gente acceda a la vivienda, esto es, protección física, mejoramiento de las condiciones sanitarias, por tanto, condiciones de salud de la población, agua potable, protección del frío y de las enfermedades, etc. Y por otro lado esas mismas políticas habitacionales han segregado espacialmente la población porque buscaban abaratar los costos de esas soluciones. Las distintas políticas de los distintos gobiernos han tendido a localizar a esta población beneficiaria que es de bajos ingresos en los extramuros de las ciudades, y eso ha pasado en distintos grados en todas las ciudades de Chile.

De este modo, el proceso histórico en que cómo se ha abordado la problemática de viviendas sociales data desde que oficialmente el Estado de Chile comenzó a planificar soluciones desde la época del '60, desde cuándo se han ejecutado diferentes políticas habitacionales con diferentes

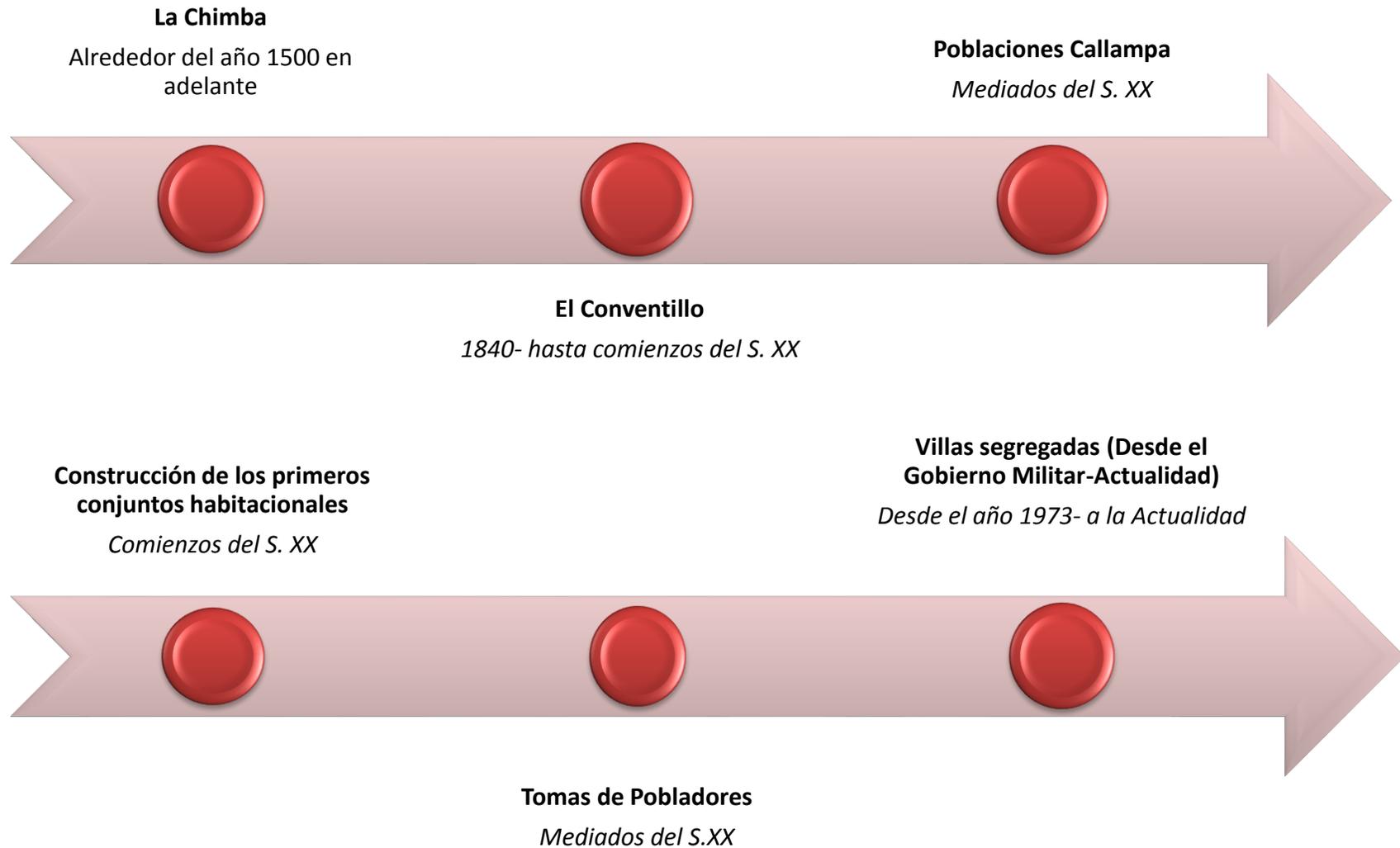
enfoques, criterios, y resultados, como así con diferentes debilidades de cada etapa. A la fecha, el proceso ha pasado a ser una solución de Estado independiente de la tendencia política de cada gobierno por el proceso de madurez y adquisición de conocimiento urbanístico.

**Fotografía de viviendas sociales en Chile (2016)**



Fuente: Página web [www.cidepa.cl](http://www.cidepa.cl)

**Línea de Tiempo de configuración de la vivienda social**



Fuente: Elaboración propia.

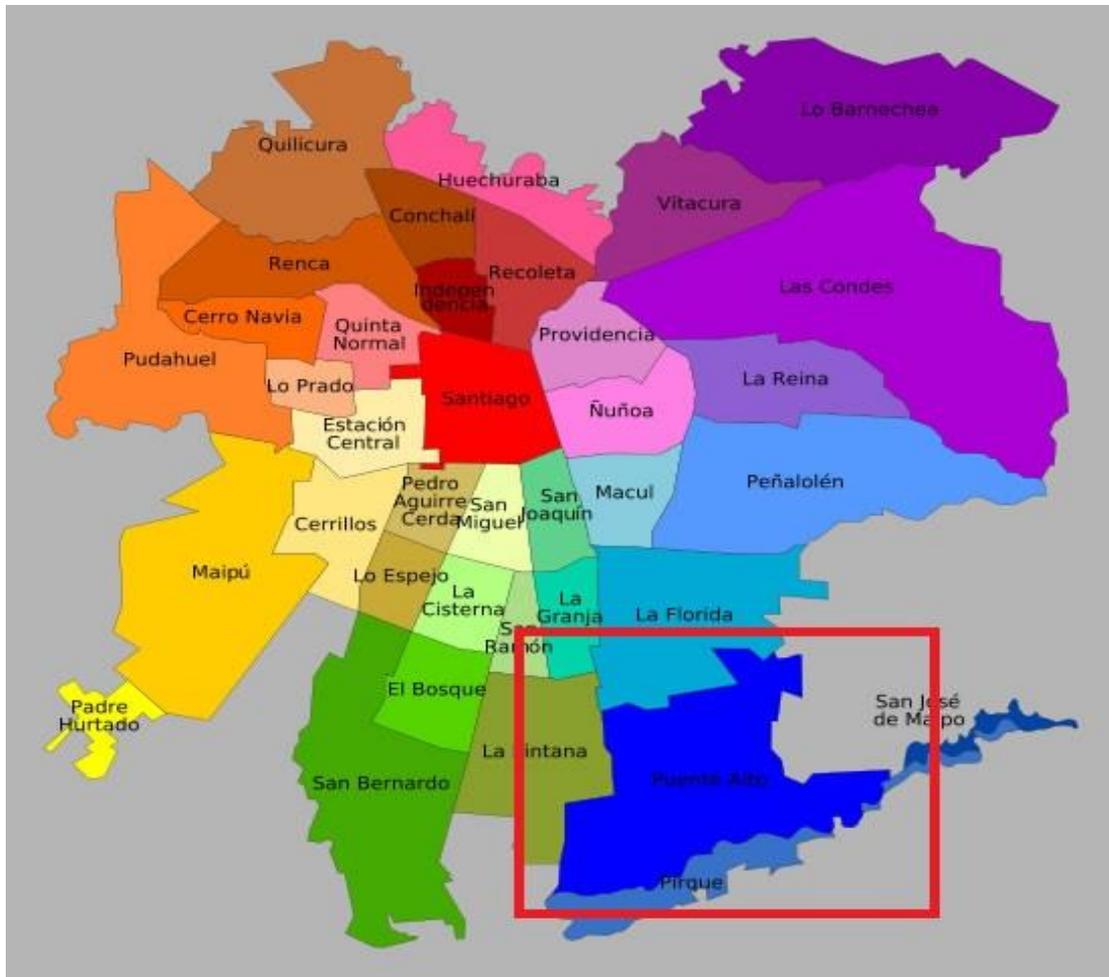
## **1.4 CASO DE ESTUDIO: CONJUNTO HABITACIONAL SAN ALBERTO DE CASAS VIEJAS**

Es así como luego de años de segregación urbana, de distintos tipos de asentamientos de las personas de menores recursos y el movimiento social en pos del derecho a la vivienda, que se sientan las bases del contexto actual de la vivienda social y surge el conjunto habitacional San Alberto de Casas Viejas, caso de estudio de esta investigación.

### **1.4.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CONJUNTO HABITACIONAL**

El conjunto San Alberto de Casas Viejas se encuentra en la comuna de Puente Alto, Región Metropolitana de Chile.

La comuna de Puente Alto limita al norte con la comuna de La Florida, hacia el sur colinda con la comuna de Pirque, al este con la comuna de San José de Maipo y al oeste con La Pintana y San Bernardo.



Fuente: Departamento de Astronomía, Facultad de de Ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad de Chile.

Demográficamente, según las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas, respecto al Censo del 2002, Puente Alto contaba con 492.915 habitantes, que la convertía en la comuna más poblada de Chile. No obstante, según el Censo del 2012 y la proyección al año 2015 preliminarmente el número de habitantes serían 610.118. Así, presenta una variación del crecimiento demográfico del 23,78%, mayor que el crecimiento comparativo de la Región Metropolitana y Chile.

## 1.1 Población total año 2002 y proyección de población año 2015

Territorio	Año 2002	Año 2015	Variación (%)
Comuna de Puente Alto	492.915	610.118	23,78
Región Metropolitana de Santiago	6.061.185	7.314.176	20,67
País	15.116.435	18.006.407	19,12

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2002 y Proyección de población 2015, INE.

## 1.3 Población por grupos de edad 2002 y 2015

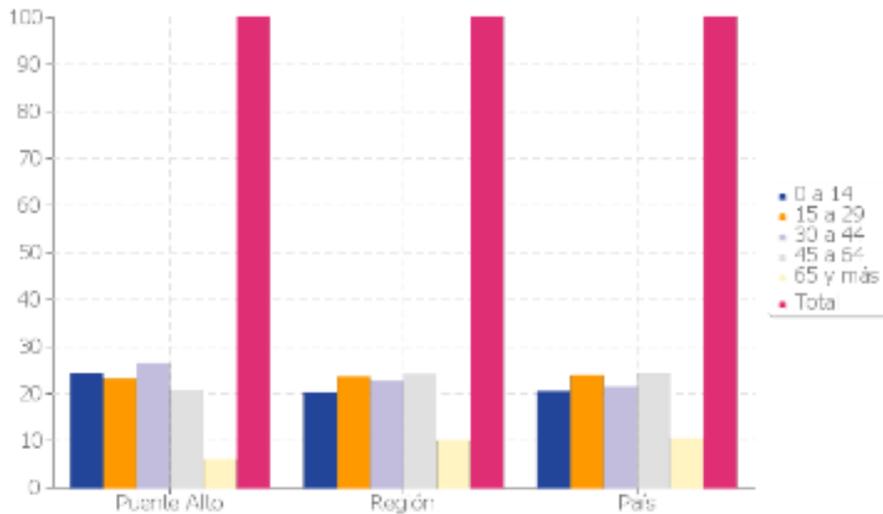
Edad	2002	2015	% según Territorio 2015		
			Comuna	Región	País
0 a 14	144.207	147.958	24,25	20,04	20,36
15 a 29	116.872	140.813	23,08	23,42	23,79
30 a 44	142.124	160.429	26,29	22,53	21,36
45 a 64	68.409	125.415	20,56	24,03	24,17
65 y más	21.303	35.503	5,82	9,98	10,32
Total	492.915	610.118	100	100	100

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2002 y Proyección de población 2015, INE.

