



**INSTITUTO DE ESTUDIOS URBANOS Y TERRITORIALES**  
FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ESTUDIOS URBANOS

## **Confíe y Participe:**

“La participación ciudadana en contra del deterioro urbano y social en la Villa  
Marta Brunet, Bajos de Mena

Tesis presentada para obtener el Título Profesional de Planificador Urbano y Magister en  
Desarrollo Urbano

Alumna: Constanza Serrano

Profesor guía: Pedro Bannen

Segunda Lectora: Alejandra Luneke

Junio, 2019

## **Dedicatoria**

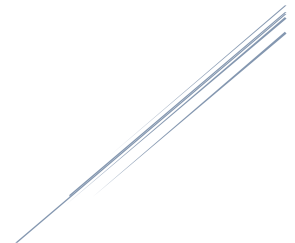
Quiero agradecerles a todas las personas que me prestaron su apoyo para redactar esta tesis. A las personas de la Villa Marta Brunet y al equipo de regeneración del SERVIU que siempre se mostró dispuesto y amable ante esta investigación.

Muchas gracias a la orientación de mis profesores Pedro Bannen y Alejandra Luneke durante la elaboración de este trabajo.

Gracias a cada amiga y amigo que me dio una palabra de ánimo durante este periodo de tiempo .

Gracias a mi mamá, que siempre me ha tenido una paciencia infinita en mis peores momentos de estrés y me ha dado su amor y apoyo en todo momento. Y gracias a Javier también por su paciencia y amor (y por traerme comida cuando se me acababa la inspiración).

Quiero dedicarle esta tesis a mi tía Carmen, quien ya no se encuentra a mi lado, pero que sé que siempre estará acompañándome durante toda mi vida. Te amo, muchas gracias por todo lo que me enseñaste. No estaría en el lugar donde estoy si no hubiera sido por ti.



## **Resumen:**

El tema de investigación de esta tesis refiere al Programa de Regeneración Urbana establecido en la Villa Marta Brunet, en Bajos de Mena, en la comuna de Puente Alto, enfatizando en los mecanismos de participación ciudadana implementados y sus efectos sociales dentro del territorio. La pregunta de investigación guía este trabajo es: **“¿Cómo las prácticas de participación que promueve el Estado configuran la dimensión social de los proyectos de mejoramiento urbano en la Villa Marta Brunet en Puente Alto ?”**. El estudio toma como muestra a los habitantes de la Villa (dirigentes vecinales, no dirigentes, propietarios, no propietarios, hombres y mujeres) y al equipo de regeneración que lidera el programa dando un total de 16 entrevistas, las cuales fueron sistematizadas a partir de las cinco categorías de dominio establecidas dentro del concepto de Cohesión Social. Los resultados de la investigación no presentaron mayores cambios sociales en el territorio para la mayoría de la población. Concluyendo en la existencia de una diferenciación de opiniones entre los actores involucrados y la creación de diferenciación del poder ciudadano en la implementación del programa, donde se pudo constatar que la villa vivió un proceso de “territorialización de la política”, diferenciando a los residentes no dirigentes con los no dirigentes.

Palabras claves: Regeneración urbana; Participación ciudadana: Cohesión social

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>3</b>
2.1. <i>Problema de Investigación.....</i>	3
2.2. <i>Pregunta de investigación.....</i>	6
2.3. <i>Hipótesis .....</i>	6
2.4. <i>Objetivo general.....</i>	6
2.5. <i>Objetivos específicos.....</i>	6
<b>III. MARCO TEORICO .....</b>	<b>7</b>
3.1. <i>El deterioro Urbano y su relación con los Planes de Regeneración Urbana.....</i>	7
3.2. <i>Las Organizaciones Vecinales y el mecanismo de Participación Ciudadana.....</i>	9
3.3. <i>La Cohesión Social y la Participación Ciudadana .....</i>	13
<b>IV. METODOLÓGIA .....</b>	<b>16</b>
4.1. <i>Justificación .....</i>	18
4.2. <i>Preparación y elaboración de entrevistas.....</i>	19
4.3. <i>Aspectos éticos que considerar: .....</i>	19
<b>V. CASO DE ESTUDIO .....</b>	<b>20</b>
5.1. <i>Villa Marta Brunet en Bajos de Mena.....</i>	20
5.1.1. <i>Caracterización de la población.....</i>	22
5.1.2. <i>Valoración y experiencia de la vida en el barrio .....</i>	24
5.2. <i>Programa de Regeneración Urbana.....</i>	25
<b>VI. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
6.1. <b><i>La Política de Regeneración Urbana en la Villa Marta Brunet.....</i></b>	<b>27</b>
6.1.1. <i>Los inicios de la Norma Urbana en Bajos de Mena.....</i>	27
6.1.2. <i>Plan Integral de Bajos de Mena y Plan de Regeneración Urbana en Marta Brunet .....</i>	30
6.1.2. <i>Puesta en Marcha del Programa .....</i>	35
6.2. <i>Los mecanismos de Participación Ciudadana dentro del Programa de Regeneración Urbana .....</i>	40
6.2.1. <i>Actividades realizadas dentro del Programa.....</i>	43

6.2.2.	<i>Evaluación de los mecanismos en voces de los diferentes actores</i> .....	48
6.3.	<i>Las dimensiones de la cohesión social y su relación en el barrio</i> .....	50
6.3.1.	<i>Los valores comunes y cultura cívica y política</i> .....	50
6.3.2.	<i>Solidaridad y vínculo social</i> .....	51
6.3.3.	<i>Redes sociales y capital social</i> .....	52
6.3.4.	<i>Lugar de apego e identidad</i> .....	53
6.3.5.	<i>Orden social y control social</i> .....	54
6.4.	<i>Evaluación del programa</i> .....	56
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>58</b>
<b>8.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>61</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>67</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Niveles de Participación de Arnstein (1969).....	11
Tabla 2: El dominio de la cohesión social .....	14
Tabla 3: Matriz de entrevistados funcionarios Equipo SERVIU Marta Brunet.....	17
Tabla 4: Matriz de entrevistados, Residentes Marta Brunet .....	17
Tabla 5: Síntesis de entrevistas residentes.....	17
<i>Tabla 6: Matriz de objetivos y mecanismos .....</i>	<i>18</i>
Tabla 7: Variables del Índice de Criticidad.....	31
<i>Tabla 8: Variables extras del Índice de criticidad.....</i>	<i>31</i>
Tabla 9: Puntos según nivel de criticidad en la Villa Marta Brunet .....	31
Tabla 10: Etapas y descripción de la elaboración del Plan Maestro de Regeneración Urbana .....	34
Tabla 11: Organizaciones sociales funcionales .....	42
Tabla 12: Cuadro resumen de actividades realizadas por bajo el Programa de Regeneración Urbana en la Villa Marta Brunet.....	47

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Bajos de Mena.....	20
Ilustración 2: Ubicación de la Villa Marta Brunet dentro del sector sur de Santiago.....	21
Ilustración 3: Villa Marta Brunet, Bajos de Mena .....	22
Ilustración 4: Casas "Copeva" cubiertas por nylon.....	28
Ilustración 5: Efectos del Programa Segunda Oportunidad dentro del territorio de Bajos de Mena.....	29
Ilustración 6: Esquema de características de Planes Integrales .....	30
Ilustración 7: Diagrama de fases dentro del D.S.18 para la Regeneración de Conjuntos Habitacionales.....	33
Ilustración 8: Mapa de zonificación de la Villa Marta Brunet .....	36
Ilustración 9: Propuesta de Plan Maestro para Villa Marta Brunet .....	37
Ilustración 10: Plan Maestro CNT Rio Maipo.....	38
Ilustración 11: Diagrama de Modelo de Convivencia.....	40
Ilustración 12: Diagrama de organización de dirigentas en la Villa Marta Brunet .....	41
Ilustración 13: Mesas de trabajo en Villa Marta Brunet .....	43
Ilustración 14: Asamblea Villa Marta Brunet .....	44
Ilustración 15: Intervención de como quisieran su Barrio, Colegio Quitalmahue.....	46
Ilustración 16: Actividades realizadas con la comunidad.....	46
Ilustración 17: Plano Nolli de la Villa Marta Brunet.....	55

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Tenencia de propiedad en la Villa Marta Brunet.....	23
Gráfico 2: Rango etario en la Villa Marta Brunet.....	24

## **LISTA DE ABREVIACIONES**

GORE: Gobierno Regional

PLADECO: Plan de Desarrollo Comunal

PRC: Plan Regulador Comunal

MINVU: Ministerio de Vivienda y Urbanismo

MINSAL: Ministerio de Salud

SENAMA: Servicio Nacional del Adulto Mayor

SERNAC: Servicio Nacional del Consumidor

SEREMI: Secretaría Regional Ministerial

SERVIU: Servicio de Vivienda y Urbanismo

UV: Unidad Vecinal

## I. INTRODUCCIÓN

---

Santiago, debido a su posición como capital de Chile y la ciudad más grande del país, se sitúa como el escenario de desarrollo de las diversas políticas que el Estado plantea en su rol como planificador social, el cual se expresa mediante la elaboración de políticas multisectoriales, dentro de las cuales una que posee mayores alcances es la política habitacional, enfocada a personas que debido a su situación de vulnerabilidad no poseen la capacidad de elegir una vivienda en el mercado (Rivera, 2012).

Dentro de este contexto es de suma relevancia hablar de la década de los 90s en cuanto a Política Habitacional dentro de Santiago de Chile, ya que, en términos generales, los objetivos básicos que se propiciaron durante la década de 1990 en materia de vivienda fueron marcados por: congelar el déficit cuantitativo existente, avanzar en el mejoramiento de la calidad del parque habitacional y aumentar los recursos orientados a entregar soluciones habitacionales para las familias más pobres.

Hidalgo (2008) rescata que los principales logros en el tema refieren a las importantes cifras alcanzadas durante el período aludido, que dan un promedio de cerca de 80 mil soluciones habitacionales de carácter social promedio entre 1990 y 1999, lo que permitió a numerosas familias acceder a una residencia con las condiciones mínimas de equipamiento y servicios.

1

Pero, así como se obtuvieron importantes logros, se produjeron diversos conflictos y problemas en estos últimos años que tuvieron matices que se derivan de las mismas metas alcanzadas. Entre ellos están los referidos a la mala calidad de la construcción en algunos conjuntos residenciales, que tuvieron su crisis en el invierno de 1997, cuando numerosas viviendas recién entregadas a sus propietarios se vieron seriamente afectadas por las inclemencias de la lluvia que se dejó caer en la zona central de Chile y que repercutió con especial vigor en la ciudad de Santiago, en la cual se vieron dañadas casi nueve mil viviendas.

Esta situación levantó una gran polémica sobre el tipo y la calidad de viviendas que se estaban construyendo en Chile para las familias de ingresos medios bajos y bajos. Las políticas habitacionales en Chile desde 1990 a la fecha produjeron la acumulación de asentamientos precarios, en áreas socialmente homogéneas en zonas periféricas, lo que arrastra serios problemas asociados al deterioro físico y social (Martínez, 2017).

Estas problemáticas se ven aún más acentuadas dentro de la escala barrial de un territorio, puesto que “el barrio es una escala del planeamiento urbano donde los aspectos físicos y sociales se articulan, entorno y comunidad forman un complejo socio-físico en el cual el espacio público adquiere características particulares” (Berroeta & Rodríguez, 2010). La variedad de tejidos urbanos y la diferenciación física de la trama urbana en un barrio facilita la legibilidad de la ciudad por parte de los ciudadanos y posibilita la



recreación de esquemas emocionales entorno al espacio físico próximo. Por ello, cada vez con más fuerza las políticas de regeneración urbana- nacidas con la intención de remediar las problemáticas asociadas a la mala calidad de las viviendas sociales- incorporan la participación comunitaria; participación que se termina concretando de un modo u otro, no sólo por la voluntad política de los organismos promotores, sino también, según los agentes y las visiones disciplinares implicadas.

Esta investigación toma como caso de estudio la Villa Marta Brunet dentro del sector de Bajos de Mena en Puente Alto, considerada como una zona prioritaria dentro de la Región Metropolitana por el deterioro urbano y social existente como consecuencia de las malas políticas habitacionales implementadas.

Es de suma relevancia para la Planificación Urbana conocer los distintos métodos de Regeneración Urbana que han nacido como respuesta a estas problemáticas y como han sido ligadas a la Participación Ciudadana. El mecanismo de Planificación Integrada y colaborativa, tiene implicancias tanto urbanas como sociales y es objetivo de esta investigación conocer el proceso participativo y como este ha afectado la cohesión social de la población, a través del método cualitativo de la entrevista a actores involucrados del SERVIU y residentes de la villa, junto con la recopilación de documentos relacionados a las Políticas de Regeneración urbana.

2 La estructura general de la investigación se encuadra dentro de un marco metodológico, junto con sus directrices, siguiendo con la revisión bibliográfica del marco teórico, y finalmente el análisis de los datos que se dividen en tres apartados, cada uno respondiendo a los objetivos específicos de la investigación: recopilación del proceso de regeneración urbana, mecanismos de participación social y la asociación entre participación ciudadana y cohesión social. La investigación finaliza con las conclusiones permitentes.

## II. PROBLEMÁTICA

---

### 2.1. Problema de Investigación

-----

En Chile existen barrios afectados por el grave deterioro físico y material, los cuales se relacionan con lo que ha sido la política habitacional de los últimos años. Las carencias y negligencias en la implementación de programas habitacionales de viviendas con subsidios públicos ejecutados con bajos estándares de calidad en la década de los 90' en el sector Bajos de Mena en la Comuna de Puente Alto, derivaron en el deterioro prematuro de los edificios y de la calidad de vida de sus habitantes, aumentando las condiciones de exclusión y desintegración social.

