



Universidad de Chile  
Facultad de Arquitectura y  
Urbanismo  
Departamento de Urbanismo  
Escuela de Postgrado  
Programa Magister en Urbanismo

**CONFIGURACIÓN ESPACIAL, CAPITAL SOCIAL E IDENTIDAD  
BARRIAL COMO FACTORES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL  
SENTIDO DE COMUNIDAD EN EL BARRIO 21 DE  
MARZO/HÉROES DEL MORRO, EL BOSQUE, SANTIAGO.**

**Análisis crítico del Programa Quiero Mi Barrio.**

**Tesis conducente al grado de Magister en Urbanismo.**

**ALAN SALAZAR PARRA.**

Alberto Gurovich Weisman, Profesor Guía.

Santiago, Chile 2017

## Tabla de contenidos

<b><u>DEDICATORIA.....</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>AGRADECIMIENTOS.....</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>RESUMEN.....</u></b>	<b><u>2</u></b>
Palabras Claves.....	3
<b><u>CAPITULO I - Introducción.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
1.1 Planteamiento del Estudio .....	4
1.2 Problema de Investigación.....	7
1.2.1 Preguntas de Investigación.....	9
1.3 Objetivos de la Investigación.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Hipótesis.....	10
1.5 Resultados Esperados.....	11
<b><u>CAPITULO II – Marco Teórico.....</u></b>	<b><u>12</u></b>
2.1 Políticas habitacionales como antecedentes del Programa “Quiero Mi Barrio”.....	12
2.2 El barrio, concepto difuso para las políticas públicas.....	14
2.3 Identidad barrial para la construcción de Capital Social en barrios vulnerables.....	19
2.4 Solidaridad Social y Capital Social, dos activos para la sociabilidad, la integración y la puesta en valor de los barrios.....	23
<b><u>APITULO III – Metodología del Estudio.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
3.1 Tipo de Estudio.....	28
3.2 Enfoque y Diseño de la Investigación.....	28
3.3 Población Objetivo y Unidad de Análisis.....	29
3.4 Muestra.....	29
3.4.1 Técnicas de recolección y análisis de datos.....	30
3.5 Operacionalización de variables.....	30

3.6 Cuestionario de encuesta.....	35
3.7 Resumen Metodológico.....	36
<b><u>CAPITULO IV – Análisis y Resultados.....</u></b>	<b>37</b>
4.1 Contexto del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....	37
4.2 Configuración espacial del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....	40
4.3 Identidad, confianza y solidaridad en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....	61
4.4 Capital Social para la construcción de comunidad.....	85
<b><u>CAPITULO V – Conclusiones y Recomendaciones de Política Pública.....</u></b>	<b>94</b>
5.1 Los efectos de la configuración espacial en la construcción del sentido de comunidad.....	94
5.2 Desarrollo de la Identidad Social Urbana en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro tras la intervención del PQMB.....	96
5.3 Construcción de Capital Social y capacidad de autogestión derivada del PQMB.....	100
5.4 Recomendaciones de Política Pública.....	104
<b><u>VI – Bibliografía.....</u></b>	<b>108</b>
<b><u>VII – ANEXOS.....</u></b>	<b>115</b>
Anexo n°1: Encuesta de Percepción Barrial.....	115
Anexo n°2: Entrevista Sra. Laura, Presidenta de la Junta de Vecinos 21 de Marzo/Héroes de Morro.....	121
Anexo n°3: Entrevista Viviana Fernandez Prajoux, Académica U. de Chile, experta en políticas publicas habitacionales.....	133
Anexo n°4: Entrevista Jorge Larenas Salas, Ex director INVI, Académico U. de Chile.....	145

#### **Tabla de Cuadros, Diagramas, Imágenes y Gráficos**

<b>Imagen n°1: Sectores y barrios de la comuna de El Bosque.....</b>	<b>42</b>
<b>Imagen n°2: Limites del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>43</b>
<b>Imagen n°3: Configuración espacial y trama vial barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>44</b>

<b>Imagen n°4: Red de transporte público en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>46</b>
<b>Imagen n°5: Obras PQMB en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>47</b>
<b>Imagen n°6: Actividad comercial en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>49</b>
<b>Imagen n°7: Equipamiento y servicios cercano al barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>52</b>
<b>Imagen n°8: Sede social y área verde en villa 21 de Marzo.....</b>	<b>53</b>
<b>Imagen n°9: Multicancha 21 de Marzo.....</b>	<b>54</b>
<b>Imagen n°10: Juegos infantiles y área verde Héroes del Morro.....</b>	<b>55</b>
<b>Imagen n°11: Área verde y multicancha Villa Héroes del Morro.....</b>	<b>56</b>
<b>Imagen n°12: Áreas verdes Villa Héroes del Morro.....</b>	<b>57</b>
<b>Imagen n°13: Ex Telecentro Villa 21 de Marzo.....</b>	<b>58</b>
<b>Imagen n°14: Pasajes enrejados en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>68</b>
<b>Diagrama n°1: Auto construcción del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>63</b>
<b>Diagrama n°2: Intención de mudarse y factores que motivan su decisión.....</b>	<b>71</b>
<b>Gráfico n°1: Satisfacción con la seguridad (vigilancia policial) en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>66</b>
<b>Gráfico n°2: Valoración de los residentes por vivir en el barrio.....</b>	<b>74</b>
<b>Gráfico n°3: Valoración de elementos por los residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>75</b>
<b>Gráfico n°4: Autopercepción de los residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico n°5: Participación en organizaciones barriales en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>90</b>
<b>Gráfico n°6: Participación en actividades sociales y/o culturales, y organización para superar catástrofes.....</b>	<b>91</b>

<b>Cuadro n°1: Percepción en el cuidado y seguridad del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>78</b>
<b>Cuadro n°2: Confianza interpersonal e institucional de los residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>80</b>
<b>Cuadro n°3: Solidaridad social en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.....</b>	<b>82</b>
<b>Cuadro n°4: Frecuencia de ayuda solidaria entre los vecinos.....</b>	<b>83</b>
<b>Cuadro n°5: Participación y organización comunitaria en mantención y seguridad del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro. Tabulación cruzada.....</b>	<b>89</b>

## **DEDICATORIA**

*A mi madre, mi padre y hermanos,  
Mis tías y primos,  
A mi abuela, que siempre me acompañó desde el cielo,  
a mi novia, que siempre me alentó y motivó, cuando más lo necesitaba,  
y a mis amigos, que siempre tuvieron un tiempo para compartir su buen humor  
a todos ustedes, porque sin el esfuerzo, el apoyo incondicional y la alegría que  
me brindaron, esto no habría sido posible.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Un especial agradecimiento a Alberto Gurovich Weisman, por los consejos y guía en la realización de esta tesis, agradecer el apoyo brindado a los vecinos y a la Sra. Laura, Presidenta Junta de Vecinos del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, que a gracias a sus declaraciones y entrevistas, esta tesis fue terminada, a Viviana Fernández Prajoux y Jorge Larenas Salas, por sus aportes y amplios conocimientos y experticia en políticas públicas habitacionales, y un gran agradecimiento a mi familia, que en todo momento su apoyo fue incondicional.*

## Resumen.

### **Configuración Espacial, Capital Social e Identidad Barrial como factores para la construcción del sentido de comunidad en el Barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, El Bosque, Santiago. Análisis crítico del Programa Quiero Mi Barrio.**

La Tesis aborda el tema de la configuración espacial y el rol que tiene para la construcción de una identidad barrial particular, además de la formación de capital social, del vecindario denominado 21 de Marzo/Héroes del Morro situado en la comuna de El Bosque.

El ámbito en estudio fue seleccionado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo como uno de los 200 casos a trabajar como parte del plan piloto del programa Quiero Mi Barrio (de ahora en adelante PQMB), en el primer periodo de gobierno de Michelle Bachelet.

El problema de la intervención del PQMB, radica en que los objetivos propuestos no son alcanzados debido a que la metodología para abordar los problemas de calidad de vida urbana, de mejoramiento de la cohesión social e integración de la comunidad en torno a la participación en las iniciativas derivadas del programa, no estuvo enfocada en las pautas de sociabilidad, identidad barrial, asociatividad y cooperación, sino más bien, en el desarrollo de obras físicas de equipamiento urbano. El efecto colateral posterior, fue un rápido deterioro de las obras realizadas, porque no cuenta con una mantención adecuada posterior al término del programa.

Precisamente el objetivo se orientó a estudiar analíticamente el PQMB desde una mirada crítica a la metodología no integradora, despojada de confianza en los residentes, mantenidos como “otros”, mal utilizada para fomentar la construcción de una identidad barrial y generar capital social en el barrio, y de paso, explicar las razones de por qué no ha logrado consolidar una alianza con el espacio de vida comunitaria, que posibilite alcanzar y mantener aquella “identificación” barrial , tal que mejore las condiciones de integración social en el supuesto

“barrio”. En este sentido, los efectos de la configuración espacial del barrio, operarían como factor clave para entender el fenómeno particular del caso de estudio.

La metodología que se propone aborda el ejemplo desde un enfoque descriptivo-analítico, utilizando la técnica de investigación cualitativa-mixta. Para tales efectos se aplican entrevistas a actores “clave” y expertos en políticas públicas habitacionales, además de una encuesta de percepción a los residentes consistente en averiguar sus patrones de sociabilidad, valoración del espacio y sus redes sociales, capacidad de cooperación y asociatividad y niveles de confianza interpersonal e institucional.

Descubrimos que las características físicas y la configuración espacial actuaron como determinantes a la hora de construir patrones de sociabilidad que fortalecieran la identidad areal y generar una capacidad de sostenibilidad creadora de Capital Social y capacidad de autogestión vecinal.

La metodología estándar de PQMB, sin duda es positiva para mejorar los niveles de participación e integración social en el barrio, establece una capacidad sustancial de cambiar la imagen negativa del vecindario por una positiva, y de paso, generar identidad barrial, sin embargo, esta es más bien inducida por el trabajo de equipamiento urbano, y tras la finalización del programa, al no contar con un plan de continuidad, los logros alcanzados rápidamente se pierden. Finalmente, se recomienda mejorar el componente Plan de Gestión Social y revisar un posible aumento en la duración de este programa de manera coherente con los objetivos de perdurabilidad.

**Tesis.**

**Palabras clave:**

**Barrio – Identidad Social Urbana – Capital Social**



## **Capítulo I: Introducción.**

### **1.1 Planteamiento del Estudio**

La investigación aborda el estudio de la configuración espacial, la solidaridad social y el capital social como factores de organización deliberada de la civilidad vecinal, en el rol de elementos decisivos para la constitución de una comunidad con una identidad barrial característica, a lo cual por lo demás se le supone satisfacer la necesidad de alcanzar cierto grado de sostenibilidad en el tiempo de las obras postuladas y realizadas por iniciativa derivada del programa “Quiero Mi Barrio”, (de ahora en adelante PQMB), en áreas socioeconómicamente vulnerables.

En nuestro país, durante mucho tiempo las políticas públicas habitacionales han buscado cumplir con la reducción del déficit de unidades de residencia, ello por razones nacidas de las demandas políticas de cobijo, la defensa de la salud y la alimentación básica, justificadas para enfrentar las altas cifras de mortalidad infantil y epidemias de tuberculosis, durante el primer siglo republicano. Durante el gobierno de la Unidad Popular, previo al golpe militar se alcanzó el punto más alto en la toma de terrenos, proliferación de campamentos y poblaciones “callampa”<sup>1</sup>, y la cantidad de habitantes viviendo en precarias condiciones de habitabilidad y salubridad llegaba al medio millón de personas (de Ramón, 1990).

De hecho, solicitudes sobre una política habitacional integral que resolviera demandas respecto a la calidad de vida urbana, se postergaron hasta

---

<sup>1</sup> El término de “callampa” dado a poblaciones que surgieron hacia las periferias de la ciudad de Santiago, producto del crecimiento acelerado de la población capitalina propiciado por el desarrollo industrial guiado por la CORFO, se refiere a la autoconstrucción de viviendas con materiales de desechos y en terrenos privados, donde no existía un equipamiento sanitario básico, ni servicios básicos (Alcantarillado, Agua Potable y Electricidad). La ocupación de terrenos en la rivera del Zanjón de la Aguada y en los márgenes del río Mapocho mantuvo un ritmo de crecimiento constante hasta la saturación, momento en que las tomas de terreno con violencia en algunos casos, por grupos organizados bajo el liderazgo inclusive de partidos políticos, se acrecentó. Véase de Ramón, A. (1990). LA POBLACION INFORMAL. Poblamiento de la periferia de Santiago de Chile. 1920-1970. *Revista EURE XVI* (50), 5-17.

fechas relativamente recientes, irrumpiendo con tal presión que terminaron convertidas en exigencias reivindicativas en el cuadro político.

A la insuficiencia de dotación, se fue sumando un descenso en la calidad de los diseños habitacionales, entre otras condiciones, por efectos perversos de la aplicación desenfrenada del modelo neoliberal, que implicó una creciente alza en los costos del suelo, a lo cual se adicionó un descenso en su disponibilidad por carencias operativas del aparato del Estado central y comunal.

Justamente entonces emerge en el citado plano político la cuestión de la merma y deterioro de las relaciones vecinales, y su impacto sobre la vulnerabilidad urbana.

El tratamiento que se propone, se basa en la reconstitución de los lazos vecinales afectados, como lo observan diferentes disciplinas que se vinculan con las conductas en el espacio, e igualmente en la posibilidad de recuperación de la cohesión social que empodere grupos en función de iniciativas propias posibilitando o descargando un nivel voluntario de cohesión solidaria entre vecinos vulnerables de la periferia de Santiago.

Investigaciones asociadas al campo de la Sociología, Psicología y Ciencia Política, plantean que el establecimiento de una cohesión social fuerte, demanda la existencia de un capital social igualmente fuerte y un sentido de solidaridad barrial que posibilite la creación de lazos afectivos estables entre los vecinos, lo cual es fundamental para el logro de metas comunes en materia de políticas sociales.

Bajo esta perspectiva, y a partir de distintas lecturas, se considera que el PQMB, no ha cumplido con uno de sus objetivos centrales, es decir, generar y fortalecer la cohesión social entre los vecinos.

La metodología propuesta por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (de ahora en adelante MINVU), no ha sido capaz de fomentar el desarrollo de una identidad definible y sentida, cual resulta de la existencia de un barrio fuertemente cohesionado, solidario y con altos índices de Capital Social. Capital Social

entendido como un activo por el cual instituciones gubernamentales y la sociedad civil, pueden relacionarse y definir normas de interacción social, permitiendo que distintos actores movilicen recursos económicos, humanos y herramientas técnicas, con el propósito de formar alianzas para el logro de objetivos comunes, a través de mecanismos de cooperación y participación, tanto formales como informales. (Putnam, 1993; Bourdieu, 1985; Coleman, 1988, Durston, 1999; 2000; 2001; Meza, 2004; Ferrao, 2013; Orrego, 2015; Natera, 2004).

Ahora bien, la metodología usada por el PQMB, establece dos líneas de procedimientos para la mejora en la calidad de vida de los barrios, el Plan de Gestión de Obras y el Plan de Gestión Social (de ahora en adelante PGO y PGS). Ambos, son instrumentos estandarizados, desarrollados en conjunto con los vecinos y estipulados en el contrato de barrio. De esta manera, el equipo de barrio en conjunto con los representantes del Consejo Vecinal de Desarrollo (de ahora en adelante CVD), establecen las obras que se realizarán y los lugares que se intervendrán, así como las actividades sociales que se realizarán con el presupuesto destinado al programa para integrar a los vecinos, durante la ejecución del programa. Sin embargo, dado el corto tiempo de intervención en el barrio, la finalidad de lograr cohesión social entre los vecinos, no se cumple, debido a que no existe un plan de continuidad del trabajo realizado en barrios vulnerables, decayendo nuevamente la integración social.

Para la presente investigación se empleará el caso del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, situado en la comuna de El Bosque, en la ciudad de Santiago. Esta operación residencial se caracteriza por albergar una población homogénea de estratos socioeconómicos clasificados como C3, D y E<sup>2</sup>, presenta una alta densidad de población, espacios públicos insuficientes y de mala calidad y una deficiente disponibilidad de áreas verdes<sup>3</sup>. Se originó entre 1978 y 1982,

---

<sup>2</sup> Clasificación por niveles de consumo bajo la metodología propuesta por ADIMARK.

<sup>3</sup> La comuna de El Bosque en la ciudad de Santiago, es la comuna con menores niveles de metros cuadrados por persona de áreas verdes en la Capital, en donde alcanza la cantidad de 1.8 m<sup>2</sup>/Hab., muy por debajo

tras la política de erradicación y relocalización poblacional del gobierno militar, siendo conformado por habitantes provenientes de campamentos de muy baja urbanización y calidad de vida urbana, como lo fueron el Zanjón de la Aguada en la comuna de San Joaquín, el campamento Raúl Silva Henríquez en la actual comuna de El Bosque, campamento Isabel Riquelme, campamento Juan Francisco Fresno en la comuna de La Cisterna y campamentos de la comuna de Peñalolén.

## **1.2 Problema de Investigación.**

El PQMB, se origina a partir de un plan piloto en 2006, aplicado en todo el país. Éste intervendría 200 barrios críticos con bajos niveles de calidad de vida urbana. Dio inicio operativo en 2007 bajo el D.S. nº 14, en 80 comunas de 70.000 Hab., o conurbaciones superiores a 100.000 Hab., atendiendo la necesidad de unas 550.000 personas.

Para distintos autores que han analizado el PQMB desde su formación, tanto a través de planteamientos críticos, como también desde posturas conciliadoras, el PQMB incorpora una mirada innovadora en las políticas de vivienda, no solo busca reducir el déficit habitacional, sino que también, incluir la calidad de vida urbana en sus intervenciones, integrar lo urbanizado a la ciudad, al sentido de hacer ciudad (Rivera, 2012; Sepúlveda, Larenas, Prado, Prat y Álvarez, 2009; MINVU, 2010). Para ellos, el PQMB significa el punto de partida para reformular conceptual y teóricamente, las políticas de vivienda realizadas por el Estado.

Al analizar el programa desde su concepción en 2006, el objetivo propuesto se sintetizó en:

*“Contribuir a la cohesión social en las ciudades a través de procesos participativos de recuperación de barrios con deterioro urbano y vulnerabilidad social”, con el propósito de que “Vecinos/as de barrios con deterioro urbano y vulnerabilidad social mejoren sus niveles de*

---

de la norma recomendada de 9 m<sup>2</sup>/Hab., de la OMS. [http://www.mma.gob.cl/1304/articles-52016\\_Capitulo\\_6.pdf](http://www.mma.gob.cl/1304/articles-52016_Capitulo_6.pdf)

*integración social a través de su participación en iniciativas de recuperación de los espacios públicos y mejoramiento de las condiciones de su entorno, fortaleciendo con ello sus redes sociales y vecinales” (DIPRES, 2010: 2)*

lo cual se lleva a cabo a través del PGO y el PGS.

Ambos planes de gestión, buscan la consolidación de una cohesión social que perdure en el tiempo. Los barrios tras un previo análisis, vuelven a presentar daños estructurales en las obras, no generan en la comunidad un sentido de apropiación colectiva del entorno, ni tampoco impulsan la autogestión vecinal para mejorar la calidad de vida urbana. La metodología propuesta por el PQMB para el lugar de estudio de esta tesis, no ha sido efectiva en lo relativo a formar una cohesión social que perdure tras el término de las intervenciones, dado que a mi juicio, existe un error en el enfoque conceptual de lo que se entiende por barrio, identidad barrial, solidaridad y capital social, además de un tiempo de intervención acotado.

La metodología a través de ambos planes de gestión como bien se mencionó, no está enfocada en la calidad de vida comunitaria, sino más bien, en la materialidad del barrio, en sus obras de equipamiento urbano. Resultan contradictorios sus objetivos, los cuales buscan generar cohesión y capital social en el barrio a través de obras de equipamiento, trabajando con la gente en pos de mejorar la infraestructura barrial, más que en sus patrones de sociabilidad.

En consecuencia, el objetivo central de ésta investigación, es efectuar un análisis crítico y riguroso de la metodología del PQMB, con la finalidad de determinar el por qué no logra consolidar una cohesión social (uno de los objetivos centrales del programa), una identidad barrial característica, potenciar el desenvolvimiento de capital social y proveer un sentido de solidaridad intervecinal. Uno de los efectos de no cumplir a cabalidad con uno de los objetivos centrales es un rápido deterioro de la infraestructura desarrollada a través del programa.

A partir de este análisis, se busca plantear nuevas variables que permitan estudiar la unidad barrial, partiendo con restituir la noción de barrio en áreas periféricas de la ciudad de Santiago, áreas que han sido constantemente estigmatizadas y excluidas de la planificación urbana, llegando incluso a ser consideradas como ejemplos de la “no ciudad”<sup>4</sup>.

Las debilidades que presenta el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, brinda la oportunidad de buscar nuevas metodologías para programas públicos en vivienda, que mejoren la habitabilidad y la calidad de vida urbana. Así por tanto, la investigación pretende realizar una contribución al debate en torno a la construcción de identidad urbana en barrios vulnerables, como un elemento para el desarrollo urbano.

### **1.2.1 Preguntas de Investigación.**

En base a lo anterior, cabe preguntarse ¿De qué manera la metodología de trabajo del Programa de Recuperación de Barrios “Quiero Mi Barrio”, fomenta el desarrollo de una identidad social urbana y un capital social, que ayuden a mejorar la calidad de vida urbana de los habitantes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, en la comuna de El Bosque?, así mismo, ¿cómo la configuración espacial, el capital social, la solidaridad y la Identidad Social Urbana, ejercen una influencia significativa en el mantenimiento y sostenibilidad en el tiempo de las intervenciones realizadas por el Programa de Recuperación de Barrios “PQMB” del MINVU?, y finalmente ¿Cuáles serían los efectos positivos de la Identidad Social Urbana, como medio para mejorar la integración, la asociatividad y la autogestión vecinal, tal que mejore la calidad de vida en barrios deteriorados física y socioeconómicamente?.

---

<sup>4</sup> La “no ciudad”, concepto trabajado por Jordi Borja, hace referencia a esta imagen de ciudades mal planificadas, poco inclusivas, con bajos niveles de integración y cohesión social, donde no existe ciudadanía ni civilidad, la cual es adquirida por la ocupación de los espacios públicos, la apropiación colectiva de sus habitantes, donde se manifiesta la dimensión pública, y los derechos civiles, en donde los propios habitantes son quienes le dan el sentido a la ciudad. Véase Borja, J. (2016). “La no ciudad”, *Revista de Ciencias Sociales, segunda época, n°29*, 139-142.

### **1.3 Objetivos de Investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo General**

**1.3.1.1** Analizar el Programa “Quiero Mi Barrio” desde una mirada crítica de la metodología utilizada para fomentar la construcción de una identidad barrial y la capacidad de generar capital social en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro de la comuna de El Bosque, y explicar las razones de por qué no ha logrado consolidar una identidad barrial característica.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

**1.3.2.1** Analizar la configuración espacial en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro en El Bosque como medio facilitador para el fomento de la identidad barrial y la participación colectiva de los residentes en el barrio.

**1.3.2.2** Determinar las condiciones que favorecen la integración activa a través de pautas de sociabilidad y reciprocidad vecinal aceptadas por la población.

**1.3.2.3** Analizar la capacidad de autogestión vinculante que tienen los vecinos, a modo de mejorar la calidad de vida y las condiciones de habitabilidad.

**1.3.2.4** Finalmente, utilizar la investigación realizada para proponer mejoras metodológicas al programa “Quiero Mi Barrio”.

#### **1.4 Hipótesis.**

El PQMB, a través de ambos planes de gestión, no logra promover una Identidad Social Urbana -la cual es un elemento clave para gestar un imaginario territorial positivo, catalizador de pautas de sociabilidad y reciprocidad vecinal duraderas, que articula por medio de una configuración espacial facilitadora y promueve un capital social vinculante para mejorar la calidad de vida y las condiciones de habitabilidad de los residentes- debido a que interviene los barrios desde una óptica asistencialista de dotar con infraestructura urbana nueva, durante un limitado periodo de tiempo, e instalando una nueva institucionalidad barrial (CVD), que en definitiva rompe los lazos asociativos históricos, y no consolida una integración social post-intervención.

### **1.5 Resultados Esperados.**

La presente investigación busca dar respuesta al fenómeno de la Identidad Social Urbana como un mecanismo eficaz para mejorar las condiciones de habitabilidad y calidad de vida en barrios vulnerables atendidos por PQMB. En este sentido, se espera determinar el grado de solidaridad social y reciprocidad en el barrio seleccionado, así mismo, analizar la identidad social urbana como un factor clave para fomentar la construcción de un imaginario socio-territorial distintivo en la unidad vecinal barrial, con el propósito de disminuir la percepción de marginalidad de barrios vulnerables que atiende el PQMB. Se espera además, contribuir al desarrollo de metodologías nuevas que puedan ser incorporadas por el programa, centrándose en los elementos sociales que permitan fomentar la autogestión de los residentes y mejorar sus condiciones de habitabilidad y calidad de vida urbana.



## **Capítulo II: Marco Teórico.**

### **2.1 Políticas habitacionales como antecedentes del Programa “Quiero Mi Barrio”.**

Como ha sido sintetizado en investigaciones anteriores (MINVU, 1997; Cepal-Celade, 1998; Castillo, 2010), en los sucesivos gobiernos, han existido rupturas y cambios ideológicos como metodológicos, en relación a la formulación e implementación de políticas habitacionales. Así, el paso del gobierno de Alessandri al de Frei Montalva (1964) borró la línea de acción de las erradicaciones para potenciar la autoconstrucción asistida; el paso desde Frei Montalva al de Salvador Allende (1970), borró la connotación de explotación de mano de obra barata que implicaba la autoconstrucción y potenció una producción estatal. Luego el régimen militar, que inicia en 1973, comienza con la creación de la modalidad de subsidio habitacional y con el surgimiento de los “Comités Habitacionales Comunes”, que tuvieron como finalidad, crear e implementar proyectos para solucionar el problema de la vivienda, desde el punto de vista del déficit y la salubridad (Sugranyes, 2005; Sugranyes y Rodríguez, 2004).

Como consecuencia, la política habitacional chilena, desde finales de los setenta, está fundamentada en subsidios a la demanda y orientada al mercado (Held, 2000). Para el MINVU, la vivienda se define como un bien que se adquiere con el esfuerzo de la familia a través del ahorro y subsidios por el Estado. Las políticas ministeriales -principalmente con el caso de “Chile Barrio” y “Quiero Mi Barrio”- dan un paso relevante en cuanto a una visión más social de la política de vivienda frente a un pasado marcado cuantitativamente en cuanto a adquisición, construcción y reducción del déficit habitacional (Sepulveda et al, 2009; Simian, 2010).

Es oportuno señalar que la historia Chilena ha estado marcada por el abandono y fragilidad de las políticas habitacionales, las cuales, han descuidado distintos ámbitos del desarrollo social, sobre todo en aquellos tiempos en que la

construcción del entorno quedo en manos de los pobladores con menos recursos (Rivera, 2012, Sepúlveda et al., 2009; Sugranyes, 2005; Hidalgo, 2004; Hidalgo 1999a). Dado el progreso primeramente tardío y estacionario por un importante periodo de las políticas habitacionales en cuanto a formulación y participación, derivaron en que el propio ambiente urbano se haya creado y reformulado por los ciudadanos que residen en los sectores que aún hoy son poblaciones que sufren algún tipo de estigmatización (Hidalgo, 2007, Hidalgo 2005). Para 2001, año en el cual se da inicio a las nuevas políticas habitacionales, se marca un quiebre con las políticas habitacionales tradicionales. Se incentiva la construcción sin deuda, se promueven actividades y apoyo para generar la organización, y las medidas posteriores reabren el tema de la integración social al interior del barrio y sus alrededores (Brain, Cubillos y Sabatini, 2007).

El gobierno de Ricardo Lagos da un salto cualitativo con la reformulación del programa “Chile Barrio”, considerando como eje principal, las problemáticas que conlleva un entorno deteriorado para la calidad de vida de las personas. Desde esta perspectiva, el programa “Chile Barrio” se instauró como una revolución en las políticas habitacionales, donde ya no solo se atiende el déficit habitacional, sino que también la calidad del barrio donde reside la comunidad (Saborido, 2005). Ahora bien, el PQMB va más allá y en contraposición con el programa Chile Barrio, contempla la visión de los diferentes actores, e incluye como elemento central, la participación de la comunidad en la implementación de los proyectos.

En los últimos años, ha sido recurrente constatar la creciente relevancia que la infraestructura ha alcanzado en la vida de las personas y de las instituciones (Bitar, 2012), sobre todo por las políticas relativas a vivienda y la mejora de la calidad de vida, dentro de las cuales, se ha dado suma importancia a lo que constituye la infraestructura barrial. El concepto de infraestructura ha de ser entendido, para los fines de nuestra investigación, como lo especifica el

programa *“los bienes muebles y otros elementos imprescindibles para el funcionamiento del proyecto”* (MINVU, 2008:7).

Cabe señalar que en el PQMB, como política pública de segunda generación, el foco central de atención no solo está en el déficit habitacional, no descuida en sus ejes la reconstrucción y mejoramiento de la infraestructura por cierto, de igual modo, incluye la dimensión social de la ciudad. Ésta, se basa en las relaciones comunitarias entre vecinos, permitiendo generar un arraigo en el territorio y formar una identidad propia. No obstante, la dimensión social de la ciudad, se compone de distintas variables que pueden llevar al programa hacia un objetivo o hacia otro. El PQMB, si bien impulsa la participación ciudadana y el trabajo comunitario como un enfoque característico de este nuevo paradigma, dicha participación y trabajo comunitario se basa en la articulación inducida por el trabajo en obras de equipamiento urbano, que no necesariamente significan una mejora en la calidad de vida. Apuntar a una mejora en la calidad de vida de barrios, debe partir necesariamente por construir o identificar el significado de barrio, no sólo desde su plano físico, sino que también, desde su construcción simbólica. (Hernandez, 1997).

## **2.2 El barrio, concepto difuso para las políticas públicas.**

Para comenzar analizando el PQMB, debemos comenzar por entender el concepto de barrio, y como el MINVU entiende dicho concepto. El barrio suele ser un término confuso y de múltiples significados, sin embargo, todas las acepciones del término tienen un punto en común, el barrio es un espacio físico ocupado por individuos, que habitan y mantienen relaciones interpersonales en áreas urbanas, siendo esta definición aceptada por la comunidad experta (De la Fuente, 2015; Fadda y Cortes, 2007; Elizalde, 2009).

Lo anterior, pone de manifiesto que el concepto barrio, tiene una dimensión tanto física (ligada a la configuración espacial) como social (ligada a la interacción interpersonal). De acuerdo a esto, el barrio debe ser entendido como un área urbana, la cual posee ciertas características, que permiten

establecer delimitaciones físicas a partir de la experiencia vivida por los propios residentes.

Para los autores Pierre Merlin y Françoise Choay, el “barrio” se entiende como la,

*“Fracción de territorio de una ciudad, dotada de una fisionomía propia y caracterizado por las trazas distintivas que le confieren una cierta unidad y una individualidad. Dentro de ciertos casos, el nombre de barrio puede ser dado a una división administrativa, pero la mayoría de las veces, el barrio es independiente de todo límite administrativo. Se habla todavía de barrio para designar la comunidad de los habitantes de una parte de la ciudad”. (1988, 86).*

Por otro lado, Bertrand indica que *“El barrio es un sistema de calles, a veces solamente de casas, cuyos límites son más o menos precisos, que comporta un centro económico y varios otros puntos de atracción diferentes”* (1981, 33).

Para los citados autores y desde ambas perspectivas, se manifiesta esta dimensión físico espacial, y la importancia que tiene la configuración espacial para la conformación de los barrios, no obstante, el criterio social no parece ser un aspecto relevante a la hora de establecer ciertas cualidades intrínsecas al barrio, es más, la poca importancia dada a la dimensión social del concepto pone de manifiesto esta dualidad en la concepción de lo que significa barrio. Bajo esta perspectiva, Kevin Lynch por su parte (1998), señala que los barrios son áreas relativamente grandes, donde el observador, en este caso los propios habitantes, tienen la capacidad de construir una imagen del área en base a las tramas de calles, la textura del espacio, la forma, detalles y símbolos, el tipo de construcción, los habitantes e inclusive, la topografía y el grado de mantenimiento que tiene el área, con la finalidad de identificar e individualizarlo.

En contraposición, el pensamiento crítico de Henri Lefevre, plasma la idea de que el barrio, más que concepto, es una ideología, la cual es bidimensional, conjugando la importancia de la estructura espacial así como los vínculos

sociales y comunitarios presentes en el espacio. Lefevre señala que *“el barrio es, a la vez, el ámbito natural de la vida social y la unidad social a escala humana. Es decir, una especie de modulo social o sociológico, verificable y ratificable dentro de una exaltante unidad de juicios científicos y éticos, de conocimiento y humanismo”*. (1973, 195).

La importancia de la dimensión social para definir el concepto, tiene como fundamento de que las vivencias y la capacidad de interacción interpersonal son las que dan sentido al barrio, de acuerdo a esto, Lefevre plantea la idea de que los límites espaciales de los barrios, son dados de acuerdo a las relaciones sociales existente en la comunidad residente. Así por tanto,

*“el barrio es una forma de organización concreta del espacio y del tiempo en la ciudad. Forma cómoda, importante, pero no esencial; más coyuntural que estructural. Las relaciones del centro urbano con la periferia son un factor (una variable) importante. Pero no es el único. El espacio social no coincide con el espacio geométrico; este último, homogéneo, cuantitativo, es solo el común denominador de los espacios sociales diferenciados, cualificados. El barrio [...] sería la mínima diferencia entre espacios sociales múltiples y diversificados, ordenados por las instituciones y los centros activos. Sería el punto de contacto más accesible entre el espacio geométrico y el espacio social.”* (1973, 200).

La concepción social del concepto barrio, interpretada bajo el pensamiento crítico de Lefevre, demuestra una visión integradora de esta dualidad referida al concepto, es decir, la dimensión física espacial y la dimensión social. Para el autor, el barrio debe ser entendido como un subsistema socio territorial, partiendo desde la base de la interacción interpersonal para la construcción de los límites físicos y territoriales. Dado lo anterior, un barrio es más que un espacio físico delimitado por estructuras administrativas o por la tipología de viviendas, va más allá del establecimiento de calles y un centro económico que lo determina, el barrio es la construcción social del entorno físico que soporta las actividades cotidianas de sus residentes.

Para el pensamiento urbano latinoamericano, la concepción de barrio tiene una connotación mucho más marcada hacia la dimensión social. Este se percibe como el espacio donde se forma la identidad urbana de los residentes. La interrelación entre el barrio y la identidad, se enmarca en un aparato simbólico de integración social, el cual es acogido en un medio físico con ciertas características que provocan en sus residentes lazos afectivos por el territorio (Lee, S/F). La vecindad se torna en un elemento crucial para la construcción de un barrio, donde la construcción simbólica, sirve de soporte, en el sentido de apropiación colectiva de un espacio físico, siendo delimitado bajo características también simbólicas. El reconocimiento de un espacio propio, que caracteriza a sus residentes y viceversa, y que a su vez permite el ejercicio de la ciudadanía, constituye lo que aquí catalogamos como un barrio. (Elizalde, 2009) (Hernandez, 1997) (Vio, 2009)

Esta idea de identidad barrial por sociabilidad y apropiación simbólica del espacio, sumado a la configuración espacial que denota cierto sentido de proximidad, es la combinación perfecta en lo físico y social, lo que Lefevre apunta como una unidad sociológica (Fadda & Cortes, 2007) (Elizalde, 2009) (Lefevre, 1973). De acuerdo a lo anterior, las características para delimitar un barrio están referidas en torno a sus características estructurales (construcciones residenciales y no residenciales), la composición demográfica, características ambientales, características socios interactivas y características afectivas (Galster, 2001) (Gallastegui & Juan, 2008) (De la Fuente, 2015) (Lewicka, 2010) (Lynch, 1998).

Ahora bien, la pregunta es ¿existe este equilibrio entre lo espacial y lo social a la hora de hablar de barrios en nuestro país, a modo de esta unidad sociológica planteada por Lefevre?, la respuesta claramente es negativa, y esto se debe en gran medida a una interpretación netamente espacial por parte del MINVU. Dejando de lado esta construcción social de lo que significa el barrio, el MINVU viene a establecer los parámetros, según lo cual, éste debe tener una

delimitación física, a manera de hacer operativo el PQMB. Sin embargo, el error de la institución al no teorizar con el concepto y el significado simbólico del mismo, cae en la pobreza de un planteamiento teórico sólido para construir un significado empírico.

El PQMB define operativamente el concepto de barrio, con la finalidad de hacerlo cuantificable para la medición de los objetivos que se propone, de esta manera,

*“Un barrio corresponde a un territorio con límites reconocibles por sus habitantes y los externos, conformado por una o varias unidades vecinales, poblaciones o conjuntos habitacionales, que comparten factores de identidad o pertenencia dados por su localización o configuración espacial, geográfica y ambiental, por el tipo de vivienda, por una historia común o, por compartir equipamientos, espacios públicos, servicio, transporte y/o comercio”.<sup>5</sup>(MINVU, 2017)*

Para el MINVU, las dimensiones de los barrios de los que se tiene registro van desde las 150 viviendas hasta 5.000, no obstante, es oportuno señalar, que el 68% de los barrios en los cuales el PQMB intervendrá, tienen menos de 500 viviendas, mientras que un 28%, fluctúa en el rango de 500 a 1.500 viviendas (MINVU, 2008). Los criterios de elegibilidad de los barrios son determinados por el grado de identidad barrial que los distinga desde el interior como del exterior, espacios urbanos que reúnan entre 300 a 5.000 viviendas, grado de deterioro urbano y vulnerabilidad social, una trama urbana homogénea, delimitada por ejes estructurantes (De la Fuente, 2015) (MINVU, 2008). Esta delimitación espacial bastante pragmática que hace el MINVU, se justifica por los acotados plazos de puesta en marcha del PQMB y por la necesidad de establecer parámetros técnicos medibles (cuantitativamente) para la intervención en dichas escalas, lo cual, como ha sido mencionado, carece de una teorización del concepto, carece

---

<sup>5</sup> El PQMB establece los criterios que componen un barrio, y para ellos establece una definición operacional que permitirá, tras la finalización del programa evaluar los objetivos propuestos y las metas establecidas, determinando su grado de cumplimiento, para mayor información diríjase a [http://www.minvu.cl/opensite\\_20140214175813.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20140214175813.aspx)

de una estructura de marco lógico y no tiene fundamento empírico que sustente el análisis del problema y sus causas (MINVU, 2010). De acuerdo a esto, se desprende que la definición de barrio realizada por el MINVU, se corresponde con las definiciones netamente espaciales coincidentes con las realizadas por Bertrand, Merlin y Choay, y Kevin Lynch, las cuales, quedan arbitrariamente definidas por el programa, sin hacer partícipe a la comunidad que se intervendrá.