Conforme el gráfico de barras comparativo entre la comuna de Puente Alto, Región Metropolitana y Chile, respecto al número de habitantes por grupo etario, se puede determinar que:

1. La comuna de Puente Alto tiene un mayor porcentaje de niños hasta los 14 años, respecto a la Región y al resto del país.
2. La comuna tiene menor porcentaje de jóvenes entre los 15 y los 29 años y de adultos mayores, mientras que presenta un mayor número de habitantes de adultos entre los 30 y 44 años, comparativamente a la realidad de la región y Chile.

Alto, Región Metropolitana de Santiago, País: población por grandes grupos de edad. % Proyectad



Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile en base a Censo de Población y Vivienda 2002 y Proyección de población 2015, INE.

#### 1.4.2 ANTECEDENTES SOCIOECONÓMICOS

Según los datos del Ministerio de Desarrollo Social al año 2011, 15,4% de la población de Puente Alto estaba en situación de pobreza, la mayor tasa registrada a nivel regional (11,5%) al igual que la mayor tasa proporcional en todo el país (14,4%). No obstante, según la última actualización del Ministerio, al año 2013 disminuyó el porcentaje de personas en situación de pobreza a un 14,6%, mostrando una variación porcentual del 7,7%.

Respecto de los ingresos de sus habitantes a Abril 2013, se calcula que la renta imponible promedio mensual de los afiliados al seguro de cesantía fue de **549,8 mil pesos** aproximadamente, cifra por debajo del promedio **regional (632,9 mil pesos)** y **nacional (563,4 mil pesos)**.

Además, acorde a la protección laboral en la comuna, proporcionalmente la población mayor de 20 años afiliada al seguro de cesantía representa el 25,7%, menor que el porcentaje observado a nivel regional y nacional, 34,2% y 32,9%, respectivamente.

En tanto, una menor proporción de los afiliados de Puente Alto (respecto al país) se encuentra entre el 40% de afiliados de menor renta promedio (quintiles nacionales I y II). Asimismo, una

proporción menor de los afiliados (con respecto al país) tienen contrato de plazo fijo lo que implica que una proporción mayor tiene contrato indefinido.

Conforme al área de la vivienda, la información que provee la Ficha de Protección Social a Julio 2013, en la comuna la proporción de hogares cuyas viviendas están en condiciones de hacinamiento medio es mayor que el porcentaje de hogares en esta situación en el país y similar al de la región. En el caso del hacinamiento crítico, la proporción es menor a ambas. En las condiciones de saneamiento de las viviendas, la comuna presenta un porcentaje deficitario bastante menor al regional y al nacional.

Por último, la comuna recibió aproximadamente 22.326 millones de pesos en prestaciones monetarias el año 2012, concentrándose los mayores montos en la Pensión Básica Solidaria, el Aporte Previsional Solidario y el Subsidio Familiar. Mientras en la comuna hubo en promedio, en el año, 34.619 causantes de Subsidio Familiar, destacan por su número de beneficiarios el Aporte Previsional Solidario (13.890 personas) y la Pensión Básica Solidaria (10.677 personas).

### 1.4.3 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

#### **Distribución loteo de casas San Alberto de Casas de Viejas**



Fuente: Sitio web Egis Gevecon, 2017.

El conjunto San Alberto de Casas Viejas se encuentra en el sector oriente de Puente Alto, con vista hacia el Cajón del Maipo y a minutos del metro Plaza de Puente Alto y el Mall Plaza Tobalaba.

Creado con un diseño atípico, no el tradicional diseño de cuadrícula, y distribuido en barrios de no más de 150 casas cada uno. Cuenta con ciclovías interiores, con áreas verdes equipadas, con una distribución adecuada de los sectores de equipamiento y otro sector de acondicionamiento físico.

El conjunto habitacional cuenta con tres etapas de ejecución y entrega de las viviendas, de las cuales sólo se considerará a las dos primeras para la investigación:

### **ETAPA 1**

Año de Ejecución: 2008

Superficie Construida: 41.144 m<sup>2</sup>

Superficie Urbanizada: 26.380 m<sup>2</sup>

N° Casas: 828

### **ETAPA 2**

Año de Ejecución: 2009

Superficie Construida: 51.220 m<sup>2</sup>

Superficie Urbanizada: 29.330 m<sup>2</sup>

N° Casas: 1.010

### **ETAPA 3**

Año de Ejecución: 2010

Superficie Construida: 13.318 m<sup>2</sup>

Superficie Urbanizada: 14.160 m<sup>2</sup>

N° Casas: 250

## **Tipología de casas y valor**

### **CASAS TIPO I**

Fondo Solidario de Vivienda I

Ahorro previo: 10 UF

Renta promedio: entre \$120.000 y \$200.000

### **CASAS TIPO II**

Fondo Solidario II y DS40

Precio de venta 1ra etapa: 700 UF a 900 UF

Precio de venta 2da etapa: 600 UF

Crédito hipotecario: 300 UF más el máximo de subsidios

Renta promedio: Entre \$250.000 y \$400.000

### **CASAS TIPO III**

Precio de venta: 950 UF

Subsidios: 200 UF

Bono Adicional (incentivo de compra): 100 UF

Renta promedio: \$400.000

### **CASAS TIPO IV**

Renta promedio: Entre \$400.000 y \$500.000

Casas tipo V

Precio de venta: 1300 UF a 1400 UF (segunda etapa)

Renta promedio: Entre \$500.000 y \$600.000, dependiendo del plazo de pago del crédito, pero incluso hay rentas hasta el millón de pesos.

## **1.5 ANTECEDENTES: LOS TRES PRINCIPALES ACTORES DE LA INDUSTRIA DE LAS VIVIENDAS SOCIALES: EL ESTADO, LA COMUNIDAD Y LOS PRIVADOS.**

### **LAS EGIS**

La falta de planificación sistemática del Estado ha generado una descoordinación con las necesidades y peticiones de, por un lado, las personas en busca de vivienda y, por otro lado, de las EGIS y las empresas constructoras.

En 1997, durante el gobierno de Eduardo Frei Ruiz- Tagle, se conoció a través de los medios de comunicación el escándalo de las casas Copeva que afectó a varias viviendas sociales que sufrieron filtraciones de aguas lluvia. Queda este hecho manifiesto como la tendencia de la época a la construcción de viviendas de mala calidad, pero a gran escala, y con una la falta de fiscalización por parte del Estado. Durante los años posteriores continuó la degradación del sistema debido a la decisión del Estado de que la Corporación Habitacional de la Cámara Chilena de la Construcción ya no sea más el intermediario entre la demanda y las constructoras. Es cuando se crean las EGIS (Entidad de Gestión Inmobiliaria Social) con la intención de darle más dinamismo a la competencia del mercado. Sin embargo, lejos de conseguir aquellos objetivos sólo se logró generar entidades que surgieron en el mercado sin ningún tipo de regulación, sin profesionales concededores de vivienda y urbanismo, y sin experiencia en el manejo de los subsidios. Así, las constructoras generaron sus propias EGIS y se le dio el poder del subsidio a la oferta y no a la demanda.

Es en este escenario en el que las actuales políticas de integración social se han ido debilitando debido a un gran retraso en la puesta en marcha de distintos proyectos habitacionales debido a que no hay suficientes viviendas para el número de subsidios.

Tal realidad puede apreciarse en el siguiente cuadro, en el que se evidencia que hubo 139.828 subsidios sin cobrar en el país al 30 de Junio de 2014:

<b>SUBSIDIOS OTORGADOS, PAGADOS Y SIN COBRAR AL 30 DE JUNIO DE 2014</b>						
<b>Región</b>	<b>Fondo Solidario de Vivienda (DS49)</b>			<b>Sistema Integrado de Subsidios (DS1)</b>		
	Otorgados	Pagados	Sin Cobrar	Otorgados	Pagados	Sin Cobrar
Arica	817	24	793	1.405	296	1.109
Parinacota						
Tarapacá	2.128	482	1.646	1.828	769	1.059
Antofagasta	1.508	307	1.201	2.723	869	1.854
Atacama	1.198	145	1.053	2.043	594	1.449
Coquimbo	3.375	291	3.084	7.855	3.367	4.488
Valparaíso	7.863	1.194	6.669	12.997	4.873	8.124
O'Higgins	6.286	1.957	4.329	7.770	2.602	5.168
Maule	5.642	3.039	2.603	10.211	3.809	6.402
Bío Bío	8.573	2.816	5.757	14.266	6.577	7.689
Araucanía	6.577	2.541	4.036	8.294	3.829	4.465
Los Ríos	2.157	63	2.094	3.004	1.382	1.622
Los Lagos	3.736	728	3.008	8.528	3.979	4.549
Aysén	1.041	320	721	1.094	552	542
Magallanes	1.415	383	1.032	1.583	729	854
Región Metropolitana	27.861	5.019	22.842	52.125	22.539	29.586
<b>Total País</b>	<b>80.177</b>	<b>19.309</b>	<b>60.868</b>	<b>135.726</b>	<b>56.766</b>	<b>78.960</b>

\*Fuente: Informe "Nueva propuesta de llamado especial MINVU" Astaburuaga & Grandon

Consultores en Vivienda Económica y Social. 2014

## **LA COMUNIDAD**

Por otro lado, el rol de la comunidad organizada ha cambiado y ha ido evolucionando hacia formas distintas que ya no se expresan como el movimiento social de las tomas de mediados del siglo pasado. La globalización ha llevado a que las luchas sociales se diversifiquen en la sociedad y que las demandas provengan desde intereses más individuales que colectivos. Sin embargo, en este sentido ha habido numerosas manifestaciones públicas en torno a necesidades básicas de la población tales como educación, salud y sistema de pensiones.

Es por esto que son importantes las instancias de comunicación entre la comunidad y el gobierno, en que se aúnen las necesidades actuales de los barrios, como por ejemplo problemas de empleo, la contaminación, seguridad ciudadana y tráfico de drogas, entre otras.

## **EL PROYECTO: EGIS GEVECON**

La EGIS Gevecon tiene su origen como un proyecto surgido desde una consultoría realizada por José Astaburuaga (Director de Gevecon) al grupo Consorcio Praderas, en relación a cómo desarrollar viviendas económicas y sociales.

Hasta el momento de la consultoría, el grupo Consorcio Praderas tenía la noción de que la inversión en la Industria de la construcción de viviendas sociales no les iba a resultar rentable y que sólo les generaría pérdidas económicas. Sin embargo, la presentación de la propuesta de un proyecto de negocio distinto al de las viviendas caras, pero igualmente rentable como negocio, y la conformación de un equipo de trabajo que contaba con trayectoria y prestigio en la industria, dio el puntapié inicial a la nueva sociedad.

En paralelo al proyecto de Gevecon con el grupo Consorcio Praderas, surgió la iniciativa del gobierno de implementar programas de integración social a los proyectos de viviendas.

Y en el año 2008 se comenzó la puesta en marcha del proyecto de San Alberto de Casas Viejas.

**Workshop Prourbana: Logros y dificultades que enfrentan los proyectos inmobiliarios que**

## **promueven la mezcla social de familias de distintos ingresos**

Desde el año 2009, el Programa de Apoyo a las políticas urbanas y de suelo (del Centro de políticas públicas UC) PROURBANA, viene haciendo un seguimiento del proyecto San Alberto de Casas Viejas.

Primeramente, entre octubre de 2009 y mayo 2010 se hizo el cuatro ciclo de *workshops* titulado “Logros y dificultades que enfrentan los proyectos inmobiliarios que promueven la mezcla social de familias de distintos ingresos”. En esta instancia, expusieron y debatieron distintos expertos de temas urbanos (provenientes de ámbito académico, regional, parlamentario, de gobierno, las organizaciones no gubernamentales, inmobiliarias), además de dos EGIS, Fundación Invica,- responsable del proyecto Don Ambrosio,- y Gevecon, responsable del proyecto de San Alberto de Casas Viejas.

En el debate surgió una crítica compartida por parte de ambas EGIS con respecto al rol del Estado en la entrega de los subsidios, aduciendo que por un lado el gobierno lanzaba programas de integración social, pero por otro lado no contaban con la cantidad suficiente de subsidios para estas casas debido a una mala planificación del Estado en la entrega de los subsidios.