3 La insatisfacción y desconfianza manifiesta por parte de los vecinos frente a las autoridades ha constituido un obstáculo para incorporar su participación en el desarrollo comunitario, y a esto se suma el debilitamiento de algunos referentes institucionales que actúan de manera inconexa en el territorio, diluyendo el impacto que pudiera tener la inversión pública, lo que redundaría en un debilitamiento de la relación con el Estado. (Rivera, 2012). Esta situación se expresa materialmente en la desigual distribución de bienes y servicios en el espacio, por lo que las familias de bajos ingresos que habitan poblaciones marginales o viviendas sociales, en los casos en que interviene el Estado en la provisión de soluciones habitacionales, conocen permanentemente la carencia o baja calidad de la infraestructura y el mobiliario urbano, favoreciendo la formación de procesos de guetización urbanos. De esta forma estos barrios se convierten, como dice Wacquant (2007), en “lugares etiquetados como no-go-areas, barrios ‘que dan miedo’, o ‘zonas sin ley’ donde sólo tolerarían vivir los desechos de la sociedad” (Luneke, 2012: 297). Muchas viviendas se encuentran completamente enrejadas y los vecinos declaran que su libertad está coartada, puesto que “se sienten prisioneros en sus propias viviendas” (Sabatini & Wormald., 2013: 232).

El supuesto que existe detrás de este énfasis se asocia a que uno de los déficit de las políticas de vivienda en la década de los 90s fue la falta de involucramiento de las familias y comunidades en procesos de acceso a la vivienda, pero sobre todo, en la escasa perspectiva barrial que tuvieron dichas políticas, debido a la clara orientación hacia los intereses de la industria inmobiliaria, con un Estado que subsidiaba a la oferta, un sistema financiero que fomentaba el endeudamiento y el aporte de los beneficiarios con ahorros sacados directamente de sus ingresos. De igual manera, el marco normativo que definía los estándares mínimos para la construcción de las viviendas emanaba desde el poder central, por lo que las constructoras procuraron cumplir con viviendas de nivel aceptable y en terrenos baratos, generalmente periféricos, para maximizar su rentabilidad (Rivera, 2012).

Debido a esto, desde el 2016 el gobierno ha creado los Programa de Regeneración de Conjuntos Habitacionales con el objeto de mejorar la calidad de vida de las familias que habitan en inmuebles con alto nivel de deterioro urbano, que están localizados en entornos con problemáticas de materialidad arquitectónica y con deficiencias de accesibilidad a servicios y equipamientos comunitarios. Y uno de sus focos ha sido el activo involucramiento de la ciudadanía en la construcción del barrio.

El programa trabaja en base a estudios en cuatro ámbitos (social, jurídico, habitacional y urbano), lo que permite contar con un **diagnóstico integral** para proponer **soluciones de regeneración** a través del desarrollo de un Plan Maestro diseñado en **forma participativa**. Esto permite tener antecedentes y estudios de base para definir con las familias y el municipio las soluciones más acordes a las problemáticas y necesidades de cada territorio y comunidad. Este programa busca avanzar de forma ordenada y con una visión estratégica desde el ámbito territorial, para realizar un proceso mucho más equilibrado y de mejor calidad para las familias, tomando como eje principal la participación de ellos durante todos los procesos del programa para la creación del Plan en una visión barrial (MINVU, 2017).

Este énfasis en el barrio se da debido a que el barrio no sólo es determinado por el entorno construido y la situación del lugar, sino también por los residentes. La rehabilitación barrial se basa en sus habitantes, en el carácter del área y en el potencial del barrio. En materia de participación y validación comunitaria implica la inclusión de diferentes actores de los ámbitos público-privado e igualdad en el proceso de toma de decisiones, en un proceso de larga duración.

4

El análisis de la participación en las políticas urbanas muestra que los ciudadanos poseen lo que ellos llaman “Usable Knowledge” o “conocimiento útil” para la implementación efectiva de un proyecto urbano en una comunidad. Mientras más capacidad para asegurar información exista, más se contribuye al mejoramiento del diseño de un plan o proyecto urbano, ya que este proceso surge del mutuo intercambio de ideas entre beneficiarios y ejecutores. (blom & Cohen, 1979). Existen notables casos donde se ha contado desde un inicio con la participación de los grupos afectados o beneficiados, como ha ocurrido en programas de gobierno para el mejoramiento de espacios públicos. Este tipo de programas no solo han abordado las demandas concretas, sino que también permiten ampliar la agenda a otros problemas o intereses como son la seguridad ciudadana, el tráfico vehicular o ritos comunitarios en el uso de espacio colectivo.

De esta forma, la amplia participación de diversos grupos de interés en el desarrollo urbano -sean vecinos, familias, comerciantes o empresas- ha creado la oportunidad para que los gestores urbanos expandan el enfoque y comprensión del proyecto, integrando otras necesidades y permitiendo reforzar nuevas formas de aprendizaje y resolución de los problemas (Bresciani, 2006). Algunos autores (Hall, 1993) plantean

que los mayores avances en temas públicos dependen, de manera significativa, de las capacidades de aprendizaje social, razón que refuerza esta línea de trabajo interactiva con la gente.

Una dimensión que permite identificar los beneficios de la participación ciudadana en la regeneración de barrios se asocia a la calidad de la vida comunitaria y los vínculos sociales, esto es, la capacidad que tiene la participación ciudadana en mejorar la cohesión social en los vecindarios. La cohesión social se define como la disposición de los miembros de una sociedad a cooperar entre sí para sobrevivir y prosperar. La voluntad de cooperar significa que libremente eligen formar asociaciones y tienen una posibilidad razonable de alcanzar objetivos, porque otros están dispuestos a cooperar y compartir los frutos de sus esfuerzos de manera equitativa. La cohesión social contribuye a una amplia variedad de resultados sociales como la salud y la prosperidad económica (Stanley, 2003).

5 Frente a estas agravantes, por encargo de las autoridades gubernamentales se formula un Plan de Rehabilitación Integral de Bajos de Mena y Reconversión del Polígono El Volcán II (en adelante El Plan de Regeneración en la Villa Marta Brunet ), concretando así la voluntad del gobierno de realizar una intervención integral para resolver en forma sustentable la problemática habitacional del sector (Zapato, Galleguillos & Wehrhahn, 2009) en conjunto con la participación de la comunidad, en donde el enfoque estratégico se fundamenta en la comprensión de la vivienda como elemento integrante del barrio y la ciudad, de allí que la imagen objetivo es la reconstitución del barrio Bajos de Mena y la Villa Marta Brunet. En este sentido se avanza desde una política de solución habitacional centrada en la vivienda como número, a una política urbana de construcción de ciudad considerando a la participación ciudadana como un mecanismo para mejorar la cohesión social de los barrios.

El actual programa de Regeneración de Conjuntos Habitacionales de Viviendas Sociales en la Villa Marta Brunet ha hecho este esfuerzo y concentrado su foco en fomentar la participación de las comunidades en todas las etapas del programa para lograr el vínculo cohesivo que fue dejada de lado en la creación de las viviendas sociales y mejorar las dinámicas del barrio, donde unos de los principales mecanismos fue formado por la red de delegadas por sector, la junta de vecinos y los profesionales encargados del programa.

En este contexto, la pregunta que guía esta investigación es:

## 2.2. Pregunta de investigación

---

**“¿Cómo las prácticas de participación que promueve el Estado configuran la dimensión social de los proyectos de mejoramiento urbano en la Villa Marta Brunet en Puente Alto ?”**

## 2.3. Hipótesis

---

La dimensión social de la villa Marta Brunet debido al programa de regeneración, ha estado marcada por la interacción y las relaciones barriales de la comunidad, fomentado sus redes de apoyo y disminuyendo la desconfianza con el entorno que prevalece en las viviendas sociales deterioradas. Creándose una significancia entre el programa y las redes sociales existentes en el territorio, donde la red de participación propuesta por el programa ha logrado crear un flujo constante y efectivo del territorio, logrando afianzar las relaciones cohesivas entre los residentes de la villa.

6

## 2.4. Objetivo general

---

- ✚ Indagar como las prácticas de participación que promueve el estado con sus proyectos de mejoramiento urbano en los barrios configuran la dimensión social en la Villa Marta Brunet en Bajos de Mena

## 2.5. Objetivos específicos

---

- ✚ Describir y analizar la trayectoria política de regeneración en Bajos de Mena, enfatizando su implementación en la Villa Marta Brunet
- ✚ Identificar la dimensión participativa y la relevancia del involucramiento ciudadano del programa
- ✚ Analizar en qué medida la participación ciudadana en el programa se asocia a la dimensión de cohesión social de la vida barrial en la Villa

### III. MARCO TEORICO

---

Para la comprensión teórica sobre las aproximaciones de esta investigación, en el siguiente apartado se define el concepto de deterioro urbano en concordancia con los Planes de Regeneración Urbana, debido a que estos programas nacen como respuesta ante este deterioro. Y se articula la definición de Participación ciudadana con la cohesión social como parte de unas de sus dimensiones y las más relevante dentro de la investigación.

#### 3.1. El deterioro Urbano y su relación con los Planes de Regeneración Urbana

-----

Como se mencionó anteriormente, la Política Nacional de Desarrollo Urbano tiene la intención de regenerar y dar algún tipo de solución a las viviendas sociales que bajo los criterios establecidos se consideran en un estado de deterioro. El deterioro urbano es causado por cualquier circunstancia que empeora con el tiempo debido a la negligencia humana y la desinversión. Esto generalmente ocurre en las zonas que son afectadas por la pobreza y la falta de oportunidades económicas. Los barrios expuestos al deterioro se encuentran en un mayor riesgo de diversas disparidades económicas, sociales y sanitarias. (Schiappacasse & Müller, 2008).

7

El deterioro progresivo barrial de los conjuntos habitacionales, como la Villa Marta Brunet va más allá de una situación problemática que afecta a cada sector, lo que se denomina, nueva pobreza urbana. Esta alude a transformaciones en el escenario nacional en los últimos 15 años, entendiendo que la pobreza deja de relacionarse directamente con las necesidades materiales, abordando aspectos aún más complejos, de carácter social-urbano. Se percibe entonces, la crisis del modelo asistencialista y la presencia de precariedad en el empleo, desempleo, delincuencia, deserción escolar, inactividad, concentración geográfica de la población pobre, mala calidad de la convivencia en los espacios de hacinamiento y marginalidad junto con escaso valor inmobiliario (Rodríguez & Sugranyes, 2005). La vivienda se ha vuelto parte de la problemática, pero no la única en temas habitacionales, debido a las consecuencias sociales implicadas en el entorno urbano. Desde este eje, nace el nuevo enfoque multidimensional que ha cambiado dentro de las políticas habitacionales, donde ya no se considera solo a la vivienda como foco de intervención, sino que se considera de igual manera al entorno que produce.

Debido a esto, en la última década varios países europeos han lanzado iniciativas para promover la integración y la participación en áreas deterioradas. Los programas están orientados principalmente a enfrentar la fragmentación socio-espacial en aquellos distritos más afectados por el deterioro urbano. Residentes, organizaciones locales, planificadores, empresas privadas y políticos convergen para

implementar estrategias “bottom-up” que permitan mejorar la calidad de vida (Schiappacasse & Müller, 2008).

El Instituto Europeo de Asuntos Urbanos (1998), evaluó estrategias y programas de renovación urbana en 4 ciudades en países como Francia, Dinamarca, Países Bajos e Irlanda, concluyendo que las posibilidades de éxito para reducir el deterioro y la exclusión están fuertemente vinculadas con: la coherencia en el accionar entre los departamentos centrales y el nivel local; el status formal entre asociaciones (metrópolis-municipios u otras entidades); la capacidad de integrar políticas y acciones entre las agencias regionales y los departamentos centrales; los compromisos nacionales a largo plazo con asociaciones y un marco político amplio de participación. Es decir, para lograr una respuesta positiva que logre disminuir el deterioro el fundamental la macro coordinación de todos los mecanismos de planificación territorial y entidades gubernamentales que fomenten las practicas sociales.

La teoría de las ventanas rotas, como teoría complementaria al deterioro, pero con un punto de vista criminológico concluye que el delito es mayor en las zonas donde el descuido, la suciedad, el desorden y el maltrato son mayores. Por ejemplo, si se rompe un vidrio de una ventana de un edificio y nadie lo repara, pronto estarán rotos todos los demás. Si una comunidad exhibe signos de deterioro y esto parece no importarle a nadie, entonces allí se generará el delito. Si se cometen 'pequeñas faltas' como, estacionarse en lugar prohibido, exceder el límite de velocidad o pasarse una luz roja y las mismas no son sancionadas, entonces comenzarán faltas mayores y luego delitos cada vez más graves (Wilson & Kelling, 1982). La teoría mezcla entorno urbano con características sociales como consecuencia lineal de la otra. En la Villa Marta Brunet, las viviendas en su exterior están deterioradas y no se hace nada por mejorarlas, siguiendo esta teoría, provocaría que las personas no se preocupen de sus viviendas y exaltaran problemáticas sociales, en cambio si las viviendas estuvieran en buen estado, provocaría que las personas cuidaran su entorno y mejorarían las conductas sociales.

Desde aquí se sustenta el nuevo objetivo de la Política Nacional de Desarrollo Urbano, en la que se desea Regenerar los barrios, para poder mejorar de una manera multidimensional la calidad de vida de las personas, es decir, no solo dándoles viviendas en un buen estado sino, dotándolos de servicios, áreas verdes y fuertes lazos sociales a través de la participación ciudadana.

Taylor, Shumaker y Gottfredsonei (2016) investigaron un sentimiento, que era conceptualmente cercano al apego, el cual era la confianza del vecindario, o las percepciones de la mejora del vecindario. Supusieron que, en la medida en que el deterioro físico estaba más extendido en un vecindario, los residentes tendrían menos probabilidades de percibir que los niveles de mantenimiento eran altos o mejoraban. Al ver este deterioro, y hacer una conexión implícita entre la calidad del entorno residencial y la calidad de los residentes, los residentes tendrían menos esperanzas sobre el futuro de su vecindario; Pensarían que era

"ir a ninguna parte ". Por lo tanto, el deterioro físico puede socavar la confianza en el futuro del barrio. Considerando esta desconfianza es que los Planes de Regeneración tiene como objetivo hacer que las personas confíen en que se les dará una solución habitacional y que la situación de su barrio puede cambiar tomando como mecanismo la participación urbana en el plan maestro.