### **2.3 Identidad barrial para la construcción de Capital Social en barrios vulnerables.**

Al hablar del PQMB, se hace manifiesta la inquietud de cualquier investigador por descubrir cómo este programa entiende el concepto de barrio, y cómo a partir de este concepto se articulan las dimensiones espaciales y sociales de la comunidad urbana que reside en un determinado punto de la ciudad. El concepto de barrio, como fue sintetizado en las páginas anteriores, no es un concepto de fácil abordaje, sino más bien, es un concepto de múltiples significados y difícil de definir. De esta manera, una de las dimensiones que compone este concepto, y el cual es crucial para la construcción simbólica del mismo, es la identidad urbana.

La Identidad Social Urbana, al igual que la identidad social, tiene su fundamento en el interaccionismo simbólico (Mead, 1973; Blumer, 1981). Se construye mediante el sentimiento de pertenecer a una categoría social, un entorno particular, y los significados que le confieren las personas a objetos particulares (Aragónés, Corraliza, Cortes y Amérigo, 1992; Blumer, 1981). De este modo, la identidad social, se compone de elementos que establecen un nexo entre lo social, y el entorno físico que rodea y soporta la interacción entre individuos y/o grupos sociales (Valera y Pol, 1994). Para precisar el concepto, es necesario remitirnos a la definición elaborada por María Ana Portal, para quien,

“la identidad de un grupo urbano, al igual que cualquier otro grupo social, se construye necesariamente a partir de una forma de mirar el mundo [...] y de experimentarlo. Esta mirada cultural básica y coherente se constituye en una estructura que posibilita la explicación del entorno, en la medida en que en ella se articula el pasado [...] el



cual se organiza como parte del marco ideológico de explicación del hoy”, por tanto, *“los procesos identitarios se edifican a partir de la forma particular en que se estructuran tiempos, espacios y con ello, las relaciones socioculturales, todo ello estructurado a partir de una forma de ver, de comprender, de ser y de actuar en el mundo” (1993:59-60).*

El deterioro de las relaciones sociales profundizadas por los efectos negativos de la segregación urbana y socioeconómica, ha hecho que proliferen barrios vulnerables con condiciones urbanas deficitarias para la calidad de vida. Especialmente para los casos en Santiago (Acevedo, 2006; De Mattos, 2004; Márquez, 2003), ha provocado que no exista ese lazo identitario entre el entorno y la sociedad (Campos & García, 2004).

A raíz de esto, la capacidad de cohesión y capital social, determinan ciertas prácticas sociales que generan confianza entre los habitantes, permitiendo que éstos vean en los demás las similitudes que los unen, con la posibilidad de crear una identidad común (Vidal y Pol, 2005; Fredes y González, 2009). La posibilidad de organizarse como comunidad bajo una identidad urbana común, fomenta que los vínculos entre habitantes-territorio que habitan, posibiliten el desarrollo social necesario para el progreso de su entorno y la mejora en la calidad urbana del territorio, manteniendo lazos perdurables con el entorno construido y transformándolos en territorios competitivos e innovadores que aseguren una mejor calidad de vida para sus habitantes (Precedo, et al., 2010; Precedo, 2004). Por ello, las acciones que son realizadas en el entorno construido por la comunidad, dejan una marca en el lugar, incorporando las características del espacio mediante procesos cognitivos y afectivos, generando una identificación simbólica particular para construir una identidad social urbana vinculada al espacio físico (Vidal y Pol, 2005; Valera y Pol, 1994; Valera, 1997).

La configuración espacial de los barrios, juega un rol preponderante a la hora de construir identidad barrial. Como bien ha sido investigado, el barrio es el entorno en el cual los individuos adquieren las primeras habilidades para la socialización, es decir, es el espacio en el cual los individuos forman su

personalidad, carácter, construyen sus lazos afectivos y de confianza (Gutierrez, Ciocoletto, & García, 2011). De acuerdo a esto, la dimensión espacial es clave para la integración de los individuos en la sociedad, dado que el barrio, se articula como el entorno cotidiano de relación social de las personas, con la finalidad de conseguir un equilibrio en el reparto de recursos y oportunidades para garantizar la cohesión social (Borja & Muxi, 2001). Así por tanto, la connotación simbólica que los individuos le transfieren al espacio, que igualmente los define a ellos, estará condicionado a lo que ocurra y se practique por los mismos individuos dentro de éste (Maleno, 2006).

Por otro lado, la importancia de la configuración espacial en el proceso de construcción identitaria a escala barrial, tiene que ver con los aspectos físicos que le dan ciertas características al barrio. La calidad y la oferta en espacios públicos y equipamientos urbanos dan el soporte estructural para la sociabilidad de los habitantes y las cualidades estéticas, favorecen la formación de una identidad barrial fuerte (Gutierrez, Ciocoletto, & García, 2011) (Sanchez, 2015).

La identidad barrial, se desarrolla en la medida en que la configuración espacial, permite la socialización dentro del barrio y determina ciertas conductas de los individuos, caracterizando el lugar donde residen y su personalidad. Bajo este fundamento teórico, surge otra cuestión importante a la hora de analizar la identidad barrial y el efecto que tienen los barrios en la construcción y percepción de los propios residentes y personas externas al barrio, a saber, la segregación residencial y la vulnerabilidad social. En efecto, los barrios en áreas residenciales segregadas, que carecen de espacios públicos de calidad, con altos niveles de vulnerabilidad social y pobreza, son percibidos tanto por los propios residentes como por personas externas, como peligrosos, con bajos niveles de calidad de vida y carentes de lazos organizativos y sociales, siendo espacios en la ciudad que no generan arraigo en la población y presentan una imagen social negativa, ligada a la inseguridad (Ortega, 2014).

De acuerdo con lo anterior, y considerando el contexto de nuestro estudio, resulta relevante la construcción de una imagen interna y externa positiva del barrio, ya que motivaría en los residentes, la mejora de su entorno y la búsqueda de una mayor calidad de vida. Resulta revelador lo planteado por Ortega en donde *“el efecto provocado por el barrio en un entorno de pobreza, exclusión y segregación intervendría en la generación o ausencia de oportunidades, estímulos o imágenes positivas de superación y movilidad social, donde el capital social existente no estimula ni permite dejar la pobreza recurriendo a los parámetros aceptados por la sociedad”* (2014: 246). Los parámetros a los que hace referencia, bien podrían ser las actividades informales de organización, y las actividades comerciales ilícitas, como ejemplo de lo que ocurre en la actualidad en barrios de estas características.

Un aporte en la construcción de una imagen positiva tanto interna como externa, que busque revertir situaciones de exclusión y segregación, y la imagen de barrios conflictivos, deteriorados e inseguros, es el Marketing Urbano. La Psicología Ambiental ha aportado cuantiosamente en nuevas estrategias de desarrollo urbano. El Marketing Urbano, busca el posicionamiento de la ciudad dentro del contexto global, a través del realce de las características positivas de la ciudad, fomentando la innovación, la planificación urbana estratégica y el desarrollo de la tecnología, viéndola como un producto que puede ser vendido. Este tipo de mercadeo de ciudades, dio paso al concepto de las “Smart Cities”, como la ejemplificación de los cambios que se pueden inducir en las ciudades en la era de la globalización, dejando atrás las imágenes socialmente construidas de ciudades decadentes, por ciudades atractivas, donde la calidad de vida y la sustentabilidad ambiental, y los estilos de vida de sus residentes sean el motor de la economía. (Precedo, Oroza y Miguez, 2010) (Ceballos, 2013) (Sixto Garcia, 2010). De acuerdo a esta metodología, bien se puede aplicar a escala barrial, contribuyendo a mejorar los niveles de integración, la percepción positiva, y fomentando la conexión de redes sociales y afectivas dentro del barrio, para

mejorar los niveles de capital social, favoreciendo el desarrollo urbano local (Lindstedt, 2011), y la construcción de lazos duraderos de identidad barrial, que sean reconocidos desde el interior como desde el exterior (Lindstedt, 2011).

#### **2.4 Solidaridad Social y Capital Social, dos activos para la sociabilidad, la integración y la puesta en valor de los barrios.**

La configuración del barrio, las cualidades estéticas y las características sociales, ciertamente aportan en la construcción de una identidad barrial, la cual puede ser orientada al logro de la generación de una imagen positiva tanto interna como externa, que fomente el asociativismo para la mejora en la calidad de vida urbana de las personas. No obstante, un elemento fundamental, para que este asociativismo funcione, es la integración social, o en palabras de Durkheim, la solidaridad social.

Emile Durkheim, sociólogo francés introdujo un concepto que se transformaría en el paradigma de las sociedades modernas, la solidaridad social. Este concepto, ha sido acuñado por distintas disciplinas de las ciencias sociales, el cual ha servido para explicar ciertas conductas colectivas, que anteponen el bien común por sobre el individualismo. Ahora bien, entre los conceptos de Capital Social y Solidaridad Social existe una estrecha relación a la hora de hablar del desarrollo social. La importancia de la solidaridad social radica en que,

*“allí donde no hay participación de los individuos en los procesos sociales, se interrumpe la interacción y la creatividad social: los resultados son, al tiempo que la sociedad deja de funcionar de manera creadora y fluida, dejan de generarse normas morales capaces de reglamentar las formas de pensar y actuar del individuo – y que éste se aísla, se repliega sobre sí, no obtiene los beneficios que (para su propia existencia como ente civilizado) recibe de la participación en la vida social”. (Durkheim, 2001:39).*

La solidaridad social, sirve a modo de catalizador para el establecimiento de organizaciones civiles funcionales dentro de los barrios. El estímulo que impulsa en los residentes, puede evidenciarse en los niveles de cohesión social y confianza vecinal para el logro de objetivos comunes (Sunkel, 2003). De este

modo, la existencia de vínculos sociales de solidaridad y confianza, conlleva una base de capital social, el cual es trabajado en función de las iniciativas que las propias personas consideran relevantes, y determinantes para el funcionamiento de organizaciones barriales, que busquen la mejora en la calidad de vida urbana.

Para precisar lo que significa el Capital Social, varios autores lo definen como un activo por el cual instituciones gubernamentales y la sociedad civil, pueden relacionarse y definir normas de interacción social, permitiendo que distintos actores movilicen recursos económicos, humanos y herramientas técnicas, con el propósito de formar alianzas para el logro de objetivos comunes, a través de mecanismos de cooperación y participación, tanto formales como informales (Putnam, 1993; Bourdieu, 1985; Coleman, 1988, Durston, 1999; 2000; 2001; Meza, 2004; Ferrao, 2013; Orrego, 2015; Natera, 2004; Forrest, R. & Kearns, A., 2001; Sunkel, G., 2003; Kliksberg, B., 1999; Lechner, 2000).

La solidaridad y el capital social, son tremendamente relevantes a la hora de establecer relaciones de confianza entre las instituciones y sus actores, así como establecer mecanismos de participación de sus ciudadanos, e instancias de cooperación (Natera, A., 2004) entre niveles de gobierno y la sociedad civil.

El trabajo realizado por Robert Putnam, para el caso de los Gobiernos Locales en Italia, considerado como su obra más relevante y precursora de los estudios sobre el Capital Social (Putnam, R., 1993), consideraba éste, como un mecanismo de interrelaciones entre los gobiernos locales y la sociedad civil, teniendo la finalidad de que los individuos aprendieran a relacionarse entre sí y aprovechar los efectos beneficiosos de actuar conjuntamente, lo que por cierto, explicaría la riqueza de las comunidades que el autor analizó (Blokland & Savage, 2016). Pierre Bordieu (1985), definió el concepto como:

*“un agregado de los recursos reales o potenciales que se vinculan a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento o reconocimiento mutuo [...] y se concentra en los beneficios que reciben los individuos en virtud de su participación en grupos, y en la construcción deliberada de la*

*sociabilidad con el objetivo de crear ese recurso". (Sunkel, G., 2003: 304).*

Mientras que, para Durston (2001), en un sentido práctico, el Capital Social promueve las relaciones sociales, a través de las actitudes de confianza y cooperación, y por tanto permiten lograr beneficios que sin la existencia de tales relaciones, no prosperarían.

Ahora bien, el Capital Social, no sólo puede entenderse desde la perspectiva de las relaciones de reciprocidad, confianza, solidaridad social, entre otros, sino más bien y en un sentido práctico, desde la capacidad de articulación de los miembros de una comunidad como un activo para el desarrollo social y urbano. No obstante, el Capital Social, puede ser igualmente restrictivo y poco inclusivo, como también muy beneficioso para las comunidades. De acuerdo a esto, Blokland y Savage (2016), sostienen que de no existir en la comunidad una guía orientadora por parte de organismos sociales y/o gubernamentales que busquen la integración social y urbana, puede generar exclusión y segregación en comunidades que mal interpretarían el sentido de apropiación del espacio, apareciendo comunidades cerradas. En ambos casos, puede existir un gran nivel de capital social, tanto exclusionario o bien, integrador. En este sentido, los autores sostienen que la homogeneidad de la población, puede o bien ser un factor positivo para el desarrollo social y urbano, o ser un factor negativo, dado que tenderían a la auto segregación socio-territorial.

De acuerdo a autores como Katzman, Durston, Raczynski & Serrano, entre otros, entender la nueva pobreza urbana desde un enfoque integral de planificación urbana y desarrollo social es primordial, y más aún desde la perspectiva del capital social. En este sentido el mejoramiento de la calidad de vida por medio de factores físicos a escala urbana y barrial, no es suficiente para mejorar la integración y la inclusión al resto de la ciudad (Katzman, 2001) (Durston, 2003) (Raczynski & Serrano, 2005) (Robles, 2014) (De la Fuente, 2015). El fortalecimiento en las redes de confianza, la cohesión y la solidaridad

social, son los enfoques que actualmente persigue el MINVU, a través del PQMB como medio para incrementar la calidad de vida urbana en los barrios más vulnerables.

El barrio analizado para efectos de esta investigación, corresponde a un área de Santiago, caracterizada por condiciones de vulnerabilidad, precariedad en calidad de vida urbana, grano urbano denso, homogéneo socioeconómicamente, con una alta percepción de inseguridad y deterioro urbano considerable. De acuerdo a estas características, y siguiendo lo planteado por Robles basado en el estudio de Katzman (2001)

*“el patrón de segregación refuerza la precariedad en la medida que afecta su capacidad de acumulación de capital social, específicamente por las siguientes razones : (1) La interacción está limitada entre personas con estilos de vida que no promueven resultados exitosos (2) Las redes vecinales son ineficaces para obtener información sobre empleo y/o capacitación (3) La inestabilidad laboral incide en el mantenimiento de instituciones vecinales básica y organización social (4) Niños y jóvenes carecen de contactos con modelos de rol exitosos ( 5) Situaciones de desempleo persistentes predisponen a explorar fuentes ilegítimas de ingresos” (2014: 12).*

En consideración a lo anterior, resulta relevante dar cuenta que el PQMB no es capaz de inducir un capital social que sea sostenible. La capacidad de los CVD para formar estos vínculos de trabajo colaborativo, característicos de una fuente considerable de capital social, se dan en la medida en que tanto el PGO como el PGS se encuentran operativos por el tiempo que dura la intervención urbana realizada en los barrios. El fracaso en la mantención de estos lazos organizativos requiere de una metodología de trabajo y educación organizativa que fomente la construcción de identidad barrial, promueva la solidaridad social y establezca en la comunidad capital social.

La idea de diseñar políticas públicas habitacionales, que intervienen el núcleo mismo de la sociedad y sus pautas de civilidad y comunidad, como lo son los barrios, deben establecer una teorización concreta y lo más cercana posible

a la realidad particular de cada barrio, políticas públicas rígidas con aplicaciones estandarizadas, orientadas a ciertas características socioeconómicas, estructurales y demográficas, ayudan a generar prácticas sociales participativas e integradoras entre los residentes, pero no atacan los problemas de fondo, que son variables para cada caso.

Precisar el concepto de barrio por parte del PQMB, sin duda favorecería la instauración de pautas de sociabilidad distintas, apoyadas con un trabajo barrial por parte de los equipos de barrio, dado que fomentaría la construcción de identidad barrial. Como bien lo establecen los autores antes discutidos, la identidad barrial no solo permite mejorar la imbricación de individuos con el territorio en el cual viven, sino que también, ayuda a sortear la estigmatización, cuando el barrio adquiere una connotación positiva, donde la autopercepción de los residentes, así como también de las personas externas al barrio, mejora.

Ante lo anterior, el establecimiento de una identidad barrial fuerte, implica una cohesión y capital social igualmente fuerte, con patrones de sociabilidad vecinal orientados a la integración social, la solidaridad y la reciprocidad. Sin duda un aspecto clave en esto es la configuración espacial del barrio, una buena conectividad interior, facilita la creación de redes de contactos y la sociabilidad entre los residentes. Así mismo, permite la generación de confianza y solidaridad social entre los vecinos, elementos importantísimos para el desarrollo del asociativismo, capacidad organizacional, participación ciudadana y capital social.

El PQMB, resulta ser innovador rompiendo con los esquemas tradicionales de las políticas públicas habitacionales, no obstante, incorporar y equiparar ambas dimensiones del concepto de barrio, entendido como la unidad sociológica que da el sentido a la dimensión estructural del barrio debe ser necesario. El fomento a la sociabilidad y la reconstrucción del sentido de comunidad, como factores para el desarrollo personal, social y estructural en el barrio, ciertamente mejoraría los niveles de calidad de vida de residentes en barrios vulnerables.



## **Capítulo III: Metodología del Estudio.**

### **3.1 Tipo de Estudio.**

La investigación consiste en un estudio de tipo o alcance descriptivo-analítico (Hernandez, Fernandez-Collado, & Baptista, 2006). De acuerdo a este tipo de investigación, la construcción de variables de este estudio, no tienen el propósito de buscar relaciones de causa-efecto, sino más bien, describir un fenómeno y entenderlo (Hernandez, Fernandez-Collado, & Baptista, 2006), siendo este recurrente en áreas periféricas y vulnerables del Gran Santiago, a saber, la segregación social, los bajos niveles de capital social, la desconexión identitaria entre espacio físico y social, y el deterioro urbano.

El objetivo es analizar la metodología que el PQMB ha establecido con la finalidad de aumentar y/o construir capital social en los barrios. Analizarla desde una mirada crítica, considerando como perspectiva de investigación la identidad social urbana, y entendiéndola como un factor clave para la construcción de lazos organizativos durables, que permitan aumentar la calidad de vida y la capacidad de autogestión, y a su vez, contribuir en la disminución del deterioro urbano fomentando la integración social y el capital social.

### **3.2 Enfoque y Diseño de la Investigación.**

La investigación que se está realizando, tendrá un enfoque cualitativo-mixto. Este enfoque se adecua al tipo de investigación que se realiza, debido a que busca describir y analizar en profundidad un fenómeno recurrente en las áreas periféricas de Santiago, llevándolo al caso de un barrio en particular, que posee ciertas características idóneas para la perspectiva teórica que se está utilizando. Así mismo, el diseño que se plantea, es el estudio de caso del Barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro en la Comuna de El Bosque. El estudio busca generar conclusiones que sean capaces de explicar el fenómeno, aproximando generalidades del contexto urbano del área sur-poniente de Santiago, que permitan al investigador buscar alternativas metodológicas para el trabajo que realiza el MINVU, a través del PQMB.

La importancia de comprender la conducta de los vecinos en relación al trabajo comunitario y los lazos organizacionales, de reciprocidad y solidaridad social, a más de los vínculos de identidad barrial como elemento catalizador para la autogestión, son el fin último de esta investigación. De acuerdo a esto, el enfoque cualitativo a través de la teoría fundamentada y el método inductivo de investigación, sugiere analizar la información recolectada de forma sistemática, mediante una codificación abierta, axial y selectiva, con el propósito de lograr una teorización profunda acerca del fenómeno estudiado (Strauss & Corbin, 2002).

### **3.3 Población Objetivo y Unidad de Análisis.**

Al tratarse de un diseño metodológico basado en estudio de caso, la población objetivo a la que apunta, son los residentes beneficiados por el PQMB en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, en la comuna de El Bosque. Por otro lado, dada la importancia del trabajo que la municipalidad de El Bosque realizó en la ejecución del programa público.

En consideración con lo anterior, la unidad de análisis para el levantamiento de los datos primarios, corresponde a los vecinos residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, en el cual el PQMB ejecutó el PGO y el PGS, así como también, los funcionarios municipales de las direcciones que se vieron involucradas en el programa y expertos en políticas públicas habitacionales.

### **3.4 Muestra**

La naturaleza de la investigación planteada, como también el enfoque de la misma, requiere de una muestra variada, combinando técnicas de recolección de datos de la metodología cuantitativa y cualitativa. De esta manera, la muestra está compuesta por 13 entrevistas, las cuales son a criterio del investigador como “muestra de expertos y de casos-tipo” (Hernandez, Fernandez-Collado, & Baptista, 2006) mediante la técnica de “Bola de Nieve” (Hernandez, Fernandez-Collado, & Baptista, 2006), y una muestra no probabilística “por cuotas”, la cual busca indagar percepciones y opiniones de los individuos (Hernandez,

Fernandez-Collado, & Baptista, 2006), para ello, se seleccionan 50 casos, aplicando encuestas guiadas.

#### **3.4.1 Técnicas de recolección y análisis de datos.**

Al ser un estudio de enfoque mixto, se utilizan diferentes técnicas de recolección y análisis de datos. De acuerdo a este enfoque, se utiliza la técnica de entrevista semiestructurada a expertos y/o casos-tipo, con un total de 13 entrevistas, las cuales serán analizadas con software cualitativo. Por otro lado, y bajo la lógica de este estudio, se aplica una encuesta de percepción a 50 individuos de acuerdo a una muestra no probabilística por cuotas, donde los resultados obtenidos se analizan con IBM SPSS Statistics software, finalmente, se aplican técnicas de observación, mediante el análisis de material visual (Fotografías y Planos).

#### **3.5 Operacionalización de Variables.**

La investigación propuesta, considera la descripción y análisis de cuatro variables que se encuentran en el problema de investigación. **Identidad Social Urbana** a escala barrial -donde la configuración espacial del “**Barrio**” juega un rol integrador de relaciones vecinales-, una cohesión y **Capital Social** y vínculos de **Solidaridad Social** en el barrio. En este sentido, las variables Identidad Social Urbana, Barrio, Capital Social y Solidaridad Social son analizadas con el objetivo de buscar variantes metodológicas para el desarrollo del programa en el futuro, donde la comprensión de éstas podrían evitar el problema del deterioro urbano constante en las áreas periféricas del sur-poniente de la Capital, constantemente estigmatizadas, afectando la calidad de vida de sus residentes.

a) Identidad Social Urbana:

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Identidad Social Urbana	Se define identidad social urbana como “el sentido de pertenencia a determinadas categorías sociales incluye también el sentido de pertenencia a determinados entornos urbanos significativos para el grupo [...] el espacio urbano, pues, representa a nivel simbólico un conjunto de características que definen a sus habitantes como pertenecientes a una determinada categoría urbana en un determinado nivel de abstracción, y los diferencia del resto de las personas en base a los contenidos o dimensiones relevantes de esta categoría en el mismo nivel de abstracción” (Valera y Pol, 1994: 11)	Se entenderá Identidad Social Urbana a escala barrial, como los aspectos tanto sociales como físicos espaciales, que dan una característica particular a los habitantes del barrio, así como el propio reconocimiento de ser parte del entorno.	Percepción de pertenencia física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hitos que identifican al barrio (paisaje natural y antrópico)</li> <li>• Calidad del equipamiento urbano (Áreas Verdes, alumbrado público, estado vial y peatonal, mobiliario urbano, juegos infantiles, multicanchas, etc)</li> <li>• Convivencia con los vecinos</li> <li>• Hábitos sociales del barrio (limpieza, seguridad, solidaridad, etc)</li> <li>• Autopercepción del barrio</li> <li>• Intención de mudarse</li> <li>• Valoración del barrio</li> <li>• Percepción de los cambios físicos y sociales ocurridos desde la creación del barrio.</li> </ul>
			Percepción de pertenencia social	
			Historia barrial	

b) Barrio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Barrio	<p>“Fracción de territorio de una ciudad, dotada de una fisionomía propia y caracterizado por las trazas distintivas que le confieren una cierta unidad y una individualidad. Dentro de ciertos casos, el nombre de barrio puede ser dado a una división administrativa, pero la mayoría de las veces, el barrio es independiente de todo límite administrativo. Se habla todavía de barrio para designar la comunidad de los habitantes de una parte de la ciudad”. (Merlin &amp; Choay, 1988: 86). Y a su vez, “el barrio es, a la vez, el ámbito natural de la vida social y la unidad social a escala humana [...] el barrio sería la mínima diferencia entre espacios sociales múltiples y diversificados, ordenados por las instituciones y los centros activos. Sería el punto de contacto más accesible entre el espacio geométrico y el espacio social.” (Lefevre, 1973: 195-200)</p>	<p>Para el caso concreto de nuestra investigación, se entenderá el barrio, como el espacio construido socialmente, donde los propios residentes establecen un límite físico basándose en los elementos físicos y espaciales y las relaciones vecinales que le confieren características particulares diferenciándolo de otros espacios urbanos.</p>	<p>Física espacial</p> <hr/> <p>Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de límites físicos del barrio de acuerdo a su propia definición.</li> <li>• Elementos físicos que distinguen al barrio</li> <li>• Pautas de sociabilidad que caracterizan al barrio</li> </ul>

c) Solidaridad Social.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Solidaridad Social	Según la RAE, el concepto de solidaridad hace referencia a la “Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros”, según Durkheim, y entendiendo el concepto de solidaridad social desde la perspectiva sociológica, esta corresponde a las características por las cuales los componentes individuales de los sistemas sociales, establecen relaciones de interdependencia y actúan como un todo unitario, en donde la solidaridad social es fruto de la conciencia colectiva y de la cual existen dos tipos, a saber, la orgánica y la mecánica (Durkheim, 2001)	La solidaridad social se entenderá para este estudio como las relaciones de reciprocidad que se dan entre los vecinos, como elemento decisivo para el establecimiento de confianza mutua y hacia las instituciones públicas que operan en el barrio y/o comuna.	Reciprocidad vecinal  Confianza interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidaridad entre vecinos (favores, préstamos, ayuda económica, ayuda emocional, etc.)</li> <li>• Comunicación entre vecinos</li> <li>• confianza interpersonal</li> </ul>

d) Capital Social

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Capital Social	<p>varios autores definen el Capital Social como un activo por el cual instituciones gubernamentales y la sociedad civil, pueden relacionarse y definir normas de interacción social, permitiendo que distintos actores movilicen recursos económicos, humanos y herramientas técnicas, con el propósito de formar alianzas para el logro de objetivos comunes, a través de mecanismos de cooperación y participación, tanto formales como informales (Putnam, 1993; Bourdieu, 1985; Coleman, 1988, Durston, 1999; 2000; 2001; Meza, 2004; Ferrao, 2013; Orrego, 2015; Natera, 2004; Forrest, R. &amp; Kearns, A., 2001; Sunkel, G., 2003; Kliksberg, B., 1999).</p>	<p>Para efectos del estudio, se entenderá el capital social como las redes sociales de trabajo comunitario, tanto a nivel intrabarrial como a nivel de relaciones vecinos-instituciones públicas.</p>	<p>Participación ciudadana</p> <p>Trabajo comunitario</p> <p>Institucionalidad barrial</p> <p>Relación vecinos-municipalidad</p> <p>Confianza Institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas a vecinos por distintos proyectos durante PQMB.</li> <li>• Participación en juntas de vecinos, proyectos municipales, otros.</li> <li>• Trabajo de juntas de vecinos</li> <li>• Organización de vecinos formales como informales</li> <li>• Instituciones en el barrio (club adultos mayores, de deportes, cultura, otros)</li> <li>• Trabajo en conjunto municipio-barrio</li> <li>• Audiencias vecinos-autoridades.</li> <li>• Comunicación con autoridades</li> <li>• Satisfacción con el desempeño de las autoridades.</li> </ul>

### **3.6 Cuestionario de Encuesta.**

Dada la metodología propuesta para este estudio, se aplicará una encuesta con un diseño muestral no probabilístico por cuotas. Se aplicaran 50 encuestas (25 a hombres  $\geq 18$  y 25 a mujeres  $\geq 18$ ) con el fin de levantar datos primarios que sirvan, según el enfoque de la teoría fundamentada, para guiar entrevistas semi estructuradas, tanto a actores claves, como casos tipo.



### 3.7 Resumen Metodológico.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Conceptos Claves	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de Medición
<p>☐ Analizar el Programa “Quiero Mi Barrio” desde una mirada crítica de la metodología utilizada para fomentar la construcción de una identidad barrial y la capacidad de generar capital social en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro de la comuna de El Bosque, y explicar las razones de por qué no ha logrado consolidar una identidad barrial característica.</p>	<p>☐ Analizar la configuración espacial en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro en El Bosque como medio facilitador para el fomento de identidad barrial y la participación colectiva de los residentes en el barrio.</p> <p>☐ Determinar las condiciones que favorecen la integración activa a través de pautas de sociabilidad y reciprocidad vecinal aceptadas por la población.</p> <p>☐ Analizar la capacidad de autogestión vinculante que tienen los vecinos, a modo de mejorar la calidad de vida y las condiciones de habitabilidad.</p> <p>☐ Finalmente, utilizar la investigación realizada para proponer mejoras metodológicas al programa “Quiero Mi Barrio”.</p>	<p>1.- Barrio 2.- Capital Social 3.- Solidaridad social 4.- Identidad Social Urbana</p>	<p>1.1 Física Espacial 1.2 Social 2.1 Participación Ciudadana 2.2 Trabajo Comunitario 2.3 Institucionalidad Barrial 2.4 Relación Interinstitucional 2.5 Confianza Institucional 3.1 Reciprocidad Vecinal 3.2 Confianza interpersonal 4.1 Percepción de pertenencia física 4.2 Percepción de pertenencia social 4.3 Historia Barrial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de límites físicos del barrio de acuerdo a su propia definición.</li> <li>• Elementos físicos que distinguen al barrio</li> <li>• Pautas de sociabilidad que caracterizan al barrio</li> <li>• Consultas a vecinos por distintos proyectos durante PQMB.</li> <li>• Participación en juntas de vecinos, proyectos municipales, otros.</li> <li>• Trabajo de juntas de vecinos</li> <li>• Organización de vecinos formales como informales</li> <li>• Instituciones en el barrio (club adultos mayores, de deportes, cultura, otros)</li> <li>• Trabajo en conjunto municipio-barrio</li> <li>• Audiencias vecinos-autoridades.</li> <li>• Comunicación con autoridades</li> <li>• Satisfacción con el desempeño de las autoridades.</li> <li>• Solidaridad entre vecinos (favores, préstamos, ayuda económica, ayuda emocional, etc.)</li> <li>• Comunicación entre vecinos confianza interpersonal</li> <li>• Hitos que identifican al barrio (paisaje natural y antrópico)</li> <li>• Calidad del equipamiento urbano (Áreas Verdes, alumbrado público, estado vial y peatonal, mobiliario urbano, juegos infantiles, multicanchas, etc)</li> <li>• Convivencia con los vecinos</li> <li>• Hábitos sociales del barrio (limpieza, seguridad, solidaridad, etc)</li> <li>• Autopercepción del barrio</li> <li>• Intención de mudarse</li> <li>• Valoración del barrio</li> <li>• Percepción de los cambios físicos y sociales ocurridos desde la creación del barrio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas abiertas y semiestructuradas a actores relevantes: Funcionarios Municipales, dirigentes vecinales, expertos urbanistas, otros.</li> <li>• Encuestas a residentes del Barrio 21 de Marzo, El Bosque, con un muestreo no probabilístico.</li> <li>• Análisis Fotográfico.</li> <li>• Análisis de Datos Secundarios (Catastros, Planos, Bases de Datos, Fotografías, otros)</li> </ul>

## **Capítulo IV: Análisis y Resultados.**

### **4.1 Contexto del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

El barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, nace por la necesidad de expansión de la ciudad de Santiago, y con el propósito de entregar soluciones habitacionales a más de 450.000 personas, que habitaban en precarias condiciones, principalmente en campamentos y conventillos (de Ramon, 1990). En este contexto, territorios administrados por las comunas de La Cisterna y San Bernardo, dieron origen a la actual comuna de El Bosque, tras las reformas políticas-administrativas implementadas durante el Gobierno Militar. Gabriel Salazar en 1997 planteaba que la comuna se encuentra en lo que él denomina *el “Cinturón de pobreza centro – este”*, y la caracteriza en esta misma línea, como una comuna de *“pobreza moderna”*, donde se convive con poblamiento por tomas de terreno como con villas de sector medio, están ausente grandes polos de desarrollo (comerciales y/o industriales), donde la base aérea no tiene un rol articulador como constructor de identidad, sino más bien, parece algo ajeno a la comunidad, donde el grueso de su fuerza trabajo, se desplaza fuera de los límites comunales, pero que sin embargo, tampoco es representativa de la extrema pobreza (Salazar, 1997).

La comuna de El Bosque, limita al Norte con la comuna de La Cisterna, al Sur y al Poniente con la comuna de San Bernardo y al Oriente con la comuna de La Pintana y San Ramón. Cuenta una población proyectada estimada al 2015 de 193.915 habitantes, con una superficie (14,2 Km<sup>2</sup>), ocupada en un 83% por áreas residenciales-comerciales y un 17% por la FACH (Ilustre Municipalidad de El Bosque, 2013). Según datos de la encuesta CASEN 2011, la pobreza comunal se situaba en 22,2%, disminuyendo a 14,4% en 2013, el ingreso promedio del hogar es de \$487.605 según cifras de 2013, se observa un 27% de hacinamiento, existen en la comuna 7 centros de salud y 96 establecimientos educacionales presentando promedios de puntaje SIMCE nivel básico y nivel medio, inferior a la media regional y nacional, mientras que los resultados obtenidos en la PSU

están igualados a la media regional y similares a media nacional, por otro lado, las tasas de delitos al 2014 fueron menores a la media regional y nacional (Biblioteca del Congreso Nacional, 2015) (Observatorio Social, 2014).

Remontándonos en la historia de la comuna, cabe hacer notar que las tierras de las actuales comunas de San Bernardo, La Cisterna, El Bosque y Lo Espejo, eran propiedad de Pedro Gutiérrez de Espejo. En 1821 se fundó la Villa de San Bernardo, treinta años después, hacia 1850, se planta un bosque al norte del canal Espejino, nombre que le dieron los lugareños al canal San Carlos de Maipo, este bosque fue denominado el “Bosque de Espejo”, al cual finalmente, se le llamo “El Bosque”, estableciendo el nombre que se le daría a la comuna a fines del siglo XX. Ya en las primeras décadas del siglo XX, se instalaría la base aérea y la escuela de aviación Capitán Ávalos, dándole al sector un rol importantísimo geopolítica y militarmente. Finalmente, el hito más importante ocurrió mediante el Decreto con Fuerza de Ley N° 3060, del año 1981 durante el Gobierno Militar estableciendo los límites administrativos de la nueva comuna de El Bosque. Sin Embargo, 10 años después, en régimen democrático, el Alcalde don Sadi Melo Moya, fundó oficialmente la comuna, tras su nombramiento como alcalde por el presidente Patricio Aylwin Azócar (Municipalidad de El Bosque, 2016). El proceso de urbanización de la periferia de Santiago, consistió en la reubicación de las familias que se encontraban en precarias condiciones desde la década de los '60 en adelante. De Ramón (1990) menciona en un estudio que 1 de cada 6 personas del Gran Santiago, previo al golpe militar de 1973, vivía en campamentos, por tanto, la necesidad del Estado, fundado en razones de salubridad y aumento de las plusvalías, comenzó con el proceso de erradicación de campamentos, entregando sitios loteados y semi urbanizados en comunas periféricas.

El barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, fueron dos proyectos habitacionales que se desarrollaron en la actual comuna de El Bosque, cabe hacer notar, que la urbanización comenzó en la década de los '60 a través de las

Operaciones Sitio y la autoconstrucción asistida del gobierno de Frei Montalva. Previo a la construcción de ambas villas, existía una importante conurbación entre las comunas de La Cisterna y San Bernardo. El proceso previo al golpe militar fue lento, sin embargo, tras el inicio del Gobierno Militar, y en base a la promulgación del Decreto n° 2552 de 1979 bajo el nombre “Programa de viviendas básicas de erradicación de campamentos”, se aceleró considerablemente (Biblioteca Nacional de Chile, 2016). El poblamiento de la Villa 21 de Marzo dio inicio a través de la “Operación Cofraternidad” nombre dado por el Ministerio del Interior de la época, entregando a 114 familias provenientes del campamento Isabel Riquelme en 1977, alrededor de 150 viviendas. No obstante, durante el periodo del Gobierno Militar, los avances en desarrollo urbano fueron los mínimos, esta villa se caracterizó por la presencia de sitios eriazos y con la absoluta carencia de áreas verdes y equipamiento comunitario. El magro desarrollo se mantuvo hasta 1991, momento en el cual el nuevo Municipio de El Bosque dio inicio operativo. Su jurisdicción administrativa, debió hacerse cargo de un grave problema que afectaba a todas las áreas urbanas periféricas, a saber, condiciones de pobreza y mala calidad de vida urbana. Durante los primeros diez años de la administración municipal dirigida por el Alcalde Sadi Melo Moya, en el barrio se logró formar la Junta de Vecinos y el Club Deportivo. Gracias a la gestión conjunta de las organizaciones municipales y barriales, se logra equipar con una multicancha, la sede vecinal y una serie de proyectos, programas e iniciativas sociales. (Programa de Recuperación de Barrios "Quiero Mi Barrio", S/f)

La Villa Héroes del Morro por otra parte, colindante hacia el sur de la Villa 21 de Marzo, se desarrolló gracias al loteo de vivienda privada con subsidios del Estado. A diferencia de lo que ocurrió con la Villa 21 de Marzo, la villa Héroes del Morro, contó con un proyecto inmobiliario desarrollado por la Constructora Héroes del Morro, de ahí su nombre. El proyecto incluía tres tipologías de vivienda, y benefició a 50 familias con la construcción de 204 viviendas. Este

proyecto se desarrolló en 1981 con la entrega en 1982. En 1990, un año antes de la conformación operativa de la Municipalidad de El Bosque, los vecinos residentes organizaron su Junta de Vecinos, y su trabajo se enfocó en la mejora de los espacios públicos de la villa, se construyó una plaza, se habilitó un sitio eriazos y se instaló una cancha, se iniciaron obras de pavimentación en pasajes y calles. Por otra parte, programas sociales organizados por la junta de vecinos y la municipalidad se postergaron hasta los 2000, coordinando con la Municipalidad la compra con fondos públicos de una casa para ser utilizada como sede social en 2007, mismo año en que llegó el PQMB del MINVU (Programa de Recuperación de Barrios "Quiero Mi Barrio", S/f).