También se indicó la falta de un marco legal claro para estos nuevos programas de integración social. Además, se hizo notar irregularidades con respecto a la entrega del subsidio Fondo Solidario para la Vivienda I, en comunas en que habían más inscritos de las personas que realmente aplican para este subsidio, debido a una evaluación mal hecha de la ficha de protección social. Y que si bien el Estado busca ser una ayuda para la gente y el acceso a la casa propia; en el caso del ahorro mínimo de 10 UF, hubo casos de personas que no contaban ni siquiera con el mínimo y lo solicitaban a la municipalidad a modo de gratuidad.

En tal sentido, uno de los aspectos destacables por parte de Gevecon, fue la manera en cómo organizó la demanda (personas que compran las viviendas sociales). Tomando el modelo usado por el SERVIU, no usaron avisaje en medios de comunicación, sino que buscaron directamente a la demanda en distintos lugares de Puente Alto. Visitaron hospitales, escuelas, carabineros, empresas de retail de la misma comuna, convocando a un 92% de personas de Puente Alto, entre

los cuales se contaban familias de hermanos que compraban casas vecinas.

## 1.6 BASES CONCEPTUALES

### MINVU

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo fue creado el año 1965 y su misión es posibilitar el acceso a soluciones habitacionales de calidad y contribuir al desarrollo de barrios y ciudades equitativas, integradas y sustentables, todo ello bajo criterios de descentralización, participación y desarrollo, con el propósito que las personas, familias y comunidades, mejoren su calidad de vida y aumenten su bienestar, según lo que detalla este Ministerio en su página web.<sup>6</sup>

### SERVIU

Los Servicios de Vivienda y Urbanismo son organismos dependientes del MINVU que se encuentran en cada una de las regiones del país; su finalidad es materializar en el territorio, los planes y programas definidos por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, bajo criterios de equidad, descentralización y participación, que contribuyan a un desarrollo eficiente y de calidad de las viviendas, generando barrios y ciudades integradas, democráticas y sustentables, que permitan a las personas mejorar su calidad de vida, la de sus familias y su entorno, según lo que detalla esta Subsecretaria en su página web. Servicios de Vivienda Y Urbanismo (SERVIU).<sup>7</sup>

### EGIS

Según la definición que presenta el MINVU, una **Entidad de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS)** es un tipo de organización, con o sin fines de lucro, que asesora a familias en todos los aspectos necesarios (técnicos y sociales) para acceder y aplicar al subsidio habitacional que entrega el Estado.<sup>8</sup>

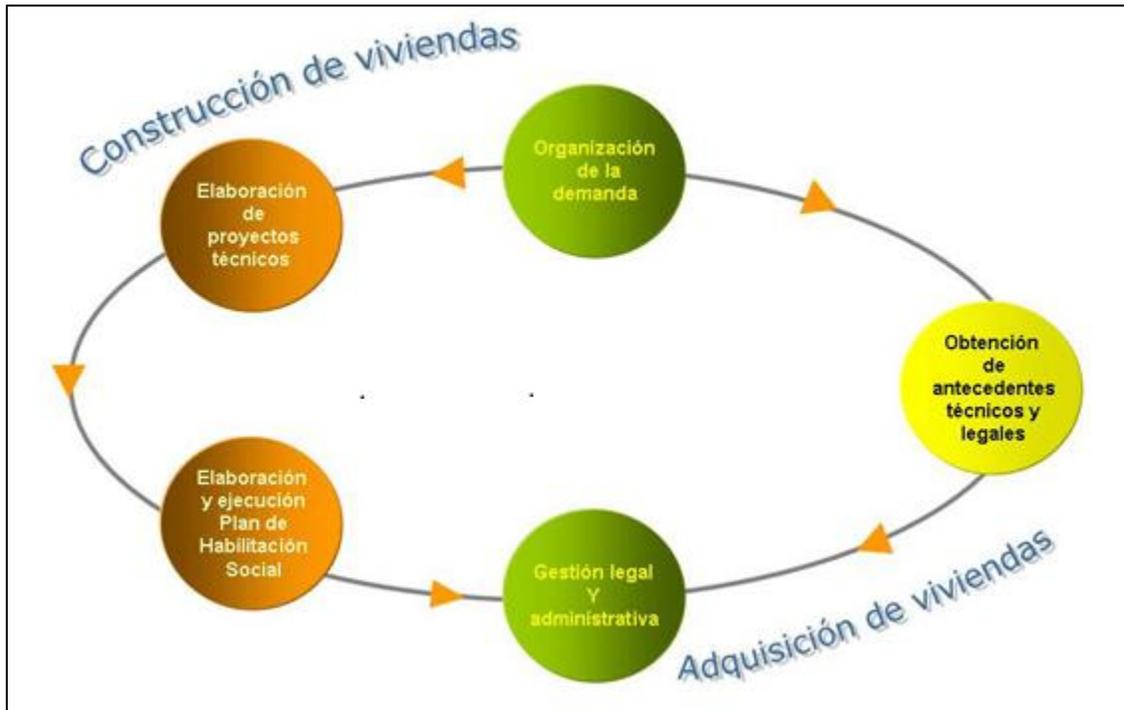
---

<sup>6</sup> Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU). <http://www.minvu.cl/>. 05 de Enero de 2017.

<sup>7</sup> Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU). <http://www.minvu.cl/>. 05 de Enero de 2017.

<sup>8</sup> Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU). <http://www.minvu.cl/>. 12 de diciembre de 2016.

Además, éstas pueden ser del sector privado o público (municipios, por lo general), y en la práctica se encargan de conseguir terrenos para la construcción de viviendas sociales, del desarrollo de los planes de la arquitectura, la licitación de la construcción, inclusive de coordinar la convivencia de las personas en la comunidad.



Fuente: Sitio web Observatorio Habitacional – Minvu, 2017.

## VIVIENDA SOCIAL O VIVIENDA ECONÓMICA

Una vivienda social o económica es un tipo de vivienda que provee el Estado de Chile a sus habitantes de menores recursos con el apoyo del subsidio habitacional y un aporte en ahorro de los postulantes al subsidio. Este tipo de vivienda debe cumplir con ciertos requisitos mínimos de metros cuadrados de construcción, especificaciones técnicas de su estructura y un valor máximo en UF a pagar por los beneficiados. Esto es, según la definición de la Biblioteca de la Cámara Chilena de la Construcción, “que se asigne un valor máximo de tasación a la vivienda social —UF

400 o UF 520 en el caso de condominios de viviendas sociales— significa que está destinada a resolver los problemas de la marginalidad habitacional”.<sup>9</sup>

## **LEYES DE VIVIENDA SOCIAL**

Ley General de Urbanismo y Construcción<sup>10</sup>

Decreto Supremo 19 (ex Decreto 1160): Integra programas de integración social desde el año 2016.<sup>11</sup>

## **SUBSIDIO HABITACIONAL**

El subsidio habitacional es un aporte por parte del Estado de Chile a familias que requieren apoyo en el financiamiento de la primera vivienda, complementado junto con el ahorro familiar.

La primera tentativa de ayuda del Estado a la problemática de financiamiento de la vivienda social se dio en el año 1906 tras la creación de la Ley de Habitación obrera, que luego dio origen a la Caja de Crédito Popular y a la Caja de la Habitación en el año 1931 aproximadamente, que daba créditos a las personas que tenían la necesidad de una vivienda digna donde habitar, con servicios en su entorno más cercano de salud, educación y recreación.

## **REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (EX -FICHA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

Es un registro de información que se basa en los datos aportados por el hogar en la Ficha de Protección Social o ficha social y las bases de datos del Estado de Chile. La información con la que cuenta el Estado proviene del Servicio de Impuestos Internos (SII), Administradora del Fondo de Cesantía (AFC), Registro Civil, Superintendencia de Salud, Ministerio de Educación e Instituto de Previsión Social (IPS) entre otros.

## **POLÍTICAS PÚBLICAS**

Se entiende la política pública como aquella lógica racional, configurada en una manifestación político-administrativo y social, como el resultado de un intento de definir y

---

<sup>9</sup> Cámara Chilena de la Construcción. <http://biblioteca.cchc.cl/>. 19 de Diciembre de 2016.

<sup>10</sup> Ley N° 602. Santiago, Chile. 18 de Diciembre de 1975. Ministerio de Vivienda y Urbanismo

<sup>11</sup> Decreto 19. Santiago, Chile. 17 de Mayo del 2016.

estructurar una base para actuar o no actuar por parte del gobierno con otros actores, (empresarios, sociedad civil, asociaciones privadas, mujeres, jóvenes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, indígenas, inmigrantes, etc.), que se encuentran interrelacionados en un tiempo y espacio determinado.<sup>12</sup>

## **CALIDAD DE VIDA**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de vida se entiende como: la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con su entorno.

Un indicador comúnmente usado para medir la calidad de vida es el Índice de Desarrollo Humano (IDH), establecido por las Naciones Unidas para medir el grado de desarrollo de los países a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), cuyo cálculo se realiza a partir de las siguientes variables<sup>13</sup>:

1. Esperanza de vida.
2. Educación, (en todos los niveles).
3. PIB per cápita.

## **PERIFERIA URBANA**

La periferia urbana se refiere a las zonas residenciales (extrarradio o espacio periurbano) En este espacio conviven distintos grupos sociales; grupos de escasos recursos con viviendas en asentamientos poco propicios para la urbanización y con poca o nula infraestructura básica, y barrios de los sectores más pudientes con adecuada infraestructura, con entornos armoniosos, servicios y accesibilidad.

## **COMUNIDAD**

---

<sup>12</sup> Rosas Zárate, Denhi. "¿Qué son las políticas públicas?", [en línea]. 26 de marzo de 2016. 26 de marzo de 2016. [26 de marzo de 2016]. Disponible en la web: <http://elestadoquerinde.blogspot.cl/>.

<sup>13</sup> Neurodidacta. <http://www.neurodidacta.es/>. 10 de Enero de 2017.

El término comunidad proviene del vocablo latino *communitas*, se refiere a un grupo de personas con algo en común, que comparten elementos, intereses, objetivos o propiedades en común. En este caso, se aplica para una comunidad de vecinos propietarios que hacen su vida en común, en convivencia dentro de los espacios comunes que rodean a sus viviendas sociales, además de sus intereses relacionados a la mejor calidad de vida, mantenimiento de áreas verdes, de infraestructura y mejoría urbana.

### **REDES DE APOYO SOCIAL**

Las redes de apoyo social en una sociedad consisten en la interacción de distintos actores de una comunidad que pueden estar emparentados, es decir, familiares cercanos como padres, hermanos, tíos, o de instituciones del Estado o no gubernamentales, o de tipo más informal en comunidades de colegios, barrios, iglesias, y que prestan contención o asistencia a los distintos componentes de la red en la situación que así lo requiera.

Son importantes estas redes sociales porque generan solidaridad, trabajo en equipo y la unión de las aptitudes y capacidades de varias personas en función de un objetivo en común, que sin contar con el apoyo de todas las partes no se lograría alcanzar el objetivo de manera individual.

### **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**

Según la definición de Eugenio Tironi y Ascanio Cavallo la comunicación estratégica es la “práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses u objetivos” y agregan “la comunicación estratégica actúa para reunir y gestionar el stock de prestigio y credibilidad que toda organización necesita para alcanzar sus propósitos y enfrentar las tensiones y crisis características de la época actual.”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Tironi, Eugenio; Cavallo, Ascanio. Comunicación Estratégica: vivir en un mundo de señales. Santiago de Chile. 2011.

## **1.7 JUSTIFICACION DE LA IMPORTANCIA COMUNICACIONAL DEL ESTUDIO**

La importancia comunicacional de este estudio surge de la deuda histórica que tiene el Estado de Chile con respecto a la mejor calidad de vida que implica las viviendas sociales, y dado el caso emblemático de éxito de integración social del San Alberto de Casas Viejas, es importante difundirlo comunicacionalmente.

EL rol de la disciplina de las relaciones publicas en el ámbito de la problemática pasa entonces, por ejemplo a ser el aporte que puede hacerse al incentivar la comunicación interna entre las partes (Estado, municipalidad, comunidad, constructoras, etc.) usando instancias concretas para debatir y generar opiniones respecto de futuros barrios, generando así un trabajo comunicacional previo a la generación de un proyecto

En el escenario donde las partes involucradas (Estado, Municipalidad, Comunidad, Constructoras, etc.) están con objetivos y tiempos diferentes, la comunicación estratégica cobra una especial importancia al momento de planificar aquellas instancias que permiten en forma temprana generar espacios de comunicación tanto de las necesidades de la comunidad, la disponibilidad de recursos por parte del Estado coordinando el rol de la Municipalidad y los Ministerios, sus políticas, para finalmente lograr un punto de encuentro en la conceptualización de soluciones habitacionales. En el capítulo 5.1 se detalla un Plan Comunicacional para lograr estos objetivos.