### 3.2. Las Organizaciones Vecinales y el mecanismo de Participación Ciudadana

---

Como punto de partida para lograr esta confianza en el vecindario es importante utilizar los lazos- aunque sean escasos- de liderazgo en el territorio, por ello comenzar con las juntas de vecinos es el primer mecanismo para acercarse a la comunidad dentro de la dimensión participativa implementada por el programa de regeneración.

Las asociaciones vecinales son determinantes en carácter y adscripción territoriales, dada la preocupación de sus integrantes por resolver los problemas que enfrentan en su espacio residencial inmediato. Dichas agrupaciones se forman para solventar, sobre todo, los asuntos cotidianos que preocupan a sus integrantes como habitantes de una parte de la ciudad y para mejorar sus condiciones materiales de vida urbana y que la importancia creciente de las organizaciones vecinales se explica, en parte, por la agudización de los problemas urbanos en las grandes ciudades, pero también por una mayor conciencia vecinal, que considera tener derecho a intervenir en el destino de sus lugares de residencia. A la población le interesa opinar, decidir e intervenir sobre su entorno local. En este sentido, las organizaciones vecinales se han convertido en espacio de participación social. Y aunque los alcances políticos de estas organizaciones son inciertos, favorecen la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre la ciudad (Safa & Ramirez, 2012).

Este proceso se inicia a partir de la desnaturalización/creación del territorio, e implica dos dimensiones: en una, líderes y dirigentes logran traspasar las fronteras de sus poblaciones/villas y construyen una imagen del territorio mayor al que pertenecen. Este territorio se nombra y se reconoce como un espacio de acción sobre el cual se producen procesos de territorialidad, y en él opera un proceso de articulación de escalas territoriales y organizativas. Mientras que, en la otra dimensión, el territorio es concebido como una construcción social en la cual han participado diversos actores, no todos con igual poder (Letelier, Micheletti & Vanhulstel, 2016). En este caso, la red generada entre la junta de vecinos y las delegadas en conjunto con los profesionales del SERVIU, actuarían dentro de esta última dimensión.

Por otro lado, en sectores con una mayor complejidad, donde existe inseguridad por parte de las personas por la violencia y criminalidad, Rujano (2009) plantea que las propias comunidades o sectores empobrecidos han impulsado de forma autónoma respuestas para protegerse de la violencia y la criminalidad de la que son objeto y esto responde a las organizaciones vecinales como una herramienta



de protección. Todo esto parte de la idea de que, en estos sectores deprimidos, en los cuales es recurrente el alto riesgo o peligrosidad en la que se vive en la cotidianidad, se pudiera estar produciendo lo que Max Weber (1922) llama una "ayuda de vecindad". Esta situación los motiva a construir sus propios dispositivos orgánicos, independientes y alternativos a los que el Estado ofrece para prevenir el delito, a través de estrategias situacionales que por vía de los hechos han trascendido las instituciones y formas que tradicionalmente se conocen (programas sociales, educativos, terapéuticos y represivos) y el modelo que hoy se impulsa desde las más altas esferas estatales nacionales u otras instancias de poder (multiagenciadas).

La Política Nacional de Desarrollo Urbano desarrollada en Chile señala que la planificación urbana requiere de una participación ciudadana "efectiva", entendida como "una condición proactiva" que debe ser garantizada por la institucionalidad (Ministerio de Vivienda y Urbanismo [MINVU], 2013).

La Real Academia Española (RAE) define la participación como la *acción y efecto de participar*, en esta definición aparentemente simple, se encuentran tres conceptos que se deben analizar para su comprensión integral. Según la RAE la palabra *participar* significa tomar parte de algo, si se habla de *acción* nos referimos al ejercicio de hacer y por el término *efecto* se debe entender aquello que sigue por virtud de una causa, es decir, el fin para lo que se hace algo. Por lo anterior se puede decir que participación es un proceso, que incluye la posibilidad de hacer, al tomar parte de algo, con la finalidad de provocar una reacción, participar.

A Geilfus le llama la atención la división que se hace sobre el concepto, "Claro está, existen muchas definiciones diferentes de participación. Los unos llaman participación, lo que para los otros no es más que manipulación o pasividad de la gente" (1997, p. 1); el autor señala que un aspecto que no debe descuidarse en el tema es la voluntad. A partir de esta visión se puede asumir que cuando la gente forma parte de algo por su voluntad puede considerársele como participación, no así en el caso de la coerción donde la ausencia de la voluntad mantiene un círculo vicioso alimentado por la pasividad, la indiferencia, la ignorancia o el miedo. Motivar también tiene una dosis de manipulación, la comunicación en sí misma es la transmisión de un mensaje con la finalidad de producir algo en el receptor, esta respuesta puede ser concebida en el campo de la manipulación. Así se entiende la idea de participación como la manipulación de la voluntad para formar parte de un proceso (Dueñas & Garcia, 2012).

Arnstein (1969) desarrolla una tipología de modalidades de participación en instancias de toma de decisiones, donde se destacan tres categorías, que van de menor a mayor participación. La primera, aquella de "no participación", incluye los niveles de manipulación y de terapia, que substituyen instancias legítimas de participación y que tienen el objetivo de "educar" a los participantes. La segunda categoría es aquella de *tokenismo* (o simbolismo), y los diferentes niveles son los de información, consulta y

apaciguamiento. En los tres niveles de *tokenismo*, los ciudadanos son escuchados, pero no tienen el mandato o poder necesarios para asegurar que sus visiones sean consideradas y debidamente reflejadas en las políticas o programas estatales. Estos, como resultado, frecuentemente no logran los objetivos promulgados en cuanto a fomentar el empoderamiento ciudadano. La tercera categoría y aquella de mayor participación, es la de "poder ciudadano". Esta incluye los niveles de partenariados, delegación de poder y control ciudadano, y permite a los ciudadanos no solo ser escuchados, sino negociar y desempeñar un rol principal en las instancias de toma de decisiones de los procesos o políticas que los afectan.

Esta escala permitirá clasificar los niveles de participación que se han logrado dado los mecanismos utilizados en los Planes de Regeneración Urbana, ver sus limitantes y niveles de poder.

Tabla 1: Niveles de Participación de Arnstein (1969)

Nivel de participación (Escalón)	Descripción	Papel del ciudadano
<b>Manipulación</b>	Los ciudadanos son instalados en consejos y comités que solo funcionan como vehículo de "educación" por parte de los actores poderosos.	Los ciudadanos "educados" reproducen y apoyan las disposiciones de los actores poderosos en los medios participativos en los que han sido instruidos.
<b>Terapia</b>	Bajo la falacia de involucrar a los no-ciudadanos en la planeación, los expertos tratan a los sujetos en una especie de "terapia grupal".	Los no-ciudadanos tratan de ser "curados" de su patología en lugar de resolver los principios de exclusión y desigualdad que generan su "patología"
<b>Información</b>	La información fluye de manera unilateral para que los ciudadanos sepan de sus derechos, responsabilidades y opciones.	En un nivel avanzado del proceso de planeación, los ciudadanos que apenas son informados tienen poca oportunidad de influir en el proceso.
<b>Consulta</b>	Los ciudadanos son una abstracción estadística que manifiesta cierta percepción de la política.	Al consultar la opinión de los ciudadanos se pretende legitimar la política.
<b>Apaciguamiento</b>	El grado en que los ciudadanos son apaciguados depende de la asistencia técnica para articular sus prioridades y la manera en que la comunidad presiona para lograrlas.	Los ciudadanos tienen la capacidad de aconsejar o planear sin embargo los actores poderosos se reservan el derecho de decidir sobre ésta.
<b>Asociación</b>	El poder se distribuye a través de la negociación entre ciudadanos y actores poderosos.	Se comparten las responsabilidades a través de estructuras formales.
<b>Poder delegado</b>	Las negociaciones entre ciudadanos y autoridades resultan en la delegación de la capacidad de decidir sobre un plan o programa	Los ciudadanos poseen los elementos para garantizar la existencia del <i>accountability</i> del programa.
<b>Control ciudadano</b>	La demanda de poder por parte de los ciudadanos es atendida por completo. Los ciudadanos pueden gobernar un programa o institución.	Los ciudadanos tienen el control absoluto de los aspectos gerenciales y de negociación.

Fuente: Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: Marco Vargas en base a Arnstein (1969)

Según Prieto (2009), la participación ciudadana puede presentarse en dos formas básicas: una participación administrativa, auspiciada por el poder público «desde arriba», y una participación autónoma, que surge de manera informal desde la misma ciudadanía «desde abajo» como ocurre según lo planteado anteriormente, donde debido a la inseguridad de las personas, se organizan entre ellas como un mecanismo de defensa.

Diversos estudios han tenido como objetivo identificar aquellos elementos contextuales que pueden fomentar o inhibir la participación. Según Curtis, Baer y Grabb (2001), a pesar de que la evidencia empírica sigue siendo limitada y que los argumentos teóricos para entender las diferencias entre países en términos de participación y asociativismo no están del todo desarrollados existen dimensiones relevantes a mencionar, como lo es el nivel de desarrollo económico, ya que varios autores (Almond & Verba, 1963; Lipset, 1994; entre otros) argumentan que mientras más desarrollada es una sociedad, mayores son sus niveles de asociativismo, fomentados por mayores niveles de ingreso y educación y por la emergencia de una clase media activa. Asimismo, algunos autores han precisado que la inequidad reduce la participación (Uslauer & Brown, 2005), lo que indicaría que no solo el nivel de desarrollo económico tiene influencia, sino también la forma en que está distribuida la riqueza en una sociedad.

12

Desde otra perspectiva, Herrmann y Van Klaveren (2016) plantean que otros elementos que pueden complejizar la participación ciudadana y que no han sido estudiados cabalmente en este sentido, son las tradiciones sociales y culturales. Por ejemplo, en países mediterráneos o latinoamericanos, la familia ocupa un lugar central en las relaciones sociales, y en muchas ocasiones la utilización de lazos familiares para satisfacer necesidades económicas o para buscar solución a problemas puede inhibir la participación en asociaciones voluntarias. En el caso de la Villa, casi la totalidad de la red creada entre delegadas pertenecen al género femenino, lo cual respondería a tradiciones culturales.

La ciudadanía considera legítimas sólo las decisiones en que participa directamente, busca ser parte de las decisiones de la gestión y coloca en cuestión lo público, que no es exclusivo del Estado. Se trata de una demanda por participación que apunta a la tercera clasificación de Arnstein (Rojas, 2014). La toma de decisiones colectivas refiere a decisiones emitidas por la autoridad, pero legitimadas por un proceso de participación genuino y formal, siendo este último aspecto es clave, ya que la legitimidad es la que promueve la apropiación de la decisión colectiva en el individuo, minimizando conflictos y el desacuerdo. Así, los niveles de Información, consulta y conciliación no pueden ser considerados como participación, pero, se pueden reconocer como generadores de un espacio educativo inicial y necesario para consolidar una participación genuina en los niveles de Asociación, Poder Delegado y Control Ciudadano. La implementación de una participación efectiva a nivel de ciudad dependerá de la capacidad del Estado, de democratizar la gestión del territorio, creando una infraestructura cívica robusta y diversa con cabida al

interior del aparataje estatal, es decir, promover espacios participativos de carácter vinculante, que permitan un control social que legitime y transparente las decisiones que se toman sobre el territorio.

Una dimensión fundamental de la participación ciudadana es la cohesión social, puesto que, en base a este empoderamiento ciudadano, se logra una organización interna del espacio urbano que debe facilitar la cohesión sociocultural de las comunidades (barriales, de grupos de edad, étnicas, etc.). La integración ciudadana es más factible si las personas están también insertas en grupos referenciales próximos. La ciudadanía es pluridimensional y requiere de integraciones colectivas múltiples, bien para adherir o participar o para confrontar (Borja, 2002).

### 3.3. La Cohesión Social y la Participación Ciudadana

---

La CEPAL (2007) define a la cohesión social como el nivel de intensidad que existe en los vínculos sociales que relacionan a los individuos con la estructura colectiva de la sociedad. Designando el grado de consenso de los miembros de un grupo social en torno a la pertenencia de un proyecto común (CEPAL, 2007). Y su importancia radica en el desarrollo que esta supone para toda la sociedad, puesto que actúa como un aglutinante que crea relaciones entre individuos en la sociedad. También ejerce un control emocional al volver las relaciones más fuertes y consistentes, por lo que se emplea como un mecanismo de evaluación del grado de la interacción social al interior de una colectividad. (Santamaria, 2017)

Desde el punto de vista de la sociología clásica, la cohesión social se entiende como el grado en que los miembros de un grupo social tienen consenso sobre la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común (Hopenhayn, 2007). Es decir, el concepto, tiene directa relación con la intensidad de la interacción social dentro de un grupo determinado. Además, cohesión social – según Hopenhayn - se opone a la anomia, o la pérdida de normas de convivencia y estructuración social, y “sin una imagen colectiva que represente qué somos y hacia dónde vamos, la cohesión social tiene pocas posibilidades de sobrevivir” (Tironi, 2005 in Hopenhayn, 2007: 37). El Programa de Regeneración se ha vuelto un objetivo de comunidad, en donde se reconoce que se está peleando por una meta en conjunto.