#### **4.2 Configuración espacial del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

El barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, fue uno de los 200 barrios seleccionados por el MINVU para ser intervenido por el Programa "Quiero Mi Barrio" en el primer gobierno de Michelle Bachelet entre 2007 y 2010. De acuerdo a las obras y la gestión social realizadas en la comunidad, el barrio fue dando cumplimiento a los objetivos del PQMB, al menos, durante la etapa de diseño, ejecución y entrega de las intervenciones. Ahora bien, tras 6 años de las intervenciones realizadas, cabe preguntarse, ¿Esos cambios exitosos en lo físico y social logrados por el trabajo del PQMB, aún perduran?.

El barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, se ubica en el sector n° 1 de la Comuna de El Bosque, sector que se caracteriza por presentar la más alta y densa población de la comuna, 39.140 habitantes. Cabe hacer notar, que la comuna dividió su territorio en 6 sectores y 53 barrios, con el objetivo de hacer un trabajo territorial más eficaz (Ilustre Municipalidad de El Bosque, 2013), como puede observarse en la imagen n°1.

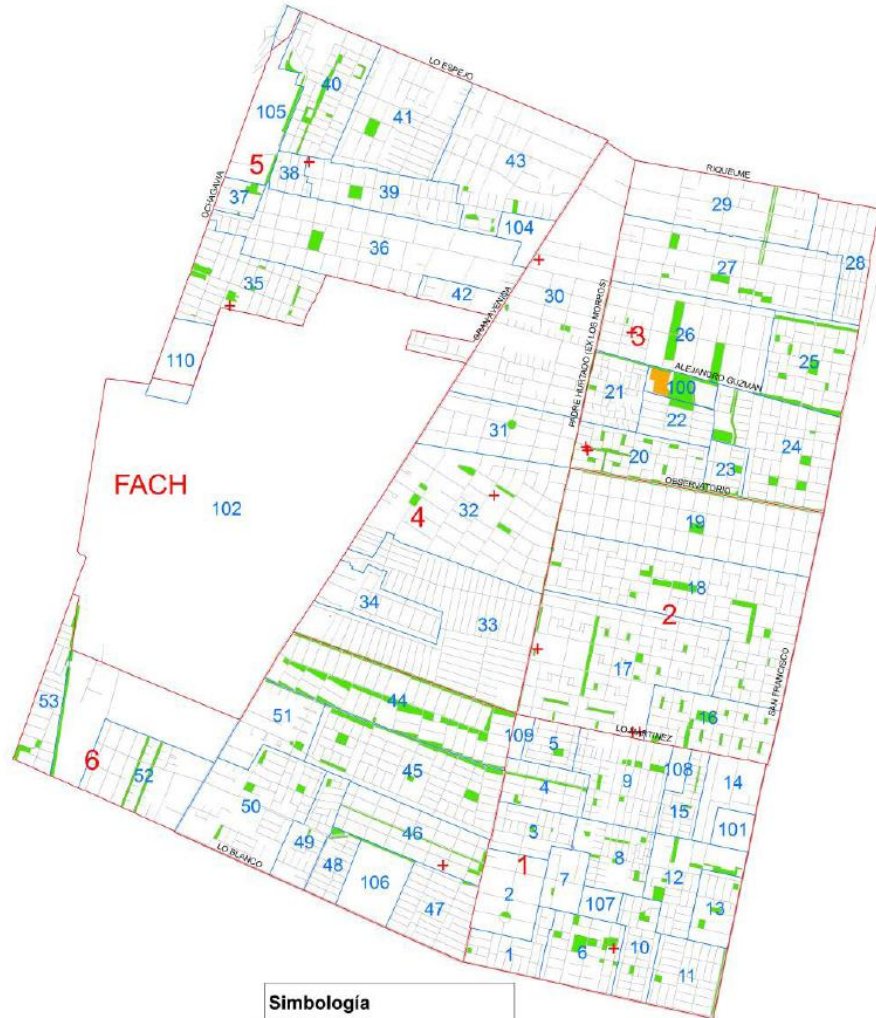
Éste barrio se originó durante la política de erradicación de campamentos del gobierno militar, teniendo por límites la calle Lo Martínez por el Norte, calle Imperial por el Sur, Calle Colonial/La Pampa y sus pasajes por el Poniente y

Calles 7 de Junio/Héroes del Morro por el Oriente, como puede apreciarse en la imagen n°2.

Imagen n°1: Sectores y barrios de la comuna de El Bosque.



### Sectores y Barrios Pladeco



- N° NOMBRE
- 1 VILLA LOS VOLCANES
  - 2 VILLA ESPERANZA
  - 3 EL ALMENDRO II
  - 4 EL ALMENDRO I
  - 5 VALPARAISO
  - 6 RIOS DE CHILE
  - 7 MARIA LUISA BOMBAL
  - 8 CARDENAL CASSAROLLI
  - 9 30 DE MAYO
  - 10 MARINA DE GAETE
  - 11 EL CARDENAL
  - 12 VALLE DEL SOL
  - 13 EL TRANQUE
  - 14 SANTA BARBARA
  - 15 INES DE SUAREZ
  - 16 VILLA EL BOSQUE
  - 17 LOS ACACIOS
  - 18 SANTA ELENA
  - 19 LOS SAUCES
  - 20 VILLA CISTERNA
  - 21 EL TATTERSAL
  - 22 MINISTRO OSCAR BONILLA
  - 23 EL OBSERVATORIO
  - 24 GUATEMALA
  - 25 EDUARDO FREI
  - 26 VILLA E.T.C
  - 27 YOLANDA DIAZ PER
  - 28 CUATRO ESTRELLAS
  - 29 SARGENTO ALDEA
  - 30 CARLOS CASTRO
  - 31 LO ESPINA
  - 32 LUIS CRISTIAN MARTINEZ
  - 33 CONDORRES DE CHILE
  - 34 JOHN KENNEDY
  - 35 SANTA LAURA
  - 36 POBLACION O'HIGGINS
  - 37 PAULA JARAQUEMADA
  - 38 SAN ANDRES
  - 39 SANTA CRISTINA
  - 40 4 DE SEPTIEMBRE
  - 41 LAGOS DE CHILE
  - 42 VILLA SANTA MARIA
  - 43 18 DE SEPTIEMBRE
  - 44 EL ESFUERZO
  - 45 OSCAR BONILLA
  - 46 CAROL URZUA
  - 47 RENACIMIENTO LO BLANCO
  - 48 VILLA ANDINA
  - 49 LAS INDUSTRIAS
  - 50 VILLA MAGISTERIO
  - 51 VILLA SAN BERNARDO
  - 52 SANTA EMMA
  - 53 LAS AMERICAS
  - 100 BARRIO CIMCO
  - 101 ERIAZO SF
  - 102 BASEA AEREA EL BOSQUE
  - 104 CONGO M.AUXILIADORA
  - 105 INDUSTRIAL
  - 106 ESTADIO
  - 107 COLEGIO BC
  - 108 COLEGIO LM
  - 109 AVICOLA
  - 110 NN110

**Simbología**

- Barrios
- Sectores Pladeco
- Municipalidad
- Areas verdes
- + Centros de Salud

200 125 0 125 250 Metros

Fuente: Secplan 2014.  
Ilustre Municipalidad de El Bosque



Fuente: Ilustre Municipalidad de El Bosque, Secretaría Comunal de Planificación









podía conectarse con la villa Héroes del Morro, sin acceso a los servicios que ofrecían ambas villas, coartando la posibilidad de integrar a los vecinos. En este sentido, la condición de barrio se cumple desde lo estructural y en las características sociales de los vecinos que viven ahí, según el enfoque metodológico del PQMB, pero sin embargo, no conviven debido a identidades diferentes. Considerando a Lefevre, la falta de integración entre los habitantes, esta no convivencia, dificultada por la disimilitud en el trasfondo histórico y cultural de ambas villas, sumado a la configuración espacial cerrada de ambas villas, no permite considerarla como una unidad sociológica de relaciones sociales estables.

Paralelamente a los inicios de las obras en el barrio, entró en operación el nuevo sistema de transporte urbano “Transantiago”, que permitiría dotar de una nueva infraestructura en transporte, y más eficiente, en términos de recorridos, frecuencia y tiempos, presentando diversos problemas no contemplados en el diseño. No obstante, la red de transporte público en la zona, presenta una buena accesibilidad para conectar con el centro de la Capital y otros subcentros importantes. La red pública de transporte, como se observa en la imagen n°4, dota al área de estudio de una buena conectividad e integra el barrio con el resto de la comuna y ciudad.





esta manera, el PQMB ejecuto siete obras, las cuales fueron entregadas e inauguradas en 2010, correspondiendo a equipamiento deportivo, juegos infantiles, áreas verdes y sedes sociales, como pueden observarse en la imagen n°5.

**Imagen n°5: Obras PQMB en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**



Fuente: Google Earth

La dotación de nueva infraestructura en el barrio fue realmente un aporte para mejorar la calidad de vida de los vecinos, se solucionaron en parte algunos de los problemas que persistían desde su fundación, se instalaron dos multicanchas, dos sedes sociales, una de ellas el ex telecentro de la comunidad, y se renovaron tres áreas verdes con la instalación de juegos infantiles, sumado a que bajo el programa Elige Vivir Sano, iniciativa de la presidencia de Sebastián Piñera, se instalaron máquinas deportivas, además de las obras

---

a través del trabajo en áreas verdes y concientización del cuidado de los espacios públicos y la seguridad.  
<http://quieromibarrío.cl/index.php/programa/>

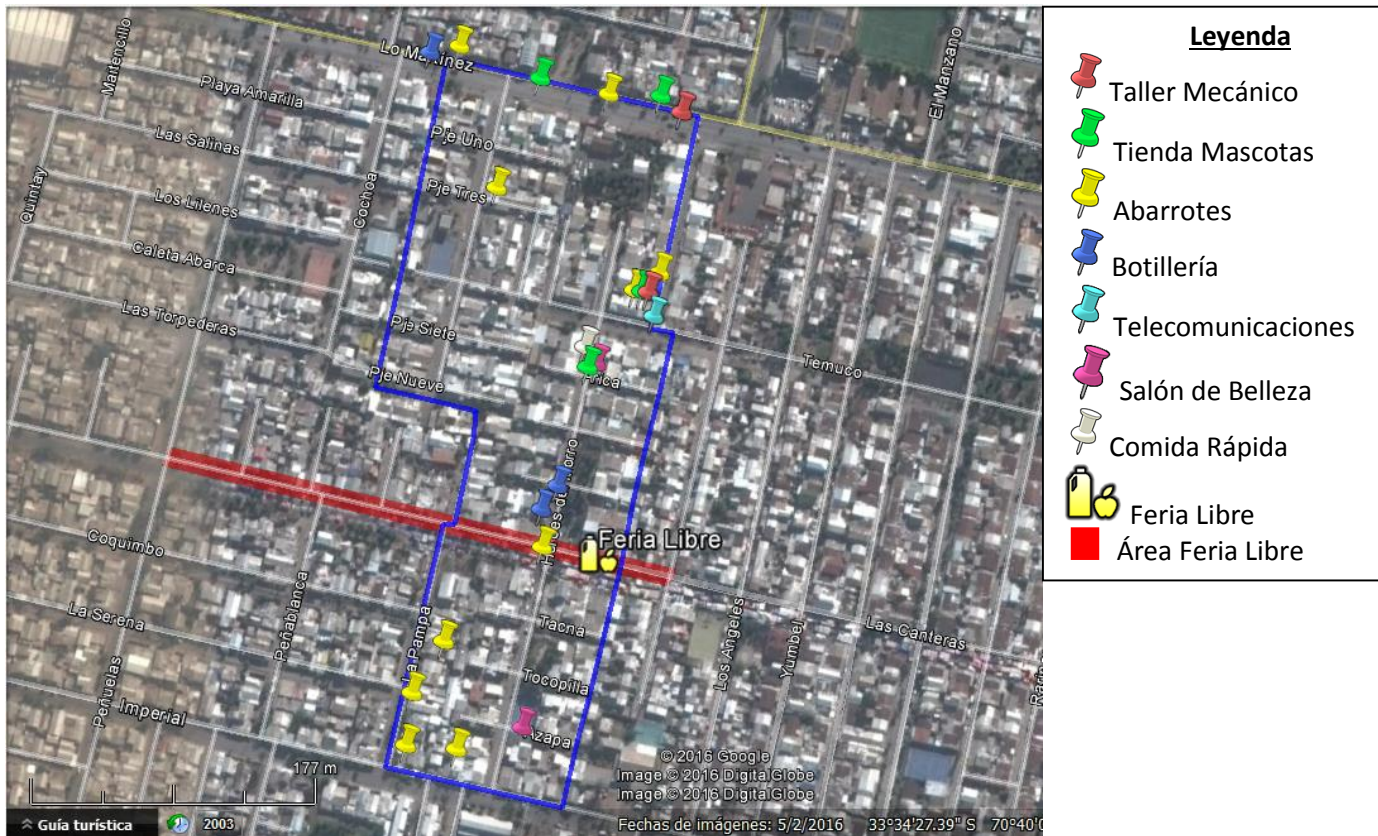
---

complementarias que fueron desarrolladas. Todas estas intervenciones, lograron aumentar en la comunidad residente, la confianza hacia las instituciones y organizaciones barriales, durante la ejecución del PQMB tal como lo demuestra una vecina:

*“Con el colector los vecinos cambiaron sus ideas, algunos, los más empezaron a cuidar y querer el barrio, fue una verdadera obra de confianza, yo pensé que nunca lo iban a hacer, eso le cambio la vida a los vecinos que vivimos aquí en forma considerable”* **(Programa de Recuperación de Barrios "Quiero Mi Barrio", S/f, pág. 20)**

Al analizar la configuración espacial del barrio, considerando lo pequeño que es, resulta interesante la gran cantidad de establecimientos comerciales, tanto formales como informales, en su modalidad de almacenes de barrios, botillerías, salones de belleza, y fuentes de soda principalmente. Ésta actividad comercial, no sólo permite el abastecimiento de productos para los vecinos, sino que son importantes espacios de socialización. La feria libre en este sentido, juega un rol importantísimo para la socialización cotidiana de carácter informal, debido a que se establece en el punto central del barrio. Estas características concuerdan con la definición de barrio propuesta por Bertrand. La presencia de comercio, formal e informal, actúan como un centro económico, que brinda ciertas dinámicas permitiendo identificar el barrio desde lo interno como desde lo externo, construyendo una imagen característica y definible del lugar como lo plantea también Kevin Lynch. Ciertamente esta red económica dentro del barrio, fortalece la capacidad de vínculos sociales entre vecinos, no son vínculos sociales fuertes, dado que son esporádicos y puntuales por intercambio comercial, pero que aportan en la construcción del sentido de comunidad. En la imagen n°6, puede observarse la red comercial existente en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.

**Imagen n°6: Actividad comercial en el Barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**



Fuente: Google Earth

El área circundante al barrio, se caracteriza por una gran dotación de establecimientos educacionales, en su mayoría jardines infantiles y colegios de enseñanza básica, existe muy poco comercio de grandes cadenas (multitiendas, supermercados, ferreterías y farmacias) y otros servicios como gasolineras, distribuidoras de gas licuado, centros deportivos y recreativos y bancos, son también escasos. Cuenta con un CESFAM en el sector, para atender una población cercana a 40.000 habitantes, sumado al Hospital El Pino en la comuna de San Bernardo. Una de las más grandes debilidades del sector, es la poca presencia policial, ya que cuenta con solo una comisaria en el sector 2, la cual debe atender ambos sectores con un personal reducido. En la imagen n°7 se

puede apreciar con mayor claridad la dotación de equipamiento y servicios cercanos al área de estudio.

Esta dotación insuficiente de servicios cercana al barrio, impacta en las condiciones de vulnerabilidad percibidas por la propia comunidad, factores, que por lo demás, adquieren una relevancia importante para los vecinos, en el sentido de sentirse parte del territorio, y con ello, generar vínculos afectivos con el espacio que habitan, dificultando de paso, el trabajo realizado por el PQMB en materia de fortalecer los vínculos sociales y darle un verdadero sentido a “querer el barrio”.

El análisis de la configuración espacial del barrio, nos lleva ahora a contestar la pregunta inicial, referida a las condiciones en que se encuentra el barrio tras la intervención del PQMB finalizada en 2010. Precisamente, el barrio presentó mejoras en su equipamiento urbano, a través del PGO realizado, no obstante, la percepción de los vecinos indica que el mejoramiento en el barrio y la mantención de las obras realizadas hasta la actualidad ha ido en declive, atribuyéndolo a la falta de cultura y compromiso de los vecinos para mantenerlos.

*“Se solucionaron las cosas que son..he..materiales, construcción, pero lo otro quedo igual, lo que es droga, delincuencia, está todo igual, cambio solamente lo material”. (Vecina, 56 años)*

*“el camión pasa, recoge la basura, el tema que la gente vuelve a tirar sillones, cosas, tu gracias a dios no ves esto hoy día, pero ya pasa una semana y tu ves esta esquina llena, la esquina de allá, entonces eso es el tema, la gente no tiene cultura de limpieza, o sea el camión pasa, los caballeros limpian aquí los parques, pero ya la gente tiene la cultura..entonces no sé cómo explicártelo, porque tu ves limpio, pero pasa un momento que te da cosa de llegar a esta población..la mugre”. (Vecina, 48 años)*

Los residentes advierten, que los avances logrados durante el periodo de 3 años de ejecución del programa, no son mantenidos tras el término del mismo. Sumado al poco compromiso vecinal, el municipio, quien se hace cargo de la agenda futura o continuación del “Quiero Mi Barrio”, no cuenta con un



financiamiento adecuado, ni tampoco con los recursos humanos necesarios para la mantención de las obras y programas sociales contemplados en el PQMB. En la actualidad, existe un deterioro considerable en algunas de las obras realizadas, y otras, gracias a un acceso restringido, iniciativa de los propios vecinos, presentan daños menores, como puede observarse en las siguientes imágenes.



Imagen n°7: Equipamiento y servicios cercano al barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.



Fuente: Google Earth



**Imagen n°8: Sede social y área verde en villa 21 de Marzo.<sup>7</sup>**



Fuente: Elaboración Propia.

---

<sup>7</sup> La imagen n°8 muestra el área verde en villa 21 de Marzo (Calle Colonial), la imagen muestra una de las sedes sociales del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, con un grado de deterioro considerable, las obras realizadas por el PQMB, contemplaron la creación de un área verde, con la instalación de juego infantiles y maquinas deportivas, sumado a obras de paisajismo que incorporaban pasto y arborización. Actualmente, los espacios que tenían pasto, se presentan totalmente secos y arboles destruidos debido al uso como estacionamiento en el lugar.

**Imagen n°9: Multicancha 21 de Marzo.<sup>8</sup>**



Fuente: Elaboración Propia.

---

<sup>8</sup> La imagen n°9 muestra la multicancha 21 de Marzo (Calle Colonial), las condiciones en las que se encuentra hoy en día presenta un deterioro leve, actualmente presenta daños en el equipamiento deportivo instalado, arcos en mal estado y tableros de basquetball sin aros, cemento agrietado y enrejado roto en algunos sectores, pese a que en los meses de Abril-Mayo se realizaron mantenciones (pintura, enrejado e iluminación).

**Imagen n°10: Juegos infantiles y área verde Héroes del Morro.<sup>9</sup>**



Fuente: Elaboración Propia.

---

<sup>9</sup> La Imagen n°10 muestra el Parque Héroes del Morro (Calle Las Canteras), dicho sector fue entregado en 2010 por el PQMB como un espacio destinado a la recreación infantil, consta de un área de juegos, combinada con mobiliario urbano (3 bancas) más trabajo de paisajismo y arborización. Actualmente presenta un alto deterioro, donde solo una banca se mantiene en pésimas condiciones, pasto y arborización muy deteriorada, ocupado principalmente como estacionamiento por feriantes y consumidores los días que opera la Feria Libre.



**Imagen n°11: Área verde y multicancha Villa Héroes del Morro.<sup>10</sup>**



Fuente: Elaboración Propia

---

<sup>10</sup> La imagen n°11 muestra la realidad actual de una de las plazas construidas por el PQMB en la villa Héroes del Morro como también de la multicancha. Si bien, no se observan a grandes rasgos signos de deterioro considerable, si se puede apreciar la restricción de uso que tiene, esto se debe a que los propios vecinos, con la finalidad de evitar el deterioro y la ocupación por pandillas, decidieron mantener con llave el acceso, siendo custodiada por los vecinos de cada pasaje. No obstante, se observan daños en la estructura del enrejado, por donde han roto para el ingreso a estos espacios, se observan signos de deterioro en el área por acumulación de basuras y escombros.

## Imagen n°12 Áreas verdes Villa Héroes del Morro.<sup>11</sup>



Fuente: Elaboración Propia.

---

<sup>11</sup> La imagen n°12, muestra la segunda plaza construida y el parque infantil en la villa Héroes del Morro. A diferencia de la imagen n°11, estas dos intervenciones realizadas por el PQMB presentan mayores signos visibles de deterioro, la imagen de la izquierda, muestra la plaza, enrejada en la cual se observan daños en el enrejado producto de la acumulación de escombros, y hacia el interior, las condiciones de paisajismo, especialmente del pasto, se encuentra en mal estado, mientras que la imagen de la derecha, muestra el parque infantil más grande del barrio, al estar sin enrejado, el deterioro es ostensiblemente más elevado. Entre las explicaciones de dicho deterioro, expresado por los propios vecinos, es la Feria Libre que opera en calle Las Canteras, usándose como estacionamientos y zonas de venta. El deterioro en juegos infantiles (columpios y resbalines) es considerable.



**Imagen n°13: Ex Telecentro Villa 21 de Marzo.<sup>12</sup>**



Fuente: Elaboración Propia.

Como se pudo apreciar en las imágenes, lo exitoso del PQMB en materia de infraestructura, presenta un grado de deterioro considerable, explicado por la incapacidad del municipio a cargo, al no contar con un presupuesto adecuado ni con las capacidades técnicas y humanas, dando cuenta de una sobre exigencia con recursos muy limitados a la que se ve enfrentada y por ende, tanto la

---

<sup>12</sup> La imagen n° 13 muestra la segunda sede social construida por el PQMB, la cual fue una obra contemplada a su vez como parte de la red de telecentros, programa complementario que buscaba incentivar y prestar apoyo técnico a dirigentes vecinales a través de insumos computacionales, talleres de liderazgo, capacitaciones en gestión de proyectos, taller computacionales para niños y jóvenes, y sirviendo como sede social para reuniones de trabajo e informativas. Actualmente, sufrió un cambio de uso tras el término del programa red de telecentros, pasando a ser parte de la Fundación de la Familia, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social, su actual funcionamiento está orientado a visitas y asistencia social y ficha de protección social. Durante este año se espera el cierre definitivo del establecimiento.

confianza de los vecinos en la gestión de las autoridades y las organizaciones comunitarias decae, la integración social paulatinamente se deteriora y los vecinos pierden interés en seguir participando activamente en el desarrollo urbano del barrio, como nos lo dice la presidenta de la Junta de Vecinos.

*“Nosotros tuvimos la suerte de estar con el programa del quiero mi barrio, entonces con eso, como se metieron mucho dinero, hubo participación muy buena de los vecinos porque uno le entregaba cosas a los vecinos, no solamente la participación porque pudieron remodelar dos plazas, remodelar una cancha y construir un centro comunitario, sino también hubo dineros como para sacarlos a pasear...el salir de acá de la población es una alegría y un sueño para muchos, porque si tu sales de aquí es para ir a trabajar, al colegio, pero para ir a disfrutar no queda tiempo...siempre sales de aquí en una micro atochada, y con mal genio y con mucha presión de otros factores...entonces tuvimos la oportunidad de llevarlos a pasear... se postularon a otros programas...se fue el programa del quiero mi barrio, lamentablemente hubo gente que quiso participar en las directivas como dirigentes, porque vio que todo eso iba a seguir, creyendo que iba a seguir, lamentablemente todo quedó en nada, entonces la gente tenía muchas expectativas, y al no cumplirse se decepcionaron...ya de esto ha pasado 6 años, y resulta de que la gente se fue decepcionando, se habla mucha cosa por la televisión, acá no llega, las cosas fueron deteriorándose, y la población volvió a estar fea”. (Sra. Laura, Presidenta Junta de Vecinos)*

En este mismo punto, al analizar la visión municipal acerca de la intervención del PQMB, da cuenta de una falta de programación a futuro por parte del programa, demostrando las debilidades en la mantención de las obras, así como también, de los logros alcanzados en materia social. La mantención de las obras, eran traspasadas directamente a la municipalidad una vez terminado el programa (Robles, 2014), representando una obligación y a su vez, dejando de lado otros programas, por falta de recursos.

*“Aquí hay un problema que cuando los programas te plantean la Sustentabilidad de los Programas no hay ninguna experiencia, no hay ningún tema de continuidad, pareciera que remozamos los barrios con un poco más de recursos, plata, experiencias pero que sigue ahora....la pregunta es los municipios tienen que darle continuidad para que sea sustentable ¡¡Con que plata!!! ... yo recuerdo claramente*



*cuando interveníamos San Francisco, el año que logramos determinar el presupuesto con el cual interveníamos que era una tremenda cantidad de plata, ni siquiera esa plata que teníamos para San Francisco la teníamos para toda la comuna [...] yo te aseguraría que en un año más parte importante de las obras que se instalaron van a estar con niveles de deterioro importantes, sobre los cuales no vamos a tener los recursos para repararlas, entonces donde queda instalada la política pública, desde el punto de vista de responsabilidad a propósito de darle sustentabilidad, te pongo otro ejemplo: la SEREMI lo que hace es obligar al municipio, o que el municipio se comprometa con la mantención de estos espacios, firmado no? en algunos casos no funciona, no procede, los juegos de la San Francisco unos juegos de agua que fue un proyecto muy bonito desde el punto de vista de la integración de los niños y detrás de los niños los papás, muy bonito, hoy día ya no funcionan! Y hoy lo que va a empezar a suceder es que los fierros se van a oxidar, y eso va a morir y con eso murió la integración del barrio". **(Coordinador Municipal, citado en Robles, 2014, pág. 55)***

Resulta evidente que los objetivos logrados con éxito por el PQMB durante el tiempo de ejecución, tanto del PGO como del PGS, ha ido en constante deterioro, teniendo como efecto colateral el aumento en los niveles de desconfianza con respecto al trabajo de instituciones gubernamentales y de las organizaciones barriales. En relación a lo señalado, la importancia que adquiere el financiamiento de las obras, dado que hay que tener en claro que el PQMB está orientado a la inversión, principalmente de obras físicas, no constituye un apoyo financiero permanente a los municipios, que deben hacerse cargo del mantenimiento de las obras y la capacidad organizativa de la comunidad. Ante este punto, expertos en políticas públicas habitacionales, plantean la dificultad que trae aparejada la gestión de las municipalidades en torno a dar continuidad a programas, como el PQMB que muchas veces, superan el presupuesto destinado al mejoramiento urbano para toda la comuna, focalizado en obras puntuales, en barrios puntuales, sumado a la falta de recursos humanos para afrontar los desafíos que deja instalado el programa en materia social, dificulta

enormemente fomentar la asociatividad y confianza de los vecinos para desarrollar vínculos asociativos y organizativos estables.

*“Yo diría que el programa quiero mi barrio, a propósito del, son como estos efectos colaterales no, que generan en el territorio, cuando la inversión que el programa tiene en un barrio, supera la capacidad de inversión del municipio para toda la comuna, estoy tres años, que no es tanta plata tampoco, pero claro estoy tres años con 400, 500, 600 millones, y después se acaba, voy a golpear la puerta al municipio, y el municipio dice, no tengo plata, y muchas veces el municipio no tiene plata tampoco, no tiene la capacidad de gestionar recursos”.* **(Jorge Larenas, Ex Director INVI, Universidad de Chile)**

Tras el término del programa, los logros obtenidos durante la ejecución del mismo, sufren un constante retroceso, el deterioro de los espacios intervenidos, se justifica por la falta de recursos económicos, técnicos y humanos, como ha sido sintetizado en párrafos anteriores, la integración lograda en la comunidad en términos de asociatividad y generación de confianzas, vuelve a sus estados previos, debido a la falta de apoyo profesional y económica para el fomento de espacios de integración social. Un factor relevante en este sentido, es la falta de indicadores de desempeño que justifiquen una inversión en gestión social por parte del MINVU. Un panorama en el cual los recursos están destinados a las obras de equipamiento más que al fomento a actividades sociales que permitan mejorar los niveles de integración social, no ayudan a impulsar un sentido de pertenencia en el entorno. Lo anterior conlleva una percepción negativa por parte de los vecinos, que sufren, a su modo de ver, un abandono por parte de los equipos de barrios dependientes del PQMB y del Municipio, afectando directamente los avances en la sociabilidad e integración vecinal.

#### **4.3 Identidad, confianza y solidaridad en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

Al momento de analizar la configuración espacial del barrio, compuesta por pasajes y calles sin salida, donde la vinculación territorial entre ambas villas sólo está dada por la apertura hecha durante el PQMB de la calle Temuco, no se permite una integración real de los vecinos, ya que se mantienen las diferencias

históricas que los separaban y las intervenciones realizadas por el PQMB presentan niveles de deterioro considerables. Existe una gran presencia de pasajes enrejados, tanto por motivos de seguridad, como por motivos de aislamiento en su propio entorno social muy reducido. Sumado a lo anterior, los vecinos no logran identificar cual es el barrio en el que viven. Ellos hablan de población o villa, en este sentido, el PQMB al definir el área de intervención, no responde a una construcción de barrio por identidad o historia, no responde a la idea de barrio como unidad social inserta en límites geográficos más o menos precisos, como lo definirían los autores citados en el marco conceptual, sino más bien, responde a esta lógica pragmática, la cual emana de un requerimiento técnico para la selección de los barrios a intervenir, respondiendo a un marco cuantitativo de unidades residenciales mínimas para ser beneficiadas. De esta manera, los propios vecinos, advierten las diferencias entre ambas villas que forman el barrio seleccionado, por lo cual, la integración de ambas la asocian meramente como un requisito por parte del programa, más que con una oportunidad para generar sociabilidad.

Diagrama n°1: Auto construcción del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.



Fuente: Elaboración Propia.

Ante la pregunta realizada a 50 vecinos del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, con motivo de identificar los límites de su barrio, y determinar de paso, la integración en términos de sociabilidad como comunidad residente, se observa que existe un fuerte aislamiento en pequeños grupos sociales, con los cuales tienen una relación de vecindad directa. Ante respuestas como mi barrio es mi calle, mi pasaje o casa, se da cuenta de que la integración obtenida con el trabajo del PQMB tras más de 6 años de su término, no ha consolidado el lugar de estudio como un barrio integrado y con vínculos sociales estables entre todos los vecinos que lo habitan. Sin embargo, entre los elementos destacables mencionados por los vecinos, figuran la valoración de los lazos sociales que identifican para su barrio (los vecinos que conozco) y los espacios que ocupan (los lugares donde voy) dándole esta característica bidimensional del concepto

de barrio (dimensión social y física), como elementos distintivos del área urbana que habitan.

***“Si tuviera que decirme usted los límites de su barrio ¿Cuáles serían y porque? los limites, hasta donde llega hasta donde termina, bueno llega hasta Lo Martínez, esta población termina aquí en las canteras, ese es el límite de la población y de los morros, nopo, de aquí nomas, porque la calle 6 viene de ahí para allá y los ángeles, y ahí termina esta villa”. (Vecina, 56 años)***

***“Si tuviera que decirme usted los límites de su barrio ¿Cuáles serían y porque? a ver, para mi serian este pasaje (Arica), héroes del morro toda la calle hasta Lo Martínez, en estas parte me nuevo, a y la calle de la feria, pero más allá (apunta hacia san francisco) es más malo!, se escuchan balazos, peleas, asi que como te digo este sería mi barrio”. (Vecina, 38 años)***

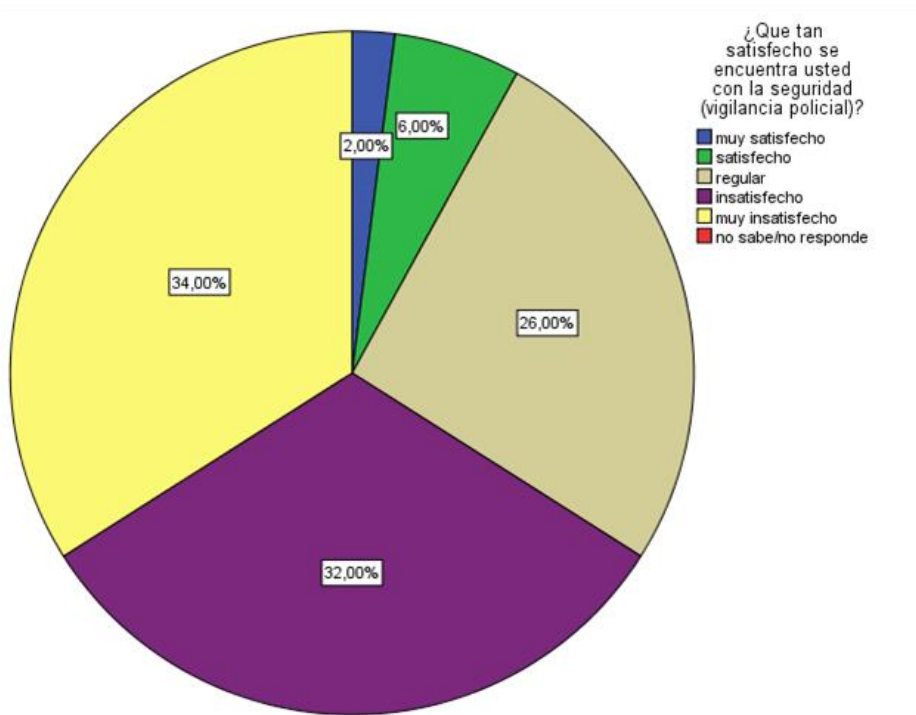
El error metodológico en el trabajo del PQMB, es la falta de conceptualización de barrio para lograr integración social. Al no teorizar sobre el concepto se hace una lectura errónea del significado de barrio que tiene para la comunidad beneficiada, especialmente para el caso de estudio, donde la composición del barrio seleccionado, como bien se ha mencionado, integra dos poblaciones o villas diferentes, que no tienen un contacto frecuente que permita mejorar las instancias de sociabilidad.

***“El programa surge con la intención, primero de reconocer que existen una serie de sectores o barrios, el tema de los barrios, es un tema que tampoco está muy claro porque, en realidad hablamos de barrios, pero en general todo el mundo habla que son como una suerte de polígonos que en algunos casos coinciden con una unidad más reconocible, y en otros, son una área urbana que podría ser un poco más allá o un poco más acá, el tema de los limites siempre ha sido un tema complicado”. (Dra. Viviana Fernández P., Académica U. Chile)***

Como se menciona al comienzo, la presencia de pasajes enrejados responde a un sentimiento de inseguridad, elemento transversal a los factores que se analizan en la presente tesis, y tiene una importancia relevante, tanto para la caracterización del barrio, como establecer el sentido de comunidad en el área de estudio.

Una de las consecuencias del problema de seguridad, presente en barrios críticos y vulnerables que atiende el PQMB, es que es un factor incidente en la construcción de confianza, solidaridad e identidad barrial, por cuanto limita las posibilidades de integración social al afectar la morfología urbana en barrios que sufren estigma social, drogadicción, narcotráfico, entre otros elementos asociados a la vulnerabilidad social (Robles, 2014) (Dammert, 2014). Al caminar por el barrio y escuchar las declaraciones de los residentes, resulta particularmente evidente la importancia que los vecinos le dan a la seguridad y la percepción negativa que tienen respecto de vigilancia policial en el barrio como puede observarse en el grafico n°1, y por lo tanto, los efectos colaterales que implica en la valoración del entorno en el que viven, la confianza interpersonal con sus vecinos, la victimización y la cooperación entre ellos. Como puede observarse en las imágenes a continuación, la realidad actual del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, tras la intervención del PQMB, es que sufrió cambios morfológicos en la estructura de la trama urbana, donde el factor inseguridad juega un papel fundamental.

**Grafico n°1: Satisfacción con la Seguridad (Vigilancia Policial) en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo anterior, la construcción de identidad barrial se ve dificultada por patrones de sociabilidad reducidos y cerrados en estructuras sociales de no más de 8 familias, las cuales, en una gran proporción concuerdan con vínculos de parentesco, una historia común (familias trasladadas de campamentos) e instaladas en un sector en específico (un pasaje o calle en particular). Estos factores hacen que al momento de entablar relaciones interpersonales, sean con los vecinos más cercanos a su residencia, considerando a los demás (vecinos de otra calle o pasaje) como extraños o ajenos a su red social de contacto primario. Entonces, resulta particularmente importante señalar que existen elementos identitarios que unen a los vecinos, es decir, su historia común, su homogeneidad socioeconómica y el tiempo conviviendo en el sector, pero sin embargo, los espacios destinados a la socialización han sido suprimidos por esta lógica individualista de aislamiento en

su entorno familiar y vecinal más cercano, y por tanto, impidiendo la construcción de identidades comunitarias más amplias y conectadas con el espacio físico que soporta dicha socialización.