## **1.8 FORMULACIÓN Y DELIMITACIÓN TEMPORO-ESPACIAL DEL PROBLEMA ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN**

El problema de estudio se circunscribe a la comuna de Puente Alto dentro de la Región Metropolitana. La comuna limita al norte con la comuna de La Florida, hacia el sur colinda con la comuna de Pirque, al este con la comuna de San José de Maipo y al oeste con La Pintana y San Bernardo.

Es en este lugar donde se desarrolla la convivencia y el día a día de los vecinos del conjunto habitacional San Alberto de Casas Viejas, que es el caso de estudio en que basa esta investigación.



Fuente: Página web Egis Gevecon 2017.

Desde el punto de vista del tiempo, los alcances de este estudio van desde el año 2012, en que se realizó el primer estudio a este grupo humano del conjunto habitacional, realizado por Prourbana y titulado: *¿Es posible conciliar integración social y negocio inmobiliario?: Hallazgos preliminares a partir del estudio de dos proyectos integrados desarrollados en Santiago, Chile.*

A partir de la información de este estudio, que da cuenta de las valiosas opiniones respecto a la calidad de vida y la integración urbana que han desarrollado los habitantes de dichas casas.

Este período de análisis abarca desde el año 2012, a finales del gobierno de Sebastián Piñera (2010-2014) y el actual gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet (2014- a la fecha) y la información de sus respectivos programas de viviendas sociales.

## 1.9 EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y PREGUNTAS

La importancia comunicacional de este estudio dice relación con la urgencia de coordinación entre los tres principales actores de la Industria de viviendas sociales: el Estado, los privados y la comunidad. Esto debido a los históricos desajustes entre políticas públicas de viviendas sociales, la gestión de los privados y las peticiones de los postulantes a la casa propia.

En este sentido debe existir una comunicación eficaz que estimule a la comunidad a hacer llegar a los gobiernos sus reales necesidades en pos de mejorar las condiciones de vida urbana. De manera de optimizar el uso de los recursos escasos que maneja el Estado, aplicándolos a medidas que puedan lograr mejores expectativas de progreso para los ciudadanos.

Por lo tanto, el primer patrocinador de la integración social debe ser el Estado, valorando las propuestas de la comunidad para el desarrollo de los barrios y el Gran Santiago.

Asimismo, apoyar materialmente e incentivar la comunicación interna con instancias concretas de congregación de la comunidad; en donde puedan debatir, comparar y generar opiniones respecto al futuro de su barrio.

Por otra parte, es de vital importancia el diálogo entre las EGIS y el gobierno, puesto que son las primeras las que generan el enlace entre los programas propulsados por el gobierno y el trabajo de las constructoras. Es esencial que las empresas constructoras generen nuevos proyectos habitacionales de vivienda asequible, con el fin de satisfacer la demanda de las familias, de modo tal que no se vuelva a repetir lo sucedido el año 2014, cuando se les dieron subsidios a las personas sin viviendas construidas para entregar.

Este episodio señalado previamente se debió a la falta de planificación del Estado, que hizo modificaciones a los reglamentos de las EGIS. Tales cambios no consideraron la estructura interna, la experiencia y el conocimiento adquirido por años de los profesionales de la vivienda social, entregando el rol de intermediario a nuevos actores. De tal manera que muchos de los proyectos contemplados por las constructoras no llegaron a concretarse, debido a la falta de EGIS disponibles que estuviesen capacitadas para coordinar la demanda de subsidios. Es por ello que el Estado debe tomar nota de esta falencia y seguir una línea de diálogo constante entre quienes conocen internamente el funcionamiento de la Industria de viviendas sociales, las constructoras y las EGIS,

para tomar decisiones de modificaciones e innovaciones al sistema.

En términos generales, sólo manteniendo vías de comunicación que empoderen a las EGIS y a la demanda (comunidad) se conseguirá lograr acuerdos entre las partes, y que los ciudadanos se sientan más participes de las decisiones que toma el Estado dando pie a la anhelada cohesión social. Finalmente, bajo esta perspectiva prevenir los desajustes ya mencionados que le cuesta miles de millones de pesos al país al año y dejan en espera las expectativas de una mejor calidad de vida de los postulantes a la vivienda.

Desde los antecedentes recopilados e investigados surge la inquietud respecto a entender cómo se han ido desarrollando las interrelaciones entre los principales actores relevantes de la industria de la vivienda social. Entender cómo se han ido desarticulando las redes de comunicación y provocando con esto descoordinaciones a nivel global para la solución de la segregación urbana.

Por estas razones, se implantan dudas desde los lineamientos que da el Estado a partir de sus políticas habitacionales y los decretos asociados a éstas, y si es que abarcan temáticas como conectividad, accesibilidad, y servicios necesarios (colegios, servicios de atención médica). Por otro lado, el rol facilitador que cumplen las municipalidades con respecto a la comunidad, sus peticiones, y si es que detentan una actitud de interés social o de tipo especulativo respecto al uso de los terrenos.

Junto con esto se encuentran las EGIS como intermediarias frente a las inmobiliarias y constructoras, que proponen y ejecutan el desarrollo habitacional. Aunando a la vez las solicitudes de la comunidad.

**¿Qué diferencias discursivas encontramos respecto de la segregación urbana entre el Estado y la comunidad y los privados?**

**¿Cuál debiese ser la comunicación adecuada y/o estrategia de comunicación para coordinar a los principales actores de la Industria de las viviendas sociales?**

## CAPÍTULO 2

### 2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se aborda la temática de la segregación urbana en la Región Metropolitana, desde la perspectiva comunicacional y las implicancias de las relaciones de comunicación entre los principales actores de la problemática; El Estado, los particulares y la comunidad, en tanto la relevancia de las interacciones de éstos para la toma de decisiones desde el Estado, la activación de la Industria de las viviendas sociales y la solución habitacional para los sectores más vulnerables.

Al examinar una temática relativamente nueva, de la cual existe cierto nivel de conocimiento por medio de estudios, de la literatura especializada, y en consideración a los objetivos de conocimiento esperados, se define este estudio como descriptivo según la clasificación de Dankhe de 1986.

En cuanto es descriptivo de las prioridades de los habitantes de San Alberto de Casas Viejas respecto a la percepción de sus condiciones de vida y progreso hacia una mejor calidad de vida. Es así como adquiere su carácter descriptivo porque se “especifica las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”<sup>15</sup>

Y por otro lado, está la recolección de las opiniones y el discurso de expertos en el ámbito del problema de la segregación urbana de las viviendas sociales en Santiago, en torno a las políticas públicas, la realidad actual de la Industria y las soluciones a la problemática.

#### 2.1 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se lleva cabo con un diseño no experimental transeccional descriptivo, puesto que esto se traduce en “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar

---

<sup>15</sup> (Hernández, Roberto. Metodología de la Investigación. 1997).

fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”<sup>16</sup>

Para este estudio se utilizaron instrumentos de investigación primarios y cualitativos; entrevistas en profundidad a expertos del área de la vivienda social, y entrevistas semi-estructuradas a habitantes de San Alberto de Casas Viejas.

## **2.2 OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### General:

1. Describir los discursos y opiniones que hay frente a las necesidades, peticiones y proyecciones de progreso y mejor calidad de vida de los habitantes de San Alberto de Casas Viejas, bajo el contexto de la segregación urbana y las nuevas políticas públicas de vivienda.

### Específicos:

1. Identificar los discursos y opiniones de los expertos en el área de la vivienda social con respecto a las aspiraciones de la comunidad, detectando las descoordinaciones entre los distintos actores de la Industria de las viviendas sociales.
2. Analizar mediante una metodología cualitativa los diversos discursos de los actores que componen la problemática jerarquizar las prioridades de los habitantes respecto a las áreas de desarrollo que ellos estiman importantes para el progreso dentro de su entorno.
3. Aplicar los instrumentos de investigación para conseguir caracterizar la narrativa de los actores relevantes de la dinámica de las viviendas sociales en el contexto de la segregación urbana en el Gran Santiago.
4. Entregar conclusiones y análisis respecto de la temática investigada.
5. Crear una estrategia comunicacional.

---

<sup>16</sup> (Hernández, Roberto. Metodología de la Investigación. 1997).

### 2.3 SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN (HIPÓTESIS Y RESPUESTA TENTATIVA)

De acuerdo a lo planteado anteriormente se presentan las siguientes hipótesis:

La falta de articulación y sincronía entre los actores de la industria de las viviendas sociales genera un retraso de la superación de la segregación urbana.

Y a partir de esto, nos encontramos con la respuesta tentativa que efectivamente dada la dinámica del último tiempo, y a la luz de los últimos acontecimientos, se explicaría que debido a las desarticulaciones entre los actores relevantes se produciría un estancamiento en el desarrollo de planteamientos, debidamente alineados con las necesidades de la comunidad.

**Hipótesis 1:** Existirían discrepancias discursivas en torno al concepto de solución habitacional dependiendo de los objetivos de las partes involucradas: a. El Estado: tiene limitado acceso a recursos físicos y materiales para financiar proyectos, b. las constructoras: buscan la optimización de sus utilidades buscando terrenos accesibles del punto de vista económico no necesariamente bien ubicados, c. las comunidades: tienen limitados recursos financieros para obtener una solución habitacional.

**Hipótesis 2:** la estrategia comunicacional adecuada para coordinar a los principales actores de la industria es una intervención en los espacios en los medios de comunicación como en actividades de coordinación permanentes. Permitiendo que se haga por un lado, difusión de los proyectos habitacionales exitosos a todos los stakeholders involucrados, y por otro generando un círculo virtuoso de nuevas ideas, recibiendo retroalimentación las necesidades de las partes. Esto se puede lograr con la planificación de un Plan Comunicacional para estos objetivos (ver capítulo 5.1) que permita mantener comunicadas a las partes de forma periódica, perfeccionando así los proyectos.

## CAPÍTULO 3

### **3. INTERPRETACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

En este capítulo se entregan los resultados del análisis de las respuestas a la entrevista a expertos y a los habitantes de San Alberto de Casas Viejas.

Consta del análisis de la entrevista en profundidad hecha a expertos, y por otro lado la interpretación de las entrevistas semi estructuradas que se aplicaron a los habitantes de San Alberto de Casas Viejas en Puente Alto.

#### **3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La primera investigación se hizo mediante entrevistas semi- estructuradas a la población de los habitantes de las viviendas sociales del conjunto habitacional San Alberto de Casas Viejas. La muestra dirigida por cuotas no probabilística se aplicó a una selección de 10 habitantes de dicho conjunto habitacional; de distintas edades, situación socioeconómica y de ambos sexos. El objetivo de las preguntas pretende conocer las percepciones de cercanía o lejanía con los distintos organismos del Estado y eficacia de los canales de comunicaciones usados por la comunidad respecto a temas de vivienda social, en temas de nivel de conocimiento de la aplicación práctica de las políticas públicas a sus necesidades de mejoras a sus viviendas o barrio.

## **ENCUESTA SAN ALBERTO DE CASAS VIEJAS**

**MUESTRA:** 10 PERSONAS

**EDAD:** ENTRE 28 Y 49 AÑOS

**SEXO:** FEMENINO, MAYORITARIAMENTE

**OCUPACIÓN:** DUEÑAS DE CASA

- 1. ¿Qué mejoras ha hecho a su vivienda?**
  
- 2. ¿Conoce alguno de los siguientes subsidios para mejoras de la vivienda:**
  - I. PPPF Programa de protección patrimonio familiar**
  - II. Ampliación de Vivienda Minvu**
  - a) I Y II
  - b) Sólo I
  - c) Sólo II
  - d) Ninguno
  
- 3. ¿Por cuál de los siguientes medios se enteró?**
  - a) Tv, radio o medio escrito
  - b) Minvu o Serviu
  - c) Municipalidad
  - d) Amigos o vecinos
  - e) Egis
  - f) No sabe, no responde
  
- 4. ¿Qué tipo de mejoras se han hecho en su barrio o entorno?**
  
- 5. ¿De cuáles de las siguientes organizaciones se recibió el principal apoyo para la ejecución de los proyectos de barrio o entorno?**

- a) Municipalidad
- b) Minvu
- d) Sólo aporte de los vecinos
- d) No sabe no responde

**6. Señale en qué orden de prioridad sitúa ud. las siguientes áreas de desarrollo del entorno:**

- a) Seguridad
- b) Equipamiento de plazas
- c) Áreas verdes
- d) Transporte

La segunda investigación se llevó a cabo por medio de entrevistas en profundidad. Se escogieron profesionales del área de vivienda social, y se tomó una muestra de expertos a los que se les realizaron preguntas según ciertos temas relevantes para esta investigación ordenados por Indicadores Temáticos.