Por otro lado Santamaria (2017) plantea que la cohesión social no se refiere a un elemento en particular sino a la intensidad, al grado de interacción social, a la estructura de las redes sociales generadas y que atan a los individuos a la sociedad en conjunto, la cual viene determinada por los atributos comunes que se comparten, por el sentido de pertenencia desarrollado, por la memoria colectiva desarrollada, por las celebraciones compartidas, por los valores que se tienen y que se respetan, por la organización del grupo, entre otros. Desde aquí es importante destacar, la coherencia del Plan de Regeneración, que posee como fin de lograr cierta cohesión social entre los habitantes del conjunto habitacional, con el propósito de que

la comunidad se una en una causa común, que sea la de tener una mejor calidad habitacional y colaborar con la estructuración del Plan Maestro.

Cuando las sociedades están menos unidas y no disponen de referentes de control social o cultural, pueden ser más vulnerables a la violencia y más propensas a incubar comportamientos violentos. La interacción social se reduce y las personas restringen sus actividades. Es decir, ellos renuncian oportunidades de placer o enriquecimiento cultural, y se vuelven menos sociables, más desconfiados. El nivel de interacción y confianza mutua en la sociedad se reduce y los lugares públicos se vuelven menos seguros.

Los dominios de la cohesión social según Forrest y Kearns (2001)- los cuales guiaran esta investigación- se pueden ver reflejados en el cuadro a continuación, donde el dominio de cierta acción tiene repercusiones dentro de los lazos sociales de la comunidad. Ellos consideran a la cohesión social como un desarrollo armonioso de la sociedad y sus grupos constituyentes hacia estándares económicos, sociales y ambientales comunes.

*Tabla 2: El dominio de la cohesión social*

Dominio	Descripción
Valores comunes y una cultura cívica	Fines comunes y objetivos; principios morales comunes y códigos de conducta; Apoyo a las instituciones políticas y participación en la política
Orden social y control social	Ausencia de conflicto general y amenazas al orden existente; ausencia de incivildad; control social informal efectivo; tolerancia; respeto a la diferencia; cooperación intergrupala
Solidaridad social y reducción de las disparidades de riqueza.	Desarrollo económico y social armonioso y estándares comunes; redistribución de las finanzas públicas y de oportunidades; igual acceso a servicios y beneficios de bienestar; reconocimiento de las obligaciones sociales y disposición para ayudar a otros.
Redes sociales y capital social	Alto grado de interacción social dentro de las comunidades y las familias compromiso cívico y actividad asociativa; Fácil resolución de problemas de acción colectiva.
Lugar de apego e identidad	Fuerte apego al lugar; entrelazado de personal y colocar identidad

*Fuente: Forrest y Kearns (2001)*

Esta definición sugiere que la cohesión social no se trata de un solo problema, que aborda un problema claramente especificado, sino de un conjunto de problemas, que abarca una variedad de dimensiones de la convivencia humana; aborda los desafíos resultantes involucrados en el respeto a la diversidad de los ciudadanos y la comunidad, así como el deseo del habitante urbano de pertenecer e identificarse con un grupo y un lugar.

Por otro lado, Letki (2008) plantea que la cohesión de la comunidad y la vecindad no pueden crearse en el contexto de la desigualdad económica y la privación. La escasez es uno de los factores clave que desencadenan conflictos, destruye la cohesión social y la solidaridad, pero en la vida real tienden a coexistir y sus efectos se acumulan. Al mismo tiempo, cada uno de ellos puede ser aliviado, pero eso requiere la intervención del gobierno. Sin embargo, los esfuerzos para reactivar la cohesión social a través de programas centrados en las relaciones intercomunitarias se pierden si se subestiman las carencias materiales, las desventajas intergeneracionales, la delincuencia y el bajo estatus socioeconómico de la comunidad.

Novy, Coimbra y Moulaert (2012), mencionan que la definición moderna de cohesión social muestra similitudes con la definición de gobernanza. Siguiendo a cada uno puede definirse como una problemática, como una serie de preguntas y desafíos planteados por el uso político y metodológico del concepto. Ambos se utilizan a menudo en un contexto internacional, especialmente por importantes organismos intergubernamentales como la OCDE, el Consejo de Europa y la Unión Europea. Novy et al. (2012) destaca el hecho de que la cohesión social es un lema, un cuasi-concepto, con múltiples significados que cubren una amplia gama de dimensiones.

15

En general, los académicos consideran que una sociedad cohesiva es una meta o, al menos, una dirección general hacia la cual la sociedad debería evolucionar y, a menudo, como el medio por el cual se puede lograr (Berger-Schmitt, 2000, p. 4). La ciudadanía es un conjunto de derechos y deberes construidos históricamente que organiza el tipo de pertenencia a una sociedad. Como la pertenencia está relacionada con la igualdad política, los ciudadanos "plenos" gozan de igualdad de derechos y oportunidades. Esto está en línea con las teorías de bienestar que conceptualizan la ciudadanía como que abarca los derechos cívicos, políticos y sociales (Marshall, 1950), así como las teorías de la democracia que enfatizan la combinación de democracia directa, representativa y participativa como crucial para el gobierno democrático (Leubolt et al., 2009). Es decir, el mecanismo que ha considerado la política como instrumento para generar "sociedad", o sea creando lazos cohesivos han sido los mecanismos participativos.

Desde aquí nace el enfoque de la Política Nacional de Desarrollo Urbano, dentro de sus cinco principios rectores, enfatizar a la participación con la directriz de que "Las decisiones sobre las ciudades deben ser tomadas con el concurso de la ciudadanía, sobre la base de procesos participativos formales y organizados, en todas las escalas" (MINVU, 2013).

#### IV. METODOLÓGIA

---

La presente investigación posee en un enfoque exploratorio- descriptivo con una metodología cualitativa. Se basa en un enfoque exploratorio debido a que el objetivo es examinar un tema investigación poco estudiado (Hernández, Fernández y Baptista.1991). Esta investigación toma como tema de estudio al Plan de Regeneración en la Villa Marta Brunet, el cual aún no ha sido evaluados en su implementación dado a la nueva política urbana que se rige con una metodología participativa.

Por otra parte, sigue una lógica descriptiva, pues “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que esté sometido al análisis”. Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación (Danhke, G. L. en Hernández, Fernández y Baptista.1991; 60).

Las técnicas de recolección de información utilizadas para la investigación consistieron en documentos recopilados sobre los Planes de Regeneración Urbana y su implementación (Diagnostico social que realizó el equipo de Rehabilitación Urbana para el conjunto habitacional, el reglamento del D.S. 18 y antecedentes de otros trabajos de investigación en Bajos de Mena); entrevistas semiestructuradas a ejecutores del plan y entrevistas en profundidad a vecinos del barrio.

Las entrevistas nacen debido a que este tipo de investigación exige del investigador comparar contenidos de diversos episodios de entrevistas o de observación con los conceptos teóricos nacientes del esfuerzo de identificar los temas fundamentales (Wells, 1995; Barnes, 1996). Se notan así las diferencias y las similitudes de los datos, lo que conduce a la derivación de categorías teóricas que pueden ayudar a comprender el fenómeno en estudio (Glaser & Strauss, 1967; Glaser, 1992). El objetivo es adaptar los resultados precedentes a los resultados del estudio en cuestión, más que sean las preconcepciones basadas en la literatura existente las que influyan en la interpretación de los datos (Hirschman & Thompson, 1997; Locke, 2001).

El tipo de muestra es intencionada y no probabilística. Por ello, se entrevistaron sujetos pertenecientes al conjunto residencial y funcionarios del equipo de Rehabilitación Urbana. Bajo los objetivos de esta investigación, se consideran de suma importancia las características individuales de: genero debido a la predominancia de mujeres dentro de la participación ciudadana, dirigencia dentro de la Villa o no por su involucramiento en el programa, y el estado de pertenencia de la propiedad debido a la cantidad de allegados que existen dentro de la Villa.

Los entrevistados correspondientes a los funcionarios del SERVIU que conforman el equipo de Rehabilitación Urbana fueron:

Tabla 3: Matriz de entrevistados funcionarios Equipo SERVIU Marta Brunet

Nombre	Rol dentro del programa
1. V. S.	Coordinador territorial
2. M. A.	Equipo Social, encargada CNT
3. A. P.	Diseñador del Plan
4. I. S.	Gestor social
5. L N.	Equipo social
6. P O	Encargada Territorial

Fuente: Elaboración propia

Mientras que los entrevistados pertenecientes a la Villa consistieron en:

Tabla 4: Matriz de entrevistados, Residentes Marta Brunet

Nombre	Características
7. C (Mujer)	Dirigenta y Propietaria (Presidenta Junta de Vecinos)
8. J (M)	No Dirigenta y No Propietaria
9. M (Hombre)	No Dirigente y No Propietario
10. D (M)	No Dirigente y No Propietaria
11. M (M)	No Dirigente y Propietaria
12. M(M)	No Dirigente y Propietaria
13. S (M)	No Dirigente y Propietaria
14. M (M)	Dirigenta y Propietaria
15. S (M)	No Dirigenta y Propietaria
16. S (H)	No Dirigente y No Propietario

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: Síntesis de entrevistas residentes

	Dirigente		No Dirigente	
	M	H	M	H
Propietario	2	0	4	0
No propietario	0	0	2	2

Fuente: Elaboración propia



En resumen, el total de entrevistas realizadas fueron 16, las cuales fueron transcritas y sintetizadas en una matriz Excel, categorizadas a partir de las cinco dimensiones de la cohesión social establecidas en el marco teórico por los autores Forrest y Kearns (2001): **Valores comunes y una cultura cívica, Orden social y control social, Solidaridad social y reducción de las disparidades de riqueza, Redes sociales y capital social y Lugar de apego e identidad.** Estas categorías permitieron ordenar y sistematizar la información, concretándose en las conclusiones de este trabajo.

Bajo estos principios, los objetivos de esta investigación serán resueltos de la siguiente manera

*Tabla 6: Matriz de objetivos y mecanismos*

Objetivos específico	Mecanismos
Describir y analizar política de regeneración en contextos barriales	Entrevistas a funcionarios SERVIU Decreto Supremo N° 18
Identificar y relevar la dimensión participativa del programa y relevancia del involucramiento ciudadano en estas políticas	Documentos relacionados a la Política de Regeneración Urbana, recopilación de actividades realizadas en el programa dentro de las entrevistas a actores y residentes
Analizar en qué medida la participación ciudadana en el programa se asocia a la dimensión de cohesión social de la vida barrial.	Entrevistas semi estructuradas a residentes del Barrio

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.1. Justificación

Esta investigación se justifica debido a que desde los años 80 en Europa, la reducción de las áreas de concentración de la pobreza urbana ha sido considerada como una de las principales prioridades de las políticas de la regeneración urbana (Porter & Shaw, 2009), sin embargo, en Chile los programas de regeneración tienen una periodicidad de tiempo mucho más acotada en su incidencia dentro del territorio y aún no se ha evaluado su implementación debido a esta misma temporalidad. Parte de la implementación y de la metodología de esta nueva línea urbana de regeneración, se sustenta en la participación ciudadana, debido al énfasis que le da la Política Nacional de Desarrollo Urbano a este mecanismo de involucramiento y se considera relevante para la futura replicación de estos programas en otros sectores a intervenir, los distintos instrumentos participativos y de qué manera han sido recibidos por la comunidad. La evaluación de los programas son parte fundamental de su proceso, ya que los sectores en los que están focalizados estos programas son las consecuencias de políticas habitacionales de décadas anteriores que fueron consideradas como problemáticas y nefastas.

Una dimensión relevante dentro de esta investigación es la cohesión social, debido a que ha sido una de las consecuencias sociales debido al deterioro de las viviendas y que según autores como Meegan y Mitchell (2001). “la renovación de vecindarios está claramente en el corazón de las políticas del gobierno actual para abordar la exclusión social y lograr la cohesión y competitividad. Su estrategia nacional formará parte de una nueva serie de políticas basadas en el área [...] existe una justificación para las políticas basadas en áreas, siempre que el contexto político y político en el que se introducen estas políticas reconozca la interacción entre los procesos macroeconómicos y locales, los procesos de refuerzo. Las políticas "basadas en las personas" deben complementarse con las "personas y lugares"” (pág. 2191)

Si tomamos como ejemplo el caso de Barcelona, este fue reconocido como modelo emblemático de éxito de las políticas de regeneración urbana implementadas, debido a la búsqueda de nuevas formas de intervención y gestión, como el uso de marcos estratégicos de asociación público-privado. Empero, las últimas décadas se ha generado un intenso debate académico y político sobre los impactos y los cambios provocados por estos planes, cuyas valoraciones siguen siendo hasta la fecha no concluyentes e incluso contradictorias (Tapada 1990). Si bien, los objetivos establecidos para Barcelona distan de los chilenos, ambos son regidos por la impronta de regenerar sectores deteriorados, con el énfasis dirigido a mantener la **cohesión social** en los barrios afectados, conocer su implementación y sus efectos en el barrio dentro de un contexto chileno, demuestra ser fundamental para establecer las directrices de las futuras políticas habitacionales.

#### 4.2. Preparación y elaboración de entrevistas

---

La entrevista en profundidad semiestructurada consiste en la elaboración de una guía temática de preguntas o temas consideradas relevantes para el estudio, permitiendo guiar al entrevistado en relación a dichos temas a través de la operacionalización propuesta para la investigación, pero a su vez generando espacios de libertad para el entrevistador en cuanto a la formulación de nuevas preguntas en relación a los temas proporcionados por el entrevistado que no fueron contemplados en la pauta inicial. Permite además al entrevistado complementar sus respuestas y en base a las mismas generar más preguntas, profundizando de este modo la entrevista y así obtener datos relevantes no considerados con anterioridad

#### 4.3. Aspectos éticos que considerar:

---

La información administrada por los diferentes actores será con su consentimiento y la información develada por ellos solo será utilizada para fines académicos en la creación de esta tesis. Así mismo su identidad será anónima si es que así lo desean y sus declaraciones resguardadas.