**Imagen n°14: Pasajes enrejados en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**



Fuente: Elaboración Propia.

Durante la fase de ejecución del PQMB, ciertamente se impulsó la integración social y se mejoraron los niveles de confianza entre los vecinos y

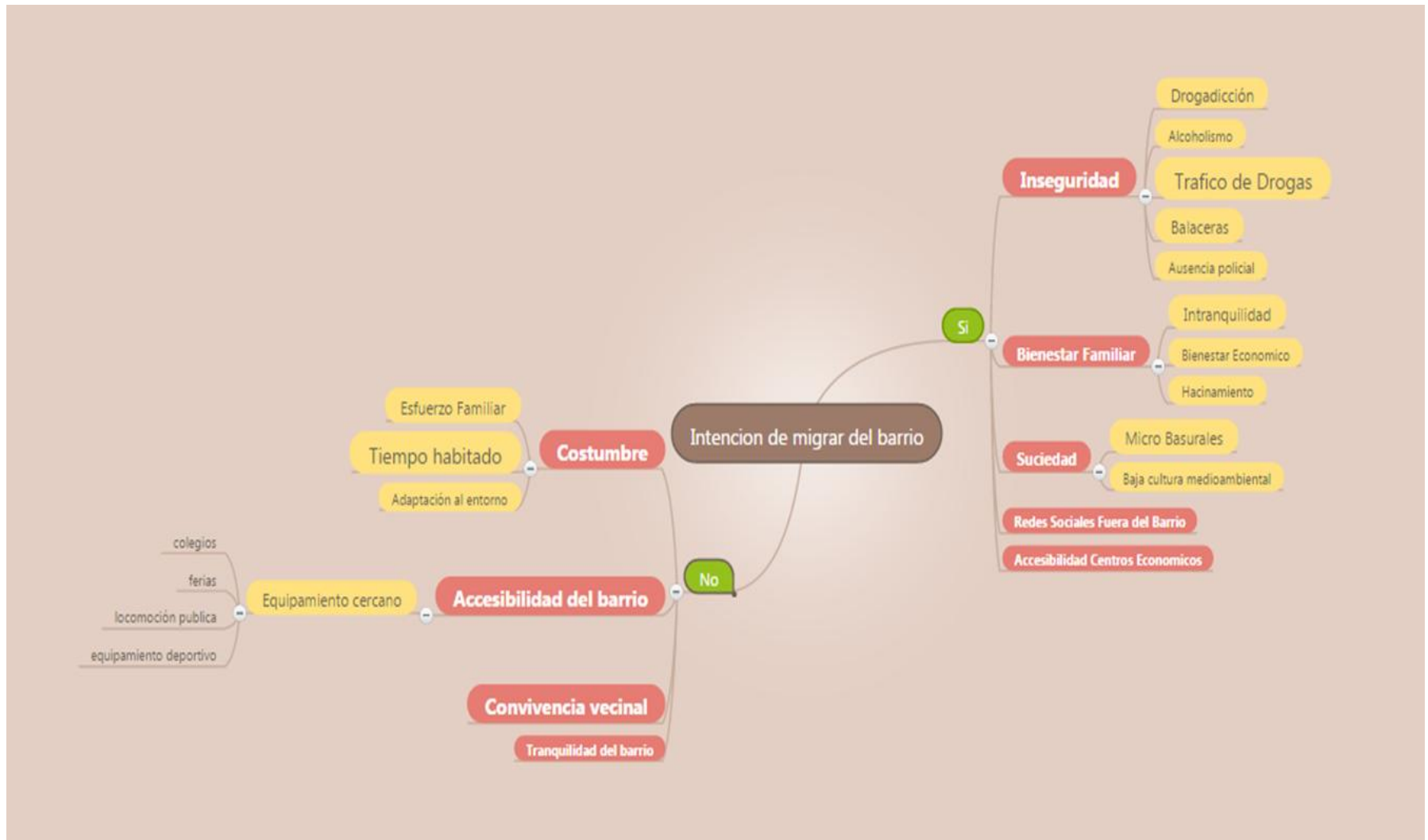
hacia el trabajo realizado por las instituciones y las organizaciones barriales como ha sido mencionado en párrafos anteriores. No obstante, esta integración, estuvo dispuesta por la duración del programa, el cual, una vez finalizado da cuenta de que fue inducida por el trabajo del equipo barrial y la ejecución de las obras de equipamiento. Los avances en materia de sociabilidad, muestran retroceso al cabo de poco tiempo de finalizado el programa, y los lazos identitarios contruidos hacia el entorno físico, el sentimiento de “querer el barrio”, se debilitan progresivamente, debido a la falta de una agenda futura del programa en el barrio. El sentimiento de abandono de los vecinos por parte del Estado, debilita los avances logrados en la gestión social desarrollada por los equipos de barrio.

La hipótesis de que la integración se fortalece durante la ejecución del programa, queda en evidencia, no obstante, esta misma es inducida más que nada por la instalación del programa y el desarrollo de las obras de equipamiento, tras la restitución de confianzas con respecto al trabajo del Estado, el Municipio y las organizaciones barriales, pero que al no consolidarse, se advierte un debilitamiento constante tras la finalización de la intervención.

La identidad barrial es una corriente de la identidad social trabajada tanto por la Sociología Urbana, la Psicología Ambiental como por la escuela de Ecología Urbana. Esta se plasma en el sentimiento de pertenecer a una categoría social y un entorno particular que les confiere una imagen distintiva y diferenciadora del resto de los barrios, donde tales elementos propician el establecimiento de nexos entre la dimensión social y la dimensión física del espacio que soporta la interacción, y en este caso, de socialización entre individuos o grupos sociales (Aragónés, Corraliza, Cortes y Amérigo, 1992; Blumer, 1981) (Valera y Pol, 1994). Entonces, la percepción de los individuos es la pieza fundamental para determinar cuál es el grado de identidad barrial de los vecinos del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, ante lo cual, la intención de mudarse, la valoración que hacen los vecinos de su barrio, la propia identificación

del barrio, la preocupación por el entorno, entre otros factores estudiados en esta tesis, demuestran el grado de identificación con el entorno, tanto social como físico, de los residentes.

Diagrama n°2: Intención de mudarse y factores que motivan su decisión.



Fuente: Elaboración Propia.

El diagrama anterior se basa en un análisis cualitativo que reúne la respuesta de 50 residentes con respecto a su intención de mudarse del barrio, y los motivos que determinarían su decisión. A pesar de que el PQMB mejoró ampliamente el equipamiento comunitario, recuperando y remodelando plazas, parques y multicanchas y dotando de dos sedes sociales, los residentes no consideran esto un aspecto relevante para la permanencia en el barrio. Del total de los residentes encuestados 31 personas, equivalente al 62% de la población encuestada, se iría del barrio, mientras que un 38% se mantendría viviendo en él, aun teniendo la posibilidad de mudarse. Quienes tendrían intención de mudarse a otro barrio, justifican su decisión principalmente por motivos de seguridad. Para ellos, la presencia de narcotráfico, drogadicción y balaceras, mejorar el bienestar familiar debido a que consideran al barrio como una área conflictiva, y la alta presencia de micro basurales, asociada a una falta de cultura, son los factores más relevantes a la hora de considerar mudarse a otro barrio. Por otro lado, problemas de alcoholismo y riñas, falta de redes sociales y problemas de accesibilidad a centros económicos, son motivaciones de menor peso para emigrar del barrio. En contraste, aquellas personas que aun teniendo la posibilidad de emigrar, no lo harían, sus decisiones se justifican, principalmente por costumbre al barrio, el tiempo habitado y el esfuerzo familiar invertido, así como la accesibilidad del barrio (transporte, comercio cercano y equipamiento educacional y deportivo), como los factores de mayor peso para permanecer en este, mientras que la convivencia con sus vecinos, tiene menor relevancia para ellos.

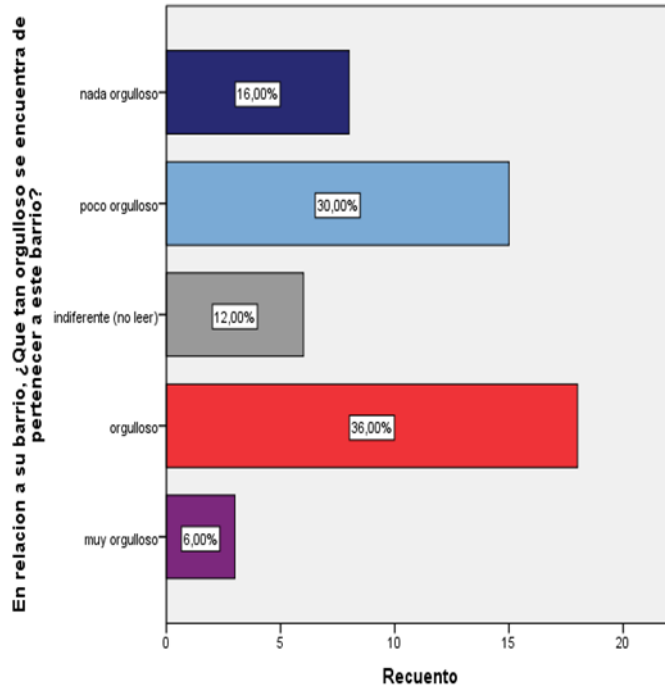
*“¿Si usted pudiera cambiarse de barrio, lo haría? de todas maneras, ¿por qué? Porque si, porque eh, por ejemplo tu aquí estay durmiendo, y en la noche sentís disparos, un día estábamos aquí, estaba aquí yo sola, y empieza unos disparos, y arriba del techo suena igual que arroz, cuando soltay arroz, así arto, y me fui corriendo donde mi vecina, ella también estaba sola, nos quedamos ahí, y me decía, ella me decía, esas son las esquirlas de los disparos, me decía ahí, entonces nada es seguro, **es más por inseguridad?**, claro, en esa oportunidad fueron tres muertos, están las animitas que le llaman, las*

*casitas están hechas, entonces, uno, claro pa sus hijos, pa sus nietos, en el caso mío para mis nietos, claro que por supuesto me gustaría otro lugar, pero esto es lo que tengo. (Vecina, 63 años)*

***“¿Si usted pudiera cambiarse de barrio, lo haría? no ¿por qué? es tranquilo todo, yo tengo mi trabajo aquí, cuando más viejo, bueno tengo una parcela, me voy a vivir pal campo, bueno si es que llegara a estar vivo, antes se acuerda que esta huea era una pura calle, pavimentaron, buen alcantarillado, hay de todo, hay comisaria, hay juegos, hay de toda la huea, se ha cambiado cien por ciento”. (Vecino, 63 años)***

En este mismo sentido, la identidad barrial responde a una valoración del entorno en cual residen los individuos, valoración adquirida tanto por los objetos (en este caso, obras de equipamiento) como por las relaciones sociales interpersonales entre los vecinos. Ante esto, otro indicador importante para identificar el grado de apego emocional con el entorno en el que viven, es medir el orgullo que sienten los vecinos por ser parte del lugar. Los elementos que conforman el barrio, motivan en los residentes la creación de una imagen positiva o negativa, visto desde un ámbito interno como también externo, mediante el cual los individuos interiorizan, siendo parte importante para la formación de la personalidad y las conductas sociales que se adquieren. Por otro lado, dichos elementos tienen una dimensión temporal que condiciona las percepciones y por ende las valoraciones, de esta manera la sensación de sentirse orgulloso con el entorno en el que viven, puede cambiar de acuerdo a la evolución que se percibe. Como puede apreciarse en el gráfico n°1, la valoración dada por los residentes, es relativamente pareja en el sentido de sentirse orgulloso o no, no obstante, en las posiciones más extremas, ciertamente el sentimiento de sentirse nada orgullo por pertenecer al barrio, es bastante superior en comparación con el extremo opuesto.

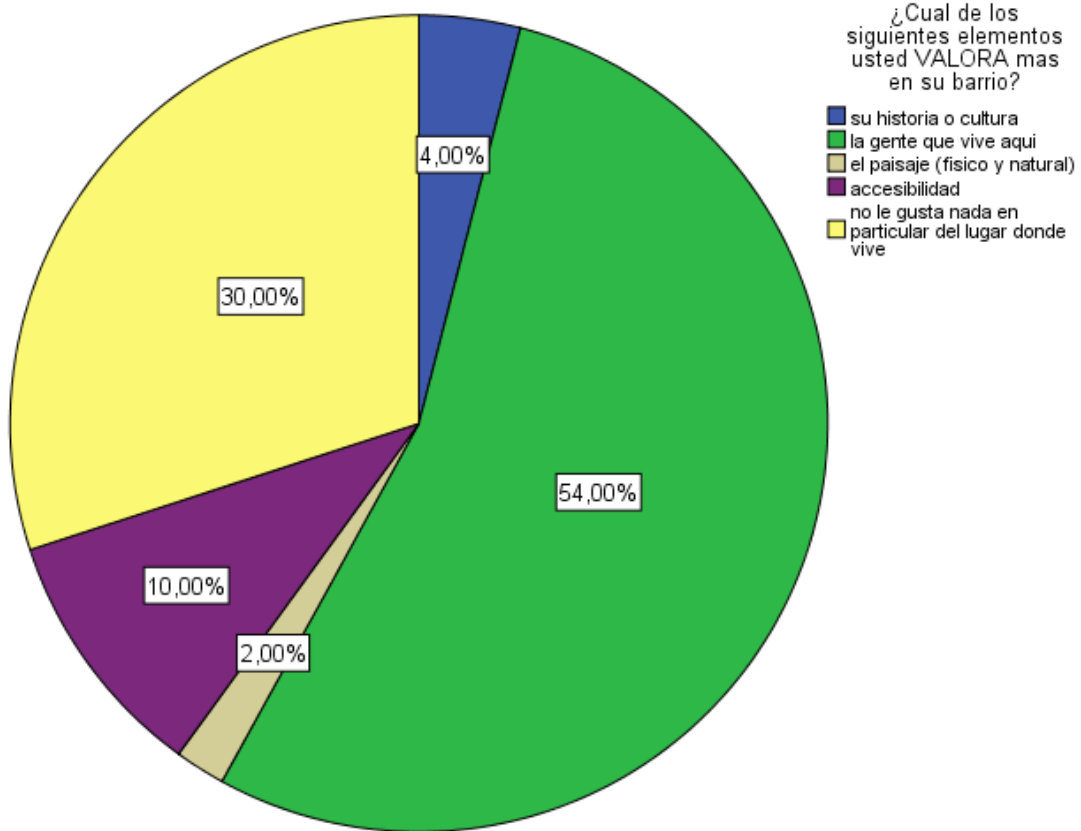
**Grafico n°2: Valoración de los residentes por vivir en el barrio.**



Fuente: Elaboración Propia.

Si bien la valoración que hacen los residentes con respecto al barrio, está fuertemente condicionada por factores de seguridad, cultura, costumbre al entorno físico y social, y resulta importante destacar, que aun presentando los problemas antes mencionados, entre los aspectos más valorados por los vecinos, es la gente que vive en el barrio. Si lo analizamos desde un punto de vista sociológico, una de las cualidades más notorias en el barrio, responde a una condición de clase social homogénea, en la cual, cada individuo se ve reflejado en el otro, respondiendo a esta lógica de compartir una historia común de esfuerzo y sacrificio, por lo demás, teniendo en cuenta que los pobladores provenían en gran mayoría desde campamentos y tomas, con precarias condiciones de habitabilidad, la evolución percibida en su desarrollo personal y familiar, da cuenta de grandes logros.

**Grafico n°3: Valoración de elementos por los residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**



Fuente: Elaboración Propia.

El reconocimiento de las diferencias, para construir una identidad propia, con respecto a los demás barrios de Santiago, resulta de vital importancia para la construcción del sentido de comunidad, que se analiza en este estudio. De acuerdo a esta idea, el PQMB busca cambiar la imagen de deterioro y vulnerabilidad en los barrios que interviene, con la objetivo de construir una imagen positiva, ante el resto de la ciudad, de barrios que presentan problemas



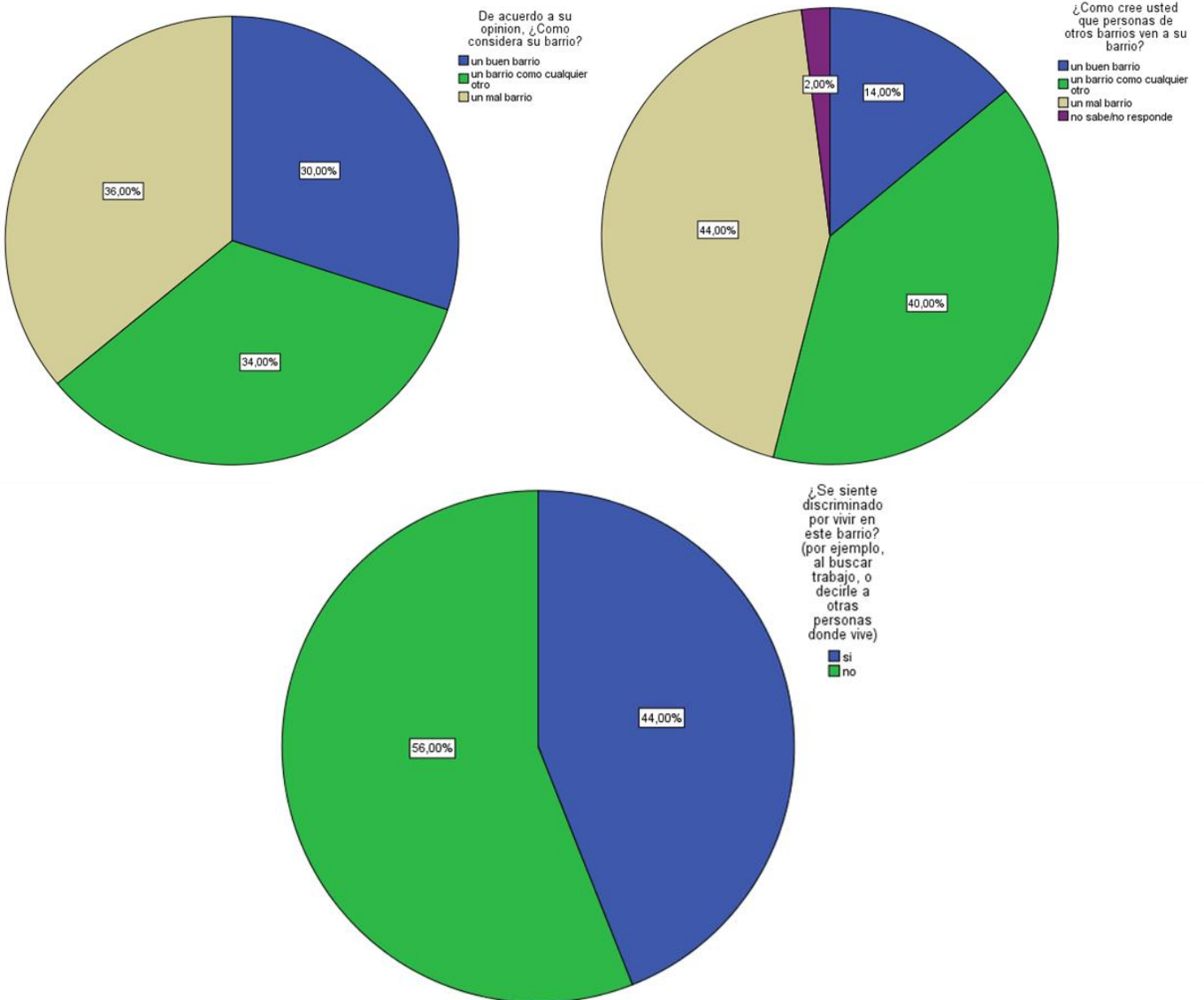
estructurales<sup>13</sup>, herencia de una política habitacional segregadora, exclusiva y promotora de la desigualdad social desde un punto de vista espacial.

Ante esta situación, el imaginario social construido en torno a la valoración del barrio lamentablemente es negativo. La percepción que tienen los propios residentes de su lugar de residencia tiene un componente de estigmatización importante, justificado principalmente por esta valoración negativa que se hace tanto desde una mirada interna como externa del barrio.

---

<sup>13</sup> Se hace referencia a problemas estructurales, dado que son transversales y generados por estas lógicas de exclusión social, y los cuales derivan en problemas sustantivos de seguridad, tráfico de drogas, desarraigo territorial, bajos niveles educacionales, entre otros.

**Grafico n°4: Autopercepción de los residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**



Fuente: Elaboración Propia.

Así mismo, la percepción que tienen los propios vecinos sobre sí mismos, al momento de consultar sobre la preocupación por el cuidado del entorno, apoyar en la seguridad del barrio y el uso de los espacios públicos, es negativa como puede observarse en el siguiente gráfico. Existe un amplio consenso en

que los vecinos, mayoritariamente no se muestran de acuerdo con las afirmaciones que se plantean.

**Cuadro n°1: Percepción en el cuidado y seguridad del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

De acuerdo a las siguientes afirmaciones, usted se encuentra en acuerdo o desacuerdo respecto a: **Los vecinos cuidan los espacios públicos del barrio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	23	46,0	46,0	46,0
	indiferente(no leer)	1	2,0	2,0	48,0
	en desacuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Los vecinos se preocupan de la limpieza del barrio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	18	36,0	36,0	36,0
	indiferente(no leer)	2	4,0	4,0	40,0
	en desacuerdo	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Los vecinos se preocupan por la seguridad del barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	23	46,0	46,0	46,0
	indiferente(no leer)	4	8,0	8,0	54,0
	en desacuerdo	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Los vecinos pueden caminar con seguridad en el barrio a toda hora.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	22	44,0	44,0	44,0
	indiferente(no leer)	2	4,0	4,0	48,0
	en desacuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Los jóvenes usan adecuadamente los espacios públicos del barrio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de acuerdo	14	28,0	28,0	28,0
	indiferente(no leer)	1	2,0	2,0	30,0
	en desacuerdo	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La confianza interpersonal y hacia las instituciones estatales que operan en el barrio, uno de los aspectos positivos que logró la intervención del PQMB, se debilitó progresivamente al dejar de brindar apoyo al barrio por parte del Estado. Las repercusiones en esta materia, desincentivaron la participación en el CVD y la Junta de Vecinos, se propició un clima de desconfianza hacia las instituciones y las organizaciones barriales, y la persistencia de la inseguridad presente en el barrio, mantiene la desconfianza entre los mismo vecinos, como puede observarse en el siguiente cuadro.

## Cuadro n°2: Confianza interpersonal e institucional de los residentes del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.

De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio? \*¿Que tanto confia usted en los vecinos del barrio? tabulación cruzada

Recuento

		¿Que tanto confia usted en los vecinos del barrio?					Total
		nada	poco	ni poco ni mucho	mucho	totalmente	
De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio?	un buen barrio	1	1	3	7	3	15
	un barrio como cualquier otro	0	2	7	4	4	17
	un mal barrio	9	4	3	2	0	18
Total		10	7	13	13	7	50

De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio? \*¿Qué tanto confia usted en los dirigentes vecinales (Juntas de vecinos u otras organizaciones)? tabulación cruzada

Recuento

		¿Qué tanto confia usted en los dirigentes vecinales (Juntas de vecinos u otras organizaciones)?					Total	
		nada	poco	ni poco ni mucho	mucho	totalmente		no sabe/no responde
De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio?	un buen barrio	0	1	4	9	1	0	15
	un barrio como cualquier otro	3	3	6	4	0	1	17
	un mal barrio	8	5	4	1	0	0	18
Total		11	9	14	14	1	1	50

De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio? \*¿Qué tanto confia usted en las autoridades municipales? tabulación cruzada

Recuento

		¿Qué tanto confia usted en las autoridades municipales?					Total
		nada	poco	ni poco ni mucho	mucho	totalmente	
De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio?	un buen barrio	1	0	2	11	1	15
	un barrio como cualquier otro	4	2	6	4	1	17
	un mal barrio	10	4	4	0	0	18
Total		15	6	12	15	2	50

De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio? \*¿Qué tanto confia usted en carabineros? tabulación cruzada

Recuento

		¿Qué tanto confia usted en carabineros?					Total
		nada	poco	ni poco ni mucho	mucho	totalmente	
De acuerdo a su opinion, ¿Como considera su barrio?	un buen barrio	1	1	2	9	2	15
	un barrio como cualquier otro	4	2	8	3	0	17
	un mal barrio	13	1	4	0	0	18
Total		18	4	14	12	2	50

Fuente: Elaboración Propia.

Los datos obtenidos de la tabla anterior, muestran la relación directa que existe entre la autopercepción del barrio y los niveles de confianza, de manera que, para quienes consideran que viven en un buen barrio, la confianza interpersonal e institucional es alta, sin embargo, la imagen negativa que tienen los propios vecinos con respecto a su entorno físico y social, es mayoritaria, y por tanto, la desconfianza entre vecinos y hacia el trabajo realizado por instituciones estatales y organizaciones de barrio, es mayor.

La paradoja en este sentido, es que a pesar que los niveles de confianza son bajos entre la comunidad residente, la intención de solidaridad social entendida como la adhesión voluntaria a una causa común o colectiva, es fuerte. Como bien se había mencionado anteriormente, esta condición de homogeneidad social e historias de vida común de los vecinos, permiten que a pesar de tener altos índices de desconfianza, el apoyo solidario en momentos de necesidad, ya sea económica, emocional o de cooperación, al momento de la declaración de intenciones, sea fuerte.

**Cuadro n°3: Solidaridad social en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

¿Qué tanto confía usted en los vecinos del barrio?\*En momentos de necesidad económica o emocional de algún vecinos de su barrio, ¿Qué hace usted? tabulación cruzada

Recuento

		En momentos de necesidad económica o emocional de algunos vecinos de su barrio, ¿Qué hace usted?				Total
		Ayudo a mis vecinos de forma económica o apoyo emocional, porque me importa su bienestar.	Ayudo a mis vecinos porque ellos harían lo mismo por mí.	Ayudo a mis vecinos solo por obtener algo a cambio.	No me importa lo que les pase, solo me preocupo de mi familia y de mí.	
¿Qué tanto confía usted en los vecinos del barrio?	nada	3	0	0	7	10
	poco	2	5	0	0	7
	ni poco ni mucho	3	10	0	0	13
	mucho	9	4	0	0	13
	totalmente	6	0	1	0	7
Total		23	19	1	7	50

Fuente: Elaboración propia.

En contraste, la declaración obtenida por los vecinos con respecto a la frecuencia con que se piden favores y ayuda solidaria, muestra que en términos reales no exista tal solidaridad en el barrio. La causa podría deberse a la desconfianza, la poca integración y los escasos vínculos de sociabilidad que existen en el barrio, lo cual lleva a buscar soluciones autosuficientes e independientes. El cuadro n°3, muestra la real situación del barrio, en que la ayuda solidaria, expresada en favores de cualquier tipo entre los vecinos, (económico, emocional, disposición de tiempo, entre otros), es muy baja.

#### Cuadro n°4: Frecuencia de ayuda solidaria entre los vecinos.

¿Que tanto confía usted en los vecinos del barrio?^¿Con qué frecuencia, he recibido favores o ayuda de mis vecinos? tabulación cruzada

Recuento

		¿Con qué frecuencia, he recibido favores o ayuda de mis vecinos?			Total
		frecuentemen te	rara vez	nunca	
¿Que tanto confía usted en los vecinos del barrio?	nada	0	2	8	10
	poco	0	2	5	7
	ni poco ni mucho	1	7	5	13
	mucho	8	5	0	13
	totalmente	4	1	2	7
Total		13	17	20	50

Fuente: Elaboración propia.

En definitiva, el PQMB, es un catalizador importante para la generación de vínculos sociales, integración vecinal en torno al trabajo que se realiza, propicia elementos (obras de equipamiento y actividades sociales) que aportan en la construcción de una identidad barrial distintiva de la comunidad que interviene y permite la participación activa de toda la comunidad que es beneficiada. Sin embargo, la consolidación en el tiempo, más allá del término de la intervención, no se logra. La falta de un apoyo constante y de más largo plazo en el barrio, es una necesidad real por parte de los vecinos, con la finalidad de generar una comunidad que pueda ser sustentable, que tenga niveles de autogestión importante para hacer frente a los desafíos futuros post-Quiero Mi Barrio.

La decepción de los residentes al saber que el programa llega a su fase de término, sin una continuidad para los años futuros, impacta negativamente en la mantención de la confianza y la participación que se logra cuando se trabaja en equipo en pos de un mejor desarrollo para el barrio.

*“efectivamente, hay una intensidad creciente mientras el programa esta, mientras están los equipos de barrio, que están instalados en el barrio, que están todo el día allí, porque efectivamente un Estado cierto que, que tenía una relación distante con el territorio, que aparecía a través de la policía, que aparece a través de la recolección*



*de la basura, que aparece que se yo, porque tenemos luminaria, porque tenemos agua, que se yo [...] hay una experiencia ahí, donde la presencia del Estado está como bien difusa, y de repente aparece el estado con rostro y apellido, con nombre, o sea, un equipo, 4 o 5 o 6 personas que están ahí permanentemente, y que es la cara visible del Estado, y además un Estado amable, un estado que quiere conversar, un estado que te invita, que al principio se generan un conjunto de resistencias de la gente, aparece la obra de confianza, a okey, esta cosa es en serio!, y cuando la cosa va arriba, cierto, de repente dice, ah se acabó el programa!!". (Jorge Larenas, Ex Director INVI, Universidad de Chile)*

Entonces, efectivamente, este quiebre en las relaciones de confianza que instala el PQMB como efecto colateral, dificultan aún más la consolidación de una identidad barrial. Si se suman los problemas estructurales a los que se ve enfrentado el barrio, a más de la fragmentación espacial del barrio dada por la presencia de dos villas en un mismo barrio, plantean grandes desafíos en torno a la integración social.

Entre las estrategias realizadas para generar y/o fortalecer la integración social, son las actividades sociales de recreación y esparcimiento, actividades apoyadas con fondos públicos en cultura y deportes, en la capacitación a organizaciones barriales y en la realización de talleres de liderazgos. Estas actividades, permiten la socialización y por ende la integración, a más de que son aceptadas por la propia comunidad y altamente valoradas, pero que lamentablemente no presenta indicadores de desempeño, que puedan ser evaluados para la obtención de recursos que financien el PGS.

El barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, presenta altos niveles de participación en actividades sociales, donde los propios vecinos corroboran la predisposición que tienen por participar en dichas instancias. Ante las respuestas dadas, un 96% de los vecinos participan y se organizan para realizar actividades sociales y/o culturales en su barrio. Ante eventos catastróficos, un 92% de los vecinos participan y se organizan para ayudarse mutuamente, valoran altamente sus espacios públicos, a pesar de que rara vez, o nunca los ocupan, con notas

superiores a 5.0, igualmente ocurre con la actividad comercial y las relaciones con sus vecinos (clima de vecindad). Entonces son elementos importantes a tener en cuenta, para buscar estrategias de desarrollo social que permitan mejorar la integración entre ellos, e inculcar conciencia para la autogestión y el autodesarrollo social. Las estrategias en políticas públicas que apunten integralmente el desarrollo social del barrio 21 de Marzo/Héroes del Bosque, deben ir en esa línea, como hemos analizado, ciertamente las obras de equipamiento instaladas por el PQMB, aportan en la mejora del entorno urbano del barrio, pero no garantizan una mejor calidad de vida urbana, como el mismo programa plantea en sus objetivos.

#### **4.4 Capital Social para la construcción de comunidad en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

La construcción del sentido de comunidad en barrios vulnerables, es un proceso que requiere de una voluntad social tremendamente demandante. La construcción de lazos sociales estables entre los vecinos que conviven en espacios frecuentemente estigmatizados por sus características físicas, territoriales y socioeconómicas, no es tarea fácil. Sin embargo, apuntar por parte de programas públicos en esta materia es un desafío que merece la pena el tiempo destinado. En esta línea, el PQMB resulta muy innovador al plantearse como un problema de política pública restablecer, reconstruir o construir estos lazos comunitarios, deteriorados por un modelo de desarrollo en el que prima la individualidad, el desarrollo personal y bienestar privado.

El barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, precisamente presenta ciertos problemas de confianza interpersonal e institucional que inciden en la capacidad organizativa de sus dirigentes barriales, además de afectar la disposición y motivación para cooperar y asociarse en temáticas relacionadas al desarrollo urbano del barrio. Estos aspectos negativos, sin duda dificultan la participación en reuniones informativas y de trabajo conjunto entre vecinos e instituciones, en pos hacer de su barrio, un mejor lugar para vivir. Como se analizó en la sección

anterior, los vecinos consideran que viven en un mal barrio, donde no se sienten orgullosos de pertenecer y con altos niveles de desconfianza interpersonal e institucional, se tiende a valorar solo su entorno privado, por sobre el entorno colectivo que se comparte por la comunidad. La frecuencia en el uso de los espacios públicos, donde más del 70% declara usar rara vez o nunca sus espacios públicos y donde los vecinos declaran estar regular o insatisfechos con la calidad de los servicios entregados con porcentajes superiores al 50%, demuestran en cierta manera el desarraigo territorial sentido por los vecinos del barrio.

La crisis de confianza existente en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, producto del sentimiento de abandono por parte del Estado, tras la intervención del PQMB, dificulta enormemente la capacidad de trabajo organizado por parte de los dirigentes sociales. Los niveles de participación han caído notablemente desde el término del programa en el barrio, reuniones en que durante la ejecución del mismo convocaba a la mayoría de los vecinos, hoy en día, solo son unos pocos son quienes se organizan para hacer del barrio un mejor lugar, y el trabajo conjunto con los equipos territoriales del municipio requiere volver a los procedimientos de gestión pública utilizados previamente a la intervención del PQMB.

Las dificultades en formar comunidad, de acuerdo a una lógica solidaria, asociativa, colectiva, etc., radica en que la instauración del modelo de gestión pública aplicado por el PQMB, anula la asociatividad pre existente, con la conformación de los CVD, entes que no tienen una figura legal ni son acogidos dentro del marco regulatorio para organizaciones barriales, es decir, el hecho de ser organizaciones sin personalidad jurídica, quedan en total desamparo al término del programa, impactando significativamente en el establecimiento de confianzas hacia las instituciones.

*“Yo diría que hay una especie de ilusión que instala el programa, instala algo que dice que la participación es posible, que la deliberación es posible, que tomar decisiones es posible, pero el*

*problema es que eso es posible en el marco del programa, cuando el programa se va, estas organizaciones (CVD), quedan desamparadas frente el modo habitual con que la política pública funciona, van al municipio, y les dicen, ¿y usted quién es?, cachay, aah sí, pero a mí no me interesa!!, además usted es de un consejo vecinal de desarrollo, que para mí no existe, o sea si usted es de la junta de vecinos yo lo escucho, si usted es de un cvd, no tiene figura legal, cachay, entonces creo que ahí hay como una caída importante".* **(Jorge Larenas, Ex Director INVI, Universidad de Chile).**

La capacidad del programa para generar redes de contactos públicos efectivamente impulsaba y/o generaba capital social en el barrio, debido a que un equipo profesional en terreno, que pasaba a ser la cara visible del Estado en el territorio, abría ciertos círculos de influencia y contactos, que beneficiaba de gran manera la gestión de los dirigentes sociales como lo comenta la actual presidenta de la junta de vecinos:

*"Nosotros contábamos con 4 a 5 profesionales todos los días aquí en el barrio, y si no estaban aquí, estaban en una parte muy cerca de acá donde uno podía ir a hablar con ellos, y ellos resolvían problemas, lo que hoy no, porque uno tienen que hacer cola, tiene que ir al municipio, esta atrás manos, eh, la gente ve que no hay interés, pasa a ser uno más de la lista, los chiquillos, esos profesionales, se sabían los nombre de todas las personas, entonces había como ese acercamiento, ellos compartían en las casas, en las reuniones, todo. Entonces había otro manejo".* **(Sra. Laura, Presidenta Junta de Vecinos)**

Como bien lo expresa la presidenta de la junta de vecinos, la asociatividad y el alto nivel de organización durante el programa, fueron un tremendo impulso en la generación de capital social, permitió, en conjunto con el PQMB, impulsar mayores beneficios sociales, que no hubiesen sido posibles, sin esta red de contactos con las instituciones públicas.

En la actualidad, a pesar que existe cierto nivel de organización, aunque muy reducido y puntualizado en proyectos de muy corto plazo, el capital social logrado, ha vuelto a los niveles iniciales, previa intervención del PQMB. El análisis aplicado mediante encuestas a los vecinos, indican bajos niveles de

participación en organizaciones formales, baja motivación por participar y organizarse en el cuidado y mantención de espacios públicos comunes, entre ellos, las obras construidas por el PQMB en 2010, y también muestra una baja participación y organización en la seguridad del barrio. En el cuadro n°5, se observan los bajos niveles de participación y organización en las materias señaladas.

Como bien se discute en el marco teórico de esta investigación el Capital Social promueve las relaciones sociales, por medio de la generación de confianza y cooperación entre vecinos e instituciones vecinales o estatales, permitiendo lograr beneficios que sin la existencia de tales relaciones, no prosperarían, como señalan autores como Durston, Bourdieu, Coleman, Putnam, entre otros. No obstante, la realidad del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, dista mucho de lograr una integración social. No son promovidos vínculos de asociatividad y organización, producto de problemas de confianza interpersonal e institucional. Como puede observarse en el grafico n°5, los niveles de participación en organizaciones barriales y locales, dentro de la comuna de El Bosque, es muy baja. La baja participación, como se desprende de los datos obtenidos en la encuesta, dan cuenta de la existencia de una cohesión social deteriorada, traduciéndose en niveles de capital social bastante bajos. La capacidad de gestión de los dirigentes sociales, si bien es alta, y su motivación por aportar en el desarrollo social y urbano del barrio destaca en el trabajo de coordinación y gestión con las autoridades municipales, la realidad es que, dicho capital social, solo se mantiene mientras duran las etapas de ejecución de programas públicos que se realizan; una vez terminado, la participación y la capacidad de autogestión, se ven reducidas drásticamente.