Listado de expertos entrevistados:

1. **Jorge Larenas.** Sociólogo de la Universidad de Chile, académico e investigador del Instituto de la Vivienda (INVI) es Coordinador de Máster en Hábitat Residencial y docente de la carrera de Arquitectura en la U. de Chile.
2. **Ricardo Tapia.** Arquitecto de la Universidad de Chile, y destacado académico de la Universidad de Chile y ex Director del Instituto de la Vivienda.
3. **Francisco Muñoz.** Ingeniero Comercial, es Encargado del Departamento de Vivienda de la Municipalidad de Puente Alto.
4. **Mario Grandon.** Arquitecto de la Universidad de Chile, se especializa en la generación y operación de proyectos de viviendas económicas y sociales, ex Gerente Comercial y de Desarrollo de la Corporación Habitacional de CCHC y destacado profesor y expositor en cursos de postgrado.
5. **José Astaburuaga.** Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile, consultor en el ámbito de la gestión y control de proyectos de vivienda, ex Gerente de Administración y

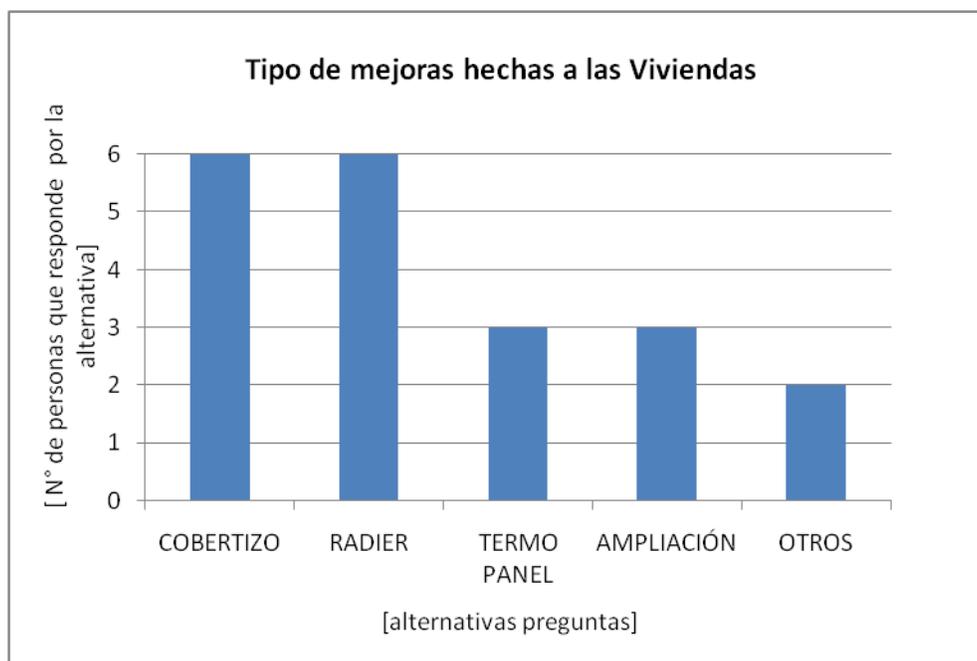
Finanzas y de Desarrollo de la Corporación Habitacional de la Cámara Chilena de la Construcción (CCHC), destacado profesor y expositor en cursos de postgrado.

### **PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA:**

- ¿Qué opinión tiene respecto a las políticas públicas de vivienda social de los últimos dos gobiernos de Sebastián Piñera y Michelle Bachelet?
- ¿Podría ud. describir la realidad de la problemática de la segregación urbana de las viviendas sociales?
- ¿Cuál piensa ud. que es la solución o las soluciones para la problemática de las viviendas sociales?

#### **3.1.1 Entrevistas semi-estructuradas a la comunidad**

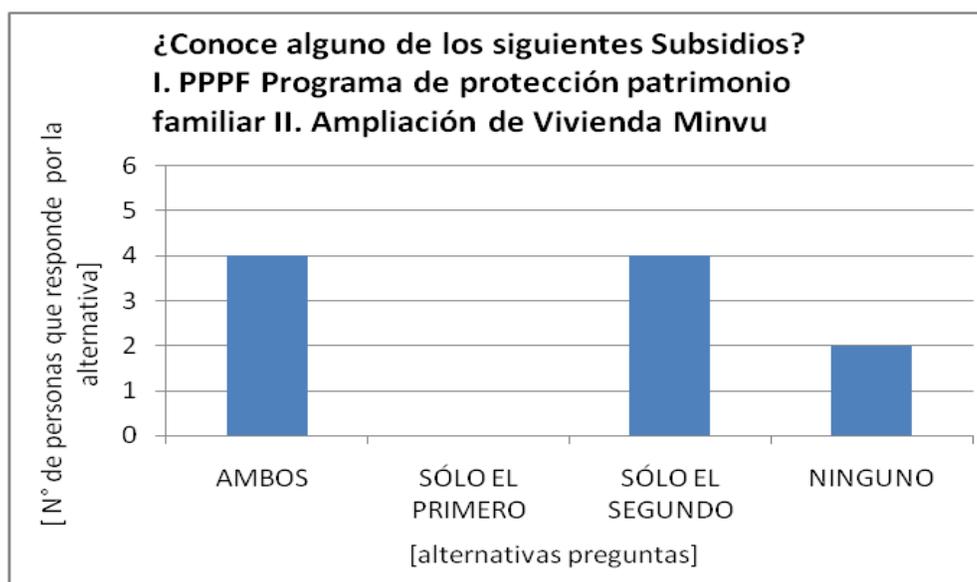
**Pregunta 1:** ¿Qué mejoras ha hecho a su vivienda?



**Pregunta 2:** ¿Conoce alguno de los siguientes subsidios para mejoras de la vivienda:

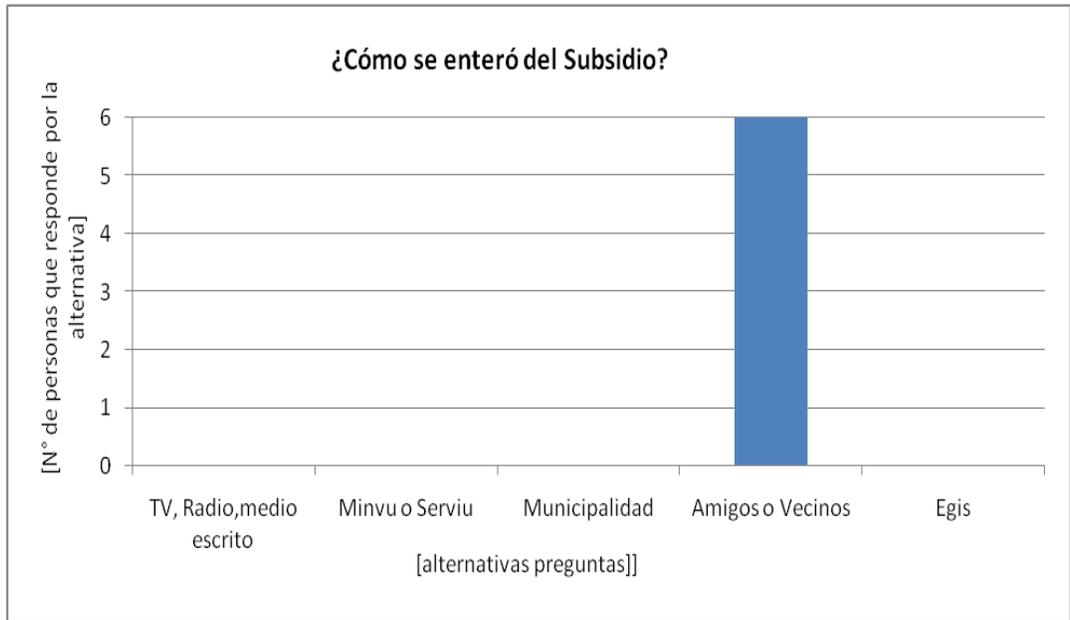
- I. PPPF Programa de protección patrimonio familiar
- II. Ampliación de Vivienda Minvu

- a) I Y II
- b) Sólo I
- c) Sólo II
- d) Ninguno

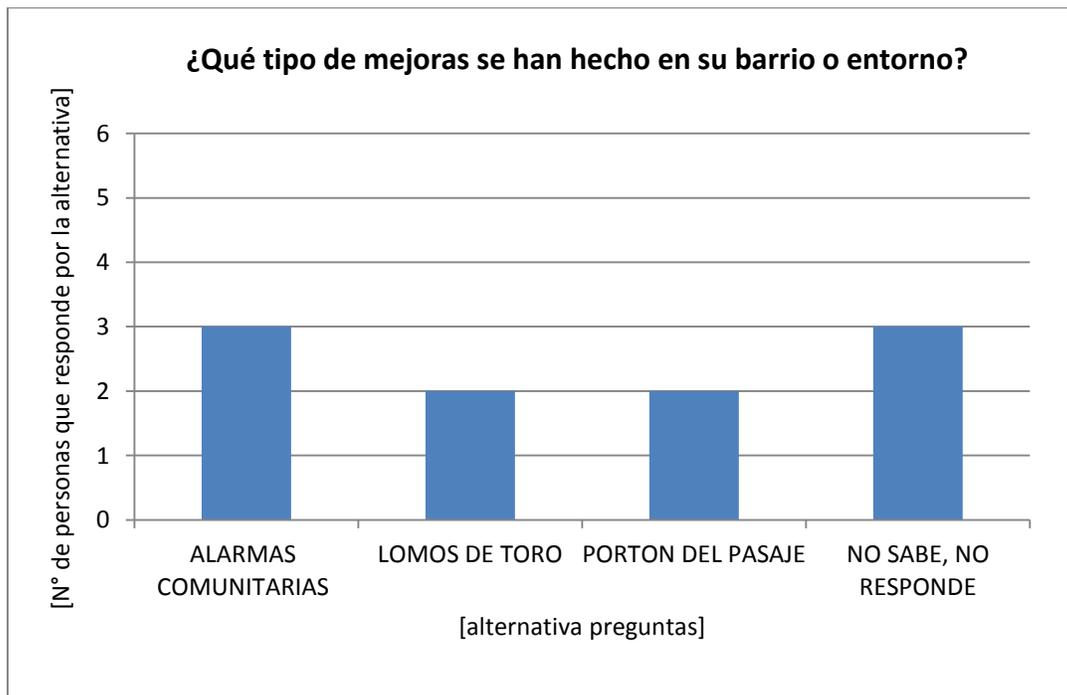


**Pregunta 3:** ¿Cómo se enteró de los subsidios?

- a) Tv, radio o medio escrito
- b) Minvu o Serviu
- c) Municipalidad
- d) Amigos o vecinos
- e) Egis
- f) No sabe, no responde