## V. CASO DE ESTUDIO

---

### 5.1. Villa Marta Brunet en Bajos de Mena

---

Tal como se indica en el Plan de Desarrollo Comunal de Puente Alto 2011-2020, la Comuna administrativamente pertenece a la Provincia Cordillera y se localiza en el extremo suroriente de la Región Metropolitana de Santiago de Chile, limitando al norte con la Comuna de La Florida, al este con la Comuna de San José de Maipo. El límite sur es la cota más baja del Río Maipo que la separa de la Comuna de Pirque, y por el oeste, con las Comunas de La Pintana y San Bernardo.

En el Sector Bajos de Mena, ubicado en el extremo Sur Poniente de Puente Alto, existen 29 Villas con 25.446 viviendas sociales construidas. Es un área de gran extensión y uno de los sectores más alejados de la comuna ya que bordea el límite urbano. Junto con ello, es el distrito más densamente poblado, destacando la gran cantidad de habitantes que alcanza las 122.278 personas, correspondientes al 17,1% de total de la población de toda la comuna. Esto lo hace convertirse en el “Gueto más grande de Chile” según menciona el estudio ATISBA en noviembre del año 2016.

20

*Ilustración 1: Bajos de Mena*



*Fuente: <https://twitter.com/ipoduje/status/652255924262932480>*

En términos socioeconómicos, Bajos de Mena es un sector donde habita mayoritariamente población de alta complejidad, quienes deben enfrentarse a un entorno con diversas problemáticas urbanas y sociales, lo que ha generado una fuerte estigmatización hacia los habitantes de estos lugares, además del aislamiento y segregación residencial en que se encuentran sus habitantes, quienes viven a distancias

considerables tanto del centro de la ciudad como incluso del centro comunal. La población se caracteriza por la condición periférica en la que se encuentra tanto de Santiago y de su comuna, lo que complica el acceso a servicios comerciales, financieros, de salud, educación, entre otros.

Dentro del sector Bajos de Mena se encuentra la Villa Marta Brunet, la que caracteriza por ser un Conjunto Habitacional de 1256 viviendas básicas –departamentos- los que se encuentran divididos en 139 blocks. Fueron construidos por la empresa COPEVA el año 1996 y fue durante el invierno de 1997 cuando los departamentos sufrieron serios daños producto de las lluvias, al igual que los residentes de la Villa el Volcán, sectores que a través del tiempo fueron y aún siguen siendo llamados y conocidos con el pseudónimo de casas “COPEVA” o casas de “nylon” por la forma en que se dio solución a los problemas de filtración y humedad (SERVIU, 2016).

*Ilustración 2: Ubicación de la Villa Marta Brunet dentro del sector sur de Santiago*



*Fuente: SERVIU, 2016*

Para iniciar la inserción del Estado en el territorio, es que las autoridades gubernamentales formulan el Plan Integral de Rehabilitación Urbana Bajos de Mena, y que en primera instancia retoma la reconversión del Polígono El Volcán II- El cual fue anteriormente trabajado con el Programa “Quiero mi Barrio”- afirmando que a partir de dicho plan se concreta la voluntad del gobierno de realizar una intervención integral para resolver en forma sustentable la problemática de déficit urbano del sector, el deterioro de las edificaciones y el sentimiento de inseguridad de sus habitantes” (Habiterra, 2009).

*Ilustración 3: Villa Marta Brunet, Bajos de Mena*



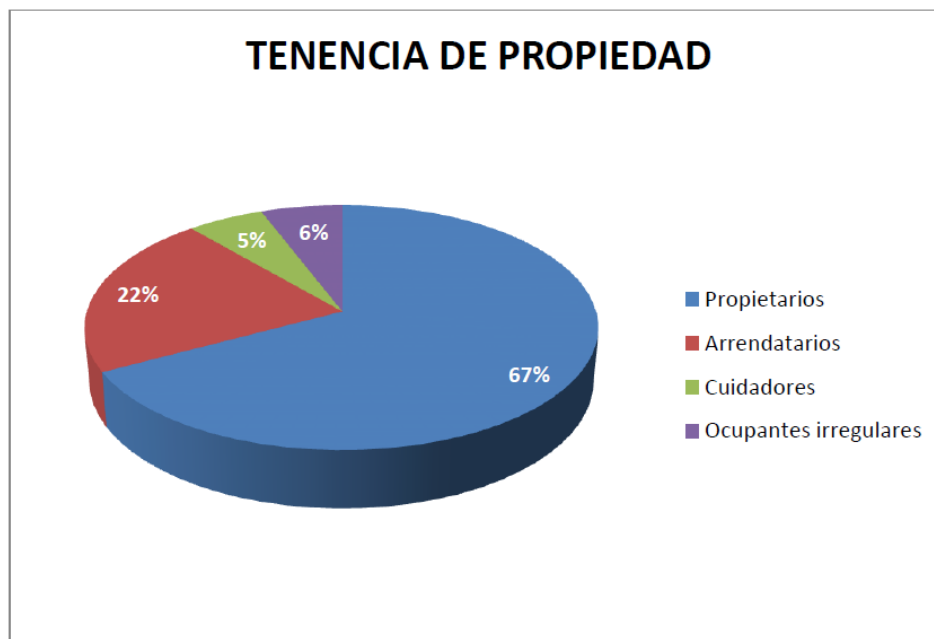
22

*Fuente: Imagen satelital de Google Earth*

La villa Marta Brunet se compone de un total de 1.256 departamentos, desde donde desprende una población aproximada de 6.280 habitantes. El costo de las viviendas posee un valor estimado de 249 UF (7 millones de peso aproximadamente), los cuales poseen una dimensión de 42 y 44 m<sup>2</sup>.

A través del catastro realizado por el Equipo de Rehabilitación Urbana (2016), como primer paso de la intervención para caracterizar a la población, en los datos obtenidos por la aplicación de Ficha Social, del universo total de residentes en la Villa Marta Brunet, muestra que el 67% corresponde a propietarios/as que viven en sus departamentos; 22% son arrendatarios, ya sea con o sin contrato de arriendo; el 6% ocupantes irregulares y el 5% cuidadores reconocidos. Es importante considerar, que del total de propietarios residentes en la Villa Marta Brunet cuya cifra alcanza a 648 personas, 535 desean salir del lugar donde actualmente viven. Este dato es importante a considerar, puesto que la tenencia de la propiedad influye al momento de realizar movilidades habitacionales, entregar propuestas de intervención e incluso en la participación que puedan tener los residentes en el territorio durante estos procesos.

Gráfico 1: Tenencia de propiedad en la Villa Marta Brunet



23

Fuente: Serviu 2016

Este mismo catastro realizado por el Serviu (2016), levantó los rangos etarios dentro del universo total de residentes de la villa, donde podemos ver en el siguiente gráfico que la mayoría de la población posee más de 18 años, correspondiente a un 57% del total, siendo en segundo lugar los menos de 18 años que equivalen al 37% y el restante 6% corresponde a adultos mayores que poseen 60 años y más (Gráfico 2).

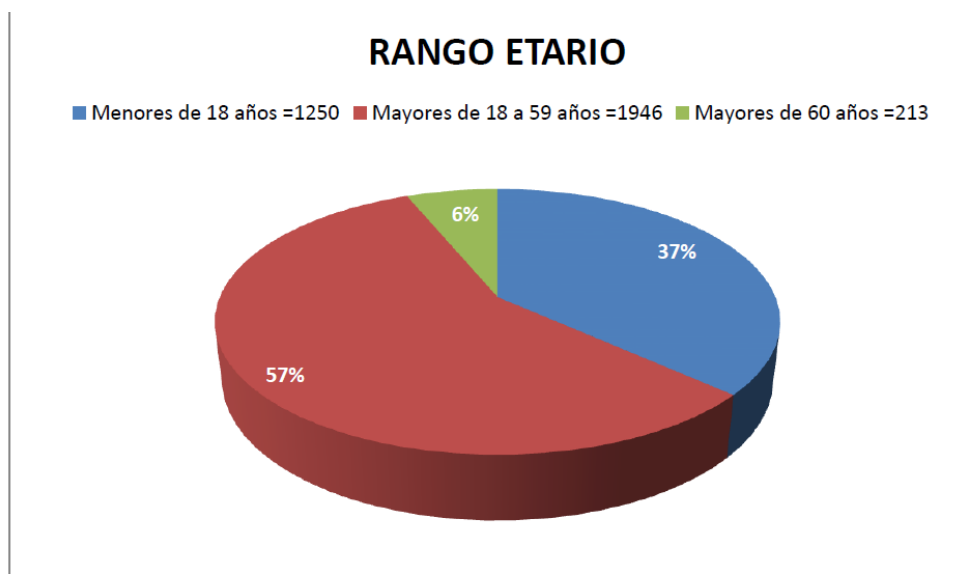
Dentro de las entrevistas complementarias realizadas por el equipo de Rehabilitación Urbana, la población menor de 18 años está asociada fuertemente a problemáticas de deserción escolar, consumo de drogas a temprana edad, desapego y/o inexistencia de adultos responsables, el poco interés en el desarrollo personal a través de los estudios debido a la retribución económica inmediata que genera el trabajar, desempeñándose principalmente en oficios vinculados a la construcción, venta, etc.

Mientras que, por otro lado, los mayores de 18 años al momento de recibir su vivienda no poseían una relación directa con la comuna de Puente Alto ya que provenían de otras comunas, los cuales poseen un fuerte rechazo y desconfianza frente a las instituciones, empero los líderes de la comunidad existentes son parte de este grupo etario.

Al contrario, el grupo de adultos mayores representan un grupo activo con fuentes de ingreso estable, las que provienen de pensiones o jubilaciones entregadas por las diversas AFP en el país. En ocasiones siguen

realizando labores tanto formales como informales que generan ingresos económicos que aportan al presupuesto familiar. Los principales problemas relacionados con este grupo tienen relación con la infraestructura de los lugares donde residen y la ubicación de su residencia al interior de los blocks (segundos y terceros pisos en general) (Serviu, 2016).

Gráfico 2: Rango etario en la Villa Marta Brunet



Fuente: Serviu 2016

#### 5.1.2. Valoración y experiencia de la vida en el barrio

---

Siguiendo con el análisis del trabajo de campo del equipo de Rehabilitación Urbana (2016) se recopiló una serie de nociones de barrio en donde muchas de las condiciones que se exponen en la Villa se desprenden de otras problemáticas, las que forman una cadena interminable de factores que influyen en la realidad colectiva, sin embargo, uno de los hitos positivos que se producen a nivel territorial tiene directa relación con el fuerte cúmulo de redes sociales establecidas entre sus habitantes.

En el Conjunto Habitacional y alrededores de este conviven grandes grupos familiares los que se han sumado a la oferta de nuevos proyectos habitacionales, ya que buscan estar cerca de sus redes familiares. Esto permite que se genere permanencia en el lugar y que se observe no tan solo a través de la visión negativa del entorno, sino también desde las oportunidades y ventajas que genera dicha cercanía.

Otro factor que permite dicho apego tiene relación con los años que llevan residiendo las personas en el sector, puesto que se debe considerar que dichas viviendas datan del año 1997 y que muchos de los

primeros propietarios/as continúan viviendo ahí. Según el catastro social realizado en el sector y los datos obtenidos a partir de la aplicación de la Ficha Social en cada departamento, el porcentaje de propietarios y sus allegados alcanza el 67% de la población del conjunto Marta Brunet, por lo que se han establecido redes de colaboración al interior de los blocks, de esta forma no solo comparten el espacio físico, sino también, en colegios, jardines, centros de salud, centros cívicos u otras entidades. Así sus vecinos pasan a ser colaboradores cercanos, figuras de apoyo, seguridad o compañía, dado que la mera convivencia y la interna de cada sector implica que se involucren de otra forma y a otro nivel.

Pese a lo anterior, existen relaciones de convivencia complejas, las que principalmente se generan entre vecinos del mismo block y que se establecen a partir de situaciones tales como: el alto volumen en el que escuchan música, fiestas y encuentros hasta altas horas de la madrugada, consumo y venta de drogas como marihuana, pasta base, cocaína y alcohol, lo que produce desórdenes terminando incluso en discusiones y peleas, no solo con violencia verbal y física, sino con el uso de armas de fuego. Otra situación que constantemente produce problemas se crea al momento de colgar ropa fuera el departamento para ser secada, ya que incluso el hecho de que el agua transcurra de los pisos superiores es un disgusto o que sea robada también es un problema. La mantención del block y limpieza de los espacios comunes, como la acumulación de basura en algunos puntos cercanos –generación de micro basurales- también son motivo de tensión. La apropiación de espacios comunes –ya sea para construir ampliaciones irregulares, estacionamiento y otros, también es una molestia y motivo de conflicto con los vecinos.

## 5.2. Programa de Regeneración Urbana

---

El 03 de marzo del 2016, bajo la Resolución 1419, se seleccionó al Conjunto Habitacional Marta Brunet de la Región Metropolitana, compuesto por 1.260 unidades de vivienda, como beneficiario de las acciones de Regeneración de Condominios Sociales (Biblioteca Nacional, 2016) El decreto establece que, en consideración a lo anterior, se ha definido una línea de acción orientada a la Regeneración de Condominios Sociales que tiene como propósito mejorar las condiciones de habitabilidad de conjuntos habitacionales en altura en estado crítico por deterioro en su infraestructura y entorno, mediante reparación, ampliación o reconstrucción de viviendas, mejoramiento de bienes comunes, construcción de áreas verdes y espacio.

El Programa nace bajo los objetivos que establece la Política Nacional de Desarrollo Urbano, aprobada por el D.S. N°78(V. y U.), de 2013, estableciendo en sus objetivos 1.2 buscar “Revertir las actuales situaciones de segregación social urbana”, estableciendo objetivos específicos para ello como el 1.2.2.



“Generar estrategias de intervención específicas, que incluyan planes y proyectos de remodelación urbana y relocalización, en conjuntos de edificios cuyo deterioro físico sea irrecuperable” y 1.2.6. “Implementar políticas de recuperación de condominios sociales dirigidas a familias propietarias de viviendas en edificaciones colectivas que presente problemas urbanos o constructivos críticos, tales como densidad excesiva, tamaño insuficiente o problemas sociales, como alta concentración de pobreza o delincuencia”.