**Cuadro n°5: Participación y organización comunitaria en mantención y seguridad el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro. Tabulación cruzada.**

Recuento

		Ante las situaciones que le mencionaré, ¿Los vecinos participan y se organizan para trabajar en la mejora de su barrio?. Para limpiar y retirar basuras y escombros en las calles.		Total
		si	no	
De acuerdo a su opinión, ¿Cómo considera su barrio?	un buen barrio	6	9	15
	un barrio como cualquier otro	2	15	17
	un mal barrio	1	17	18
Total		9	41	50

Recuento

		¿Los vecinos participan y se organizan para hacer reparaciones, pintar y mejorar fachadas de casas o espacios comunes?		Total
		si	no	
De acuerdo a su opinión, ¿Cómo considera su barrio?	un buen barrio	7	8	15
	un barrio como cualquier otro	3	14	17
	un mal barrio	3	15	18
Total		13	37	50

Recuento

		¿Los vecinos participan y se organizan para cuidar parques o plazas, regando árboles y plantas?		Total
		si	no	
De acuerdo a su opinión, ¿Cómo considera su barrio?	un buen barrio	10	5	15
	un barrio como cualquier otro	6	11	17
	un mal barrio	1	17	18
Total		17	33	50

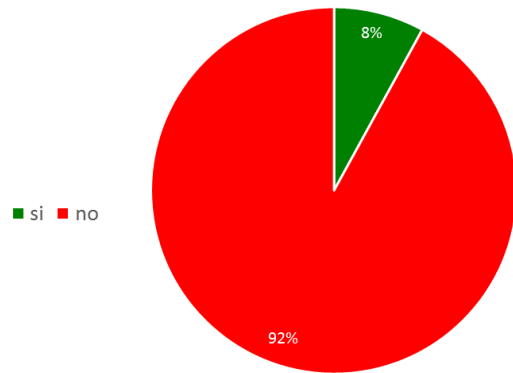
Recuento

		¿Los vecinos participan y se organizan para ayudar en la seguridad del barrio?		
		si	no	no sabe/no responde
De acuerdo a su opinión, ¿Cómo considera su barrio?	un buen barrio	11	3	1
	un barrio como cualquier otro	6	11	0
	un mal barrio	2	16	0
Total		19	30	1

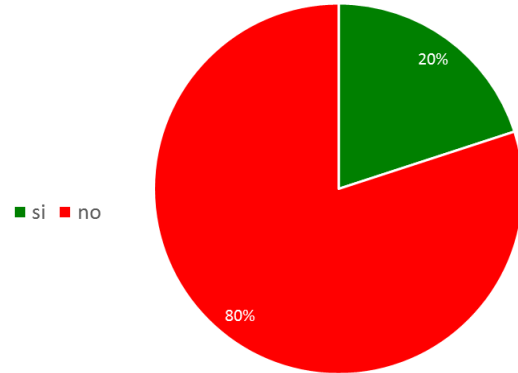
Fuente: Elaboración propia.

## Gráfico n°5: Participación en organizaciones barriales en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.

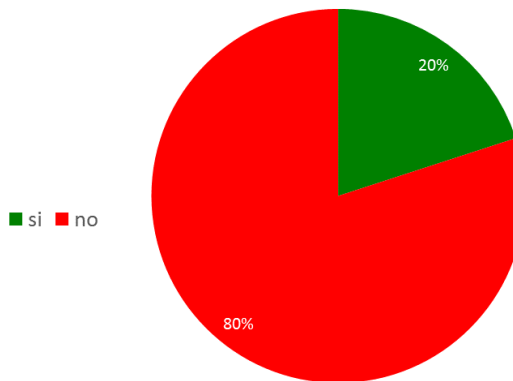
¿Actualmente algun miembro de la familia participa activamente en juntas de vecinos?



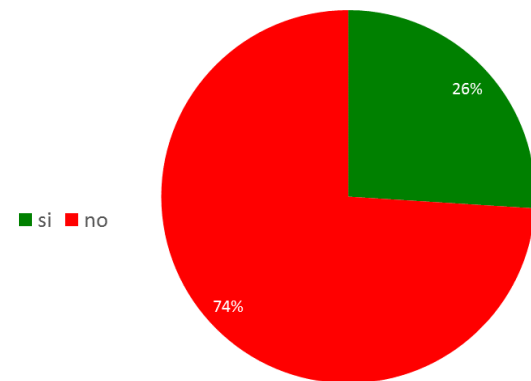
¿Actualmente algun miembro de la familia participa activamente en Agrupaciones Religiosas?



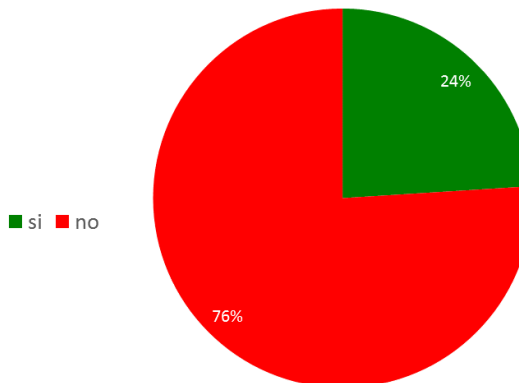
¿Actualmente algun miembro de la familia participa activamente en Clubes Deportivos?



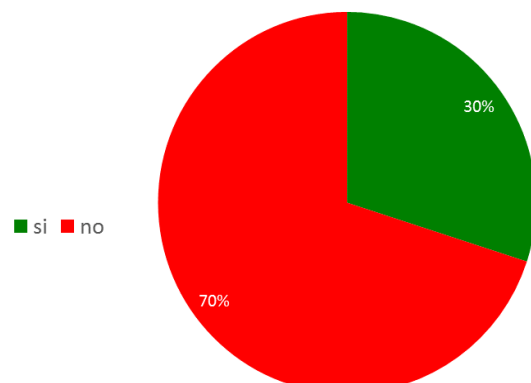
¿Actualmente algun miembro de la familia participa activamente en Grupos Juveniles?



¿Actualmente algun miembro de la familia participa activamente en Clubes de Adultos Mayores?



¿Actualmente algun miembro de la familia participa activamente en organizaciones de mujeres?

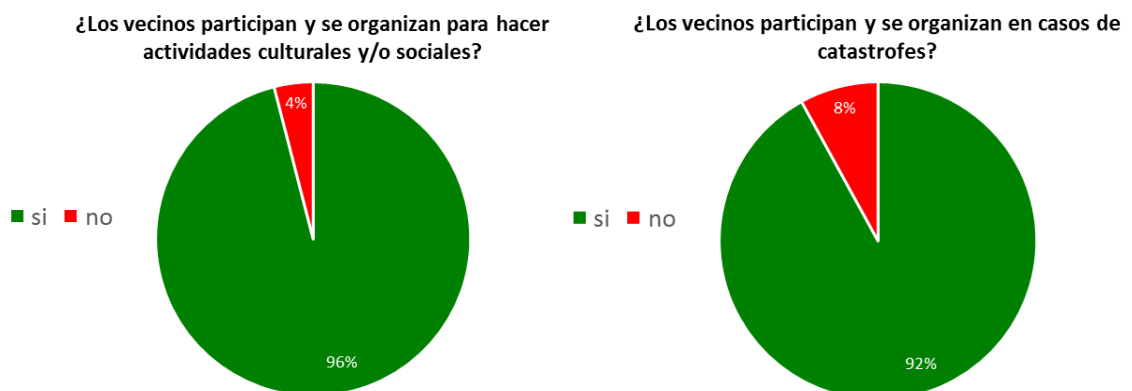


Fuente: Elaboración propia.

Los datos anteriores muestran que la participación formal, especialmente en la junta vecinos, organización encargada de representar, ante las autoridades municipales, a los vecinos del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, para promover la ejecución de programas públicos que beneficien a los vecinos y mejorar la calidad de vida, es prácticamente nula. Sin embargo, la participación de los vecinos en actividades sociales y culturales, así como, la capacidad de organizarse y prestar ayuda solidaria en casos catastróficos, es muy alta.

En este sentido, los vecinos a pesar, de presentar bajos de niveles de confianza, con una cohesión social bastante frágil, y un capital social reducido, muestra capacidades de autogestión vinculante bastante altas. Si bien son reactivas a situaciones puntuales, como gestiones para reparar una calle o vereda, instalar luminarias publicas nuevas, realizar reparaciones y mantención a plazas, parques, juegos infantiles y multicanchas, entre otros, la capacidad de autogestion puede comprobarse en los niveles de participación en actividades sociales y culturales, organizadas y gestionadas por los propios vecinos, como se observa en el grafico n°6.

**Grafico n°6: Participación en actividades sociales y/o culturales, y organización para superar catástrofes.**



Fuente: Elaboración propia.

La auto organización, requiere de una capacidad de cooperación y asociatividad entre la comunidad fuerte, y para ello, la confianza en el trabajo



que hace cada vecino es fundamental. Si bien los vecinos declaran poca participación en organizaciones barriales, bajos niveles de capital social, una confianza interpersonal reducida solo a su entorno más próximo (vecinos de su pasaje), la organización y trabajo en equipo es fuerte cuando se trata de ayudar, cooperar, y participar en actividades sociales y/o culturales, que la mayoría de las veces, son organizadas para brindar ayuda a algún vecino o colectivamente en momentos de catástrofes.

**“Ent.: ¿En momentos de necesidad económica o emocional de algún vecino de su barrio, que hace usted?[...] Vecina: no, yo ayudo a los vecinos, porque aquí somos bien unidos en aspecto [...], aquí por decirle, excepto cuando pasa algo o fallece alguien ni dios lo quiera, ahí estamos todos unidos, siempre está así, o si alguien se incendió, igual, están todos juntos”. (Vecina, 45 años).**

**“Ent.: ¿En momentos de necesidad económica o emocional de algún vecino de su barrio, que hace usted?[...] Vecina: no, yo igual si tengo un vecino o una vecina lo está pasando mal, igual ¿la ayuda?, si po, y acá mi vecina la peluquera, vive siempre enferma, e igual estoy con ella, ¿con que frecuencia usted recibe ayuda de sus vecinos?, no siempre, porque cuando murió mi marido, ellos hicieron un bingo ahí, sabes tú que en ese tiempo, son 7 años atrás eh, me juntaron casi 500 mil pesos, y para mí fue una riqueza, porque necesitaba ese dinero po, más, el bingo todo lo que sobró, las cosas de regalos que la gente no, también me la devolvieron a mí, vecina me dijeron, si quiere hacer una rifa usted con su gente, con la familia, tome le traemos todas estas cositas, además una caja familiar de arta mercadería, así que no, yo estoy agradecida, igual con la junta de vecinos, con todos, es que esta villa (**Héroes del Morro**), son pocas casas, entonces como que todos se conocen del tiempo que la compraron, eran como puros parientes”. (Vecina, 63 años).**

De acuerdo a lo anterior, la asociatividad, el trabajo en equipo, la autogestión, el fortalecimiento de la cohesión y el capital social, el aumento en los niveles de confianza interpersonal, etc., aumentan en la medida en que la población lo requiere, ya sea para temas puntuales o bien para la ayuda solidaria entre los vecinos. En este sentido, el barrio se caracteriza por este sentimiento de lucha y perseverancia, por compartir una realidad social dura, en que una

historia común de esfuerzo y sacrificio se ve reflejada en cada vecino. Sin duda lo anterior es un real aporte para la construcción de una identidad barrial particular, y también para el desarrollo de un capital social, que si bien existe, no se utiliza al 100%, a causa de un clima de desconfianza hacia las instituciones y las organizaciones barriales.

La predisposición de los vecinos en participar y asociarse para lograr objetivos solidarios, apoyarse mutuamente y actuar como comunidad, efectivamente es un plus que debe ser trabajado, con la finalidad de fortalecer, no solo los vínculos sociales entre ellos, sino que también, restituir la confianza en el trabajo que realizan dirigentes sociales y municipales y lograr una mejora en la calidad de vida urbana que llevan.

## **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones de Política Pública.**

### **5.1 Los efectos de la configuración espacial en la construcción del sentido de comunidad.**

La investigación desarrollada permite concluir que la construcción del sentido de comunidad en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro en la comuna de El Bosque, depende en gran medida de la configuración espacial del barrio. Como bien fue sintetizado en las páginas anteriores, la historia del poblamiento del barrio seleccionado para efectos de este estudio, al igual como lo fue el de la comuna, respondió a la necesidad imperativa de expandir la ciudad hacia la periferia, con el objetivo de dar solución al problema de la vivienda que aquejaba a más de 500.000 mil personas, concentradas en espacios altamente insalubres cercanas al centro económico, haciendo notar los graves problemas de concentración de la pobreza en Santiago.

Las soluciones habitacionales propuestas, años previos al golpe militar, partieron con las políticas de autoconstrucción impulsadas en la presidencia de Eduardo Frei Montalva, a través de las operaciones sitio. Posteriormente, las políticas en vivienda del gobierno socialista de Salvador Allende, congelaron la entrega de loteos residenciales destinados a la autoconstrucción asistida debido a que fomentaba la mantención de mano de obra barata, implicando dejar en las propias manos del poblador, la construcción de sus hogares. El gobierno de la época fomentó el desarrollo de la producción estatal. El cambio con un giro neoliberal vino con el gobierno militar de Pinochet fomentando el ahorro y endeudamiento, e incluyendo la modalidad del subsidio a la vivienda. Todas estas políticas, influyeron sobremanera en la configuración espacial del barrio.

Debido a la autoconstrucción y los loteos residenciales bajo la política de erradicación de campamentos, la red vial que estructura el barrio, se desarrolló de manera desordenada y sin una planificación urbana previa a medida que los pasajes y las viviendas iban siendo construidos. La construcción de ambas villas, estuvo diseñada para que no existiera integración entre ambas poblaciones,

desarrolladas en un lapso de cuatro años una de otra. El barrio se construyó mediante pasajes sin salida, estrechos y separados mediante un muro. El PQMB entre 2007-2010, derribó el muro y conectó la calle Temuco, integrando mediante esta intervención dos villas que por casi 30 años estuvieron fragmentadas. Sin embargo, aún hoy siguen dificultando una verdadera integración entre los vecinos con el objetivo de desarrollar mecanismos de asociatividad, capital social, solidaridad social, que en la actualidad están totalmente fragmentados.

El PQMB en la práctica, apuntó al desarrollo urbano del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, pero de manera dividida. Cada obra realizada, es ocupada principalmente por las personas de ambas villas de manera independiente, debiéndose a que, la estructura espacial del barrio, no está diseñada para lograr integración entre vecinos, y por tanto las relaciones sociales estrechas que se establecen entre ellos, están reducidas a su entorno más próximo, con esto me refiero a sus pasajes (de no más de 10 viviendas), o bien dadas por los contactos comerciales entre ellos, no por la existencia de una red comunitaria que establezca vínculos sociales entre los vecinos de ambas villas que componen el barrio.

Tales efectos provocados por la urbanización desordenada, parecida más bien a un rompecabezas que hay que hacerlo encajar de algún modo, incidieron de manera importante en lo que los propios vecinos consideran su barrio. Si bien ellos tienen noción del significado del concepto, como fue analizado en el capítulo anterior, el barrio considerado por ellos, responde más bien a lógicas de un entorno de proximidad, donde comparten una historia común, o bien lazos de parentesco desde su anterior vivencia en los campamentos de los cuales fueron erradicados, de modo que sus pasajes, se transformaban en esta suerte de barrio a una escala muy pequeña. En una escala mayor, los vecinos consideran barrio, como los límites de su villa, es decir todo el conjunto habitacional construido y caracterizado por un nombre, ya sea un proyecto habitacional

privado, como fue el caso de la villa Héroes del Morro, o bien un proyecto publico desarrollado por SERVIU como fue el caso de la villa 21 de Marzo.

El intento del PQMB, de formar un barrio, integrando estas dos villas, no respondió precisamente a la construcción social de lo que significa el concepto, tal y como fue discutido en el marco teórico de esta investigación, sino más bien, a las propias lógicas y requerimientos del programa, esto es, atender a barrios vulnerables, con niveles socioeconómicos homogéneos (C3, D y E), espacios públicos deteriorados, déficit de áreas verdes, entornos sociales deteriorados, con un mínimo y máximo de unidades residenciales para cada tipología de barrio, variando entre las 400 a más de 3000 viviendas y con un máximo de hasta 4.5 millones de dólares en inversión.

La intervención en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, necesitaba cumplir con este mínimo de 500 viviendas como parte de los criterios de elegibilidad del programa, y para ello, juntó dos villas sin una conexión social, con una historia e identidad distinta y desarrolladas en contextos diferentes en un lapso de 4 años (1978-1982), por lo que establecer una concepción de barrio, respondió en la práctica, solamente a una lógica operativa del programa, y por tal motivo, el trasfondo social y cultural de dos villas distintas, no permitió hacer sentir a los vecinos que eran un solo barrio.

Ante tal situación, es evidente que el objetivo de lograr integración y cohesión social en el barrio, solo está determinada por el tiempo de ejecución del programa. La falta de una continuidad en programas sociales que faciliten la construcción de redes sociales intrabarriales, es un desafío y un aspecto a ser considerado en futuras intervenciones del programa en barrios vulnerables conformados por dos o más villas residenciales distintas.

## **5.2 Desarrollo de la Identidad Social Urbana en el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro tras la intervención del PQMB.**

La configuración espacial, sumado a uno de los problemas transversales del barrio en materia de seguridad, a raíz a de una alta percepción de la

victimización, ha hecho que los pasajes, en una gran proporción estén enrejados, al igual que los espacios públicos realizados por el programa, como una forma de proteger las viviendas, y evitar el deterioro de los espacios públicos comunitarios.

Lo señalado ciertamente influye en la construcción de una identidad urbana sentida por los vecinos. Ver su barrio en mejores condiciones de infraestructura, más limpio y ordenado, con mayor iluminación por las noches, efectivamente propició la construcción de un imaginario social urbano positivo. La imagen barrial, cambio notablemente con la intervención del PQMB, dado que la instalación de la obra de confianza en el barrio, impulso la participación, debido a que mejoró los niveles de confianza hacia las instituciones públicas por parte de la comunidad residente, regeneró en cierta medida las estructuras asociativas de los vecinos, siendo una suerte de catalizador para que más vecinos se interesaran por cumplir roles dirigenciales, y logrando con ello, el desarrollo de programas complementarios al PQMB y consiguiendo fondos públicos destinados para la realización de actividades sociales. Lo anterior, fomentó en gran medida el desarrollo de vínculos sociales y permitió la socialización entre vecinos de ambas villas, como comentaba la presidenta de la Junta de Vecinos actual (ver Anexo n°2).

La intervención realizada por el PQMB, efectivamente fue un acierto en cuanto a la generación de una identidad social urbana en el barrio. La promesa de mejorar la cara al barrio, ciertamente tuvo un impacto positivo en la percepción de los vecinos, ya que no solo inyectó una cantidad considerable de recursos económicos, destinados a mejorar los espacios públicos, sino que más importante aún, los vecinos sintieron que la opinión de ellos era tomada en cuenta, permitiéndoles participar en todos los niveles de ejecución, desde el diseño a la finalización del programa en el barrio. Como bien fue discutido en el marco teórico de esta investigación, la identidad social urbana, se construye mediante la valorización que le dan los residentes, al igual que los habitantes de

los entornos próximos y del resto de la ciudad, a las relaciones sociales, al entorno particular en que se desenvuelven, y a los hitos del barrio.

La virtud del programa en este sentido, fue generar nuevos hitos urbanos, elementales para incentivar en los residentes un sentido de pertenencia con el espacio que habitan, además de demostrar una preocupación por la calidad de vida por parte de las instituciones de Estado. No obstante, los hitos más importantes que habían desarrollado cierto grado de identidad urbana, fragmentada para cada villa por cierto, habían sido sus historias de vida, sus experiencias culturales traídas desde los campamentos que habitaron casi 30 años atrás. Aun en la actualidad, la importancia que le dan los propios vecinos la gente que vive en el barrio, como ellos lo expresan, da cuenta del efecto social que fomenta la identidad social urbana.

Por otra parte, la configuración espacial del barrio, como bien se mencionó en la sección anterior, no permite en un cien por ciento la integración social en el barrio, pero que de cierta manera, fortaleció la integración social en una micro escala como lo son los pasajes cerrados, atribuible en cierto modo al sentido cooperativo para resguardar la seguridad al interior del barrio. La capacidad indirecta de la configuración espacial del barrio, en la generación de vínculos sociales, el desarrollo de lazos afectivos y la capacidad para compartir experiencias entre los residentes, sin duda es un elemento crucial en la construcción del sentido de comunidad y por ende, en una identidad barrial particular.

En efecto, la identidad social urbana se vio fortalecida mientras el PQMB se mantuvo operativo en el barrio. Entre 2007 y 2010, los niveles de participación, asociatividad, cooperación, solidaridad social, entre otros factores se incrementaron, hubo un mayor interés por participar y tomar un rol activo en cuanto al trabajo comunitario para la mejora de la calidad de vida, propicio además la aparición de más personas interesadas en ser dirigentes sociales, debido a que el programa estaba cumpliendo con las expectativas generadas, y

a modo complementario, logrando una mayor inyección de recursos, tanto municipales como de nivel central, para programas de desarrollo social. Sin embargo, tras la finalización del PQMB, tales efectos positivos comenzaron a decaer por la sensación de un cierto abandono por parte del Estado al barrio. Como bien comenta Jorge Larenas, ex director INVI (Instituto de la Vivienda de la Universidad de Chile) y académico de la Universidad de Chile, uno de los efectos positivos derivados del PQMB, es la instalación de redes públicas, que facilitan la gestión pública, transformándose en un nexo entre la comunidad propiamente tal y las instituciones públicas. El hecho de contar con un equipo de barrio de entre 5 a 6 profesionales todo el día en el barrio, facilitaba las gestiones de los dirigentes sociales (ver Anexo n°4).

La comunidad beneficiada por el programa, mejoró notablemente su imagen barrial, el sentimiento de querer el barrio donde viven, objetivo al cual apunta el programa, efectivamente en el periodo de intervención se logró, y de paso logró una integración activa de la comunidad en pos de un beneficio colectivo. Tras la finalización, y al cabo de 6 años posteriores a la intervención, el barrio volvió a su estado previo al PQMB, los vecinos sienten sinceramente que el barrio está igual que antes, atribuyéndolo a los bajos niveles culturales de la población. Casi la mitad de las personas encuestadas se sienten poco o nada orgullosos por pertenecer al barrio, así mismo prácticamente la mitad de la población siente que es un mal barrio, y creen que las demás personas de la ciudad lo ven como un mal barrio. Todos estos elementos, propician un sentimiento de estigmatización y exclusión de los residentes, donde más del 40% de los encuestados se ha sentido o ha sido discriminado alguna vez por pertenecer al barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro.

El trabajo del PQMB, en materia de intervención de los espacios públicos, ayudó a mejorar la identidad urbana, pero el acotado tiempo de intervención sin una agenda futura que fortalezca el PGS propuesto como uno de los dos componentes que trabaja el programa, provoca una merma y un desgaste en los



logros obtenidos en esos tres años de intervención. El programa debe reformular profundamente dicho componente, con la finalidad de implementar un seguimiento en la comunidad, apoyando las gestiones de los dirigentes sociales, incentivando y motivando a los vecinos a participar en actividades sociales y creando vínculos de sociabilidad, y para ello, diseñar indicadores medibles con el objetivo de conseguir recursos de continuidad para el componente PGS del PQMB, son primordiales.

### **5.3 Construcción de Capital Social y capacidad de autogestión derivada del PQMB.**

Con respecto al capital social los resultados de las encuestas y de las entrevistas realizadas durante la investigación, muestran que los vecinos tienen una disposición a ser cooperativos, o al menos eso declaran en cuanto a participar y organizarse para mejorar el desarrollo urbano del barrio, sin embargo, en la realidad eso no es tan así. En efecto, la participación activa de los vecinos en organizaciones barriales, o la motivación para organizarse y cooperar con la mejora del entorno barrial, es muy baja. Los niveles de participación activa están por debajo del 30%, mientras que la participación y organización en eventos de solidaridad, actividades sociales o culturales en casos de catástrofes y actividades sociales y/o culturales organizadas por los propios vecinos o el municipio superan el 90%.

Esto último da cuenta de un alto grado de capacidad de autogestión por parte de los vecinos, propiciando a su vez la sociabilidad y la asociatividad por la consecución de logros en materia de desarrollo social. La solidaridad social en el barrio, efectivamente juega un papel importantísimo en la capacidad de autogestión, dado que, a pesar de que no todos los vecinos se conocen, existe una alta predisposición de ayudarse mutuamente para superar dificultades o carencias ya sean emocionales o económicas.

La predisposición a ser cooperativos da cuenta de una real capacidad asociativa, y de la existencia de un capital social, que si bien es débil en la

participación activa en las organizaciones barriales formales, es bastante fuerte en un sentido informal.

El efecto inducido por el PQMB, fue la mayor concurrencia de los vecinos en ser parte del CVD que se formó, logrando con ello, aumentar los niveles de capital social. Para lo anterior, el rol de los equipos de barrio, fue el nexo articulador entre comunidad e instituciones públicas y privadas, permitiendo a los vecinos y dirigentes sociales constatar los logros en un corto plazo. Al momento de terminar la intervención, dichos equipos de barrios terminaban su labor, produciendo una merma en la capacidad de coordinación, cooperación y gestión de los dirigentes sociales, con lo cual, los conocimientos técnicos en materia de postulación a proyectos sociales y de infraestructura barrial, eran el principal insumo para el desarrollo urbano y social en este barrio.

El término del PQMB, no solo generó una merma en las capacidades de los dirigentes vecinales de lograr proyectos sociales en el barrio, sino que, la mayor consecuencia, fue un deterioro en la confianza de los vecinos por la gestión de dichos dirigentes, y hacia las instituciones públicas y municipales. Sin duda, el incremento de la desconfianza, baja la predisposición de los vecinos por participar en organizaciones sociales, y también los niveles de asociatividad como bien lo hace notar la Presidenta de la Junta de Vecinos en la entrevista realizada.

En definitiva el PQMB, a pesar de todos los problemas que presenta desde su origen como un plan piloto en el primer gobierno de Michelle Bachelet, resulta ser un programa tremendamente innovador, ya que pone en tela de juicio, el cómo vamos construyendo las ciudades, y los efectos colaterales sobre la calidad de vida urbana, en especial en ciudades de escala metropolitana. La innovación en este sentido, es romper con el paradigma clásico del déficit habitacional, esta nueva generación de políticas públicas dirigidas por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, no solo atiende el déficit habitacional, si no que aún mas importante, se preocupa por la calidad de vida e integración social

en los barrios, considerando estos últimos como la base misma de la ciudad. La necesidad de recomponer las redes sociales internas en el barrio, es uno de los objetivos principales del programa, y sin duda el más difícil. Los componentes que trabaja el PQMB en una dimensión física y social, presentan una disparidad en términos de hacer medibles los resultados de las intervenciones, dado que el programa, a pesar de apuntar a recomponer, reconstituir o construir las redes sociales y organizativas en el barrio, invierte principalmente en la construcción de obras de infraestructura y equipamiento urbano. Al ser un programa público de inversión, la continuidad del programa recae en los municipios que postulan los barrios, los cuales en la gran mayoría de las oportunidades no cuentan ni con las capacidades técnicas ni en recursos humanos, ni mucho menos con una capacidad económica que permita hacer sostenible en el tiempo las intervenciones realizadas.

El potencial del PQMB, en términos de mejorar las condiciones de habitabilidad en barrios vulnerables, partiendo por desarrollar un sentido de pertenencia con el entorno en el que viven los vecinos, radica en la instauración de un nuevo tipo de gestión pública. Lamentablemente, el principal problema por el cual pasa este programa, como un programa institucionalizado en el MINVU, se debe a los acotados tiempos de intervención. Sin lugar a dudas, la realización del componente plan de gestión de obras o PGO, requiere de un tiempo acotado, debido a que las intervenciones no son de alta complejidad, ni intervienen espacios con superficies relativamente grandes, más bien, están orientadas a la realización de parques o pequeñas plazas de escala micro. El plan de gestión social o PGS, es el más complejo, ya que los tiempos que maneja el programa de 2 a 3 años son muy acotados, por este motivo no logra consolidar estructuras sociales que permitan una integración sostenida en el tiempo.

Como bien fue analizado por la Dra. Viviana Fernández (Ver Anexo n°3), la dificultad radica que en barrios donde la inexistencia de una organización social funcional, o bien cuando estas están muy deterioradas, en el plazo de

ejecución del programa, no se logra consolidar una estructura social integrada, ni capacitar a las organizaciones sociales en materias que permitan desarrollar una estabilidad en el tiempo y lograr de paso, un empoderamiento por parte de las organizaciones barriales que permitan establecer mecanismos de autogestión que se hagan cargo de los propios problemas de sus entornos residenciales. El programa en este sentido necesita aumentar los plazos de intervención, especialmente en la generación de mecanismos asociativos estables en la comunidad.

Finalmente, reconsiderar una modificación en la estructura operativa del programa, y en su diseño debe ser discutida. Es posible que para mejorar la calidad de vida en los barrios no sea necesario una inyección de recursos tan grande, es posible que los propios residentes, no necesiten un embellecimiento del barrio para construir identidad social urbana, capital social, generar una capacidad de autogestión importante, sino que más bien, para alcanzar una cohesión social, integración social y reconstruir el sentido de comunidad, se necesita mayormente un fortalecimiento en las capacidades técnicas y organizativas de los propios dirigentes sociales. En este sentido concuerdo plenamente con lo mencionado por el Dr. Jorge Larenas,

*“diría para, promover cambios de switch, tienen que ser de más largo plazo, y probablemente [...] a lo mejor no son procesos tan caros, porque probablemente no necesites tanta inversión, a lo mejor la gente no necesita tanto luminarias nuevas, plazas nuevas, sino que, a lo mejor lo que necesita la gente, es capacidades cierto, necesita, efectivamente, vínculos, necesita redes, necesita capital social, para eventualmente avanzar en [...] una lógica más autogestionaria o sea porque, claro igual tiene esta paradoja el programa, porque promueve cierto la deliberación en el barrio, la participación deliberativa, cierto, pero claro trae la plata cachay, o sea igual como que trae el gancho cierto para que la gente participe, se acaba la plata, se acaba la inversión, y no tiene mucho sentido seguir conversando”. (Jorge Larenas, Ex Director INVI, Universidad de Chile)*

El PQMB es innovador en establecer un cambio de paradigma en la atención del problema de la calidad de vida urbana, y las condiciones de

habitabilidad de los vecinos que viven en barrios con problemas de vulnerabilidad, donde la innovación pasa por un nuevo modelo de gestión pública, que devela muchas de las falencias de nuestra propia institucionalidad. Darle una mirada más integral al problema de calidad de vida debe ser una necesidad permanente, con el objetivo de lograr ciudades más equitativas, más sostenibles y más sustentables en el futuro.

#### **5.4 Recomendaciones de Política Pública.**

Considerando que el programa analizado para efectos de la presente investigación, que surgió como un plan piloto bajo el programa gubernamental 2006 – 2010 de Michelle Bachelet, e interviniendo el barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro, en la comuna de El Bosque, y que actualmente se encuentra institucionalizado en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, debe ser revisado, con la finalidad de seguir mejorándolo, respondiendo a los desafíos políticos y estatales que implica la mejora constante en la calidad de vida de la población. El aporte de este estudio, busca discutir algunas mejoras metodológicas, que permitan seguir perfeccionando una política tan interesante e innovadora como lo es el Programa de Recuperación de Barrios, “Quiero Mi Barrio”.

- La metodología en términos generales propuesta por el programa a través del PGO y PGS, responden a criterios estandarizados producto de un diagnóstico previo del barrio, el cual, dado los acotados plazos de intervención, logran parcialmente cumplir con los objetivos. Si bien las obras realizadas, previa firma del contrato de barrio con el CVD, logran desarrollarse en un 100%, la realidad es totalmente distinta con el PGS, apuntar en clarificar que es lo que desarrolla el PGS, servirá no solo para establecer lineamientos estratégicos de intervención, sino que también en definir los criterios para la inyección de recursos públicos.
- El componente social del programa, es decir el PGS, necesita el establecimiento de indicadores de desempeño, que permitan evaluar los logros alcanzados tras la finalización, con ello, es posible declarar si el

objetivo de mejorar las condiciones sociales y la regeneración o construcción de vínculos organizativos, ha sido alcanzado. La construcción de indicadores de desempeño, debe estar acompañada a un plan de continuidad tras la finalización, para los casos en que la capacidad organizativa de los barrios vulnerables, este con un grado de deterioro considerable.

- Clarificar y revisar profundamente el diseño metodológico del programa debe ser realizado. En este punto, determinar con mayor exactitud el problema que se desea solucionar, es primordial. Mejorar la coherencia entre lo que el programa focaliza, tanto los recursos económicos como las capacidades técnicas propias del programa, con la misión y visión del ministerio de vivienda y urbanismo, deben ser solventados. Reconocer los propios límites impuestos por el MINVU a lo que puede o no puede realizar, aporta en la no generación de falsas expectativas en la comunidad, y por cierto, propicia un clima de confianza institucional más armoniosa entre vecinos e instituciones públicas. La incorporación de metodologías como la del marco lógico y la construcción de matrices FODA, ciertamente aportan en la consecución de los objetivos propuestos.
- Generar herramientas de difusión eficaces para dar a conocer el programa a los potenciales beneficiarios, deberían ser tratados a la brevedad, el desconocimiento por parte de la población de qué es el programa, y a qué objetivos apunta, aportaría sin duda a la no generación de falsa expectativas, asumiendo con claridad qué es posible realizar, y qué aspectos deben ser tratados con diferentes programas públicos.
- La necesidad de reconocer las falencias y las distintas realidades sufridas por los diferentes barrios, permitiría tener un marco flexible para la intervención, adaptando cada componente a la realidad misma de la intervención. Con ello, redefinir tanto los límites en materia

presupuestaria, así como el tiempo de ejecución en cada barrio, debe ser adaptado a las particularidades de cada barrio.

- Junto con el PGS, el programa debe apuntar necesariamente a la generación de programas complementarios en materia de formación organizacional. La incorporación de talleres de liderazgo, gestión de proyectos y administración de fondos públicos dirigidos a los dirigentes sociales y funcionarios municipales podrían ser una buena estrategia para desarrollar las capacidades de autogestión.
- La gran inversión pública, destinada a barrios vulnerables, traducida en obras de equipamiento urbano, hace necesario incluir mecanismos de control, que permitan y aseguren la mantención de dichas obras por parte del municipio, buscando resolver el problema de la sustentabilidad de los programas públicos como lo es el PQMB. Esto con la finalidad de controlar el gasto público en la mantención de las infraestructuras construidas.
- Hacer una revisión y discusión responsable de los principales conceptos que maneja el programa, como lo es barrio, identidad barrial, cohesión social, capital social, es fundamental. Una discusión teórica en materia de comprender los conceptos y sus dimensiones, permitiría definir ciertas estrategias para intervenir y lograr a cabalidad el principal objetivo por el cual se gestó dicho programa, es decir, mejorar las condiciones de vida y habitabilidad de los pobladores del barrio.
- Se debería reestructurar el programa en términos de la cantidad de recursos humanos que son destinados a los barrios, la reducción en el equipo de barrio, no aporta en la construcción de una cultura organizativa y el desarrollo de mecanismos de autogestión en la comunidad. La importancia del trabajo realizado por los equipos de barrio, dan cuenta de un incremento en los niveles de integración, solidaridad, y capital social en los barrios, por este sentido, aumentar la dotación de profesionales en

los equipos barriales debería ser discutido con amplitud de miras en el MINVU.

- Por último, debería discutirse seriamente a nivel programático la verdadera finalidad del programa en cuanto a la mejora en la calidad de vida urbana y las condiciones de habitabilidad de barrios con serios problemas de vulnerabilidad social. Analizar si solo con el hecho de mejorar y embellecer el entorno residencial, se produce efectivamente una mejora en la calidad de vida, la realización de encuestas de satisfacción a la población beneficiada, ciertamente es una innovación del programa en términos de medir los objetivos propuestos. No obstante, se debería comprobar si la realización del PGO y el PGS, tras la finalización del programa, logró mejorar la imagen barrial, construir una identidad barrial y mejorar la cohesión e integración social.

Finalmente, todas estas propuestas para mejorar el programa, no solo deben ser analizadas como elementos para el perfeccionamiento del PQMB, sino que también, servir de guía para el diseño de políticas públicas urbanas, cuyo objetivo final es mejorar la calidad de vida urbana. Comprender la multidimensionalidad de la calidad de vida, requiere del diseño de nuevas formas de gestión pública que tengan como finalidad superar las falencias que devalúa el PQMB en nuestra institucionalidad pública. En este sentido la incorporación de programas y proyectos públicos mirados desde un punto de vista de la planificación urbana integral, que coordine a todos los actores involucrados en el desarrollo de la ciudad, tiene que ser parte de una nueva generación de políticas públicas para nuestro país.