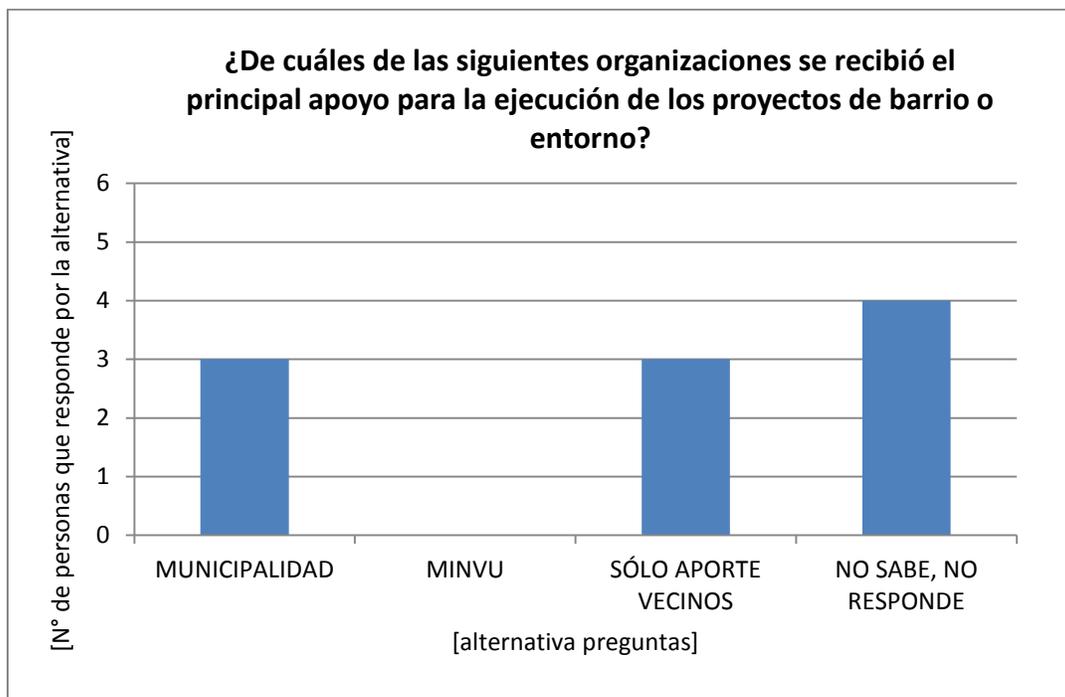


**Pregunta 4:** ¿Qué tipo de mejoras se han hecho en su barrio o entorno?



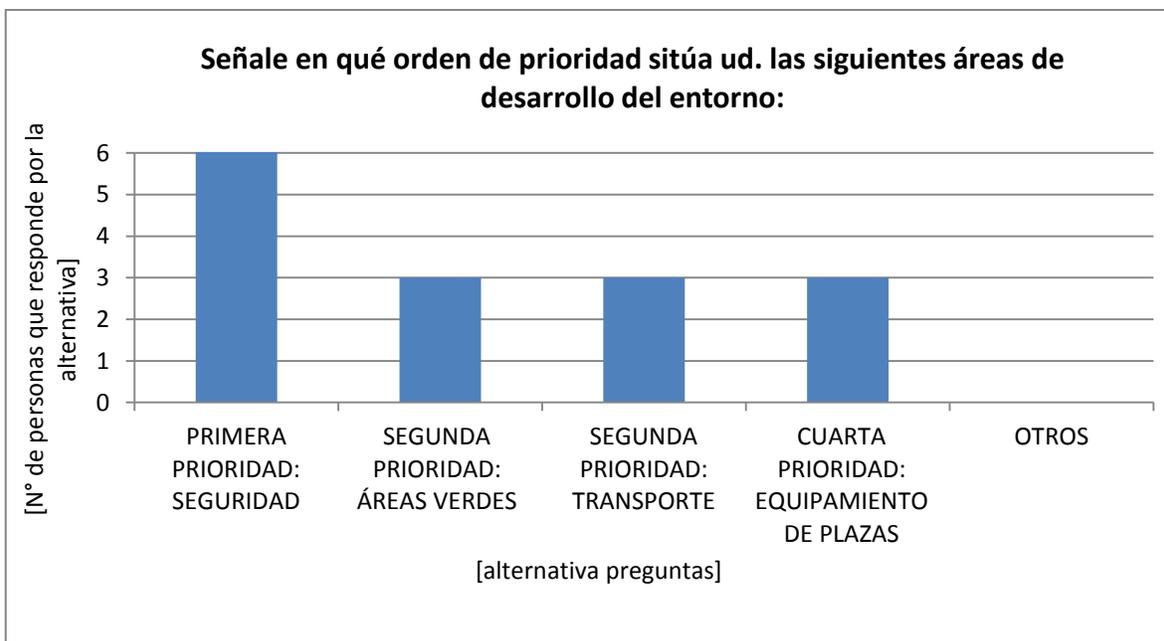
**Pregunta 5:** ¿De cuáles de las siguientes organizaciones se recibió el principal apoyo para la ejecución de los proyectos de barrio o entorno?

- a) Municipalidad
- b) Minvu
- d) Sólo aporte de los vecinos
- d) No sabe no responde



**Pregunta 6:** Señale en qué orden de prioridad sitúa Ud. las siguientes áreas de desarrollo del entorno.

- a) Seguridad
- b) Equipamiento de plazas
- c) Áreas verdes
- d) Transporte



### 3.1.2 Entrevistas en profundidad a los expertos

Para el análisis de las respuestas realizadas se ha recurrido a la utilización de Indicadores Temáticos. Por ellos se entiende indicadores que den orden al contenido de las respuestas, con el objetivo de agrupar los distintos análisis de los expertos, constatar discrepancias o coincidencias con respecto a las temáticas relevantes para esta investigación.

Los 3 indicadores temáticos utilizados son los siguientes:

- Políticas Públicas actuales
- Perspectiva de la problemática de las viviendas sociales
- Soluciones al problema de la segregación urbana

#### Entrevistados:

1. Francisco Muñoz Vega / Ingeniero Comercial
2. Jorge Larenas / Sociólogo
3. Ricardo Tapia / Arquitecto
4. Mario Grandon /Consultor Vivienda Social
5. José Astaburuaga /Ingeniero Civil

## POLÍTICAS PÚBLICAS ACTUALES:

En cuanto a las políticas públicas de vivienda social de los últimos gobiernos, el ingeniero comercial **Francisco Muñoz** encuentra “muy positivo el Decreto 19 de integración social de las nuevas políticas públicas, sin embargo, reconoce también lo negativo respecto del porcentaje que se le otorga a las familias vulnerables dentro de los proyectos de integración social es muy poco tiraje de casas, es pequeño para la demanda que hay para sectores marginales”, expresa.

En tanto, Ricardo Tapia, dice que “una de las fortalezas que hemos tenido en los últimos 10 años en Chile, ha sido la instalación de abordar el problema de lo que algunos especialistas llaman el Tejido urbano deteriorado; que significa el nivel de desarrollo máximo de vida de las ciudades que luego se empieza a deteriorar. Se han ido preocupando de la regeneración de este tejido urbano deteriorado, partes de la ciudad que han ido deteriorando por obsolescencia, por ejemplo sus sistemas viales, gobernabilidad, etc.”

Al respecto comenta que hace 10 años comenzó el programa Quiero mi barrio, y que consiste en la recuperación del tejido urbano deteriorado y la regeneración, que ha sido relativamente exitoso.

“Me parece interesante el esfuerzo que hace el Estado a través de las políticas públicas respecto de lograr la integración social, sin embargo creo que lograr la integración social a través de proyectos de vivienda creo que no es lo central”.

Concluye que la integración social se produce por otro tipo de factores de tipo más bien social, antropológico, económico, etc.

**Jorge Larenas** recuerda que Michelle Bachelet ya había establecido en su primer gobierno la lógica de promover como eje la política de integración social. “Aparecen subsidios que incentivan el desarrollo de proyectos en áreas mejor localizadas de la ciudad, eso lo refuerza Piñera, incorpora en los decretos DS49 y DS1, que reemplaza decretos anteriores e incorpora mayor precisión, en términos de instrumento mejora los incentivos para producir proyectos que este mejor localizados, pero eso no resuelve el problema”. En tal sentido, dice que la política pública urbano-habitacional no ha tenido modificaciones sustantivas en los últimos 40 años.

Finalmente, **Mario Grandon** observa en ambos gobiernos una evolución de las políticas, desde una política de cantidad de viviendas a un tema cualitativo de la calidad de las viviendas. “Calidad se refiere a la parte técnica constructiva y principalmente la parte social. La calidad de los conjuntos, el tipo de familia que ingresan. Esto ha evolucionado hacia una integración de los programas de integración social, que por el tema de la cantidad inicialmente no se incorporo el concepto de integración social. Se hacían segmentaciones macro medio, medio bajo, bajo. Lo que trajo un impacto social desastroso. Ejemplos como Parinacota (Quilicura) y Bajos de Mena (Puente Alto)”.

### **PERSPECTIVAS DE LA PROBLEMÁTICA DE LAS VIVIENDAS SOCIALES**

Podría ud. describir la realidad de la segregación urbana de las viviendas sociales.

**(Francisco Muñoz Vega):** “Los comités que vienen a la municipalidad se han visto en la dificultad de no poder articular el beneficio que otorga el Estado, que son los subsidios grupales, bajo la problemática de escasez de terrenos, debido al alto valor del terreno.”

“Cada uno de los actores que trabaja en esta área sabe que el terreno es el pilar fundamental para comenzar un proyecto de de construcción.”

“Para nosotros como municipalidad la problemática sigue siendo que hay una cantidad gigante de gente que no puede pagar dividendo, que no tiene trabajos formales por ende la banca no le da ningún tipo de crédito, entonces ellos no pueden postular y la única opción es el Decreto 49, para subsidios vulnerables clase media.”

“Gran parte de las familias ya no quieren construir en altura, tiene que ver mucho con el aliciente negativo de las casas del volcán, de las casas Copeva.”

Evaluación de un proyecto y entran en el proceso, “Quien compra el terreno es el Serviú, lo evalúa técnicamente, y luego se hace un estudio de cabida de cuantas personas pueden entrar.

**(Ricardo Tapia):** Con respecto a las falencias, en mi opinión la principal falencia ha sido la despreocupación con respecto a entender que el suelo urbano, debería cumplir primero una función social y después una función comercial, y dado que eso no ha sido resuelto no está atendido en su función social, el suelo urbano se presta para la especulación. La especulación inmobiliaria porque las leyes así lo permiten, es un buen nicho de negocio, y los inversionistas compran los mejores suelos para sus negocios inmobiliarios, lo que va haciendo que la vivienda de interés social ha sido paulatinamente lanzada hacia suelos de menor calidad, y eso se expresa por ejemplo en el Sector de Bajos de Mena en Puente Alto.

Otra gran dificultad en mi opinión que tenemos en relación a políticas de vivienda y ciudad, tiene que ver con el manejo del agua, que es un bien público pero que ha sido entregado a la administración y al negocio del sector privado. Y eso hace que en un contexto de cambio climático sea un problema por cuanto a veces hay amenazas de tipo antropico o naturales, como los aluviones, y a las empresas les conviene más pagar las multas que prever un aseguramiento del agua para consumo humano en escenario sin catástrofes y sin amenazas o en escenario con amenazas. El agua también en el sector norte disputa con las mineras, y eso afecta la calidad del agua para los habitantes de zona y no hay un aseguramiento de que ella este constantemente, y afecta a la sostenibilidad de los asentamientos humanos. Incendios forestales y sequia, y estamos siendo reactivos

**(Jorge Larenas):** En la medida que siga operando la lógica fundamental de que el mercado es el mejor actor para la distribución de los recursos, y el Estado actúa cuando el mercado no opera, ese es el problema. Y esa es básicamente la lógica del modelo subsidiario, el Estado recula respecto a las labores de planificación y modelos de desarrollo, y en cambio da un paraguas general de orientaciones.

**(Mario Grandon):** La problemática de la integración debe ir reflejada dentro del proyecto en las distintas tipologías. A la fecha no se ha hecho nada significativo en la solución de la problemática, integrando dentro de un mismo proyecto diferentes realidades sociales para lograr integración. Confundiéndose el tema de la calidad de la vivienda con la heterogeneidad que es propia del ser humano, y es la esencia del DS 19. Por un lado la visión estatal es extrema dice que el Estado lo resuelve todo, y por otro la visión privada mas de mercado, dice que los sectores medios no se querrán juntarse con sectores mas emergentes, generándose distintas visiones.

## **SOLUCIONES AL PROBLEMA DE LA SEGREGACION URBANA**

**(Francisco Muñoz Vega):** Yo creo que hay dos modalidades que son fundamentales. La primera es que el Ministerio compre terrenos o el Estado compre terrenos y los ceda a título gratuito a los comités, para que el subsidio vaya 100% a la construcción, que no te saquen de tu subsidio para poder comprar el terreno. O directamente que suban el valor del subsidio.