Dentro del Programa, la estructura organizacional que hoy acoge a la directiva fue propuesta por la SEREMI de Vivienda y ejecutada con el apoyo del Plan Integral Bajos de Mena, donde se buscó establecer un Modelo de Convivencia que potencie la representatividad y participación de todo el barrio.

Para esto se propuso a la directiva de la JJ.VV. levantar liderazgos territoriales a partir de la distribución de la villa en 6 manzanas que fueron representadas por una letra nominal continua. Se estableció el máximo de dos delegadas por manzana y posteriormente junto a estos nuevos liderazgos, se emprendió la tarea de levantar delegadas/os de block que serían parte del equipo de trabajo de cada delegada/o de manzana. Este nuevo flujo de información que toma en consideración la participación de un número más amplio de residentes, con el fin de lograr un mayor alcance dentro del territorio se presenta como el nuevo modelo de participación que pretende acompañar durante todo el proceso a la intervención y que permita darle voz a toda la comunidad.

## VI. RESULTADOS

---

Para el correcto desarrollo de la investigación, el apartado de resultados está organizado en tres capítulos los cuales responden cada uno a los objetivos específicos del trabajo. El primer capítulo habla sobre el proceso de Regeneración Urbana en el barrio, describiéndolo, a partir de la información recopilada considerando entrevistas y documentos. El segundo capítulo recopila todas las actividades de participación ciudadana que el Plan de Regeneración ha contemplado y se analiza como estas se relacionan con la escala de participación estipulada por Arnstein (1969). Y por último el tercer capítulo habla del testimonio dado por las personas que viven en la villa, junto con los testimonios del equipo Serviu que dirige el programa, con el fin de analizar en qué medida la participación ciudadana en el programa se asocia a la dimensión de cohesión social de la vida barrial en la Villa.

### 6.1. La Política de Regeneración Urbana en la Villa Marta Brunet

#### 6.1.1. Los inicios de la Norma Urbana en Bajos de Mena

-----

Bajos de Mena comienza como un barrio de pequeña escala, asociado a una densidad media entre 49 y 81 hab/Há, hacia el año 1979 (D.S. N°420, MINVU). Su crecimiento demográfico se debe principalmente al encuentro de dos hechos legales. En sus orígenes, el plan regulador comunal (PRC) de 1984, establece una modificación a la norma urbanística con el fin de promover la conformación de barrios mixtos integrado, por una parte: vivienda y edificaciones de cuatro pisos de altura máxima; y en su complemento: comercio, equipamiento, áreas verdes, talleres e industrias. Sin embargo, el Plan Regulador Metropolitano de Santiago (PRMS) del año 1994 incorpora nuevos territorios al Gran Santiago modificando las densidades máximas por comunas adherida, donde Puente Alto aumenta casi siete veces respecto a la planificación según PRC 1984 (entre 150 y 600 hab/Há) (MINVU, 2013). Esta modificación facilita la materialización de proyectos de alta densidad que se fueron aprobando sin planificación a nivel local, ya que el proceso de actualizaciones del PRC de esa comuna ocurre recién en el año 2003, 10 años después de la promulgación del PRMS, cuando Bajos de Mena ya era un territorio mal consolidado.

El cambio normativo respalda la densificación del barrio y la construcción de un parque habitacional que se desarrolla de manera abrupta desde la década de los 90s con un enfoque de productividad que atiende la problemática de déficit habitacional metropolitano, convirtiéndose en el sector con mayor densidad habitacional dentro de la comuna de Puente Alto (MINVU, 2014)

La mala calidad de las viviendas sociales construidas en ese sector salieron a la luz en las fuertes lluvias vividas en 1997 cuando Bajos de Mena cobró notoriedad a nivel nacional, tras el incidente de ese invierno en la villa El Volcán San José, donde las recientemente entregadas “Casas Copeva” –como fueron

llamadas por la prensa aludiendo al nombre de la constructora a cargo de las obras— no soportaron las lluvias y se filtraron, ante lo cual la solución momentánea fue cubrirlas con nylon, imagen que circuló masivamente como símbolo de atropello a la dignidad de sus habitantes (Cociña, 2016).

*Ilustración 4: Casas "Copeva" cubiertas por nylon*



*Fuente: <http://www.plataformaurbana.cl/archive/2013/02/06/serviu-debera-pagar-mas-de-1-000-millones-a-afectados-de-casas-copeva/>*

La baja calidad de construcción de las viviendas develada por las lluvias obligó al gobierno y a la constructora a tomar medidas al respecto. En primera instancia se invirtieron 27.672 UF en arreglarlas (Sandoval, 2005) pero en el invierno del año 2000 las viviendas reparadas fueron afectadas nuevamente por lluvias, por lo que a partir de 2001 se propusieron una serie de soluciones alternativas para sus habitantes.

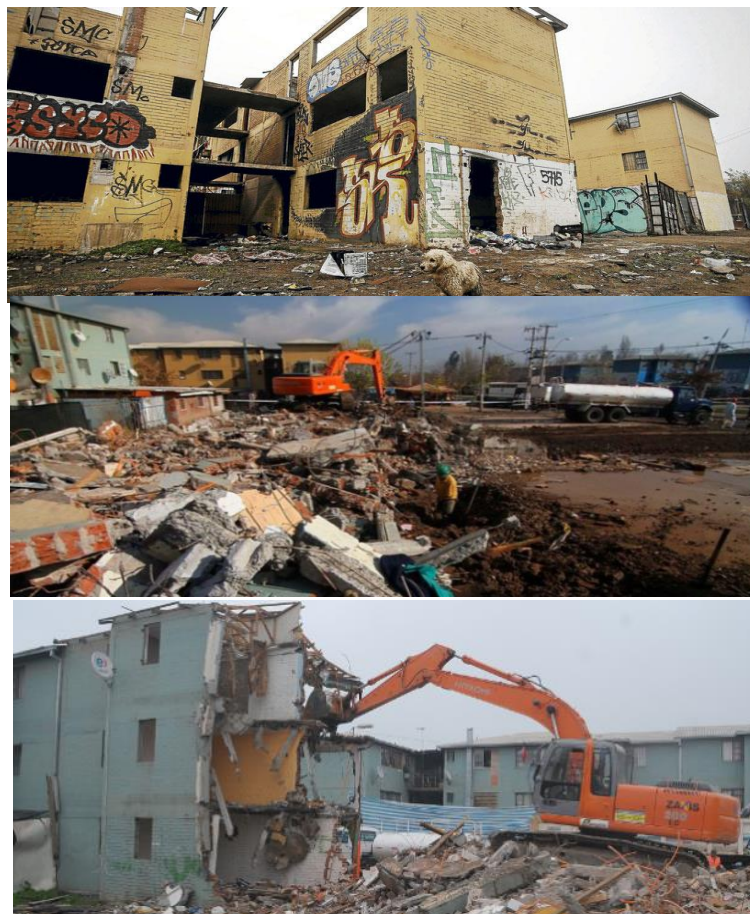
Si bien, ha habido diversos programas con el fin de mejorar Bajos de Mena, esta investigación no profundizará en ello. Empero, es de relevancia el año 2012 cuando el Programa llamado **Segunda Oportunidad** intervino al territorio de Bajos de Mena, generando por primera vez la intervención de un programa con la finalidad de dar solución o mejora a los problemas habitacionales. Este programa tenía el objetivo de trasladar a más de 22 mil personas en total, unas 6.780 desde Bajos de Mena, a otros sectores. Esto, a través de la entrega de un subsidio de 700 UF (poco más de \$ 18 millones) para comprar

una nueva casa, o bien, incorporándose al nuevo conjunto habitacional que se levantaría en los mismos terrenos y que contaría con mejores estándares de habitabilidad y espacios públicos (González, 2017).

Sin embargo, trajo una serie de problemas, según los pobladores, en su inicio funcionó “bastante bien”; no obstante, “*Al principio todas las familias lográbamos ponernos de acuerdo para desocupar los blocks, y harta gente logró encontrar casas lindas. Pero los precios del sector se fueron al cielo, llegaron los tomadores ilegales y ahora también están los hijos de los propietarios, con sus propias familias que viven aquí*”, relata Viviana Fuentes, presidenta de la junta de vecinos de la Villa Francisco Coloane. La dirigente agrega que, además, “*hay mucha burocracia con los departamentos para darles solución a vecinos en casos donde el matrimonio se separó o el dueño se murió y hay muchos herederos*” (González, 2017). El carácter voluntario del programa inhibió cualquier posibilidad de planificar el destino de los terrenos tras las demoliciones, el paisaje en estas villas –como consecuencia es una suma de terrenos baldíos, bloques por demoler, y edificios habitados total o parcialmente (Cociña, 2016).

*Ilustración 5: Efectos del Programa Segunda Oportunidad dentro del territorio de Bajos de Mena*

29



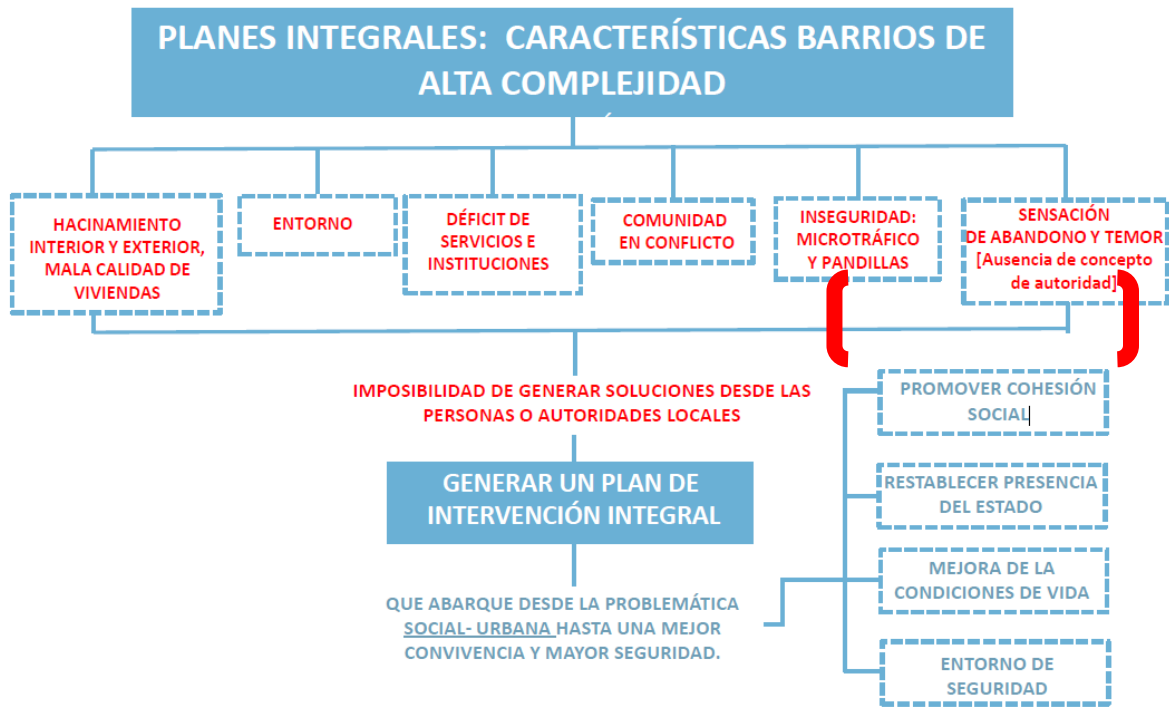
Fuente: <https://www.latercera.com/noticia/la-larga-espera-bajos-mena/>

En el año 2014, la Intendencia Metropolitana creó la **Unidad de Planes Integrales para Barrios de Alta Complejidad**, caracterizado por ser programa que interviene de manera global territorios en situaciones excepcionales originadas por crisis de tipo: social, urbano y natural. Bajos de Mena fue integrado a la unidad por su característica de *Crisis de segregación en territorios de la capital*. La intervención integral abarca la problemática del lugar **desde lo comunitario hasta lo urbano y desde la convivencia hasta el desarrollo social y económico**, reuniendo los esfuerzos de distintas carteras en el sector, involucrándose con autoridades y vecinos.

Fuente: Intendencia de Región Metropolitana de Santiago, 2016

Ilustración 6: Esquema de características de Planes Integrales

30



Dentro de sus objetivos como se puede ver en la Ilustración 7, está el promover la cohesión social como un eje central, lo cual va en concordancia con su misión establecida de “contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos que habitan el territorio en crisis, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana, impulsando programas e iniciativas destinadas a asegurar viviendas de mejor calidad, barrios equipados e integrados”

“El programa para nosotros comenzó con el gobierno anterior de la presidenta Michelle Bachelet y ella envió acá un conjunto de personas que era la delegación de planes integrales. Los envió acá a Bajos de Mena y ellos empezaron a visitar todas las poblaciones y ver las problemáticas que tenían”

### C. Dirigenta Vecinal

Dentro de la articulación de este Plan, y la formulación de sus componentes, nace el Plan de Regeneración en la Villa Marta Brunet, dada por la resolución 1419, publicada el 6 de marzo del 2016, la cual selecciona al conjunto, a partir de las variables de criticidad establecidas por el programa. Se utilizó el Índice de Criticidad Material-Arquitectónica, elaborado a partir de la definición de 3 variables de criticidad.

*Tabla 7: Variables del Índice de Criticidad*

Superficie de los departamentos
Número de Departamentos por Conjunto
Tipología de Construcción del conjunto.

31

Y, para efectos de una mejor evaluación de los conjuntos, se adicionaron tres variables más: (Biblioteca Del Congreso Nacional, 2016).