## VI – Bibliografía.

- Acevedo, Y. (2006). Percepción Urbana del Desarrollo Local en Santiago de Chile. En Rozas, G. y Arredondo, J. (Comp.), *Identidad, Comunidad y Desarrollo* (131-142). Santiago de Chile: Graficas LOM.
- Aragonés, J. I., Corraliza, J. A., Cortés, B., & Américo, M. (1992). Perception of territory and social identity. In Socio-Environmental Metamorphoses: Builtscapes, Landscapes, Ethnoscape, Euroscape. Proceedings IAPS 12 International Conference, Vol. II, 252-259. Marnaras, Greece.
- Bertrand, M.-J. (1981). *La Ciudad Cotidiana*. (I. d. Local, Ed., & J. Vioque Lozano, Trad.) Madrid, España.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2015). *Reportes Estadísticos Comunales - El Bosque*. Santiago.
- Biblioteca Nacional de Chile. (13 de Diciembre de 2016). *Memoria Chilena*. Obtenido de <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-93813.html>
- Bitar, S. (2012). Prologo. En Rozas, P., Bonifaz, J. y Guerra-García, G. (Comp.), *El Financiamiento de la Infraestructura: propuestas para el desarrollo sostenible de una política sectorial*. Santiago de Chile: CEPAL-Naciones Unidas.
- Blokland, T., & Savage, M. (2016). *Networked Urbanism: Social Capital in the City* (Segunda ed.). Londres: Routledge.
- Blumer, H. (1981). *El Interaccionismo Simbólico: perspectiva y método*. Barcelona: Hora Nova S.A.
- Bourdieu, P. (1985). The forms of capital. En Richardson, J., *Handbook of Theory and Research for the Sociology Education* (págs. 241-258). New York: Greenwood Press.
- Borja, J., & Muxi, Z. (2001). *L'espai públic: ciutat i ciutadania*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Oficina Técnica de Cooperació.
- Borja, J. (2016). La no ciudad. *Revista de Ciencias Sociales, Segunda Época* (29), 139-142. <http://www.unq.edu.ar/catalogo/375-revista-de-ciencias-sociales-n-29.php>
- Brain, I., Cubillos, G., & Sabatini, F. (2007). *Integración social urbana en la nueva política habitacional*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Vicerrectoría de Comunicaciones y Asuntos Públicos.
- Campos, D., & García, C. (2004). Identidad y sociabilidad en las nuevas comunidades enrejadas: observando la construcción de la distancia social en Huechuraba. En G. Cáceres, & F.

- Sabatini, *Barrios Cerrados en Santiago de Chile: entre la exclusion y la integracion residencial* (págs. 179-206). Santiago de Chile: Andros.
- Castillo, M. (2010). Producción y gestión habitacional de los pobladores. Participación desde abajo en la construcción de vivienda y barrio en Chile. *Cuadernos Electrónicos* N° 6: Derecho a la Vivienda y a la Ciudad, 30-71.
- Ceballos, J. C. (2013). En el contexto de la City Marketing: mutaciones en las formas de habitar de los espacios cívicos del centro urbano. *Anais: Encontros Nacionais da ANPUR*, 15, 16.
- CEPAL-CELADE. (1998). Población y vivienda en asentamientos precarios: Diagnóstico Nacional urbano/rural. Ministerio de vivienda y urbanismo, División Técnica de estudio y fomento habitacional. Santiago de Chile.
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology* 94, 95-120.
- Dammert, L. (2014). La relacion entre confianza e inseguridad: el caso de Chile. *Revista Criminalidad*, 56(1), 189-207.
- De la Fuente Jimenez, G. (2015). *Analisis Critico del Programa "Quiero Mi Barrio" desplegado en torno al caso de un vecindario de la Ciudad de Linares: hacia incrementos de asociatividad e integracion vecinal*. Santiago: Universidad de Chile.
- De Mattos, C. (2004). Santiago de Chile: metamorfosis bajo un nuevo impulso de modernización capitalista. En de Mattos, C., Ducci, M., Rodríguez, A. y Yáñez, G. (Eds.), *Santiago en la Globalización. ¿Una nueva ciudad?*. Santiago de Chile: Ediciones SUR-Libros Eure, 17-46.
- de Ramon, A. (1990). La Poblacion Informal. Poblamiento de la periferia de Santiago de Chile. 1920-1970. *EURE*, XVI(50), 5-17.
- DIPRES. (2010). Minuta Ejecutiva Evaluación Programas Gubernamentales (EPG) Programa Recuperación de Barrios: Quiero Mi Barrio. Subsecretaria de Vivienda-Ministerio de Vivienda.
- Dos Santos, T. (1973). *Conceptos de Clases Sociales*. Buenos Aires: Editorial Galerna.
- Durkheim, E. (2001). *La Division del Trabajo Social* (Cuarta ed.). (C. Posada, Trad.) Madrid: Ediciones Akal S.A.
- Durston, J. (1999). Construyendo capital social comunitario. *Revista de la CEPAL*.
- Durston, J. (2000). *¿Qué es el capital social comunitario?*. CEPAL.

- Durston, J. (2001). *Parte del problema, parte de la solución: el capital social en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), inédito.
- Durston, J. (2003). Capital social: parte del problema, parte de la solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe. En CEPAL, *Capital social y reducción de la pobreza: en busca de un nuevo paradigma*. (págs. 147-202). Santiago: CEPAL.
- Elizalde, A. (2009). Conferencia Magistral. *Segundo Seminario Internacional Ciudad y Deseo, exclusion y diversidad: del barrio a la metropolis*. (págs. 39-47). Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Fadda, G., & Cortes, A. (2007). Barrios. En busca de su definición en Valparaíso. *Revista Urbano*(16), 50-59.
- Ferrão, J. (2013). Governança, governo e ordenamento do território em contextos metropolitanos. En Ferreira, A; Pinheiro, A; Marafon, G y Rua, J. (Eds.) *Metropolização do espaço: gestão territorial e relações urbano-rurais*, (255-282). Rio de Janeiro, Brasil: Editora Consequência.
- Forray, R., Figueroa, C., & Hidalgo, R. (Diciembre de 2013). De Camino del Inca a Gran Avenida. *ARQ*(85), 37-46.
- Forrest, R., & Kearns, A. (2001). Social cohesion, social capital and the neighbourhood. *Urban studies*, 38(12), 2125-2143.
- Fredes, D., & González, R. (2009). Segregación urbana en el Gran Santiago y políticas de fortalecimiento de la identidad barrial. Biopolítica, poder, población y territorio. *DU & P: revista de diseño urbano y paisaje*, 6(17), 7.
- Gallastegui, J., & Juan, G. (2008). *El Barrio: como unidad operativa del desarrollo local*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Galster, G. (2001). On the nature of neighborhood. *Urban Studies*(38), 2111-2124.
- Gutierrez, B., Ciocoletto, A., & García, P. (2011). Migración, espacio público y convivencia en la Región Metropolitana de Barcelona. *Arquitectura, Ciudad y Entorno*(17), 335-358.
- Held, G. (2000) Políticas de vivienda de interés social orientadas al mercado: Experiencias recientes con subsidios a la demanda en Chile, Costa Rica y Colombia. CEPAL. Santiago, Chile.
- Hernandez, A. (1997). *Análisis Urbanístico de Barrios Desfavorecidos*. Madrid: Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid.

- Hernandez, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hidalgo, R. (1999a). Continuidad y cambio en un siglo de vivienda social en Chile (1892-1998). Reflexiones a partir del caso de la ciudad de Santiago. *Revista de Geografía Norte Grande*, 26, 69-77.
- Hidalgo, R. (1999b). La Vivienda Social en Chile: La Acción del Estado en un Siglo de Planes y Programas. *Scripta Nova Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, (45), 1.
- Hidalgo, R. (2004). La vivienda social en Santiago de Chile en la segunda mitad del siglo XX: Actores relevantes y tendencias espaciales. En de Mattos, C., Ducci, M., Rodríguez, A. y Yáñez, G. (Eds.), *Santiago en la Globalización. ¿Una nueva ciudad?*. Santiago de Chile: Ediciones SUR-Libros Eure, 219-240.
- Hidalgo, R. (2005). *La vivienda social en Chile y la construcción del espacio urbano en el Santiago del siglo XX* (Vol. 36). Instituto de Geografía, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Hidalgo, R. (2007). ¿Se acabó el suelo en la gran ciudad?: Las nuevas periferias metropolitanas de la vivienda social en Santiago de Chile. *EURE (Santiago)*, 33(98), 57-75.
- Ilustre Municipalidad de El Bosque. (2013). *Diagnostico Comunal*. Santiago de Chile: SECPLAC.
- Katzman, R. (2001). Seducidos y Abandonados: el aislamiento social de los pobres urbanos. *Revista de la CEPAL*(75), 171-189.
- Kliksberg, B. (1999). El rol del capital social y de la cultura en el proceso de desarrollo. *Revista venezolana de gerencia*, 4(9), 11-50.
- Lechner, N. (2000). Desafíos de un desarrollo humano: individualización y capital social. *Instituciones y desarrollo*, 7, 7-34.
- Lefevre, H. (1973). *De lo Rural a lo Urbano* (Segunda ed.). (J. González-Pueyo, Trad.) Barcelona: Ediciones Península.
- Lewicka, M. (2010). What makes neighborhood different from home and city? Effects of place scale on place attachment. *Journal of Environmental Psychology*(30), 35-51.
- Lindstedt, J. (2011). Place, identity and the socially responsible construction of place brands. *Place Branding and Public Diplomacy*, VII(1), 42-49.
- Lozares Colina, C., López-Roldán, P., Pericàs, V., Miquel, J., & Martí Olivé, J. (2011). Cohesión, Vinculación e Integración sociales en el marco del Capital Social. *Redes: revista hispana para el análisis de redes sociales*, 20, 1-28.

- Lynch, K. (1998). *La Imagen de la Ciudad* (Tercera ed.). (E. L. Revol, Trad.) Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili.
- Maleno, H. (2006). Ciudadana de Frontera. En Monsell, P. y de Soto, P. *Fadait: Libertad de Movimiento-Libertad de Conocimiento*. Málaga: Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, 101-106.
- Márquez, F. (2003). Identidad y fronteras urbanas en Santiago de Chile. *Psicología en revista*, 10(14), 35-51.
- Márquez, F. (2004). Márgenes y Ceremonial: Los Pobladores y las Políticas de Vivienda Social en Chile. V Congreso Chileno de Antropología. Colegio de Antropólogos de Chile A. G, San Felipe.
- Mead, H. (1973). *Espíritu, Persona y Sociedad desde el punto de vista del conductismo social*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.
- Merlin, P., & Choay, F. (1988). *Dictionnaire de l'urbanisme et de l'aménagement*. Paris: Preses Universitaires de France.
- Meza, J. (2004). La coordinación intergubernamental para el desarrollo metropolitano en el Estado de México: el caso de la Zona Metropolitana del Valle de México. IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Congreso llevado a cabo en Madrid, España, 2 – 5 Nov.
- MINVU. (1997). Informe Final: Análisis de la evolución de la política habitacional en Chile. Santiago de Chile.
- MINVU. (2004). Chile: Un siglo de políticas de vivienda y barrio. Santiago: Maval.
- MINVU. (2008). *Programa Quiero Mi Barrio*. Santiago: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- MINVU. (2010). *Informe Final de Evaluación Programa de Recuperación de Barrios "Quiero Mi Barrio"*. Santiago: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- Municipalidad de El Bosque. (13 de Diciembre de 2016). *Ilustre Municipalidad de El Bosque*. Obtenido de <https://www.imelbosque.cl/portal/index.php/informacion-comunal/la-comuna>
- Natera, A. (2004). *La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular*. Documentos de Trabajo Política y Gestión. No.2. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- Observatorio Social. (2014). *Reporte Comunal: El Bosque, Region Metropolitana*. Santiago: Ministerio de Desarrollo Social.

- Ortega, T. (2014). Criminalización y concentración de la pobreza urbana en barrios segregados. Síntomas de guetización en La Pintana, Santiago de Chile. *EURE*, 40(120), 241-263.
- Portal, M. A. (1993). La cuestión de la identidad urbana: una reflexión teórica. *Boletín de Antropología Americana* N°27, 57-73.
- Precedo, A. (2004). *Nuevas realidades territoriales para el siglo XXI: desarrollo local, identidad territorial y ciudad difusa*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Precedo, A., Orosa, J. J., & Míguez, A. (2010). Marketing de ciudades y producto ciudad: una propuesta metodológica. *Urban public economics review*, 12(12), 12-39.
- Programa de Recuperación de Barrios "Quiero Mi Barrio". (S/f). *Reconstrucción historia del barrio 21 de Marzo/Héroes del Morro*. Santiago de Chile: Gobierno de Chile - Ilustre Municipalidad de El Bosque.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: social capital and public life. *The American Prospect* (13), 35-42.
- Raczynski, D., & Serrano, C. (2005). Programas de superación de la pobreza y el capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile. En I. Arriagada, *Aprender de la experiencia. El capital social en la superación de la pobreza*. (págs. 99-130). Santiago: CEPAL.
- Rivera, A. (2012). Historia de la Política Habitacional en el Área Metropolitana de Santiago. *Revista CIS*. 16(16), 27-44.
- Robles, M. (2014). *Quiero Mi Barrio ¿un nuevo paradigma de recuperación urbana y social?: análisis de las interpretaciones subyacentes de los ejecutores del Programa respecto de su diseño y resultados*. Santiago: Univesidad de Chile.
- Rodríguez, A. Sugranyes, A. (2004). El problema de vivienda de los "con techo". *Revista Eure* XXX (91), 53-65.
- Saborido, M. (2005). El Programa Chile Barrio: lecciones y desafíos para la superación de la pobreza y precariedad habitacional. *CEPAL, Documentos de Proyectos N°52*, Diciembre.
- Salazar, G. (1997). *Droga y Comunidad local. Economía, sociedad y política. El caso de la comuna de El Bosque (1982-1997)*. Santiago: SUR.
- Sanchez, M. (2015). Configuración de tipologías de espacios públicos como catalizadores de ciudadanía: herramientas de análisis y evaluaciones de redes urbanas para la integración socio-espacial. *Arquitectura y Cultura*(7), 12-27.
- Segovia, O., & Neira, H. (2005). Espacios públicos urbanos: Una contribución a la identidad y confianza social y privada. *Revista INVI*, 20(55), 166-182.

- Sepúlveda, R., Larenas, J., Prado, V., Prat, R., y Álvarez, j. (2009). Bicentenario: oportunidad de repensar las políticas urbano-habitacionales en Chile. *Revista INVI*, 24(67), 21-67.
- Simian, J. (2010). Logros y Desafíos de la política habitacional en Chile. *Estudios Públicos N°117*, 269-322.
- Sixto Garcia, J. (2010). Marketing para ciudades: las ciudades también se venden, las ciudades también son productos. *Pensar la Publicidad*, IV(1), 211-226.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Sugranyes, A. (2005). La Política Habitacional en Chile, 1980-2000: un éxito liberal para dar techo a los pobres. En Rodríguez, A. y Sugranyes, A. (eds.), *Los Con Techo. Un desafío para la política de vivienda social*. Santiago de Chile: Ediciones SUR, 23-57.
- Sunkel, G. (2003). La pobreza en la ciudad: capital social y políticas públicas. En Atria, R., Arriagada, I., Siles, M., Robinson, L y Whiteford, S. (Comp.), *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Valera, S., & Pol, E. (1994). El concepto de identidad social urbana: una aproximación entre la psicología social y la psicología ambiental. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, (62), 5-24.
- Valera, S. (1997). Estudio de la relación entre el espacio simbólico urbano y los procesos de identidad social. *Revista de Psicología Social*, 12, 17-30.
- Vidal, T., & Pol, E. (2005). La apropiación del espacio: una propuesta teórica para comprender la vinculación entre las personas y los lugares. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 36(3), 281-298.
- Vio, A. (2009). ¿Quiénes protagonizan la emergencia ciudadana? Responsabilidad y compromiso en su acción. *Ciudadanía y emergencia: sustentabilidad y pesquisa de sentidos* (págs. 23-25). Santiago de Chile: Universidad de Chile Vicerrectoría de Extensión y Comunicaciones, Facultad de Arquitectura y Urbanismo.

## VII – ANEXOS.

### **Anexo n°1. Encuesta de Percepción Barrial.**



**Folio n°** \_\_\_\_\_

**“Encuesta de percepción y opinión sobre identidad social urbana, solidaridad social y capital social en Barrio 21 de Marzo, El Bosque, tras la aplicación del Programa Quiero Mi Barrio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo”.**

**Nombre Encuestador: Alan Salazar Parra, Estudiante Magister en Urbanismo.**

La presente encuesta se realiza sólo con fines académicos para el proyecto de título Magister en Urbanismo, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.

**Instrucciones:** lea atentamente cada enunciado y/o pregunta, marcando con una X la respuesta correcta.

**1.- Sexo**

- 1 \_\_\_ Hombre  
2 \_\_\_ Mujer

**2.- Edad**

1 \_\_\_\_\_ años.

**3.- ¿Hace cuánto tiempo llegó a vivir a este barrio?**

- 1 \_\_\_ hace 1 año                      4 \_\_\_ entre 6 y 10 años  
2 \_\_\_ entre 2 y 3 años              5 \_\_\_ entre 11 y 30 años  
3 \_\_\_ entre 4 y 5 años              6 \_\_\_ más de 30 años

**4.- ¿Cuál de los siguientes elementos usted VALORA más en su barrio?**

- 1 \_\_\_ Su historia o cultura.  
2 \_\_\_ La gente que vive aquí.  
3 \_\_\_ El paisaje (características físicas y naturales del lugar)  
4 \_\_\_ Otro, cuál? \_\_\_\_\_  
5 \_\_\_ No le gusta nada en particular del lugar donde vive.

**5.- En relación a su barrio, ¿Qué tan orgulloso se encuentra de pertenecer a este barrio?**

- 1 \_\_\_ muy orgulloso                      4 \_\_\_ poco orgulloso  
2 \_\_\_ orgulloso                              5 \_\_\_ nada orgulloso  
3 \_\_\_ indiferente



**6.- De acuerdo a su opinión ¿Cómo considera su barrio?**

- 1 \_\_\_\_ un buen barrio
- 2 \_\_\_\_ un barrio como cualquier otro
- 3 \_\_\_\_ un mal barrio

**7.- Usando una escala de nota de 1 a 7 (donde 1 es muy mala y 7 es muy buena), que nota le pondría usted a:**

a) su diversidad cultural e historia de barrio	
b) las relaciones con los vecinos	
c) ferias y locales comerciales	
d) plazas y/o parques	
e) multicanchas	
f) las viviendas y bloq de departamentos	
g) calles, veredas y luminaria publica	

**8.- Que tan satisfecho se encuentra usted viviendo en este barrio de acuerdo a los elementos que se enuncian a continuación. Señale su satisfacción donde 1= muy satisfecho, 2= satisfecho, 3= regular, 4= insatisfecho y 5= muy insatisfecho.**

Locomoción publica en el barrio o cercana al barrio	
Paraderos de locomoción publica	
Estado de conservación de plazas y parques	
Estado de multicanchas y juegos infantiles	
Estado de calles y veredas	
Iluminación en el barrio	
Seguridad (vigilancia policial)	
Limpieza del barrio (recolección de basuras)	
Gestión de juntas de vecinos	
Gestión de las autoridades municipales	
Convivencia con vecinos del barrio	
Comercio (locales comerciales y ferias libres)	

**9.- ¿Cómo cree usted que personas de otros barrios ven a su barrio?**

- 1 \_\_\_\_ como un buen barrio
- 2 \_\_\_\_ un barrio como cualquier otro
- 3 \_\_\_\_ como un mal barrio



**14.- ¿Con que frecuencia usted usa los espacios públicos del barrio?  
Donde 1= siempre, 2= regularmente, 3= rara vez y 4= nunca.**

	Código respuesta
a) Plazas o parques	
b) Multicanchas y juegos infantiles	
c) Sedes sociales	
d) calles	

**15.- ¿En momentos de necesidad económica o emocional de algún vecino de su barrio, que hace usted?**

- 1 \_\_\_ ayudo a mis vecinos de forma económica o apoyo Emocional, porque me importa su bienestar.  
 2 \_\_\_ ayudo a mis vecinos porque ellos harían lo mismo por mi.  
 3 \_\_\_ ayudo a mis vecinos solo por obtener algo a cambio.  
 4 \_\_\_ no me importa lo que les pase, solo me preocupo de mi familia y de mí.

**16.- ¿Con qué frecuencia, he recibido favores o ayuda de mis vecinos?**

- 1 \_\_\_ frecuentemente  
 2 \_\_\_ rara vez  
 3 \_\_\_ nunca

**17.- ¿Según su apreciación, que tan buena es la comunicación entre los vecinos?**

- 1 \_\_\_ muy buena                      4 \_\_\_ mala  
 2 \_\_\_ buena                              5 \_\_\_ muy mala  
 3 \_\_\_ regular

**18.- ¿Qué tanto confía usted en...? Donde 1=nada, 2= poco, 3= ni poco ni mucho, 4= mucho y 5=totalmente**

	Código respuesta
a) Los vecinos del barrio	
b) Los dirigentes vecinales (juntas de vecinos, u otras organizaciones)	

c) Autoridades municipales	
d) Carabineros	

**19.- ¿Ante las situaciones que le mencionaré, los vecinos participan y se organizan para trabajar en la mejora de su barrio?**

	Si	No
Para limpiar y retirar basuras y escombros en las calles.		
Para hacer reparaciones, pintar y mejorar fachadas de casas o espacios comunes		
Para cuidar parques o plazas, regando árboles y plantas		
En casos de catástrofes (incendios, inundaciones, terremotos, otros)		
Para ayudar en la seguridad del barrio		
Para hacer actividades culturales y sociales (bingos, fiestas, actividades religiosas, etc)		

**20.- ¿En los últimos 5 años, el municipio ha llamado a participar a los vecinos en proyectos de mejora para el barrio?**

1 \_\_\_ Si

2 \_\_\_ No

**21.- actualmente algún miembro de la familia participa activamente en organizaciones del barrio:**

	Si	No
a) Juntas de Vecinos		
b) Agrupaciones religiosas		
c) Clubes deportivos		
d) Grupos juveniles (skaters, grafiteros, grupos musicales, barras de futbol, etc.)		
e) Clubes de adultos mayores		
f) Organizaciones de mujeres		
g) Otros ¿Cuál? _____		

**22.- ¿En su opinión, el municipio trabaja en conjunto con los vecinos para mejorar el barrio?**

- 1 \_\_\_ siempre se trabaja en conjunto
- 2 \_\_\_ rara vez se trabaja en conjunto
- 3 \_\_\_ nunca ha dejado que los vecinos participen

**23.- ¿Si tuviera que decirme los límites del barrio, cuales serian y por qué?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**24.- De acuerdo a su opinión ¿el programa Quiero Mi Barrio, logró solucionar los problemas que tenía el barrio? (por ejemplo, deterioro urbano, poca participación de los vecinos, seguridad, entre otros)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**25.- Actualmente ¿Cuáles son los 3 principales problemas que tiene el barrio?**

1.-

---

2.-

---

3.-

---

**Anexo n°2. Entrevista Sra. Laura, Presidenta de la Junta de Vecinos 21 de Marzo/Héroes del Morro.**

**Para efectos de la presente entrevista, se abreviará Entrevistador (de ahora en adelante Ent.) con la finalidad de hacer más entendible el dialogo mantenido.**

**Ent.:** Como le explicaba el trabajo que yo estoy realzando consiste en averiguar sobre el nivel de participación que tienen los vecinos en su barrio, en el sentido de como ellos cuidan con sus espacios comunitarios, los espacios públicos que han sido mejorado en los últimos tiempos, como ellos, participan entre todos, si hay una vinculación de la forma de trabajar en equipo con la misma intención de mejorar el desarrollo urbano de acá del barrio de esta zona y la importancia que tiene su declaración en este sentido, es averiguar en profundidad como son las relaciones entre los vecinos de acá en el sentido de ir mejorando su barrio.

**Sra. Laura.:** ya, hablo?, nosotros tuvimos la suerte de estar con el programa del quiero mi barrio, entonces con eso, como se metieron mucho dinero, hubo participación muy buena de los vecinos, porque uno le entregaba cosas a los vecinos, no solamente la participación de que pudieron construir, remodelar dos plazas, remodelar una cancha, y construir un centro comunitario, sino también eh, hubo dinero como para sacarlos a pasear, en esta comunidad donde se vive, donde las casas son pareadas y donde la mayoría de las casas no tienen patio, y algunos tenemos patios privilegiados, eh, el salir de acá de la población es una alegría y un sueño para muchos ah, porque si tu sales de aquí es para ir a trabajar, al colegio, pero para ir a disfrutar, no queda tiempo.

**Ent.:** Son como las actividades diarias que tienen que hacer.

**Sra. Laura.:** Claro, por obligación, y tú siempre sales de aquí en una micro atochada, y con mal genio, y con mucha presión de otros factores. Entonces eh, tuvimos la oportunidad de llevarlos a pasear, los adultos mayores, se fueron, postularon a programas de vacaciones de los adultos mayores, entonces hubo como muchos beneficios que se juntaron al programa del quiero mi barrio, y eso hizo que la gente tuviera mucha participación, ellos veían de que había interés de la participación de ellos, y que la palabra de ellos valía, se fue el programa del quiero mi barrio, lamentablemente llegó, hubo gente que quiso participar en las directivas, como dirigentes porque vio que todo eso iba a seguir, creyendo que iba a seguir, lamentablemente todo quedó en nada, entonces la gente tenía muchas expectativas y al no cumplirse, eh se decepcionaron. Ya de esto han pasado, 5 años y, 6 años, porque el programa del quiero mi barrio terminó en el 2010, y resulta de que la gente se fue decepcionando, se habla mucha cosa por televisión, acá no llega, las cosas fueron deteriorándose, entonces la población volvió a estar fea, como antes como del quiero mi barrio.

**Ent.:** Esa es una de las cosas que encuestando a varios vecinos me iban diciendo, por ejemplo que, el programa arreglo mucho en ese sentido, arreglo la que eran las obras que hizo, como que le cambio la cara al barrio, pero aun así, como que todo ha ido como decayendo otra vez, como que, me dicen que no hay mucha preocupación tampoco por parte de la municipalidad, porque ven ellos claro, que tienen para hacer el aseo, lo van a limpiar, lo van a regar, pero no en un sentido de mas allá, de integran otra vez a los vecinos, de que los vecinos se vuelvan a trabajar, se vuelvan a juntar como equipo digamos, para ir mejorando el barrio, es como una de las cosas que me han ido mencionando.

**Sra. Laura.:** Si porque nosotros contaban con 4 a 5 profesionales todos los días aquí en el barrio, y si no estaban aquí, estaban en una parte muy cerca de acá donde uno podía ir a hablar con ellos, y ellos resolvían problemas, lo que hoy no, porque uno tienen que hacer cola, tiene que ir al municipio, esta atrás manos, eh, la gente ve que no hay interés, pasa a ser uno más de la lista, los chiquillos, esos profesionales, se sabían los nombre de todas las persona, entonces había como ese acercamiento, ellos compartían en las casas, en las reuniones, todo. Entonces había otro manejo, además que en la municipalidad hay departamentos que son muy importantes, bueno todos los departamentos son importantes, pero yo creo que falta mucho para educar, como lo es el departamento de medio ambiente.

**Ent.:** De hecho es un departamento nuevo.

**Sra. Laura.:** Llevan unos 5 años, pero las personas que está ahí, son jóvenes profesionales, pero no tienen ese feeling para trabajar en comunidad, ellos vienen a dar una charla, pescan sus cosas y se van, pero no hay un interés real, no hay un programa de educación a la población. Nosotros lo hemos solicitado en varias oportunidades, en especial para que encante a los niños, hemos tenido charlas donde los dirigentes hemos animado a los niños para que participan, y darles algo entretenido, porque las charlas son como informativas, muy aburridas, no tienen un método, una dinámica para que los niños participen, muestran como se llama esto de.. los power point, y listo y se van, entonces, los niños se quedan hasta dormidos, se aburren, los adultos usan un lenguaje muy elevado para la mayoría de los adultos que viven en estos lugares (**Ent.:** muy técnico, usan un lenguaje técnico que no todo entienden), técnico, entonces, eso nosotros lo hemos peleado siempre, los profesionales tienen la capacidad de bajar su nivel de lenguaje a nosotros, nosotros difícilmente podemos llegar al lenguaje que usan ellos, más todavía si han pasado por la universidad, y la técnica, los métodos, entonces tienen que darse cuenta de que nosotros no fuimos a la universidad, y hay palabras técnicas que no son de uso cotidiano (**Ent.:** Claro), entonces tienen que ellos adaptarse a la situación, entonces no vengan, nosotros

simplemente les decimos, porque van a perder el tiempo. Ahora un programa bueno tenemos micro basurales, especialmente los días de ferias, especialmente, de escombros pero la solución no es llegar y traer una batea, un camión recolector y sacar la basura, es educar a las personas, separar las cosas.

**Ent.:** Si de hecho ahora, caminando me he ido dando cuenta que en algunas partes hay escombros, otras que están deterioradas.

**Sra. Laura.:** he tenemos que ver educación de mantención de árboles, si te das cuenta este es un pasaje que tiene mucha radiación solar, que en un rato más va a ser horrible, hoy día en un día que se pronostican 40 grados de percepción entonces, llega y ese es el tema, entonces después los vecinos dicen, pero el municipio nunca hace nada, los dirigentes nunca hacen nada, nosotros los dirigentes pasamos en reuniones, y todo esto lo que te estoy contando se lo decimos al alcalde, se lo decimos a los departamentos, entonces eh, como lo hacemos más personal técnico más educación, nosotros tratamos de hacerlo, hay que ir a las casas, hay que sacar, hay que volver a sacar a la gente de las casas, porque lamentablemente lo que tu escuchas por televisión sobre el gobierno y el Estado, la gente lo asume como propio y lo asume en su entorno, entonces si estamos mal en esa situación, en ese nivel, eso repercute en la casa, nos repercute a nosotros como dirigentes, pero si ustedes nos están diciendo una cosa pero en la tele sale otra, quieren que nosotros nos hagamos cargos y los ladrones del gobierno y del Estado que hacen, quieren que nosotros saquemos plata de nuestros bolsillos, entonces tu como les dices que igual van a recibir un beneficio si lo hacen, que es para mejorar su calidad de vida, si ellos tienen, tenemos gente cesante, gente que trabaja en dos, tiene dos puestos de trabajo, entonces es como.

**Ent.:** Como usted misma me ha contado eh, el mismo hecho de que el programa ya no siguió ha hecho que los mismo vecinos vayan perdiendo la confianza que tenían en, tanto en las instituciones como en la gestión que hacían las directivas.

**Sra. Laura.:** Es más te voy a decir algo, con el programa del quiero mi barrio, nos llegó el programa de los telecentros que ha sido muy cuestionario, el telecentro, hay gente que tiene información equivocada, los telecentros es un programa canadiense que llego a Latinoamérica, y que lo enfocaron a través del Estado de gobierno de Michelle Bachelet justo con los 200 barrios porque eran los más vulnerables, nosotros tuvimos la suerte de tener uno, resulta que hasta el momento las universidades se habían hecho cargo de los telecentros y ahora hace un año paso a manos de la Fundación La Familia, lo cual su presidenta es la presidenta de gobierno, la Sra. Michelle Bachelet, resulta de que ella es la que maneja estos telecentros, en estos momentos, y sus asesores están cerrando los telecentros, y los están cerrando de una manera brutal, llega un camión, saca



todo lo hay en el telecentro y se los lleva, siendo de que todo lo que hay en el telecentro pertenece a lo que se ha ganado durante años y lo pago Canadá, después las universidades y con apoyo del Estado, y resulta de que, y con nuestro propio esfuerzo, porque nosotros hacemos proyectos y vamos dejando cosas ahí y ellos se llevan todo.

**Ent.:** Pero así como usted me dice que vienen a sacar todas esas cosas, y que cambio el foco del telecentro por ahora la Fundación La Familia, esa fundación a que, ¿cuál es el interés que tienen el barrio digamos, en venir a participar?.

**Sra. Laura.:** Hasta el momento no se ha visto nada, porque lo único que han hecho es que la gente, que conozcan su programa, pero es un programa que realmente cuando uno va a pedir ayuda, no que en estos momentos no, que más tarde, no sé, hay cosas raras (**Ent.:** Como que no tiene objetivo claro), no tiene un objetivo claro, abarca muchas cosas y a la vez no abarca nada, entonces nosotros tenemos un problemas con eso y nosotros ya nos hemos unidos, gracias a dios somos unas personas que tenemos como dirigentes, este telecentro abarca a dos villas entonces manejamos nosotros por el programa del quiero mi barrio, como barrio y tenemos mucha gente también que se beneficia con el telecentro aquí, entonces ya están avisados, que a través por whatsapp, y si vienen, viene un cierre, nosotros no vamos a permitir que nos vengán a expropiar lo que a nosotros nos ha costado, (**Ent.:** Claro y en ese sentido la gestión que ha hecho el municipio con respecto a eso, en mantenerlo verle la finalidad y el objetivo y todo lo que tenía el telecentro?), lo que pasa, mira ha tenido, he, acá, nosotros a través del telecentro, nosotros los dirigentes, hacemos proyectos, tenemos reuniones con el municipio, nos sirve de mucho manejo de internet y todas esas cosas (**Ent.:** claro, tienen manejo, insumos computacionales), claro insumos computacionales, entonces nosotros nos manejamos a través de ellos, el municipio si nosotros tenemos reuniones, y quiere bajar el municipio ahí está el telecentro eh, se han presentado, no hemos llegado últimamente a más porque antiguamente, solamente este año se empezó con el programa Windows, antes tenía Linux, y el Linux no permite que el municipio baje, hace su trabajo (**Ent.:** son programas operativo distinto), claro entonces, no, imposible. Pero ahora en estos momentos, cuando nuestro trabajo se ha, eh, como se llama, se ha unido con el municipio nos salen con esto de que en cualquier momento nos pueden quitar el telecentro, entonces eh y eh, Fundación la Familia a lo único que le ha dado auge en estos momentos es al registro de hogares, la ficha del registro de hogares, la antigua ficha CAS, y resulta de que y, de que la gente tenga cursos pero que vaya a utilizarlos, pero no moleste a la tele centrista con cosas, con diligencias, siendo de que nosotros de repente necesitamos arto de la tele centrista y que no participe en ninguna actividad social, no se le permite, dentro de sus horarios no se le permite siendo de que nosotros, para como dirigentes es muy importante porque nosotros vaciamos toda la información a la tele

centrista porque ella tienen un horario, trabajo fijo entonces para nosotros es mucho eh, que ella nos facilita mucho el trabajo, ella es muy informada con lo que nosotros hacemos (**Ent.:** en ese sentido es como el nexo entre ustedes y las instituciones formales), por supuesto, y además de que ella concentra muchos niños, ella hace talleres también, eh se conecta, tiene una conexión más grande con, el departamento de infancia del, de la OPD del municipio y todo esos se va a acabar, porque ella en sus metros cuadrados que tiene donde trabaja eh, ella recoge a todos los niños que están, en vez de estar en la calle, están ahí con ella, los tiene en talleres, los tiene ocupados, eh para ellos es la tía que los quiere, que los respeta, que le da información, que lo pasan bien, entonces eso va a ser muy malo cuando lo saquen, entonces cuando lo saquen, imagínate cómo va a quedar la percepción de la gente imagínate cómo va a quedar la percepción de la población ante (**Ent.:** es un retroceso tremendo), imagínate, estamos recién reapuntando de nuevo a unir la gente, que participe en reuniones, que pague las cuotas sociales eh, que, imagínate todo lo que conseguimos para que arreglaran esa calle ahora, la calle Temuco y que están felices los vecinos, pero pucha nos quitan el centro de encuentros, un centro de encuentros.

**Ent.:** En este sentido, la gestión que tienen ustedes como vecinos es muy fuerte, es muy fuerte por lo que me cuenta, sin embargo el problema no es de ustedes, sino que parte en ese nexo que tienen entre ustedes con las autoridades formales, donde no se están comunicando bien.

**Sra. Laura.:** Por supuesto, no están escuchándonos, porque nos mandan, mira el año pasado teníamos como tres reuniones semanales con diferentes departamentos y con diferentes ministerios, con subsecretarios, con ministros, eh tuvimos muchas reuniones con el famoso cambio de la ficha de protección social y con el encuentro ciudadano para la nueva constitución, pero fue eso nomas po, muchas promesas, mucho ruido y pocas nueces como se dice el dicho, y resulta de que y quedamos ahí, entonces la gente dice pero pa' que tantas reuniones!!, en que se ve, entonces uno tiene que empezar a justificar, para informarnos, para saber y poder dar una opinión, para decir de que está malo y dice, pero y si la constitución va a ser la misma, bueno pero algo quedará de todo lo que dijimos, que este por sobre, porque estoy segura de que lo que dijimos acá, lo están diciendo en Arica, lo están diciendo en Punta Arenas, porque hay cosas que hay que cambiar, ahora si no participan difícilmente que pueda tener opinión y a veces eh, tienen mala información, mala información de que uno como dirigente hace muchas cosas, hace muchas gestiones y no son para mañana, son para un año más, entonces uno hace compromisos para eso, por ejemplo, el mismo arreglo de esta calle, el trabajo se hizo directamente con SERVIU ah, y también se hacen reuniones después con municipio para que ellos, por los dos lados, ataquemos a SERVIU y en vista de que ahora vamos a tener, bien, en unos años más el metro cerca, entonces a todos nos conviene que las calles estén buenas, entonces ellos

van viendo todo ese método y las prioridades, y eso lo sabemos nosotros, queremos decírselo a todos los vecinos, pero no todos los vecinos acuden a las reuniones.

**Ent.:** Muchas personas me han ido mencionando en las encuestas, que he estado haciendo, de que claro se enteran de proyectos y todo, pero que ellos no participan y lo hacen en ese sentido porque, dicen, me han dicho algunos que han perdido la confianza, ya ven que se trabaja, se trabaja, se trabaja, pero no se consigue nada.