**(Ricardo Tapia):** Hace falta que el Estado a través de sus políticas públicas, por medio de una regulación se les den incentivos de cualquier a los privados de tal manera que sea rentable como negocio invertir sus recursos en estos proyectos que pueden incorporar la búsqueda de una mayor integración.

Hay mucho parque habitacional que está dentro de la ciudad, que está gozando de mejor calidad con respecto a la localización del lugar a donde vive la gente, que probablemente tenga cercanía a su trabajo dentro de otra de las comunas pericentrales, tiene más beneficios por encontrarse dentro de la ciudad.

Comunas pericentrales que rodean a la comuna de Santiago, como Quinta Normal, Estación Central o San Joaquín.

En esas comunas lo más probable es que se viva mayor integración social porque se ha heredado de una generación a la otra, y vivan el abuelo, los hijos y los nietos.

En los hechos pienso que se debería potenciar esas localizaciones pericentrales para potenciar esa integración social. Eso significa proponer obras de rehabilitación, remodelación y redensificación.

**(Jorge Larenas):** En términos comunicacionales hay una tarea pendiente, no porque las personas vivan más cerca se va a dar una dinámica de convivencia, crear una narrativa pública para promover espacios de socialización en donde naturalmente converja población distinta de mayor integración; la idea de la educación pública, disponer de una salud pública, etc

Falta una campaña contundente, que instale un modo alternativo de ver como formamos parte de la sociedad, en términos de que hay otros valores que podemos compartir y no la competencia, el

individualismo, otros valores como solidaridad, la colaboración, etc. Para que se instalen en la conversación social temas que vayan hacia una sociedad más inclusiva.

Los cambios que se han impulsado desde el punto de vista de revertir la idea de la segregación en términos materiales han sido exitosos, porque hoy día por el propio funcionamiento del mercado, se ha ido reduciendo la segregación socioespacial en la medida que hoy día al menos espacialmente las clases medias con las clases de menos recursos viven en un conjunto en común; Huechuraba, Peñalolén, La Florida, Quilicura, viviendas de muy alto estándar y a muy pocas cuadras hay tomas de terreno, por ejemplo. Más allá de eso no se produce mayor convivencia.

Las herramientas son insuficientes en términos de los problemas que tenemos que resolver, no generan condiciones en ese espacio de cercanía, socialización.

Oferta educacional importante pero prohibitiva para el resto de la comunidad PEÑALOLEN

Programa 116: incentivos para que efectivamente una fracción de las clases medias, acepten convivir con sujetos de condiciones socioeconómicas menores.

La predisposición de la gente a vivir con otras personas de otras clases sociales en grupos cercanos es escasa.

Comunicacionalmente hay que romper con prejuicios y paradigmas instaurados desde la misma academia, por la falta de rigurosidad de análisis.

**(Mario Grandon):** las personas o la organización previa de la demanda, todas esas personas conviven a diario en un trabajo. Por lo tanto eso debe replicarse en un conjunto. Si estas personas conviven en un trabajo, no tienen porque no convivir en un mismo conjunto. Generándose círculos virtuosos entre las personas. La construcción que se logro en San Alberto de Casas viejas demostró que esto lejos de ser un problema, es una virtud, con volúmenes de venta inéditos. El proyecto conto con un tiempo de venta rápido y genero incluso que los proyectos que competían con esto tuvieron que paralizar por contar con un modelo de construcción sin integración social. Este tipo de proyecto genera volumen de venta abordando a varios segmentos socio económico, con una oferta más abierta desde un sector vulnerable al medio. Y así la gente se va ajustando a este tipo de nuevos productos como es el habitacional.

### **3.1.3 Conclusiones de los resultados**

Preliminarmente las conclusiones a las que podemos llegar respecto de las respuestas tanto de los expertos como de la comunidad tienden hacia el razonamiento de que los discursos entre las distintas partes difieren comparativamente.

Tanto dentro del discurso de los expertos encontramos diferencias de la percepción de las políticas públicas y su efectividad y de las prioridades de aplicación material de estas.

## CAPÍTULO 4

### 4.1 CONCLUSIONES GENERALES

Se puede concluir respecto de la evolución de lo que se entiende por segregación, que cada vez más los conceptos de mejora de calidad de vida se han ido incorporando en las diferentes etapas históricas del país. Desde una segregación más brutal producto de la inmigración del campo a la ciudad, pasando por la toma de conciencia de que esto es un problema social. Para luego, pasar por diversos enfoques desde soluciones públicas a entregarle todo a privados, esto último dió masiva solución al problema de la pobreza generando mejores condiciones sanitarias y de salud para la población, pero confinando a los sectores más vulnerables a los extramuros de la ciudad, generando problemas de segregación urbana hasta la fecha. Hoy en día se ha ido integrando el concepto de participación de privados (mercado) con la participación más activa del gobierno local (municipalidad), con el perfeccionamiento de herramientas técnicas y financieras por parte del Ministerio de Vivienda.

A partir de la recopilación de antecedentes, análisis, y estudio de entrevistas se puede concluir que los diferentes actores han identificado con distintos enfoques y nivel de profundidad la problemática de la integración social en la vivienda.

Por un lado está el Estado que, consciente de la evolución de las políticas de vivienda social, ha ido perfeccionando sus políticas tanto en la calidad constructiva de las viviendas como del concepto de integración socio cultural de estas a las zonas donde se emplazan. Donde los municipios constatan las necesidades según su demografía local, y el ministerio de vivienda genera las herramientas financieras y técnicas para el desarrollo de nuevos proyectos de vivienda social.

En otro lado están las constructoras, que siendo lógico buscan maximizar su utilidad dentro de las bases técnicas de los proyectos de viviendas sociales.

Y por último esta la comunidad, que cada vez más informada, participa de forma más interactiva con las autoridades y de alguna forma las constructoras se han ido adaptando cada vez más al

mercado, dentro de lo cual está el entender las necesidades de las comunidades que compran viviendas sociales.

Actualmente según se constató en el estudio de terreno de esta Tesis, la Municipalidad es percibida con mayor cercanía a la comunidad. A su vez se pudo constatar en las entrevistas semiestructuradas una importante organización por parte de los vecinos para llevar a cabo tanto iniciativas individuales como de barrio. Y así mismo, para transmitir información de subsidios entre la misma comunidad como un importante canal de comunicación. Esto se puede deducir de las respuestas de la pregunta N°3 del Capítulo 3 (Entrevista Semi Estructurada) da pie para reafirmar la hipótesis de que el Plan Comunicacional de esta Tesis puede ser una herramienta para potenciar canales que empoderen a la comunidad.

Sin embargo, existen a la fecha aún conceptos, enfoques y percepciones diferentes que son parte de la evolución de la industria en una sociedad con enfoques heterogéneos del punto de vista comunitario, de la autoridad de gobierno como de privados. Esto se pudo verificar por medio del instrumento de entrevistas en profundidad a expertos en materia de viviendas sociales. Las opiniones de los expertos se dividen en soluciones distintas para la misma problemática; si bien se apoya la integración social estos proyectos no darían abastos para el total de personas con necesidades de viviendas definitivas, o que la solución no es generar más viviendas sino rescatar el tejido urbano deteriorado de zonas centrales y ocupar estos mismos terrenos peri centrales. No obstante todas las opiniones llegan al consenso de que la integración social es positiva y deseable en los futuros conjuntos habitacionales.

La actividad de Convención Mensual del Plan Comunicacional propuesto en esta Tesis puede lograr en la medida que los diferentes actores se reúnan, soluciones integrales siendo de esta forma el aspecto de estrategia comunicacional la clave para aunar los criterios de viviendas económicas.

Y si bien es cierto aún hay diferencias en los enfoque,s el nivel de comunicación de las partes y la intencionalidad en el ámbito de comunicación, hacen que los enfoques al día de hoy si bien es cierto son diferentes, estos son convergentes.

Como parte del desarrollo cultural de la sociedad, hoy en día es una fortaleza actual el rol de las

redes sociales en todo ámbito de cosas. Entre estos, es una gran oportunidad como se intenta potenciar a través del Plan Comunicacional, el que la comunidad interactúe con la autoridad a través de actividades mensuales que canalicen interés. Se pudo constatar en terreno con las entrevistas semi estructuradas que la comunidad juega un rol proactivo que puede ser aun potenciado para lograr mejoras en la definición de nuevos proyectos sociales. Como así el ir perfeccionando dichos proyectos, una vez establecidos los nuevos barrios de viviendas sociales. De acuerdo a los resultados del análisis de terreno, las personas utilizan herramientas como subsidios para mejoras en sus casas.

Se concluye por último que las comunidades no se ven cercanas a los ministerios de vivienda, sino más bien se informan entre amigos. Estando aquí la oportunidad que justifica la ejecución del plan comunicacional de esta Tesis.

## CAPÍTULO 5

### 5.1 PROPUESTA COMUNICACIONAL

#### PROPUESTA DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN ESTADO DE CHILE

##### INTRODUCCIÓN

A continuación se describen en detalle un grupo de acciones y actividades de comunicación enfocadas a realizar una agenda concreta de Reposicionamiento del Estado de Chile entre sus públicos más relevantes con respecto a la dinámica de viviendas sociales en Chile.

##### PÚBLICOS RELEVANTES

El estudio de Reposicionamiento del Estado de Chile con respecto a los públicos relevantes de la dinámica de las viviendas sociales en Chile, se realizó en base a estudios cualitativos por medio de entrevistas, en profundidad y semi-estructurada, a los actores relevantes de la Industria de las viviendas sociales. Lo cual permitió definir cuatro públicos de relevancia, para las que van dirigidas las actividades propuestas:

<b>COMUNIDAD</b>	Ciudadanos en general que quieran optar a los subsidios, comités de vivienda, agrupaciones sociales, dirigentes sociales, juntas de vecinos
<b>MUNDO ACADÉMICO</b>	Expertos en el área de vivienda social y urbanismo, Universidades, centros de investigación, organismos internacionales de investigación
<b>PRIVADOS</b>	Socios y gerentes de constructoras, inmobiliarias, Egis
<b>ESTADO</b>	Alcaldes, administrativos y profesionales de apoyo de las municipalidades, Minvu, Serviu

## ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- I. **CABILDO ABIERTO:** Nuevas instancias de interacción del Estado con sus stakeholders, y de estos entre sí, potenciará el trabajo coordinado, el intercambio de ideas y que el Estado pueda hacer uso del conocimiento de las opiniones e información que se genere para una mejor toma de decisiones estratégicas.

### Objetivos estratégicos:

- Incrementar las instancias de debate de ideas entre los distintos actores de la dinámica de las viviendas sociales, para así retroalimentar a las distintas áreas con una visión más holística del conocimiento de la realidad de los otros actores de la dinámica.

-Aunar fuerzas, conocimiento y voluntad de todos los sectores para estar coordinados en el trabajo hacia una misma solución que abarque todas perspectivas de los públicos relevantes, de manera de generar sinergia.

## **Características de las acciones:**

### **1. Convención mensual de vivienda inclusiva**

#### Objetivos:

-Fomentar instancias de debate y desarrollo de ideas en pos del progreso de las viviendas sociales en Chile.

-Propiciar la interacción entre los actores relevantes de la Industria de la vivienda social y generar redes que puedan dar agilidad a la aplicación de nuevas propuestas.

Descripción: Reuniones que se realizarán mensualmente con la convocatoria de distintos actores relevantes del ámbito de la academia, representantes del Estado, privados y comunidad.

Implementación: Dispondrá el Estado de un lugar físico habilitado materialmente y localizado estratégicamente para que se realicen las reuniones mensuales de debate.

### **2. Plataforma virtual de de debate de la Vivienda inclusiva**

#### Objetivos:

\_Mantener el debate actualizado en torno a la temática de las viviendas sociales, alienado al devenir de los últimos acontecimientos.

-Inclusión de todos los ciudadanos y expertos en un solo espacio virtual, de libre acceso a la información.

Descripción: Plataforma en internet que continuará el debate en torno a las viviendas sociales impulsado por las convenciones mensuales, para el acceso tanto de expertos como todos los

ciudadanos. Se mantendrá contacto constante y se generarán redes de comunicación abiertas, que darán origen a información a la que podrán tener acceso libre todos los ciudadanos.