*Tabla 8: Variables extras del Índice de criticidad*

Existencia de Problemas Estructurales en los edificios
Nivel de Deterioro de los bienes comunes del conjunto
Nivel de Organización comunitaria del Conjunto.

El índice de Criticidad Material-Arquitectónica, arroja puntajes que van de 0 a 5 puntos. Sin embargo, para efectos de una mejor evaluación de los conjuntos, se adicionaron al Índice de Criticidad antes mencionado tres variables más. La presencia de alguna de estas tres variables adicionales en el Conjunto otorgará mayor prioridad en su selección.

A partir de estos criterios, el conjunto Marta Brunet obtuvo 4 puntos, los cuales se desglosan en:

*Tabla 9: Puntos según nivel de criticidad en la Villa Marta Brunet*

Puntos	Variable
2 puntos	Criticidad en la variable Superficie de los departamentos menor a 43 m <sup>2</sup>
2 puntos	Conjunto más de 300 unidades de vivienda.

*Fuente: Elaboración propia a partir de la resolución 1419*

Así mismo, se identificó en el conjunto, la existencia de la variable **Deterioro en los Bienes Comunes** del conjunto, expresado en la falta de circulaciones pavimentadas y en la presencia de tomas de terrenos en los espacios comunes, entre otros. Variable que sumado a las variables del Índice de Criticidad dan prioridad al Conjunto Habitacional Marta Brunet para ser seleccionado público.

A pesar de la resolución, en el año 2017 se aprobó el D.S. N° 18, el cual estipula el *Reglamento del Programa de Regeneración de Conjuntos Habitacionales de Vivienda Social*. Este plan estipula que **deberá** realizarse en conjunto con la comunidad, donde a partir de un diagnóstico se identificaran las problemáticas del sector, dándole respuestas mediante la **rehabilitación, construcción o reconstrucción** de viviendas de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por los Programas Habitacionales del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que se encuentren vigentes. Es decir, el plan contempla: la dotación de equipamiento comunitario y áreas verdes; el mejoramiento del estándar de urbanización; la gestión de la movilidad habitacional y la organización comunitaria.

El plan debe, además, distinguir aquellas iniciativas cuya ejecución será responsabilidad del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, de aquellas que serán ejecutadas por otras instituciones. Luego de finalizada la elaboración del plan se iniciará su implementación, la que comprenderá la ejecución de las acciones y obras identificadas en él y una vez concluidas éstas, la evaluación de la intervención” (D.S. N°18, pág. 2)

32

El programa distingue tres fases consecutivas: la primera Fase de **diagnóstico** con el fin de identificar los problemas multidimensionales del sector, siendo este respaldado por la creación de un **Comité de regeneración**, el cual deberá representar a la comunidad en todas las actividades que sean requeridas para llevar a cabo el proceso de Regeneración . La segunda fase de **Elaboración del Plan Maestro de Regeneración** que se desglosa en 3 sub-planes compuesto por un Plan de Gestión Habitacional, un Plan de Gestión Urbana y un Plan de Gestión Social. La tercera fase corresponde a la **Implementación y al cierre** del Plan Maestro de Regeneración, estipulado a través de un informe final.

El reglamento establece que, en cada etapa de la elaboración del Plan, incluyendo el diagnóstico se debe incluir a la comunidad y hacerla participar dentro de sus actividades. Sin embargo, si bien el reglamento especifica en torno a las tres fases de la elaboración del Plan Maestro las acciones a realizar, no existen directrices claras respecto a la participación ciudadana, ni cuales mecanismos deberían ser consideradas para lograr que la comunidad aporte en la aplicación del programa en sus diferentes etapas. El Reglamento solo posee los ejes generales de la intervención y no se presenta la existencia de algún Manual de Participación Ciudadana para sectores deteriorados socialmente.

“Las actividades las hicimos sobre la marcha, lo que nos parecía pertinente y según lo que veíamos en el territorio, íbamos creando actividades para llegar a distintos públicos”

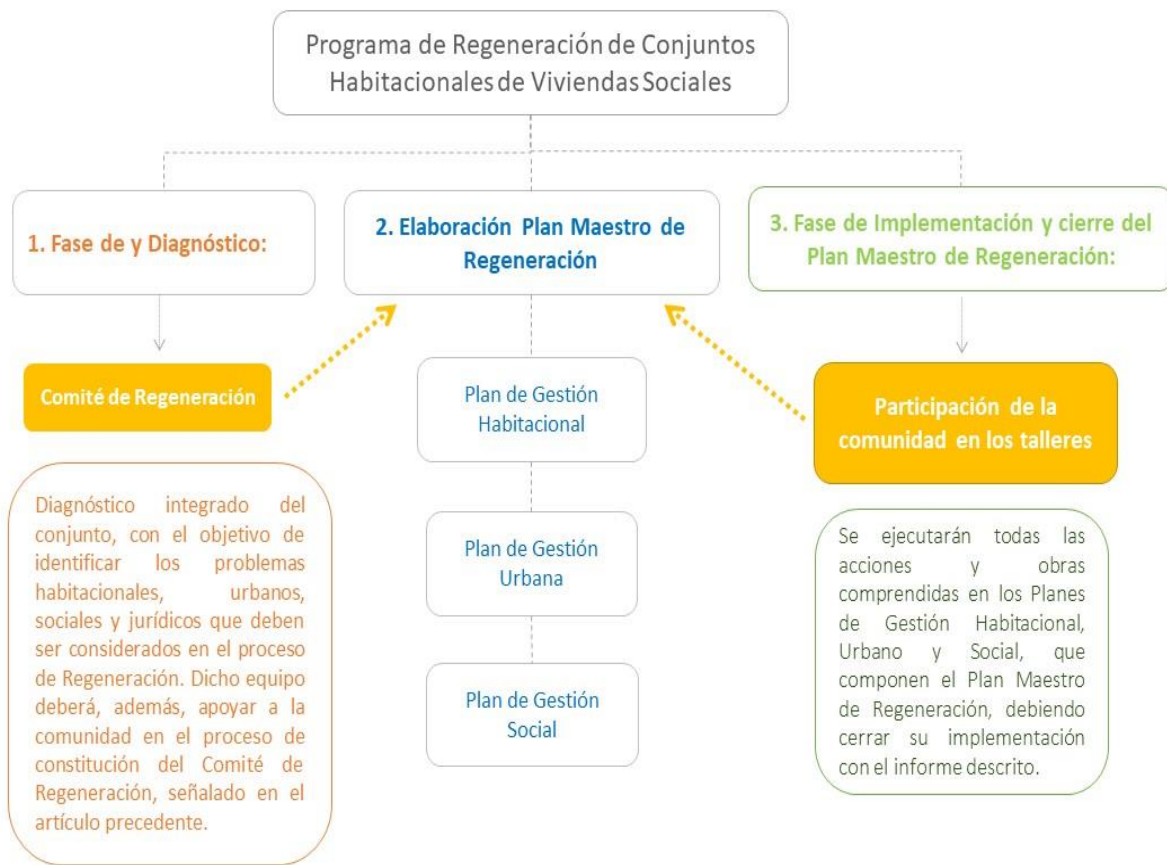
**I. Gestor social**

“Así comenzó el trabajo, ellos llegaron acá y nos dijeron que la villa iba a ser intervenida y nos empezaron a dar varias opciones, empezamos a hacer reuniones, talleres, después llegó el MINVU y llegó un equipo acá que tampoco traía nada en las manos, sino que era un trabajo **desde cero** y ahí nosotros viendo que las necesidades que había acá, empezamos a organizarnos también”

**Presidenta de la JJVV**

*Ilustración 7: Diagrama de fases dentro del D.S.18 para la Regeneración de Conjuntos Habitacionales*

33



*Fuente: Elaboración propia en base al D.S. 18*



Tabla 10: Etapas y descripción de la elaboración del Plan Maestro de Regeneración Urbana

Programa	Descripción
<b>Plan de Gestión Habitacional</b>	Aquellas acciones y obras necesarias para la regeneración de las viviendas, comprendiendo la construcción, demolición, remodelación, alteración, mantención, reconstrucción, fusión, subdivisión y adquisición de inmuebles, además de realizar obras asociadas al cambio de destino de inmuebles, y otorgarlos en arriendo, y las obras necesarias para la regeneración, mejoramiento o construcción de bienes comunes.
<b>Plan de Gestión Urbana</b>	Aquellas acciones y obras necesarias para Regenerar el entorno, comprendiendo la adquisición de terrenos, y ejecución de obras de urbanización, mejoramiento y/o ejecución de nuevos espacios públicos, equipamiento y áreas verdes
<b>Plan de Gestión Social</b>	Aquellas acciones que tengan por objeto la gestión de la movilidad habitacional, a través del acompañamiento a las familias en el desarrollo de una solución habitacional, promoviendo su involucramiento en el proceso y apoyando la instalación en sus viviendas, y la organización comunitaria, a través de la formalización y reactivación de copropiedades o la constitución y reactivación de juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, según corresponda.

34

*Fuente: D.S.18, MINVU 2017. Elaboración propia*

El financiamiento del programa queda en manos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, directamente o a través de los Servicios de Vivienda y Urbanización, con cargo a los recursos contemplados para estos efectos en el presupuesto respectivo. Y en caso de necesitar fondos, puede solicitarlos al gobierno regional y a otras entidades.

El proceso de regeneración una vez transcurrida deberá culminar con la evaluación de este, teniendo por objetivo verificar y acreditar la satisfacción de la comunidad y el cumplimiento del propósito del Programa a través de las diversas acciones y obras ejecutadas. Dicha evaluación deberá realizarse por la SEREMI correspondiente, en el plazo de un año contado desde la fecha de entrega del informe de cierre señalado en la fase final del programa.

A partir de las etapas establecidas en el reglamento, la primera acción a establecer fue la conformación interdisciplinaria de un equipo de profesionales que se hiciera cargo de todo el proceso desde su inicio a su término.

“Cuando recién partió el programa de regeneración de conjuntos habitacionales me llamaron del ministerio para explicarme una programación dónde estaba el Ministerio él cual estaba armando el programa [...] cuando nos invitaron a estas mesas dijimos: sabes que creemos que para poder regenerar un proceso de regeneración tiene que haber un equipo que esté en todo el proceso en donde primero es llegar al territorio, presentarnos con la familia explicar, de qué trata el proyecto o programa y a partir de ahí empezar a hacer los levantamientos de información un estudio estructural para demostrarle a las familias”

**Coordinador, Equipo de Rehabilitación Urbana de Marta Brunet**

Considerando los testimonios entregados por los residentes de la villa, la llegada del equipo de regeneración al territorio causó desconfianza debido a compromisos políticos que habían llegado con anterioridad a la Villa, pero que nunca se habían visto materializados.

35

“...son tantos años que llevo viviendo en este lugar y no he visto nada entonces dentro de esa larga cantidad de años he venido escuchado muchas propuestas a lo largo de mucho tiempo como por ejemplo canchas, áreas verdes, lomos de toro, señalización distintas cosas más, que han quedado siempre ahí”

**M, Vecino del barrio**

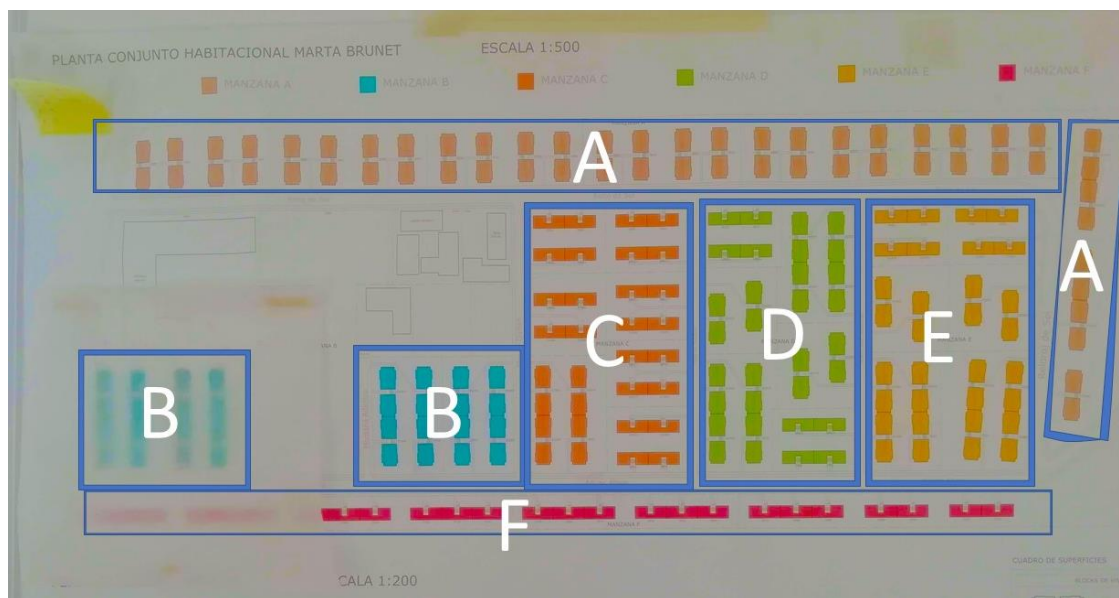
La primera estrategia con la que se consolidó la intervención consistió en ver cómo estaba conformada la comunidad de Marta Brunet. El equipo de regeneración urbana reconoció dentro del territorio como figuras de liderazgo, a la presidenta, la secretaria y la tesorera de la junta de vecinos y a partir de este tejido social que ya se encontraba conformado y en concordancia con la política de regeneración que tenía un énfasis participativo, se dividió al territorio para poder llegar a toda la comunidad. Así surgió la idea de dividir los blocks por sector creando delegadas de sector y delegadas por block.

Esta división surgió con la finalidad de crear una metodología de comunicación que permitiera que el flujo de información fuera permeable hacia ambos lados. No obstante, la participación dentro de este flujo de información corresponde casi en su totalidad a mujeres.