**Sra. Laura.:** claro, entonces resulta de que acá quedamos un grupo de vecinos que creemos en eso del trabajo duro, de que no estamos trabajando para conseguir las cosas mañana, sino para futuro, que en algún momento va a llegar como gota de agua, pero así bien lento jaja!!, pero se va a construir, entre más gente se una es más rápida las cosas, pero también la decepción puede ser más grande. Eh tenemos acá a gente, bueno antiguamente nosotros conseguimos muchas cosas cuando a los vecinos los sacábamos a pasear, los vecinos fuera de la casa, (**Ent.:** es que es como lo que ellos ven, y que constatan de que), claro, entonces tu no podís luchar, como hacís entender a un ministro, a un subsecretario que ellos tienen un sueldo, donde si viven en un departamento tienen una bonita vista, aunque sea puro edificio, que todos los servicios funcionan, y que si ellos quieren ir a la playa, pescan su auto y se van, acá no po, acá no, en estas poblaciones los autos son para trabajar, vehículos porque se necesitan de emergencia, eh los vecinos, la mayoría trabaja con los vehículos, o solamente los usa para el día de fin de semana, para la familia, entonces tienen que tener bien justificado para sacarlo, o vehículos de emergencias y de familia para fin de semana, casi todos usan locomoción, una mala locomoción más encima, estamos al lado de San Bernardo, y no tenemos locomoción directa a San Bernardo, directa a San Bernardo, solo colectivo, entonces y resulta cuando hay lluvia los colectivos no salen, a la primera lluvia porque, porque tienen que pasar por el bajo nivel y ya no, y nos quedamos desconectados con San Bernardo, cuando San Bernardo es nuestro centro, nuestro centro de comercio y de trámites, entonces eh ahí va el tema, de que todo está mal hecho, tenemos, hemos reclamado con el subsecretario de transportes, que tenemos un problema grave acá en un CESFAM que tienen el semáforo en el mismo cruce de peatón, entonces pasado el cruce de peatón del semáforo, entonces que pasa, que cuando el semáforo queda rojo el cruce de peatón lo tapa la micro, los vehículos, entonces la gente tiene que esperar que pase al otro, claro, porque, porque aparte tiene rejas por ambos lados, entonces tiene solamente ese espacio, hay que pasar por paso de peatón y tenemos horas pick que de la mañana y en la tarde que ahí los vehículos pasan, se hace taco, tenemos Avda. Lo Martínez que se hace taco, entonces eh tuvimos reclamando, llevamos reclamando ya como hace 5 años y todavía no perdemos la esperanza, lo hemos dicho. Entonces hay

artas cosas que trabajan, (**Ent.:** ¿y qué respuesta le han dado de parte del municipio?), no lo pueden creer, mira se tiran la pelota, y va a estar en estudio, eh lamentablemente, los estudios se demoran arto jaj!!, parece que tienen que ir de nuevo a la Universidad para hacer ese estudio, porque se equivocaron con el estudio primero, así que tienen que estar limpiando lo que el otro fallo, entonces tú ves esas falla, pucha vienen eh, tuvimos reuniones con los ministerios, agradecemos la participación y la oportunidad que nos dan para decir las cosas, pero también siempre bajo un orden, que les convenga a ellos (**Ent.:** Claro, es como una estructura que tienen), claro, entonces no podemos sacarla de ahí, entonces cuando tenemos la oportunidad, tenemos que como una máquina, pero rápida así, así acelerará hablar para que nos alcen a escuchar en el segundo que nos dan para, como opinión. Entonces eh, nosotros reclamamos y ellos como que se sorprenden, (**Ent.:** O sea más bien, de lo que usted me dice es como, más que participar, es como ir a informarles), si, lamentablemente si, cuando se dan las cuentas públicas también, uno se va a informar no a participar, eh los cabildos que ha habido también uno va a informarse, no a participar, porque solamente tienen eh oportunidad de hablar, hacer 10 preguntas, y vamos 300 personas, mínimo 100 personas en esos cabildos, y para 10 preguntas, no..no hay participación, eso no es participación, eso es solamente cumplir con las metas que ellos se proponen de participación, lo que ellos entienden de participación ah, entonces pero igual, uno va, porque le interesa, porque uno está preocupado, porque el bien mío también es el bien del vecino, o el bien del vecino también es mío, mi calle, mi frente que este bien y que esté limpia, también es el frente del vecino, así que todos participan.

**Ent.:** En ese sentido, me estaba justo comentando aquí la sra. Sarita de que estaban haciendo la organización para la fiesta navideña con los niños, ¿eso es algo que lo vienen haciendo desde mucho tiempo atrás o generalmente como desde que empezó este programa, se han ido integrando de esta forma?

**Sra. Laura.:** mira, eso siempre se ha hecho, antes lo hacían por pasaje, los vecinos, hubo un tiempo en que habían muchos niños, cuando llegaron, muchos niños entonces los mismos vecinos de pasaje armaban su fiesta de navidad, eh después se eligió presidente y se empezó a participar con municipio, después eh, vino el programa quiero mi barrio, pero las actividades las hace siempre la comunidad, eh, el hecho de que el programa haya puesto sus lucas para sacarlos a pasear, los vecinos se empezaron a conocer y a tener confianza entre ellos, entonces cuando hacíamos una actividad que no pertenecía al programa igual participaban, porque ya estaban, como una costumbre, entonces se fue dando esa tónica, y hasta el día de hoy se participa. Tuvimos un año que no, bueno tuvimos como casi dos años sin directiva pero una organización se hizo cargo, igual los niños no se quedaron sin, entonces hay gente que, todavía tenemos gente que no quiere enterarse o no se entera de que los dirigentes no recibimos

suelo, piensan que nosotros trabajamos bajo un interés, el interés de la mayoría de los dirigentes es, que si nosotros pedimos algo para nosotros es siempre en beneficio para todos, ah, en arreglar las veredas, porque yo necesito que arreglen, yo empecé con esto porque ahí, en la esquina de mi pasaje había un hoyo grande que nosotros le llamábamos el cráter, que eso era súper peligroso cuando venían vehículos y llovía, eso era un hoyo, que no se veía, claro, ahí salían todos los vecinos a sacar el auto, ayudaban al auto que quedaba estancado, yo empecé por eso porque yo tenía a mi padre que estaba en silla de ruedas, a él amputaron las piernas, y a la primera salida que él, primero el shock que tuvo que enfrentar de la amputación, después que tenía que vivir en una silla de ruedas, para aliviar eso, le dije, papá pero si total igual puedes salir!, llegamos a la esquina y se le reventaron las ruedas del vehículo, tu sabes lo que significa eso para una persona que está recién usando la silla de ruedas, le volvieron a amputar sus piernas, ese es el sentimiento que tiene, encerrarse en la casa, quedarse postrado en cama, porque habían (**Ent.:** En realidad, no puede salir tampoco, los espacios públicos cuando no están en perfectas condiciones), porque las calles, todavía, por mucho que tengamos teletones, por mucho que tengamos integración y equidad, y hablan esas palabras bonitas que ponen nuevos conceptos, no los usan, usan ramplas, que piensan, a pero una silla de ruedas está pensada en la parte matemática, física no sé qué se lo que, la fuerza, el peso, y toda esa cuestión , pero no se fijan de que hay personas que, mi papá media 1.80 m, pesaba 100 kilos, mi mamá mide 1.45m, pesa 60 kilos, y quería llevar a mi papá, no va a poder, muy difícil, entonces no piensan de que hay personas, matrimonios o personas que son así, (**Ent.:** los cálculos los hacen de forma estandarizadas que creen que todas las personas van a poder), claro, que la persona de 60 kilos va a estar, y que la otra persona más fuerte lo va a llevar, pero en este caso no se les cruza en la mente, no viven, dentro del cálculo matemático en una oficina difícilmente lo van a hacer, entonces la ramplas tienen que ser más largas, tienen que ir despacio para que se vaya, tienen que tener el ancho, hay personas más grandes que otras ah, no tenemos niños solamente de la teletón que están en sillas de rueda, sino no tenemos mucha variedad de personas, tenemos vecinos que están postrados en cama, que tienen que sacarlos con camilla a cada rato, entonces eh, tampoco los espacios dan. Eh no tenemos calles acá donde se distinga la bajada, yo tengo a mi mamá que es ciega, (**Ent.:** no tiene ese perfil de calle para diferenciar lo que es solera, vereda de la calle) claro, tenemos una población que está envejeciendo, y dicen, estamos envejeciendo, estamos mejorando la calidad de vida, no, no estamos mejorando la calidad de vida, estamos alargando la vida nomas, mejorando la calidad de vida todavía no saben ese concepto, porque, porque las calles no están hechas para esas personas, no hay un nivel común, la gente se sigue cayendo, se sigue tropezando, eh las calles cambian las veredas y ponen esas veredas bonitas que son con diseños, y la ponen cuando uno va caminando y se resbalan y cae, cuando la cosa podríamos ponerla al revés y uno frena, y nope,

es para frenar a la entrada de los negocios a la entrada de un lugar, pero no para ir caminando en forma directa, he hay que bajar subir muchos peldaños, los paraderos no están hechos para las personas con dificultad, y resulta de que para los ciegos, tenemos ruido, las personas que tienen dificultad para caminar que usan bastones, levantar una pierna es horrible, porque la distancia de la micro, al paradero es muy grande, y si no, hay un espacio de que son dos metros de paraderos, y en una población donde la mañana de las 5:30 de la mañana hasta las 8 hay 60 personas promedio, y con techito, dos metros de techo y lloviendo, entonces eh, eso no es equidad, eso no es inclusión, en estas poblaciones no. Allá de plaza Italia para arriba sí, a lo mejor, pero aquí no, ya, no tenemos acceso, acá si los vecinos no hacen un lomo de toro por cuenta de ellos, para evitar las carreras de vehículos, nadie lo hace po, nadie se preocupa (**Ent.:** nadie se preocupa de eso, no hay preocupación ni del SERVIU ni del municipio), del municipio tampoco, ahora hemos tenido conversaciones, y están, estamos tratando, ha avanzado, mira yo te puedo decir de que el municipio ha hecho artas cosas pero son tantas las necesidades de estas poblaciones, que cuando terminan en un lugar, ya está hecho tira el otro, entonces cuando termina el otro, ya los años, se demoran mucho, los periodos de inversión son muy largos y de mejoramiento también, entonces tenemos acceso a un CESFAM Mario Salcedo, donde ahora recién hace un año empezaron a arreglar las veredas, que es un laberinto, que hay cruzar de aquí, nosotros teníamos el CESFAM, nos correspondía ese CESFAM, y donde tenemos que cruzar una población de condominios sociales que es un laberinto, donde han atacado, han violado, han asaltado, hecho de todo a la gente.

**Ent.:** Claro, y en ese sentido, preguntando otra cosa, ¿el sentido de la seguridad acá en el barrio ha ido mejorando?, porque fue uno de los focos principales que trabajo este programa quiero mi barrio, en ir mejorando todo lo que es seguridad en el barrio, en ese sentido ¿ha ido mejorando, o usted que cree que sigue igual?

**Sra. Laura.:** Mira hubo un mejoramiento, pero ese mejoramiento se disipó, (**Ent.:** ya, fue como durante el tiempo en que se estaba haciendo), sí, sí, yo creo que hasta un año después ah, he porque acá hubieron muchos robos, en esta villa, muchos robos, y nosotros hemos sido víctimas por ejemplo en estos momentos, la sede, el centro comunitario ha tenido este año 5 robos, con roto techos, ventanales, he fierros, que como ahora se arrienda el lugar, logramos colocar una alarma, lamentablemente, eh a la primera semana de tener la alarma, la alarma falló, así que entraron a robar y, pero ya no teníamos nada, lo perdimos todo, se robaron un tarro de pintura que había quedado del arreglo que se hizo, entonces, pero ahora esperamos que funcionen las alarmas cuando entren a robar, pero he la seguridad, ahora estamos postulando a un programa de alarmas comunitarias, he hay muchas empresas que se han aprovechado de las alarmas comunitarias, y la mantención, todo eso, nosotros hemos decidido asociarnos con el municipio

y nos van a colocar alarmas comunitarias gratis, pero en esta población, se eligió este pasaje, no porque yo sea la presidenta, pero se eligió este pasaje porque todos nos saludamos, todos, no nos metemos, sin meternos en las casas de los vecinos, sino nos saludamos, todos sabemos nuestros nombres, sabemos quienes viven, quienes son los que vienen constantemente, a que casas vienen, y cuando entra una persona ajena, nosotros sabemos que es persona ajena, entonces pero preguntamos ¿a quien busca?, entonces nos preocupamos, tratamos de no dar tampoco mucha facilidad, y tratamos de no dar mucha información de los vecinos, a veces puede sonar pesado pero decimos no, no lo conocemos, porque no conocemos a la persona que está entrando, entonces eh, cuando vienen como tú a vernos nosotros somos muy cerrados, por qué, porque, bueno en las noticias se ve todos los días de que, llegan carabineros, llegan esto, nosotros tenemos, somos amigos de los carabineros de acá, entonces cuando viene la patrulla, eh se acercan a la presidenta y le empiezan a preguntar, o uno conoce hasta los carabineros que son de este cuadrante, entonces eso es lo importante entonces, cuando vemos caras raras también po, no le abrimos a cualquier carabinero, he tienen que andar con la patrulla, para que pueda abrirse, entonces eh, se quedó eso de seguridad, pero más allá, es por la participación y porque nuestros vecinos nos hemos dado cuenta de que si no nos unimos, no vamos a llegar muy lejos, este pasaje afortunadamente eh, hace unos años, de hace unos años atrás, he no han entrado a robar, no excepto esta casa que estuvo un año desocupada, que entraron a robar, la desvalijaron entera, he pero, la verdad es que no escuchamos nada, no se ellos tienen una capacidad de hacerlo todo silenciosamente, que no había, perros no había nada, y acá todos tenemos perros , los perros tú ves como ladran, acá todos saben, vemos pa' afuera quienes están, pero ese es el tema, el trabajo comunitario como te digo, siempre y cuando haya oportunidades, nosotros postulamos a proyectos, para nosotros es difícil cumplir con los requisitos de los proyectos.

**Ent.:** Claro, una porque no tienen la formación para, en ese sentido ¿la municipalidad se ha preocupado por eso, como por ejemplo, apoyar a las juntas de vecinos en formulación de proyectos, proyectos en conjunto con ellos, para postular a otros de otros ministerios?

**Sra. Laura.:** Mira, no, todo va en la voluntad de cada territorial que nosotros, cada municipalidad se divide por territorio, y cada territorio tiene su encargado, todo va en la voluntad de eso, de ellos, lamentablemente, yo vivo en un sector donde, el sector 1 que tiene 37 juntas de vecinos, eh tiene muchas organizaciones aparte de las juntas de vecinos, eh entonces, mínimo son dos organizaciones por junta de vecinos, te imaginay el encargado, y uno solo encargado, el sector dos tiene 4 juntas de vecinos, son grandes, pero los territorios se encargan solamente de hablar con las personas, los presidentes de las juntas de vecinos o los dirigentes, entonces no es lo mismo hablar con 4, que

hablar con 37, entonces hemos estado solicitando de que dividan por territorios al sector 1, para que tenga otro encargado de, aumente los encargados de territoriales, he el sector 1 es el más vulnerable de la comuna El Bosque, tienes los más altos índices de drogas, de pueblos originarios, de cesantía y de comercio informal, llámese comercio informal no a los de feria, sino tráficos de drogas, de todo tipo de drogas, y robos, tenemos lamentablemente, es así cosa la acá, son pocos, pero meten mucha bulla, entonces todavía no encontramos la manera de que todos estos vecinos buenos que viven acá, se junten y hagan más ruido que los poquitos ah, porque nosotros todos conocemos donde viven y que es lo que hacen, pero protección al testigo, al que denuncia, no existe, y todo eso lo sabemos, por mucho que digan que sí, que sí, no, no, no existe, (**Ent.:** Cuesta hacer que los vecinos se unan en ese sentido, porque se sienten vulnerables antes todos), claro po, nosotros vamos sin armas, sin piedras, sin nada, solamente con nuestra presencia, y ellos tienen armas, tienen de todo, entonces, es muy difícil competir con eso, pero estamos trabajando pa eso, para que la gente se vaya encantando hacer pequeñas cosas, eh el municipio, mira nosotros como organización, hemos postulado en forma solitaria, a los proyectos de la intendencia, que nos ha costado un mundo porque, hay dos preguntas que a nosotros nos confunden, y nos ha costado diferenciarla, que es ¿para qué quieren el proyecto? y ¿Cuáles son sus objetivos?, dos preguntas que a nosotros, el común de las personas es la misma, pero proyectarlas en un papel, no es lo mismo, (**Ent.:** y ellos lo que evalúan es el papel), justamente, porque no nos conocen, entonces no, no saben, he hablan de, nos ponen límites de cosas que podemos comprar o hacer y nosotros, por ejemplo, el primer proyecto, yo soy dirigente social en salud también, hicimos un taller de cocina, de vida sana más ejercicio, pero necesitábamos todo, si no teníamos ni espacio, no teníamos cocina, no teníamos nada, entonces nos decían, nopo porque, eren muy patuda, así cara de palo, la analista me dijo no, eres muy patuda pa preguntar, estoy armando una cocina, no es que estoy armando una cocina, y si, si la estoy armando porque no tengo nada, si tu fueras a ver dónde vamos a hacer el taller de cocina, yo creo que tu pescarías tu bolsillo y harías un cheque y me regalarías todas las cosas, y me dijo, mira te voy a pasar estas tres cosas puntuales, y lo demás a voluntad de los vecinos po, que llevaran sus cosas, sus materiales, nadie quiere cooperar porque lo mío me costó y si lo va a usar la vecina, yo no sé si la vecina va a respetar o va a cuidar mis utensilios como yo los cuido, entonces eso es lo que no entiende eh, los analistas, nos prohíben comprar por ejemplo, teteras eléctricas, todas esa cuestión, he nosotros hacemos actividades con frio, en la noche, en la mañana muy temprano, y un café le bien a todos ah, no lo entiende, después no entiende porque pedimos termo, yo le explico así con manzanitas, porque nosotros hacemos reuniones, donde van 20 personas, y llenamos los termos y cada uno se sirve, autoservicio porque no somos empleados de los demás, sino, eso, y nos quedan mirando, como pucha, y uno no entiende, porque están sentados en una oficina donde tienen el termo, tienen



vasitos, entonces eh es como eso le digo yo, como que estamos trabajando toda la mañana y necesitamos un cafecito, necesitamos así como ustedes necesitan acá en la oficina, entonces ahí como que reaccionan, entonces eh, es hacer un poco más agradable, es hacerle un regalo a la comunidad para que se vayan incentivando, si no es puro dar nomas, también tenemos que recibir algo, un cariño, los dirigentes también cuando gastamos muchas lucas en pasajes, (**Ent.:** Muchas lucas, mucho tiempo , tiempo que muchas veces lo disfrutan para estar con sus familias y tienen que estar trabajando), imagínate mi papá cuando estaba vivo, me, siempre me decía, hija si a usted le pagaran, por todo lo que hace, y por todo lo sale, y todas las reuniones que tiene, usted sería millonaria, si papá, pero lamentablemente elegí mal la profesión, el oficio, elegí mal mi camino le dije yo, así que va a tener que aguantarse nomas y voy a tener que seguir haciendo malabares nomas, ucha dijo, porque cuando se estaba construyendo la sede, mi casa fue sede social, ves entonces son todas esas cosas que se convirtió en sede social, y así somos de prendidos los dirigentes, digo, si no tenemos un lugar donde juntarnos, bueno en la casa, siempre aparece algo, afortunadamente tengo el privilegio de tener un espacio más grande que mis vecinos, y puedo usarlo ah, pero acá se ha untado mucha gente, y resulta de que todo va en la voluntad, pero también tenemos que recibir algo, los dirigentes, se nos niegan muchas cosas, y resulta que nosotros hacemos el trabajo pesado para el municipio ah, nosotros hacemos el contacto con (**Ent.:** usted en realidad serian como el encargado territorial), claro nosotros sabemos, nosotros una vez dijimos, aca llega el municipio y de repente, llega y va a entregar una información y nadie nos avisa, entonces a nosotros nos ofende de repente, porque, les decimos, ustedes llegan a una casa y tienen que pedir permiso al dueño de casa po, y no es que nosotros sintamos que los dirigente seamos los dueños de casa, pero un mínimo de respeto para saber informar, porque después llegan a la casa y me dicen, oye Laura y estuvo el municipio, hubo gente del municipio dijeron y están llegando esto, esto, tu sabes de qué, y yo les digo, voy a ver, te voy a averiguar y ya sé, entonces eso es una falta de respeto, gente que nosotros trabajamos para ellos también, le hacemos mucho trabajo acá para ellos, y nos pasan a llevar en esas cosas, igual que a nivel de gobierno y a nivel de Estado.

**Ent.:** Ya pues Sra. Laura, me encanto haber conversado con usted, me sirvió mucho la información que me entregó, con esto yo creo que puedo terminar mi tesis.

**Sra. Laura.:** ya pues, que te vaya bien.

**Anexo n°3. Entrevista Viviana Fernández Prajoux, Académica U. de Chile, experta en políticas públicas habitacionales.**

**Para efectos de la presente entrevista, se abreviará Entrevistador (de ahora en adelante Ent) con la finalidad de hacer más entendible el dialogo mantenido.**

**Viviana F.:** Tú me preguntas o me explico?.

**Ent.:** Expláyese.

**Viviana F.:** Mira, yo creo que efectivamente, primero que nada, a mí me parece que el programa, es un programa innovador, es un programa que surge, ya lleva como 10 años, parte en el 2006, como un proyecto piloto, primero, después como, en el periodo pasado eh, no se estaba muy claro como seguía, pero siguió, tal vez yo diría el gran cambio fue que, ahora prácticamente todos los que postulan, o sea la, la responsabilidad de los barrios recae en los municipios y sus equipos de barrio, que ya te voy a comentar después de eso, y en este periodo igual sigue en esa misma, ese mismo formato. Ahora tal como tú dices, el programa surge con la intención de, o sea, primero de reconocer que existen una serie de sectores, o barrios, el tema de los barrios es un tema que tampoco está muy claro, en realidad hablamos de barrio, pero en general, todo el mundo habla que son como una suerte de polígonos que en algunos casos, coincide con, diríamos una unidad más reconocible, y en otro es un área urbana que podría ser un poco más allá, o un poco más acá. El tema de los límites cierto, siempre ha sido un tema como complicado, pero lo cierto, todos estos barrios que se postulan, o estas áreas que se postulan, tienen que ver fundamentalmente con un sector de vulnerabilidad tanto física como social, o sea tienen problemas no cierto de falta de equipamiento, tienen problemas de que, no cierto no hubo, o que se contemplaron pero que no se hicieron, están deteriorados, una diversidad de cosas, y la gran diferencia, o sea hay un tema que también influye, yo no sé el barrio que tu estudias, de que tipo es, en que no es lo mismo, que uno tenga, que tenga un conjunto residencial, como quien dice, la Villa San Jorge, por decirte algo, que yo, nosotros trabajamos con los alumnos ahora en el barrio Chorrillos de Independencia, pero el barrio Chorrillos de Independencia es un área urbana, entonces uno no tiene, está definido lo que es pero, uno dice porque corto aquí, y no corto más allá, cortas fundamentalmente porque el programa define que tienen que tener algo así como 300 viviendas, 350 viviendas, para dar una dimensión que está directamente ligado con los recursos económicos que tú puedes invertir en el sector.

**Ent.:** Claro, en este caso el barrio 21 de Marzo de la comuna de El Bosque, son lotes de vivienda, uno que es más histórico, que partió bajo las políticas de erradicación de campamentos del Gobierno Militar en el año '78, y se compuso por 114 familias, a las cuales se les entregaron 114 viviendas (**Viviana F.:** ¿pero en un esquema de condominio o en un esquema de loteo?), no en un esquema de vivienda social, (**Viviana F.:** si pero, ambas pueden ser vivienda social, si pero era una población, es un área, es un loteo, no es lo mismo.) Claro, no en este caso era un loteo.

**Viviana F.:** Ya, entonces al ser loteo, no tienes una organización, porque cuando tú tienes una población, una villa o un condominio social, porque ahora son todos condominios sociales, tiene una, ese sí que tiene unos límites determinados no, y ahí la gente se puede organizar en, no se po, la organización típica de una población, que no tienen que ver con las cosas como de unidades vecinales, no tiene que ver con la juntas de vecinos, es otra forma. Cuando es un loteo, tú lo que obtienes es un sitio individual y no tienes más contactos, puedes tenerlo o no tenerlo.

**Ent.:** Claro, exactamente fue eso lo que paso en ese barrio, como le menciono eran dos loteos, el 21 de Marzo, y posteriormente en el año '82 se construyó un loteo que era destinado para funcionarios de gendarmería, que era la villa Héroes del Morro, la cual estaba separada, digamos este loteo por un muro, y no tenían contacto ninguna de las poblaciones unas con otras, pero para como usted me menciona, para efectos del programa, tenía que tener un mínimo de 350 viviendas alrededor para poder ejecutar este programa, para lo cual ellos, eliminaron esa separación de ese muro y conectaron una de las calles, para hacer como una villa, que integrara a las dos poblaciones, pero en este sentido ninguna de las poblaciones aún se integran, porque no tienen la misma historia ni tienen la misma ascendencia, tienen dos identidades distintas.

**Viviana F.:** Tienen identidades distintas, ahora, te fijas en el programa piloto uno tenía no cierto, el barrio San Gregorio I y el barrio San Gregorio II, porque era un barrio tan, o sea, una población tan grande, como mil y tantas viviendas, que tú no podías tomar uno solo y dejar al otro, pero como cada barrio tenía que tener una, un cierto tamaño, entonces se usaba esta figura como de San Gregorio I y San Gregorio II, por decirte algo, pero entonces estamos claros que el programa es un programa innovador a mi modo de ver, en que no solamente tiene como propósito mejorar las condiciones de vida físicas de los habitantes, sino que también contribuir, lo que tú dices, a generar este capital social, a generar asociatividad, a generar no cierto, empoderamiento, en generar, en el fondo que los vecinos se puedan hacer cargo de sí mismo en el futuro. El programa, tiene

una, un periodo de intervención que es más menos de tres, cuatro años aproximadamente, entonces lo que se espera con el programa es que después de los cuatro años la comunidad siga eh, preocupada que siga manteniendo lo que se hizo, que siga, porque los problemas o las necesidades no se terminan después de esos cuatro años, o sea uno no congela el territorio en cuatro años y después dice, lo resolvimos todo, no, entonces ese es como el punto. Ahora, yo creo que en general, yo diría no cierto que una de las principales dificultades del programa es que ha sido un aprendizaje para todos los que de alguna u otra forma hemos participado en el programa, eh los arquitectos siempre están como más acostumbrados, o estamos más acostumbrados, a pesar de que algunos arquitectos nos hemos ido deformando, o nos hemos ido ampliando en el tema de los físicos, o sea saben cómo proyectar, saben cómo construir, como etc., pero eso es una parte, por otro lado, también no es lo mismo cuando a un arquitecto le encargan el diseño de una multicancha, a cuando tú tienes que hacer un proceso participativo para indagar que es lo que la comunidad realmente necesita, porque a veces hay prejuicios, o hay no cierto, los municipios muchas veces ya están cambiando, los municipios deberían, o sea como la mejor de las voluntades, diciendo, tenemos que hacer aquí una multicancha, tenemos que hacer aquí no sé qué, un colegio, pero la gente dice, pero para mí esa no es mi prioridad, mi prioridad es esta otra, entonces en ese sentido también el programa, innovo en el sentido de decir nosotros vamos a construir una agenda, que después se transforma no cierto en el contrato de barrio, participativamente, entonces hay ahí un diagnóstico participativo y una ejecución participativa, la cual efectivamente es distinto a como se ha hecho en otros casos. Ahora eso no ha sido fácil porque ni los municipios tienen una cultura participativa, sino tienen una cultura como de la licitación, tienen una cultura como del encargo, mira nosotros queremos hacer esto, hacen los términos de referencia y lo licitas, la comunidad no tiene nada que ver ahí, no, no pincha ni corta como se dice. Entonces esto ha generado otros temas. Por otro lado, como digo yo, una cosa son todos los profesionales del área urbana, territoriales digamos, he y estos son los profesionales del área social, que también, si bien tienen más formación por decirlo de alguna manera en este trabajo con la comunidad, eh no es lo mismo hacer un acompañamiento o hacer un trabajo específico, hacer un taller un liderazgos por decirlo de alguna manera ya, que tratar de ver como concilio las dos cosas.

Entonces eh, toda esa como esta nueva experiencia es la que se ha ido desarrollando de a poco, eh hoy día yo siento que una de las grandes, de los grandes problemas que tienen los barrios, es que son, yo creo que hay dos grandes problemas que uno puede identificar, no tengo ningún estudio al respecto, sino que más bien así como unas olfateadas y unas experiencia

cercanas, una es que, es curioso porque muchas veces uno siente si el municipio es el que postula el barrio, yo diría que a mí me interesa que ese barrio mejore, yo reconozco que ese barrio tiene problemas, y yo quiero trabajarlos, pero uno ve en muchos barrios que el municipio los postula y después, se olvida, es como si solo los postulara para obtener una cantidad de recursos, y le deja al equipo de barrio que ahora, terminan siendo dos personas, uno social y un, una territorial o urbana, como le pongan, que con suerte tienen las capacidades necesarias, no, no las capacidades técnicas, sino que las capacidades, muchas veces logísticas, de infraestructura para poder actuar en un barrio, sin el apoyo que uno esperaría de un municipio, yo me acuerdo cuando a mí me tocó trabajar en un barrio, en el programa piloto, o sea, 2008 al 2009, y éramos un equipo como de 6 ah, yo era, yo coordinaba una consultora, o sea, no era la consultora perdón, que no era de aquí, y en un barrio de acá, me pidió que si yo podía coordinar al equipo, pero éramos como 6 ah, y además tenemos un financiamiento para contratar a otros, para cosas puntuales, lo cual es una diferencia enorme, cuando tú tienes dos personas, con suerte tienes tiempo para entregar volantes, para ir a hacer puerta a puerta, para hacer reuniones, para atender las reuniones del municipio, y las reuniones con el SERVIU, con la Seremi, o sea, es mucho, yo este mismo barrio en el que estamos trabajando recién, yo te digo que pucha por ultimo traten de conseguirse gente en práctica, entonces ese es un problema, y por otro lado, no cierto, es que también, los equipos eh, los quipos son, van rotando mucho, entonces, no es el caso de El Bosque, yo tengo entendido que El Bosque, es uno de los pocos que tiene, lo no conozco en profundidad, pero entiendo que tiene una organización como de barrio, municipal mucho más cohesionada, entonces hay como incluso apoyo entre ellos digamos, hay no se po, habrán desarrollado hasta la fecha como 8 barrios, pero como que las experiencia se va transmitiendo y hay debates, y reuniones entre los barrios, no es que cada uno ande por la libre digamos, lo cual le da una, una situación como bien especial, que no es el mismo caso de la mayoría de los barrios, entonces, por una parte tenemos este como entre comillas, como abandono, pero no es abandono, este como en el fondo no hacerse responsablemente cargo del barrio por parte del municipio, y por otro lado no cierto, es los equipos de barrio que se ven absolutamente sobrepasados por la cantidad de trabajo que tienen que hacer. También no cierto, hay que tener presente que, el programa tiene una, unos requerimientos de información gigantescos, te lo pasas la vida haciendo informes, y está bien, en realidad hay que registrarlos, pero con dos personas, entre hacer informes, entre hacer las reuniones, entonces, uno siente que la comunidad queda un poquito, un poquito sola, porque, cuando uno llega, o sea, en la gran mayoría de los barrios, me da la impresión de que no hay mucha, no hay mucha eh, diríamos como organización, o sea son pocos los barrios en que

tu llegas y ya hay una fuerza organizativa fuerte que esta como bien dice, esperando que tu llegues, para decir, oye ya trabajemos en esto, la mayoría hay como que armarla, como reconstruirla, como recuperarla, como instalarla, o sea, porque son, están en distintas instancias, y algunos en que no hay, así que tenis que armarla, en otros que estuvo, pero hay que recuperarla, en otros que están peleados y hay que integrarlos, entonces la diversidad de temas que se dan, con las comunidades de vecinos son grandes. Hay algunos que tienen organizaciones, o sea, juntas de vecinos fuertes, llega a tratar de instalarse este aplicación del programa que es este CVD, que uno podría discutir también si eso es válido o no, y entra en conflicto, entonces, un municipio por un lado, la situación actual, el municipio por un lado, el equipo de barrio por el otro, y la comunidad por el otro. Ahora, en general, yo tengo la sensación, no sé, no sé, como está funcionando hoy día la estructura financiera del programa, que es un tema que no es menor, porque el programa tiene una cantidad de recursos, que en general va fundamentalmente a las obras, entonces uno bueno dice, ¿qué es lo que le financia a lo social?, porque, o sea lo social necesita talleres, necesita trabajo, necesita recreación, porque hay una serie de cosas que uno dice, claro un paseo, es como los municipios que hacen paseos, si pero los paseos eh, en el fondo tenemos que considerarlos también como una instancia de socialización, no es puro ir a dar una vuelta a la playa, por decir alguna tontera, entonces, uno dice, bueno pero quién financia todo eso, nosotros teníamos, recursos para financiar buses, ahora el barrio, si yo lo quiero llevar a ver otro barrio, o como pasan ciertas cosas en otro barrio, no tengo como, entonces uno dice, ¿Cómo yo hago?, ahora, tampoco, en el fondo el programa, no sé qué tan claro, o cada uno va en su viendo cómo funciona, pero algunos van empezando por decir, ya nos vamos a juntar todos los martes, pero a veces se junta la directiva chica, como el CVD y unos pocos vecinos, pero cuantas veces se juntan, se informa, se dan cuentas, al resto de la comunidad, porque para que todos son sintamos participes, para que todos nos sintamos involucrados, tengo que estar informado, eh, y en eso tienen que haber, ahora, volvemos al tema de los tiempos, no tengo como, o no tengo los lugares, muchas veces los barrios trabajan en una oficina chica, donde no pueden hacer ni una reunión, donde dependen de que les presten el colegio, dependen de que les presten una sede si es que hay, entonces hay una serie de elementos que no están claramente identificados, y eso la mas de las veces, evidentemente que les funciona en contra a esta generación de capacidades o a este fortalecimiento de capacidades de las organizaciones barriales, cuando son loteos es mucho peor, porque, ¿Cómo tu organizas, los organizas por cuadras, los organizas por pasajes?, ¿Cómo haces tú para identificar líderes, personas, eh, en fondo, interesados, voluntarios que se

quieran hacer cargo del desarrollo del programa más adelante, como sigues todo eso?

**Ent.:** Claro, en palabras del coordinador municipal de la época cuando se ejecutó el barrio, planteaba de que la cantidad de recursos, que se le destino al barrio, que fueron alrededor de 450 millones de pesos, para ejecutar 7 obras que iban a realizarse, era una cantidad de dinero, en palabras de él, que ni siquiera el municipio tenía para toda la comuna, y eso ha sido una, una, en palabras de él, ha sido como una merma en el sentido de generar confianza en los vecinos, por qué, porque al ver una tremenda cantidad de recursos, ellos veían las obras y veían como se iban haciendo, se integraban y participaban, porque confiaban en que las obras se iban a ejecutar en el tiempo que ellos esperaban que se ejecutara, pero sin embargo, después de ese periodo, esos recursos ya no los tenían, y era, en ese caso el municipio quien tenía que seguir financiando, tanto los cuidados como el, o sea perdón, tanto el mantenimiento, como también, los recursos que eran destinados a la parte social, y en ello, tanto el coordinador municipal, como la directiva de la junta de vecinos en este caso, ahora, actual han ido planteando que desde que termino el programa ha ido haciendo como una paulatina, vuelto digamos a lo que era antes.

**Viviana F.:** Es que lo que pasa, yo creo que eso es también un problema que no, no, o sea, es difícil y requiere tiempo, también informar que es lo que es el programa, porque primero además tenemos unos tiempos súper acotados, yo siempre traigo a colación el hecho, nosotros, este el programa quiero mi barrio no es un programa que no exista en el mundo, o sea hay distintas experiencias europeas que trabajan, o que son inspiradoras del programa, el programa de hecho se inspira en un programa muy similar Belga, eh, y hay otros programas en Inglaterra, en Irlanda, en Francia, etc., no es, no es, la única y principal diferencia es que los programas de allá son todos, mucho más largos, o sea son, yo diría 8, 10 años por lo bajo, porque el programa requiere un tiempo no menor de instalación, de generación de confianza, yo no puedo hacer un diagnóstico corriendo ah en 6 meses, dale 8 meses, con todo lo que significa, no sé si has visto los expedientes, el expediente técnico de base, y no sé cuántos son, son unas cuestiones así!!, y que tienen las marchas, los diálogos, los talleres, no sé qué, porque el expediente del municipio no dice casi nada, o sea dice, cuantas casas son, cuanta gente vive, ni siquiera los desagrega por sexo ni por años, dice cuáles son los problemas, que son como evidentes, si yo voy al barrio la primera vez, me doy cuenta altiro, entonces uno dice, no es cosa que yo llegue al barrio, te voy a decir un disparate, ya!! Partimos, cuales son los problemas porque tengo que hacer el diagnostico!!, o sea, hay que como que ver quiénes son, cuales son las disposiciones de ellos, entonces creo que toma como un tiempo, que, el

programa esta como siempre apurado, entonces en realidad yo siento que como que no logra generar esta asociatividad, ahora los vecinos como en todas partes, yo creo que si nosotros nos preguntamos en todas las partes donde vivimos, ya sea que vivimos en un loteo, digamos en un edificio, o digamos un condominio del tipo que sea, hay conflicto, no estamos exentos de conflictos, que se salieron los perros, que alguien no boto la basura, que el otro no pago los gastos comunes, que el otro hizo bulla porque no sé qué, o sea, la convivencia, necesita como de irse afinando de a poco, y también, si uno quiere ir proponiendo mejoras en el calidad de vida, con temas que tienen que ver con seguridad, con temas que tienen que ver con reciclaje, con temas que tienen que ver con las mismas, con el mismo concepto de generar un barrio más, o sea, con actividades recreativas, eh porque el tiempo, requieren espacio, requieren que alguien se haga cargo, y que se vean hacia el futuro, entonces ¿ cómo hacemos eso?, ese es como el principal problemas, entonces, el programa esta eh, no define o no deja claro que el programa trae unos recursos de inversión, no son recursos de continuidad, entonces el municipio, yo a mí me parece increíble que el municipio no lo tenga claro, el municipio tiene que saber que, a mí me van a construir una cancha, pero después yo me tengo que hacer cargo, no le puedo, o sea, no tengo a nadie más que se haga cargo, a lo mejor habrán otros fondos regionales que me ayuden, pero los fondos en general, o sea estatales, son generalmente para inversión, ahora, en muchos municipios lo que pasa es que el municipio tiene un presupuesto reducido, primero hay una relación directa, programa quiero mi barrio, municipio pobre por decirlo de alguna manera, no estamos, en realidad no hay muchos barrios en municipios como los mejores ingresos, te fijas, en que uno diría el municipio tiene para aportar, entonces siempre el tema de la mantención después significa restarle recursos a los pocos que tiene, entonces yo digo, como los divido, porque yo digo, pucha esta obra la acaban de construir, está el descuebe, como le voy a quitar recursos a estos pobres que viven acá, entonces el tema de la definición de la distribución de los recursos no es menor, pero eso es así, o sea, por eso en muchas comunas se ha trabajado con más de un barrio, no con uno solo, para ir como de alguna manera equilibrando, pero el tema en función, ahora tampoco hay muchos programas, la municipalidad no tiene muchos programas con las comunidades, como para formar no cierto, como para que la gente se haga cargo, muchas veces uno dice, oye pero nosotros tenemos que formar, por ejemplo, en las áreas verdes, hay unos temas que yo te digo, que me quedan, en el barrio Cerrillos, te vuelvo a dar este ejemplo, los vecinos declaraban muchos problemas que tenían que ver con la arborización, que les tapaba la iluminación, que era, que estaban de tal manera que se podían subir, que influía en el tema de la seguridad, etc. Etc., sin embargo, la municipalidad les pasa un parte si ellos podan, pero ellos dicen que vengan a podar, y no vienen,



entonces son incongruencias, entonces tú dices, bueno, pero ¿cómo no se puede?, ¿por qué la dirección de aseo y ornato del municipio no les hace una capacitación especial, cierto, a lo mejor yo no tengo idea como podar, ni en que minuto podar ah, pero los puedo acompañar?, entonces después ustedes son los encargados de su barrio, de sus árboles ah, nosotros vamos a venir, no sé, dos veces al año, tres veces al año, las que podamos, pero pongámonos de acuerdo cuando, en qué momento, o sea es una acción concertada, hay municipios que están trabajando, o que han trabajado con una red que se armó, que se llama vecinos conectados (**Ent.:** Si, si la conozco), entonces tú dices, bueno eh hay habido detractores de este programa, algunos alcaldes diciendo, no es que yo no me puedo hacer cargo de todas estas demandas, el otro, y el otro alcalde dice no, espéreme un momentito, yo aquí yo les puedo resolver, solo los problemas que tengan con en, con respecto a los semáforos, así que no me mande reportes de electricidad, no me mande reportes de seguridad, porque no tengo capacidad. Entonces, es una cuestión también de ponerte de acuerdo, o sea, decimos que es lo que puedo hacer, pero no por eso me bajo, hay como 6 u 8 municipios de vecinos conectados que es una herramienta que también puede ser, servir para que tú trabajes en conjunto con la comunidad, pero tú no puedes dejar a la comunidad que se le ocurran las ideas solas, si la comunidad no tiene idea siquiera de lo que pasa.