Implementación: Por medio de los servicios de una empresa de diseño e implementación de páginas web, se llevará a cabo la creación y mantención de una plataforma en internet.

- II. **CHILE PARA TODOS Y DE TODOS:** La visión de los expertos en comportamiento humano apunta hacia una falta de cohesión del discurso social en torno a los valores primordiales de la sociedad. Exceso de competitividad, búsqueda del éxito económico, en desmedro de la solidaridad, la cooperación y la inclusión, es la perspectiva de los especialistas al respecto. Sin embargo, la elaboración de una campaña que visualice las buenas prácticas de valores que son deseables para la visión de progreso generará el establecimiento de un discurso oficial de nuevas prácticas de conducta en sociedad.

#### **Objetivos estratégicos:**

- Establecer un discurso de valores positivos asociados a la cooperación, la inclusión y la solidaridad que abarque todas las ciudades del país.
- Difundir ejemplos de casos en la comunidad que caractericen la práctica de los valores positivos, para que puedan servir como guía modelo para ser replicados por otros ciudadanos.

#### **Características de las acciones:**

##### **1. Campaña Chile Inclusivo**

#### Objetivo:

-Propagar a nivel nacional el nuevo discurso oficial del Estado de Chile respecto a la visión de los valores positivos respecto al progreso en términos de las viviendas sociales.

Descripción: Campaña a nivel de medios de comunicación; considerando material audiovisual para ser difundido por Facebook, Youtube, TV abierta y TV pagada, información para medios escritos

como revistas de papel, diarios de circulación nacional, revistas digitales y portales de internet, y por otro lado, la campaña transmitida por radiodifusión por las estaciones de radio con mayor volumen de auditores. Todo esto, a nivel nacional, bajo los lineamientos de la difusión de valores positivos en pos del progreso social.

Implementación: Se contratarán los servicios externos de una empresa publicitaria que lleve a cabo el diseño de la campaña de medios de comunicación.

### RESUMEN PROPUESTA DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN ESTADO DE CHILE

	PÚBLICOS			
ACCIÓN	COMUNIDAD	MUNDO ACADÉMICO	PRIVADOS	ESTADO
<b>I.CABILDO ABIERTO</b>				
<b>1.Convención mensual de vivienda inclusiva</b>				
<b>2.Plataforma virtual de de debate de la Vivienda inclusiva</b>				
<b>II.CHILE PARA TODOS Y DE TODOS</b>				
<b>1. Campaña Chile Inclusivo</b>				



## PRESUPUESTO

N°	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
				[CL\$]	[CL\$]
<b>1</b>	<b>CABILDO ABIERTO</b>				<b>37.270.000</b>
<b>1.1</b>	<b>CONVOCATORIA INICIAL</b>				<b>4.588.889</b>
1.1.1	Asesoría Planificación Evento	GL	1	2.222.222	2.222.222
1.1.2	Arriendo de Espacios Físicos	días	1	200.000	200.000
1.1.3	Organizador de Evento	mes	1	1.666.667	1.666.667
1.1.4	Catering (Coffe Break)	GL	1	500.000	500.000
<b>1.2</b>	<b>CONVENCIÓN MENSUAL</b>				<b>30.622.222</b>
1.2.1	Asesoría Planificación Evento	GL	1	2.222.222	2.222.222
1.2.2	Arriendo de Espacios Físicos	días	12	200.000	2.400.000
1.2.3	Organizador de Evento	mes	12	1.666.667	20.000.000
1.2.4	Catering	GL	12	500.000	6.000.000
<b>1.3</b>	<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>				<b>2.058.889</b>
1.3.1	Asesoría Implementación	GL	1	1.333.333	1.333.333
1.3.2	Nic Chile	año	1	18.000	18.000
1.3.2	Diseño Web	GL	1	555.556	555.556
1.3.2	Webhost	mes	12	8.500	102.000
1.3.3	Mails	año	1	50.000	50.000
<b>2</b>	<b>CAMPAÑA CHILE INCLUSIVO</b>				<b>89.322.222</b>
<b>2.1</b>	<b>DISEÑO DE CAMPAÑA</b>	GL	1	3.888.889	<b>3.888.889</b>
<b>2.2</b>	<b>EJECUCIÓN CAMPAÑA</b>				<b>65.433.333</b>
2.1.1	Preparación de Material Audiovisual	GL	1	3.333.333	3.333.333
2.1.2	Facebook	GL	1	50.000	50.000
2.1.3	Youtube	1	1	50.000	50.000
2.1.4	TV Abierta	días	24	750.000	18.000.000
2.1.6	Medios Escritos	días	6	2.000.000	12.000.000
2.1.7	Revistas Digitales	días	6	1.500.000	9.000.000
2.1.8	Radiodifusión	días	6	500.000	3.000.000
<b>2.3</b>	<b>COMMUNITY MANAGER</b>	Mes	12	1.666.667	<b>20.000.000</b>
<b>2.4</b>	<b>SUBTOTAL</b>			<b>[CL\$]</b>	<b>126.592.222</b>
2.5	IMPREVISTOS		10%	[CL\$]	12.659.222
<b>2.6</b>	<b>TOTAL</b>			<b>[CL\$]</b>	<b>139.251.444</b>

## BIBLIOGRAFIA

La Copia Feliz del Edén: Capítulo 2 Ciudad y Vivienda Chile, 5 de Febrero del 2015. Consejo Nacional de Televisión y Wood Producciones.

Segregación Residencial en la Región Metropolitana- Facultad de Arquitectura, diseño y estudios Urbanos UC -Pablo Allard Revista de Sociología N°18-2004 Facultad de Ciencias Sociales U. de Chile (pág 117-130) " Segregación Urbana y políticas públicas con especial referencia a América Latina"  
Jaime Aymisch

## WEBLOGRAFIA

[http://www.das.uchile.cl/web\\_postdoc/moving.php](http://www.das.uchile.cl/web_postdoc/moving.php)

<http://www.registrosocial.gob.cl/mi-registro/>

**<http://biblioteca.cchc.cl/datafiles/21507.pdf>**

[www.minvu.cl/opensite\\_20110425103132.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20110425103132.aspx)

**[https://www.bancoestado.cl/imagenes/campanas2009/subsidio\\_habitacional.pdf](https://www.bancoestado.cl/imagenes/campanas2009/subsidio_habitacional.pdf)**

**<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/sociologia/articulos/18/1805-Aymerich.pdf>**

<http://politicaspUBLICAS.uc.cl/publicacion/documentos-consejo-directivo-prourbana/iv-ciclo-logros-y-dificultades-que-enfrentan-los-proyectos-inmobiliarios-que-promueven-la-mezcla-social-de-familias-de-distintos-ingresos/>

<http://www.lincolninst.edu/publications/articles/segregacion-espacial-urbana>

<http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/239/987>

<http://www.gevecon.cl/quienessomos.html>

[http://www.minvu.cl/opensite\\_20061113164636.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20061113164636.aspx)

[http://www.minvu.gob.cl/opensite\\_20081202163539.aspx](http://www.minvu.gob.cl/opensite_20081202163539.aspx)

[http://www.observatoriohabitacional.cl/opensite\\_20080603223141.aspx](http://www.observatoriohabitacional.cl/opensite_20080603223141.aspx)

Fuente esquema calidad de vida: <http://equiposocios.blogspot.cl/p/calidad-de-vida.html>

Fuente distribución geográfica ABC1 Scielo.cl

Fuente áreas verdes ABC! Atisba.cl

<http://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2015/01/presentacion-pia-mora.pptx>

[http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/pdf/comunal\\_general/metropolitana/Puente\\_Alto\\_2013.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/pdf/comunal_general/metropolitana/Puente_Alto_2013.pdf)

## ANEXO

### **Estudio: “¿Es posible conciliar integración social y negocio inmobiliario?: Hallazgos preliminares a partir del estudio de dos proyectos integrados desarrollados en Santiago, Chile**

Este estudio se realizó el año 2012 por Prourbana, como un seguimiento al conjunto habitacional de San Alberto de Casas Viejas.

De esta forma, se comienza por establecer la premisa de que la promoción de la integración residencial es parte del rol de las políticas habitacionales. Y que tal integración consta de dos dimensiones:

- 1) Dimensión **funcional** (acceso a bienes y servicios, conectividad, etc.)
- 2) Dimensión **social** (acceso a diversidad social, reversión o inhibición del estigma).

Y que según el marco legal y las políticas públicas se traduce de la siguiente manera en la práctica:

#### **Dimensión funcional: Subsidio a la localización**

- Origen: Subsidio específico para pago por suelo (hasta 200 UF).
- Buena idea (reconoce importancia del suelo para hogares vulnerables, y genera apoyo específico para ello)
- Problemas implementación: i) casi todos las localidades cumplen con requisitos establecidos para su otorgamiento (no discrimina), ii) no ha generado efectos esperados (el mejoramiento de la localización de los hogares beneficiarios); iii) se ha traspasado a precio del suelo
- Hoy: Puede ser destinado a suelo o a la vivienda. Se desvirtúa su fin original.

*Fuente: Estudio: “¿Es posible conciliar integración social y negocio inmobiliario?: Hallazgos preliminares a partir del estudio de dos proyectos integrados desarrollados en Santiago, Chile. Prourbana 2012.*

### Dimensión social: Subsidio de integración social

		Gobierno Michelle Bachelet	Gobierno Sebastián Piñera
Monto y destinatario		<b>100 UF</b> para hogares de grupos <b>medios</b>	Hasta <b>100 UF</b> para hogares de grupos <b>emergentes o medios</b> (mayor a mayor valor de la vivienda)
Requisitos	Composición social	- Proyecto cuenta con al menos un <b>30%</b> de viviendas para hogares <b>bajos o emergentes</b> y mínimo un <b>30% de</b> viviendas para <b>grupos medios</b>	- Proyecto cuenta con al menos un <b>30%</b> de viviendas para hogares <b>bajos</b> y mínimo <b>30% de viviendas</b> para <b>grupos emergentes o medios</b>
	N° viviendas	-Proyecto de máximo <b>150</b> viviendas	-Proyecto de máximo <b>300</b> viviendas. Se permiten también megaproyectos de Integración Social, de máximo <b>600</b> viviendas, en etapas de hasta 300 viviendas.
	Tipo de proyectos donde aplica	-CNT o AVC	-CNT o AVC

*Fuente: Estudio: “¿Es posible conciliar integración social y negocio inmobiliario?: Hallazgos preliminares a partir del estudio de dos proyectos integrados desarrollados en Santiago, Chile.*

*Prourbana 2012.*

## b. Resultados preliminares: Inversiones y Percepción sobre valorización de la vivienda

**Un porcentaje importante ha hecho inversiones en su vivienda y planea seguir las haciendo a futuro**

- 4 de cada 10 encuestados ha realizado ampliaciones o construcciones en sus viviendas
- Un porcentaje importante de los encuestados planea hacer inversiones a futuro (71% en SACV y 34% en JV)



La inversión efectuada y planificada puede entenderse como un 'proxy' de proyección residencial

- Mayoría considera que su vivienda ha ganado valor en el tiempo
- Aumento de valor se debería principalmente a inversiones realizadas por las familias

**Variación del valor de la vivienda según Conjunto Habitacional**

	San Alberto		Juvencio Valle	
	%	N	%	N
Ha perdido valor	9	6	15	3
Vale lo mismo	16	11	30	6
Ha ganado valor	76	53	55	11
Total	100	70	100	20



No se estarían percibiendo riesgos de 'minusvalía' asociados a la integración residencial

*Fuente: Estudio: "¿Es posible conciliar integración social y negocio inmobiliario?: Hallazgos preliminares a partir del estudio de dos proyectos integrados desarrollados en Santiago, Chile.*

*Prourbana 2012.*

## b. Resultados preliminares: Convivencia

**Alto nivel de conocimiento de los vecinos**

**Nº de personas con las que se relaciona según Conjunto Habitacional**

	San Alberto		Juvencio Valle	
	Media	N	Media	N
Nº de personas con las que mantiene una relación de vecindad	10	149	11	77
Nº de vecinos con los que mantiene una relación de amistad	3	149	2	77

*Fuente: Estudio: "¿Es posible conciliar integración social y negocio inmobiliario?: Hallazgos preliminares a partir del estudio de dos proyectos integrados desarrollados en Santiago, Chile.*

*Prourbana 2012.*