**Ent.:** Ese es uno de los factores que nos planteaba en conversaciones con la presidenta de la junta de vecinos y con la delegada, de que existían programas cuando se ejecutó el programa quiero mi barrio, que eran como de apoyo y fortalecimiento en las capacidades técnicas de los mismo dirigentes, y se les hacían talleres, por ejemplo de postulación a proyectos, de generación de proyectos, lo cual terminaba el programa se iban y los profesionales del municipio, no los apoyaban en ese sentido.

**Viviana F.:** O sea, a uno le parece increíble porque a veces hay fondos de seguridad, pero ni los funcionarios municipales saben cómo postularlos, o sea, hay muchos fondos públicos, (**Ent.:** Claro, eso es lo que me explicaba ella), no es poco, el problema es que oye, son como fondecyt, más o menos por ahí, hay que hacer realmente todo, además cada uno es distinto del otro, o sea, no es que tu tengas un formulario tipo más o menos, sino que para cada uno tienes que hacer un curso, y después, la municipalidad ponte tu debiera tener, como tienen las universidades por decir de alguna manera, no tampoco tenemos las universidades eso, una unidad encargada de apoyar a los grupos, yo recién estaba viendo la página del gobierno regional, que tiene un concurso, y salía y yo ya lo había visto en otros municipios, salía, en estos momentos, porque tienen unos fondos regionales que vencen el 31 de Marzo, de Enero o de Marzo no sé,

entonces hay unas capacitaciones para formular, para postular a los proyectos, entonces las organizaciones tienen, pero el problema es que las más de las veces, es que las organizaciones ni siquiera saben que hay un concurso, mucho menos que hay capacitaciones, entonces hay un tema de información, o sea, uno empieza a ver que los municipios que han empezado a tener mayores instrumentos de difusión a través de no cierto, de la página web, a través de boletines, revistas, diarios, distintas formas eh, pero como me aseguro que les llegue a la gente, hay algunas otras acciones no cierto, que no la hacen todos los municipios tampoco, que lo tienes tú que haber escuchado, el alcalde o la alcaldesa en tu barrio, (Ent.: En la comuna de Peñalolén lo hacen) en la Peñalolén lo hacen, que significa, y ellos te dicen, bueno en este caso la alcaldesa, pero, tienen como 26 barrios, entonces no les alcanza más que para ir a un barrio, dos veces al año al mismo barrio, puede ir en Enero y después ir en Julio, y eso yendo a dos barrios a la semana por decirte algo, o dos barrios al mes en fin, pero es una cuestión así, y eso significa que tú vas con las organizaciones, ves en terreno lo que pasa, andas con una suerte como de media docena de escribanos, que van anotando lo que le dijo la gente, y que después tienen que responder, porque lo que muchas veces dice la gente, si pero esta es como la tercera vez que nos paseamos por el barrio y no pasa nada, cuando llego el programa quiero mi barrio, que a mí me tocó hacer un levantamiento de caracterización de todos los barrios de la Región Metropolitana, de los primeros, a muchos de los barrios, decían, oooy!! Si ayer vinieron los de cultura, otra vez?!, ustedes son de los mismos, no somos de otro, somos bueno y ustedes, les empezamos a explicar, aaahh!! y para qué es?!, para qué es más o menos!, y qué?, pucha señorita otra vez, y porque no se ponen de acuerdo!!, o sea, porque claro, entonces llegan los de cultura, llegan los de deportes, llegan los de media docena.

**Ent.:** De hecho a mí me paso eso cuando estuve haciendo el periodo de encuestas en el barrio, y también, toda la gente me preguntaba, que usted de donde es?, por qué está haciendo esto?.

**Viviana F.:** Y qué me va a dar, o, o te cuenta otro problema que tiene, y tú le dices, si pero yo no se lo puedo arreglar, entonces te quedan mirando, para que me viene a molestar, o sea, la gente en general tiene buena disposición, pero también yo encuentro, que yo como que también me chorearía un poco si llegan, a mí me tocó estar en talleres cuando fueron la realización de los cabildos, la gente dice, si yo no espero que usted me arregle las cosas en un mes, pero cuénteme que pasa, como vamos, que quiere que haga.

**Ent.:** Claro en ese sentido, es un, es un problema que va generando desconfianza en la misma comunidad con respecto a las instituciones.

**Viviana F.:** Claro, entonces es un todo un tema que hay en esta cosa de ¿Cómo hacer una nueva gestión, si es una gestión distinta, si yo genero canales de gestión distintos, tengo que ser capaz de responder a esa gestión distinta, porque claro, en la alcaldesa en tu barrio en Peñalolén significa tener una estructura, tener una cantidad de gente, significa alguien que organiza, significa alguien que le prepara a la alcaldesa las características del barrio, no puedo llegar, entre comillas, como en pelotas al barrio digamos, tengo que llegar más o menos sabiendo quienes son, tengo que saber si el dirigente es puntúo o no es puntúo, o sea, tengo que tener un panorama, entonces alguien lo tiene que organizar, después yo tengo también decir, a ver la encargada de quien depende esto, no se po, que en un mes o en dos meses, de respuestas, o de cuentas, o veamos que se puede hacer, eso es una cosa que te va generando toda una tarea, que en el fondo tú te la creas, pero una manera de enfrentar eh, la departamentalización del barrio o del territorio de manera integrada, porque eh, los municipios al igual que el Estado, tienen no cierto el de adulto mayor, el deporte, la vivienda, la mujer, la infancia, la discapacidad, la seguridad, el medio ambiente, etc., no sé cuántos tiene, claro, pero resulta que el de seguridad con medio ambiente tienen que ver, porque están en el mismo territorio, muchas veces la seguridad se debe respecto de los árboles y los, y la seguridad o el deterioro del espacio público se ven porque no tenemos como recoger la basura, o sea hay una serie de cruces ah, entonces tu diría, por qué este no, porque no hacemos trabajar juntos a estos, hace como 20 años que yo vengo escuchando, los municipios debieran dividirse territorialmente, en cuadrantes, en quintetos, en sextetos, dependiendo lo grande que sea, y tener equipos territoriales que vieran esos problemas, podrás tener una cosa más gruesa que se yo, o no se po, una estructura mayor, eh pero que yo ahí cruce, vea como me organizo, porque ahí en el fondo a lo mejor con eso yo maximizo los recursos humanos que tengo para ese territorio, son distintas formas de respuesta pero hacer una cosa como eso, es pero increíblemente difícil, porque la gente está terriblemente acostumbrada a lo que hace en su parcela, y no hay mucha, como diríamos, como la apertura de los funcionarios municipales a trabajar de manera distinta, a trabajar más integradamente por mucha voluntad que tengan.

**Ent.:** No, o sea, en específico lo que me respondió fue bastante claro en el sentido de que como ir generando confianza y como mejorar la calidad de información en estos barrios porque en una primera aproximación lo que yo hice con las encuestas, fue una de las principales falencias que tuvieron, por parte de la directiva, también por parte de los mismos vecinos, en que existían muchos programas, en que ellos no los conocían, o que sencillamente el municipio los ejecutaba pero sin una retroalimentación por parte de los vecinos, y eso es lo que ellos consideran de que es un factor relevante para generar una identidad grupal

en el lugar, por qué, porque tenemos dos barrios, los cuales tienen identidades distintas, y una historia distintas.

**Viviana F.:** Claro, ahora también no cierto eh, hay algo que como uno le da responsabilidades a los vecinos, o sea, yo creo que hay que partir diciendo, esto es un programa, esto es un mejoramiento del barrio, no es que yo le venga a regalar una cancha, no es que le venga a regalar la platabanda o la iluminación, no!, o sea, estamos aquí para trabajar en conjunto, entonces cómo hago, cómo yo formo red, cómo genero esta red base, que es la que se tiene que hacer cargo, eso es como las más difíciles tareas, es la más complicada, porque por una parte, uno dice todo el mundo selecciona una cosa, o sea, no hay ninguno, poca gente, de repente se trata de los adultos mayores, o sea, hay adultos mayores activos y otros inactivos, pero igual yo tengo que ver como muevo, la gente trabaja, los niños estudian, los adolescentes están en la suya, entonces, yo como hago, como género, a ver en algunos barrios por ejemplo una vez al mes hacen una feria, aquí entre feria, y venta e intercambio, voy creando patrones de sociabilidad, y ahí sería el momento en que yo podría informar, armar, pero también tengo que tener una cierta regularidad, porque tengo gente, debíamos, digo yo, el primer miércoles de cada mes vamos a hacer un taller, cualquier cosa, porque hay un montón de cosas que se necesitan enseñar, muchos de los vecinos u organizaciones de vecinos, tienen siquiera, eh como nociones de administración ah, o de contabilidad, entonces después les llegan unas platas y no saben qué hacer con ellas, entonces hay todas unas líneas que tienen que ver más que con estas cosas de empoderarlas, es como de responsabilizarlos es como hacerlos sentir que ese es su barrio, su territorio, o sea, si usted no se hace cargo, quien po?, si yo me voy a ir, yo estoy un tiempo limitado acá, después me voy, vendré a verlo porque me cayó bien, nos hicimos amigos, pero no puedo venir, además yo no vivo aquí, yo no , no puedo saber qué es lo que usted sabe, no vivo lo que usted vive, entonces, esa relación no es fácil.

**Ent.:** Claro, para los mismos vecinos, cuando yo hice una pregunta que estaba destinada en la encuesta, que era una respuesta abierta, a lo que yo preguntaba ¿en su opinión, usted considera que el quiero mi barrio logro solucionar los problemas tanto físicos como sociales en el barrio?, la gran mayoría de las personas me comentaron que lo físico, fue todo un éxito, tenemos plazas lindas, tenemos multicanchas, los juegos, los niños van, se acercan, pero la parte social, ya no queda nada, me decían, ya no queda nada!!.

**Viviana F.:** Es que el punto, lo social no tiene cosas concretas, una plaza linda, yo tengo que tener claro quien se hace cargo de la plaza, cómo se administra la plaza, cómo se informa de la plaza, cómo me aseguro si se cae una lámpara

cómo, con quien yo me relaciono, con una contraparte municipal por ejemplo, he entonces tengo que tener una relación, tengo que generar canales, entre los vecinos y entre los vecinos y el municipio, entonces yo puedo formar comités, no se po, hay comités de adelanto, hay una serie de formas de institucionalidad, acá donde trabajamos en Santiago, claro, se formó el comité de adelanto de la calle Madrid, que tiene, y hay una discusiones porque tiene eh, yo no tengo exactamente claro, pero hay unas cosas que, que los comités de adelanto pueden y otras que no puede, entonces, hay como una serie de figuras legales en las organizaciones, que unas son mejores que otras, pero por supuesto que nadie le cuenta a los vecinos cual es la más conveniente, o por ultimo tampoco te cuentan, mira existe esta, esta y esta, es como cuando te dicen, sociedad sin fines de lucro, fundación amigos de la infancia, que es cada una y para que me sirve, por ejemplo, el municipio para la junta de adelanto, le dice, mire no, no le sirve porque no le puedo traspasar recursos a una junta de adelanto, le podrá traspasar recursos a una organización que tiene personalidad jurídica, entonces hay cosas que tienen que ver con ciertas formalidades institucionales o, o requisitos eh, no cierto que están establecidos como que son a nivel de país, pero esas cosas la gente no las sabe, o sea, con suerte las sabe uno, entonces, como yo lo oriento, le transmito, los instalo, y sobre todo, lo más difícil, es dejarlo instalado, pero dejar instalado de verdad, porque cuando yo lo dejo, cuando yo paso por aquí arribita, claro es como cuando pasa el agua y se lo lleva, yo riego un poquito, baja, pero la mayoría, pero si el terreno está mal, escurre, nosotros no queremos que escurra, queremos que se permee digamos, entonces, yo creo que el programa tiene una enorme potencialidad, pero yo siento que hoy día el programa está cruzando un problema, con el tema de los recursos humanos, los recursos humanos del apoyo municipal y de no cierto, del no reconocer que la comunidad no está organizada, o la que está organizada tira para su línea, para su lado. Eso po.

**Ent.:** Ya profesora, muchas gracias.

**Anexo n°4. Entrevista Jorge Larenas Salas, Ex director INVI, Académico U. de Chile.**

**Para efectos de la presente entrevista, se abreviará Entrevistador (de ahora en adelante Ent) con la finalidad de hacer más entendible el dialogo mantenido.**

**Ent.:** Bueno, lo primero, en el sentido cuando usted trabajo en ese equipo encargado por la DIPRES en el 2010, eh, una de las cosas que se mencionó como recomendaciones generales que se mencionó en el programa, era generar como una agenda futura, que era como un programa de acompañamiento, con el fin de fortalecer ese lazo organizativo, y esa integración que se lograba con el programa, irla manejando y consolidando en el tiempo, a lo cual, con la investigación que yo estoy realizando, por lo menos en el barrio en El Bosque, eso ha ido como en declive año tras año. En ese sentido, cual sería para usted digamos, los factores que incurren o que inciden en que esa integración que se logra con el programa, al momento de trabajar en equipo, participar entre los vecinos y todo, vaya disminuyendo en el tiempo:

**Jorge L.:** eh, haber, eh, bueno en varias ocasiones hemos mencionado eh, la, yo diría el enorme desafío que implica para cualquier política pública que tenga como objetivo cierto, yo diría trastocar la lógica más individualista, fragmentada cierto que es la que promovido en las políticas cierto, bajo el paradigma del, podríamos decir del neoliberalismo en Chile, que son todas la políticas que se instaure en dictadura, yo diría que por una parte cierto, porque efectivamente lo que nosotros tenemos en el caso chileno, es la aplicación yo diría de un modelo que podríamos calificar de bastante puro, en términos de la instalación de un modelo de desarrollo de un modelo de sociedad, bajo este paradigma cierto del neoliberalismo y que eso se ha expresado no netamente en los discursivo, o sea, no es que haya un discurso que diga que la selección, sino que yo diría, toda nuestra política pública ha actuado como un mecanismo de modificación de prácticas eh, para efectos de instalar eh modos de actuar cierto, más bien en la lógica individual, o sea, todos los incentivos están en que el modo de resolver los problemas cierto, básicamente en ser competitivo.

**Ent:** Claro.

**Jorge L:** O sea la política de vivienda cierto, el ahorro previo cierto, la gestión, todo lo que ocurrió digamos hasta fines de los años 90 ya, esta idea de la postulación, o sea, si yo tengo que llegar, si tengo que pasar la noche afuera del SERVIU, paso la noche afuera del SERVIU, porque eh fundamentalmente, el éxito del acceso a la vivienda depende del esfuerzo que yo haga individualmente.

Y eso efectivamente ha ido modificando las practicas, entonces, y eso está absolutamente instalado, o sea, cada uno de nosotros estamos permeados cierto, por esa forma unos nos resistimos más que otros, pero de una u otra manera, está claro que el individualismo y la gestión cierto, podríamos decir la gestión del yo cierto, impera por sobre cualquier posibilidad de proyecto colectivo. Entonces, claro cuando tu instalas una iniciativa como el quiero mi barrio, que tiene este componente de subversión, en termino de que claro aquí el camino no es la individualidad, sino que tenemos que articularnos, tenemos que asociarnos, tenemos, el éxito depende no de actuar solos, sino que de actuar colectivamente, y hay un conjunto de mecanismos cierto, el consejo vecinal de desarrollo que también tiene su paradoja porque es un consejo que para instalar la asociatividad, anula la asociatividad pre existente, o sea, todas las organizaciones, más bien como que las ninguna cierto, es decir, en realidad no nos interesa trabajar con ustedes, porque ustedes tienen malas prácticas, entonces vamos a crear un nuevo, una nueva entidad, y usted efectivamente puede participar, pero en tanto miembro de esta comunidad cierto, usted no moviliza entre comillas, capitales políticos que podrían estar asociados a otro tipo de cosas que se yo, o sea ese es el como el mensaje de trasfondo, a pesar de que han ido ocurriendo ajustes en esa línea. Eh, entonces yo diría que el esfuerzo que va en la dirección de trastocar de ser subversivo en esa materia, respecto del problema del cual tú te enfrentas, a mi juicio es absolutamente insuficiente, y la experiencia del programa quiero mi barrio creo que lo ha demostrado, porque efectivamente hay un, una intensidad creciente, mientras el programa esta, mientras están los equipos de barrio, que están instalados en el barrio, que están todo el da allí, porque efectivamente un Estado cierto, que tenía una relación distante con el territorio que aparecía a través de la policía, que aparece a través de la recolección de la basura, que aparece qué se yo, porque tenemos luminaria, porque tenemos agua, que se yo, obviamente eso es lo público, no del Estado, pero de algún modo hay una experiencia ahí, que esta, donde la presencia del Estado esta como bien difusa, y de repente aparece el Estado con rostro y apellido y con nombre , un equipo de 4 o 5 o 6 personas que están ahí permanentemente, y que es la cara visible cierto del Estado, y además un Estado amable, un Estado que quiere conversar, un Estado que te invita, entonces obviamente eso, que al principio efectivamente se genera un conjunto de resistencia de la gente, porque dicen, no esta cuestión no!!, no tenemos mucha confianza, aparece la obra de confianza, y dicen aaah ok esta cosa es en serio!!, y cuando la cosa va arriba cierto, de repente dicen, bueno se acabó el programa!!. Y obviamente, yo diría que también hay un elemento que es una especie de falsa ilusión, de ilusión que instala el programa que, instala algo que dice que dice que la participación es posible, que la deliberación es posible, que tomar decisiones es posible, pero el

problema es que eso es posible en el marco del programa, cuando el programa se va, estas organizaciones, lo que uno observa cierto es que quedan desamparadas frente al modo habitual con que la política pública funciona, se van al municipio, y les dicen ¿y usted quién es?, cachay, aah sí, pero a mí no me interesa!!, además usted es de un consejo vecinal de desarrollo, que para mí no existe, o sea si usted es de la junta de vecinos yo lo escucho, si usted es de un cvd, no tiene figura legal, cachay, entonces creo que ahí hay como una caída importante, más allá de que desde el punto de vista de la creación de liderazgos o de nuevos liderazgos, si hay un efecto importante, porque en general uno logra visualizar que gente que participó en el CVD siguió con su trayectoria dirigenal, probablemente se articuló con otro, el quiero mi barrio organizaba estas jornadas cierto de dirigentes, y que se yo, llegaban 1000 dirigentes de todo Chile cierto, entonces efectivamente ahí se genera una red, se genera un capital social, pero se genera un capital social yo diría eh, en una lógica más de nivel intermedio que un capital social de base con arraigo territorial, ah porque efectivamente el dirigente de El Bosque se articula con el de Cerro Navia, con el de Pto. Montt, probablemente se intercambian correos electrónicos, números de teléfono y los tipos se dicen mira en realidad esta esto, cachay podemos hacer esta cuestión, uno se lanzará a concejal, cachay, como que se instala una lógica más bien, que también hay algunas lecturas que hicimos en ese momento, que esta lógica un poco oculta que instala el programa quiero mi barrio, y que tienen que ver con lo clientelar cachay, con esta..con esta eh, promoción podríamos decir de nuevos liderazgos que terminan siendo cooptados eeh o por maquinarias partidarias cachay, los tipos empiezan a ser operadores políticos, operadores territoriales de algunos partidos, pa' la campaña los tipos hacen puerta a puerta, que se yo digamos, cachay, entonces yo diría que uno, el problema del cual nos tenemos que hacer cargo, requiere esfuerzos de mucha mayor envergadura, que obviamente superan al programa como el quiero mi barrio, superan al ministerio de urbanismo, porque no basta con hacer intervenciones a una escala barrial, si es que situaciones de carácter más estructural no se modifican, entonces claro, después entray en un letargo ya, la vida sigue, la gente tiene que seguir trabajando, ya no está, porque además el quiero mi barrio no solo interviene en el programa, sino que en la medida que es el Estado está presente, también funciona como una oficina de derivación cachay. Mira mi hija está enferma!!, que puedo hacer?, no mira en realidad, vaya al consultorio no sé qué, le hago una carta cachay, y entray por el lado, o sea efectivamente también el quiero mi barrio instala, o sea cada vez que el Estado está presente en el territorio genera esas posibilidades, porque obviamente gente que está desarticula sin ningún tipo de red, cuando llega aquí, sujetos cierto que están articulados a una red pública, efectivamente cambian las cosas, pero esos se van y entran en ese letargo, eh y



creo que la salida desde el punto de vista del capital social probablemente se expresa, no masivamente probablemente, pero se expresa en, más bien a nivel de líderes, pero claro la señora, la figura cierto de la señora Juanita, sigue su vida.

**Ent.:** En este sentido, el análisis que yo hice mediante encuestas en el barrio, y en conversaciones con la presidenta de la Junta de Vecinos actual, una de las grandes problemas que ella identifica con el programa, es que al no tener tampoco una, haber, como una conceptualización clara de lo que significa el barrio, en especial en lugares tan vulnerables como esos, combinado con una crisis de confianza, por parte de los mismo vecinos, en torno al trabajo que realizan ellos como dirigentes, y en torno al trabajo que también realizan también los dirigentes municipales, plantea que la necesidad tal vez estaría enfocada en, en generar vínculos con la gente a través de otros procesos, que ellos identifican a través, por ejemplo con el programa de red de telecentros. La red de telecentros, los apoyaba en esa instancia, me comentaba ella, a generar como una cultura, o una educación organizativa, en ese sentido, y poder así lograr, diferentes proyectos, diferentes fondos de financiamiento para su área, con el que podían seguir impulsando ese desarrollo urbano, pero aun así, eh el apoyo digamos municipal en términos de enviar equipos profesionales al lugar, o tener, tampoco era una disponibilidad tan grande por el mismo hecho de que el programa después ya no sigue invirtiendo, o ya no sigue traspasando fondos financieros al mismo municipio.

**Jorge L.:** Claro, claro, entonces yo diría que, bueno y además, yo diría que el programa quiero mi barrio, a propósito del, del estos son como estos efectos colaterales no, que generan en el territorio, cuando la inversión que el programa tiene en un barrio, supera la capacidad de inversión del municipio para toda la comuna, claro po, o sea estay tres años, que no es tanta plata tampoco, pero claro, estay tres años con 400, 500, 600 millones, eh y después se acaba, vay a golpear la puerta al municipio, y el municipio dice, No tengo plata!!, y muchas veces el municipio no tiene plata tampoco, no tiene la capacidad de gestionar recursos. Yo me acuerdo en el caso de Lo Espejo, a propósito de la, como se llama, de la población, oh se me olvido!!, como se me va a olvidar el nombre jaj!!, el proceso más largo del quiero mi barrio, La Santa Adriana!!, la Santa Adriana, que es donde efectivamente hubo una intervención más radical cierto, y donde hubo propiamente una relación más fluida entre el programa y el barrio, porque una experiencia más o menos similar está en la unidad vecinal portales, pero en la unidad vecinal portales hubo mucha mayor resistencia cierto por parte de los vecinos, entonces hubo altos y bajos, en la Santa Adriana hubo como un proceso más o menos continuo, de que en cuanto, 8 años no, o sea, hoy día sigue

operando el programa, pero hubo un equipo de barrio instalado 8 años en el barrio, eh con una inversión, no sé, creo que al final fueron no sé cuánto, originalmente eran algo así como 4000 millones de pesos, pero que finalmente fueron bastante más, y el municipio de Lo Espejo, no tenía ninguna capacidad, ninguna capacidad para incluso a ratos de ser contraparte del programa, porque suponte, en el marco del programa había que hacer unos proyectos de obras hidráulicas cachay, el programa no los podía postular, se tenía que postular a través del municipio, y no tenía ningún ingeniero hidráulico que fuera contraparte de la inversión cachay, entonces había una serie de dificultades, obviamente no quiere decir que no haya que hacer las cosas, pero obviamente eh el temblor que genera el programa quiero mi barrio cierto, en términos de efectos colaterales muchas veces es mayor que podríamos decir, los efectos positivos que puede generar, porque efectivamente, toda esa dinámica que instala, esa promesa que instala cachay, claro cuando el programa se va, o las propias condiciones que genera el programa para los municipios, claro después se contrae, se contrae muy fuertemente, y además estamos pensando que igual el Municipio de Lo Espejo está en el área metropolitana de Santiago, entonces es precario, pero no tan precario, imagínate cuando tenís un programa que está interviniendo, no se estas comunas chicas de la IV región o algunas comunas chicas para el sur, donde probablemente la situación es de, tiende a ser más precaria, entonces yo diría que ahí hay un tema que tiene que ver con eh, no sé si es un problema del diseño del programa, porque el programa no puede hacerse más cargo de más cosas, pero creo que la bondad del programa es que hace ruido, o sea efectivamente devela que tenemos una institucionalidad débil, devela que tenemos un sistema municipal que probablemente es frágil respecto de la política pública, etc. Y probablemente ayuda a tomar decisiones de otro, de un nivel mayor a lo que el propio programa hace pero claro, de alguna u otra manera, el riesgo que eso genera es que la capacidad de reacción que tiene la estructura del estado en su conjunto ya, es extremadamente lenta respecto de esos procesos, entonces como que estoy ahí en, caminando siempre en la cornisa, porque efectivamente estoy haciendo una promesa, estoy identificando cuales son los cambios que hay que hacer, pero los cambios siempre son extremadamente lentos o a veces ni siquiera ocurren, te das cuenta, entonces y claro el programa ha actuado con inteligencia, en términos que ha incorporado un conjunto de modificaciones en su funcionamiento interno, dentro del ministerio de vivienda y urbanismo ha pasado de una unidad a otra, de un departamento a otro, de una división a otra, hoy día está instalado en esta unidad nueva cierto que, o se articula con esta unidad nueva que tiene que ver con la gestión del territorio ya, creo que ahí, también hay una capacidad que podríamos llamar como de inteligencia institucional a partir de lo que el programa ha hecho, pero,

pero claro, pero sin duda el desafío de fondo que tiene el programa, no es un problema que pueda resolver ni el programa ni el ministerio de vivienda y urbanismo, es un problema de sociedad que debe asumirlo el Estado cierto, yo ahí siempre he sugerido que para eso requerimos una campaña eh, que tiene un componente comunicacional, porque a veces uno dice una campaña comunicacional y claro pudo darle slogan no, pero, pero claro implica una campaña que tiene componente comunicacional, en términos de que tenemos que encontrar un modo distinto de vivir digamos, promover valores más asociados a lo asociativo, a la solidaridad, más que a la competencia y al individualismo no, y eso implica claro, un cambio tan radical como, como eh, como el golpe digamos.

**Ent.:** Claro, si en ese sentido, el análisis que estoy realizando, si existe un componente de solidaridad en el sector, bien amplio por una conciencia, más que, es casi como una conciencia de clase, típico del periodo en que se trasladaron allá y todo eso. En ese sentido existe una amplia red de solidaridad, informal obviamente, pero tampoco lo ha podido, ni siquiera por parte del programa ni tampoco, como lo podría decir, como con una educación organizativa en el área de que si pueden lograr cosas si trabajan en equipo o en este sentido buscar una forma de mejorar sus condiciones de vida a través de incorporar programas, incorporar metodologías de trabajo, que van a ser a la larga digamos, un gran aporte en el desarrollo urbano en zonas vulnerables.

**Jorge L.:** Claro, ahora ahí el, yo diría que también claro, ahí se producen algunas contradicciones no porque, yo para algunas cosas soy como estatista, porque creo que efectivamente la noción del bien común debe ser garantizada por el Estado y protegida por el Estado, o sea obviamente el bien común hoy día no está por ninguna parte digamos ah, eh entonces claro ¿Cuál es el rol que el Estado juega cierto en términos de instalar políticas redistributivas cierto, que vayan nivelando la cancha ya, pero claro, por otro lado también hay un conjunto de iniciativas barriales que tienen estos componentes de solidaridad, autogestión, además también con componentes de solidaridad y autogestión como bien sui generis no, porque también tienen también el componente neoliberal de la autogestión, o sea en emprendimiento, entonces como que hay una mezcla cierto, que resultan interesantes, no que haya que aniquilarlas ni mucho menos, porque tienen algún germen cierto como neoliberal, pero igual son, tienen esta cosa un poco mutante, pero claro son experiencia que, que son singulares, que son fragmentadas y claro, el problemas es cómo, uno genera también, un vínculo virtuoso cierto, entre esas iniciativas que emanan cierto de abajo para arriba, que recuperan prácticas cierto que están basadas en esos principios colectivos, asociativos, solidarios ya, con un esfuerzo de Estado que busca darle legitimidad

a ese tipo de prácticas, en términos de la efectiva irradiación, porque claro, transferirle toda la responsabilidad de la irradiación cierto, de compartir la experiencia, claro yo creo que experiencias que pueden ser muy interesantes, muy potentes ya, se transforman en extremadamente vulnerables porque están sujetas a eh, a la intervención, la cooptación por parte de intereses particulares cachay, porque eh, o sea creo que ahí, esa relación virtuosa entre esas iniciativas con el Estado, creo que son importantes, y no solamente, claro, uno dice bueno cuál es la capacidad de nuestro Estado cierto, o sea tres años, con tres años no das lo que debemos estar, pero sin duda que la presencia del Estado para, yo diría para, promover cambios switch, tienen que ser de más largo plazo, y probablemente, a lo mejor no son, hay que darle una vuelta, a lo mejor no son procesos tan caros, porque probablemente no necesites tanta inversión, a lo mejor la gente no necesita tanto luminarias nuevas, plazas nuevas, sino que, a lo mejor lo que necesita la gente, es capacidades cierto, necesita, efectivamente, vínculos, necesita redes, necesita capital social, para eventualmente avanzar cierto en, en efectivamente, una lógica más autogestionaria o sea porque, claro igual tiene esta paradoja el programa, porque promueve cierto la deliberación en el barrio, la participación deliberativa, cierto, pero claro trae la plata cachay, o sea igual como que trae el gancho cierto para que la gente participe, se acaba la plata, se acaba la inversión, y no tiene mucho sentido seguir conversando, entonces, claro, también ahí está la paradoja de que este es un programa está en el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y el programa de vivienda y urbanismo para negociar el financiamiento con la DIPRES, tiene que hacer obras, porque si no hace obras, la DIPRES le va a cortar el financiamiento, y ahí uno se empieza a meter en la complejidad respecto de cómo, de cómo se produce finalmente la política pública cierto, de cómo se garantiza tener recursos para intervenir, y claro po, ah estas cosas difusas ya, entre comillas, que pueden ser leyes como subjetivas por qué el Estado tiene que promover la solidaridad, por qué el Estado tiene que promover la asociatividad, por qué el Estado tiene que promover la autogestión, si el Estado lo que tiene que hacer, y el Ministerio de Vivienda lo que tiene que hacer es construir, o sea a ti te cobran por metro lineal, por metro cuadrado de algo, y ahí también te metís en un lio que es bien complejo.

**Ent.:** Claro, entonces, como resumiendo un poco, a su juicio sería como un programa que está más bien enfocado más en lo material, en el sentido de generar recursos y solicitar recursos a DIPRES, pero que en el fondo, uno de los componentes que ellos trabajan, o uno de los objetivos claves que tienen, es fortalecer ese tipo de integración entre los vecinos, pero claro, como bien lo mencionamos acá, sería como paradójico hablar de un componente social sin hablar de un componente de obras, que es como el gancho, usted lo hacía mencionar, y en este sentido, tampoco eso, podríamos decir que, genera o

garantiza que haya un bienestar colectivo, ni mucho menos tampoco un mejoramiento en la calidad de vida de personas que viven en estos tipos de barrios, tan periféricos, peri centrales algunos, pero que tienen algunos componentes o problemas que son muy homologables en realidad, en varios lugares de acá de Santiago y en varias regiones.

**Jorge L.:** Claro, lo que pasa ahí por ejemplo, que es cuando nosotros evaluamos el quiero mi barrio desde la DIPRES po, porque obviamente, toda la declaración cierto en términos de mejorar la calidad de vida, de promover ciudades, los principios cierto de la política pública, que a partir del primer gobierno de Bachelet cierto, se incorporó el tema de la integración social cierto, y no solamente la cantidad sino la calidad, hay una declaración de orden general cierto, que tiene que ver con la política, eh pero claro, al momento de entrar al área chica, por lo cual se le pasa la cuenta al Ministerio de Vivienda y Urbanismo por parte de la DIPRES, es bueno, está bien su misión tiene que ver con promover una mejor calidad de vida urbana cierto, pero usted está mandatado para proveer cierto, espacio público, vivienda, esa es su pega cachay, entonces claro, uno podrá establecer una definición de que el espacio público no es solamente lo construido, pero finalmente en lo que se tiene que gastar la plata de una u otra manera el Ministerio de Vivienda y Urbanismo tiene que ver con obras físicas cachay, entonces ahí yo diría que hay una paradoja importante. Me acuerdo de haber tratado ese tema cuando hicimos la evaluación, de que la primera pregunta que le hizo la DIPRES al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, cuando hizo la presentación del programa quiero mi barrio ya, la DIPRES le pregunto al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, es y ¿Ustedes que tienen que hacer en barrios?, su pega no es estar en los barrios!!, es una pregunta, una pregunta como extraña igual, pero esa es la lógica de la DIPRES po, usted para lo que está mandatado es básicamente construir casas, eso ha ido modificándolo claro, logro instalar cierto, de que también hay otro tipo de acciones, pero también la, el propio aparato público cierto, tiene en su interior un conjunto de resistencias para eh, de algún modo hacer golpes de timón cierto, respecto hacia donde tiene que ir la política pública, en este caso en vivienda, entonces eh, cuestiones que principio parecen razonables, para los tomadores de decisiones cierto, los que entre comillas, los que son los garantes de los recursos públicos cachay, claro, dicen, no pero aquí este papel dice que usted tiene que hacer esto cachay, y en ninguna parte, y como en el derecho público solo se hace lo que está escrito, si no está escrito usted no lo puede hacer, entonces aquí no está escrito en ninguna parte, por lo tanto por qué tengo que pasarle plata digamos, esa es como la negociación, en términos bien informales es la que ocurre cierto en la política pública entonces eh, entonces claro, también ahí uno puede señalar, volviendo un poco atrás, el programa quiero mi barrio, en la medida además que es un

programa eh, que está influido en su diseño por la experiencia principalmente por la experiencia del primer mundo, es un programa que supone la existencia de una institucionalidad que no tenemos cachay, y en ese sentido incluso uno podría calificar que le programa quiero mi barrio eh, es extemporáneo cachay, en términos que esta adelantado, y eso es un riesgo porque efectivamente permite avanzar, pero también como te decía, en esa, en eso que podríamos calificar que es un programa relativamente avanzado, claro po ah, devela esta institucionalidad frágil, y también lo puede generar es que la demanda que genera puede no ser suficientemente absorbida por nuestras instituciones, y eso genera revuelta, contracción, o sea, la próxima vez que el Estado venga a mi barrio, voy a pensarlo dos veces, tres, cuatro, cinco, seis veces cachay, entonces creo que esa el arma de doble filo en el cual se mueve permanentemente el programa, y yo diría que genera estos efectos en la población porque claro, además estamos en contextos súper disimiles po, tenís barrios en que hay cierto germen de asociatividad cierto que está más o menos apagado, que se re dinamiza por la intervención del programa eh, pero hay otros barrios que pueden ser avasallados por la intervención porque claro están demasiado fragilizados, demasiado fragmentados, entonces claro, yo diría que ahí, en tu caso, el análisis es de un caso en específico, pero yo diría que en términos sociológicos cierto, yo diría que el programa quiero mi barrio, es extremadamente complejo, el análisis del programa quiero mi barrio, por los efectos que genera a nivel barrial.

**Ent.:** Muchas gracias profesor, por su tiempo, que tenga una buena tarde.