“Cuando yo llegué, ya estaban articuladas las dirigentas y bajo lo que nosotros denominamos un **modelo de convivencia** que nos permitía establecer liderazgos en distintos niveles para poder dinamizar a toda la comunidad y poder evitar la concentración del poder. No queríamos que, al delegar el poder, las personas se desprendieran de sus responsabilidades”

**Psicólogo Comunitario del equipo de Regeneración**

*Ilustración 8: Mapa de zonificación de la Villa Marta Brunet*



*Fuente: SERVIU, 2019*

La siguiente acción correspondió a la caracterización al territorio, donde se creó una encuesta en la cual el equipo de regeneración se tardó 6 meses en completarla debido a los diferentes horarios de trabajo de algunas personas de la villa. Se pudieron constatar a la cantidad de personas que vivía en situación irregular dentro de los departamentos, el cual representa una de las mayores problemáticas dentro del territorio, ya que no existe una solución que se pueda generar para ellos al no ser los propietarios legales de los departamentos que se utilizan. Sin embargo, según los datos establecidos por ellos, el número de personas en situación irregular comenzó a disminuir durante la intervención.

“Nosotros a través de la participación podemos ver como a disminuido la cantidad de ocupación irregular, porque empezamos a trabajar en el modelo de convivencia en el que las delegadas bajaban la información y se empezó a correr la voz, entonces podemos hacer el paralelo con deudas se servicio del 2015, 2016, 2017 y sobre la ocupación regular y ambos han disminuido”

**Trabajadora Social del Equipo de Regeneración de la Villa Marta Brunet**

El SERVIU estipuló en el proceso de aplicación de Ficha Social por departamento, la existencia de 117 casos complejos que debieron ser analizados en profundidad con los antecedentes necesarios para ser clasificados en críticos o sociales, esto se hizo a través de un proceso de selección exhaustiva donde se aplicaron una serie de criterios definidos por SERVIU. La ficha social también revelaba la preferencia de las familias respecto a si querían quedarse o querían irse del territorio.

Esta priorización determinó espacialmente cuales eran las zonas por los cuales se debía comenzar a intervenir en el proceso. Se decidió partir por la Zona A, debido a que la población tiene dos accesos que funcionan como la puerta de entrada del narcotráfico, por tanto, ahí se determinó la demolición de los primeros blocks, permitiendo la apertura de la villa hacia la calle y facilitando la llegada de bomberos, carabineros y servicios que se necesitaran. Según la opinión de las dirigentas, la demolición de los primeros blocks marcó un hito dentro de la villa, puesto que fue la primera acción tangible que pudo ser visto por los residentes y logró convencer a los vecinos sobre la implementación del programa de regeneración.

La siguiente etapa fue liderada por la consultora SurPlan quienes se encargaron de la creación del plan maestro de la Villa, el cual proyectaba departamentos fusionados. Empero, el problema con la propuesta del plan era que si es que las familias querían ampliar sus departamentos esto le quitaría espacios comunes a la comunidad y la forma de los departamentos formaba un tramado complejo y confuso que no permitía una armoniosa distribución del espacio.

37

*Ilustración 9: Propuesta de Plan Maestro para Villa Marta Brunet*



Fuente: SurPlan, 2016

Nuevamente se volvió a pensar en la configuración del plan maestro y a partir de las consideraciones de los habitantes que valoraban el vivir en Puente Alto y no querían irse a otra comuna, se comenzó a gestar el proyecto “Río Maipo” como un CNT (Construcción en nuevos terrenos), donde el SERVIU gestionó la compra de un terreno en la curva del acceso sur y se adjudicaron los subsidios. La respuesta de la comunidad ante esta idea fue muy positiva ya que les quitaba responsabilidades de buscar alguna vivienda por cuenta propia con el subsidio que les podía entregar el estado. No obstante, la creación del CNT posee fuertes implicancias sociales, donde las familias que opten por esta opción deberán asistir a capacitaciones de convivencia comunitaria, entendiéndose que el proyecto de CNT Río Maipo se rige por espacios comunes, como una sede y almacenes comunitarios. En vista del tejido social que se desea construir, se están estableciendo la propiedad de los departamentos entre vecinos que tengan una buena relación y dándole prioridad a los adultos mayores o personas en situación de discapacidad para que habiten en los primeros pisos.

El CNT tomó las opiniones de los vecinos, por tanto, existe un departamento por piso y -como un mecanismo de incentivo para la elección de departamento- aunque cada edificio corresponde a tres departamentos, se establece una altura total de 4 pisos, donde el tercer departamento es un dúplex.

*Ilustración 10: Plan Maestro CNT Río Maipo*

38



*Fuente: SERVIU, 2019*

Dentro de las opciones que se fueron generando dentro del Plan, a partir de las necesidades y preferencias de los vecinos de la villa, se generaron tres alternativas de solución a la cual los propietarios de los departamentos pueden optar: quedarse en la Villa Marta Brunet, irse de la Villa, pero quedarse en la comuna de Puente Alto o irse a cualquier parte de Chile a través del subsidio de expropiación. No obstante, las dirigentas consideran que existen siete opciones: Al irse están las dos alternativas, expropiación o subsidio, quedarse en Puente alto en los proyectos habitacionales de Francisco Coloane o en la misma villa Marta Brunet; o quedarse en la Villa Marta Brunet en una casa, a departamento fusionados o departamento ampliado. La opción para elegir depende mucho de la decisión tomada en conjunto con el núcleo familiar que vive en el departamento y de la fuente de ingreso laboral de los residentes. A partir de los testimonios de los vecinos, se pudo comprobar que si las personas elegían el dinero de la expropiación, el cual se acerca a un monto de veinte millones de pesos, las casas a las que podían optar se encuentran en comunas fuera del Santiago Metropolitano, lo cual responde a uno de los efectos del mercado de suelo y de la ausencia de una política de planificación territorial inclusiva ya que el principio del precio del suelo está llevando a los conjuntos de vivienda social prácticamente a la periferia rural metropolitana y con ello sembrando problemas de escasez de equipamientos, servicios y desconexión vial (Hidalgo, 2007). Muchos vecinos que habían venido desde la zona sur de Chile para vivir en el Santiago Metropolitano volvieron a sus hogares con la posibilidad de comprar una vivienda con el subsidio entregado, creando un sistema que los devuelve de la ciudad al campo.

“Mi intención siempre fue irme, por algo recibí el subsidio en su momento, ahora cual es el problema, que buscamos, pero las viviendas subieron demasiado su precio, sobre todo en este sector. Porque la gente ha sobrevalorizado sus viviendas, no están bajando de los 35 millones, siendo las 700 UF que me están ofreciendo, lo que significaba que yo tenía que endeudarme al menos en unos 10, 15 millones, y la verdad de las cosas es que desistimos de eso porque la edad ya no nos acompaña a nosotros”

**M, vecina de la Villa Marta Brunet**

La última modificación hecha al plan en este último periodo de tiempo en el que se enmarca esta investigación (año 2019), nace de una mesa técnica donde, a pesar de tener los permisos aprobados para la fusión de blocks dentro de la villa, el Ministro de Vivienda consultó dentro de la reunión si es que era posible hacer más casas ya que el Plan planteaba 75 casas, pero eran 150 familias las que lo solicitaban. El equipo de regeneración respondió que si se podían hacer más casas pero que se necesitaba una mayor inversión y así el plan se modificó bajo los nuevos parámetros del Ministerio que es utilizar la infraestructura existente con el propósito de no contaminar con escombros por la demolición y no generar un mayor gasto para deshacerse de la basura. La idea final del proyecto contempla generar departamento de 80 m<sup>2</sup>, es decir, se unifican dos departamentos de 40m<sup>2</sup> y se entrega uno con el doble del tamaño y al dejar estos espacios se pueden construir estacionamientos, respondiendo a otra petición de las familias. El Plan fue aprobado y se encuentra en una etapa de evaluación técnica.

Paralelamente al plan urbano, se configuró el plan social, el cual se detallará en el siguiente apartado de los resultados.

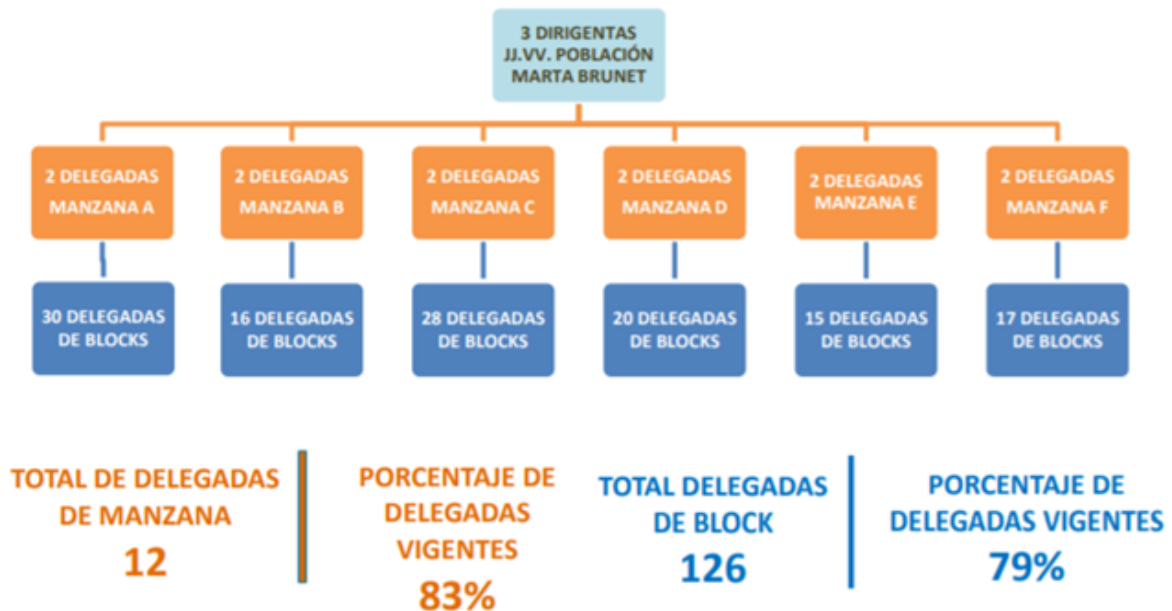
## 6.2. Los mecanismos de Participación Ciudadana dentro del Programa de Regeneración Urbana

Como se estableció dentro del reglamento de Regeneración Urbana se plantea la participación ciudadana como eje fundamental durante el transcurso de todo el proceso. Sin embargo, no existe ningún mecanismo ni instructivo respecto a cómo el modelo debe funcionar. Por tanto, la estrategia del equipo de regeneración fue conocer el territorio y descubrir si es que ya existían figuras de liderazgo, encontrándose a la directiva de la junta de vecinos como una imagen que podía ser utilizada para llegar a todo el territorio. Dentro de la villa, ya existían delegadas por block, las cuales estaban encargadas de juntar el dinero cuando un vecino fallecía y entregárselo a la familia.

Considerando esta red existente, se dividió al territorio en manzanas que van de la “A” a la “F”, poniendo a cargo a 2 delegadas por sector, y por cada block que hubiera, se dejaba a cargo a una delegada. La función de cada cargo es diferente, pero se rige bajo la misma lógica de informar a la comunidad, articulándose entre ellas (ver Ilustración 11).

40

Ilustración 11: Diagrama de Modelo de Convivencia



Fuente: Serviu 2016

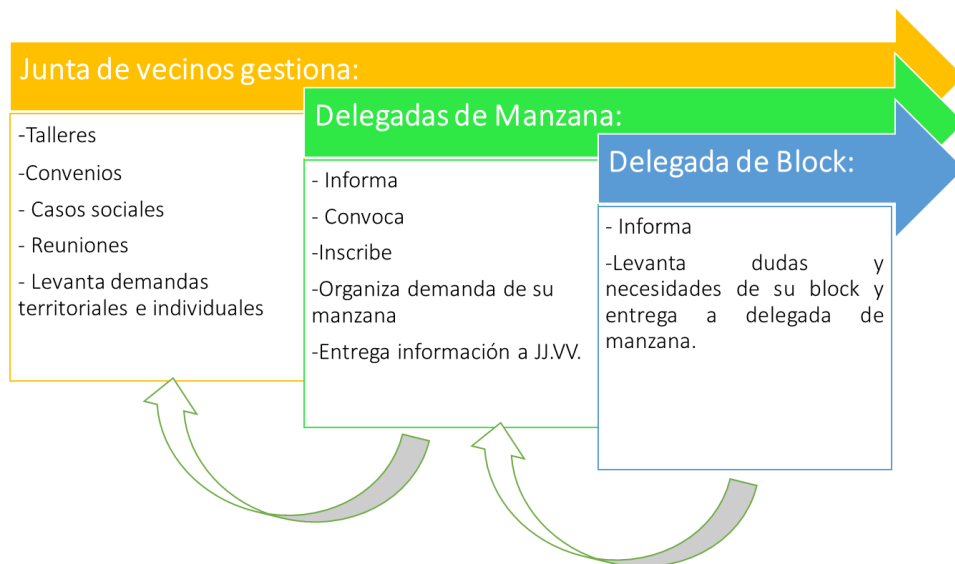
Las **delegadas de Manzana** tienen una mayor participación en los espacios de toma de decisión internos (coordinación de la directiva de la JJ.VV.) como externos (reuniones con instituciones; mesas técnicas) bajo esta vinculación asumen responsabilidades directas en torno a la ejecución de tareas o acciones en donde se compromete a la junta de vecinos a partir de sus representantes. Mientras que las **delegadas de Block**, tienen una tarea informativa de las acciones, requisitos e invitaciones a actividades específicas o acciones comunitarias que se realizan al interior de su block y de la Villa. Además, tienen la misión de ser un puente entre las necesidades específico de sus vecinos y directiva la junta de vecinos. a través de su delegada de manzana (Serviu, 2016).

“Yo estoy informada a tal grado que cuando en mi propio block se dijo que se había que elegir una delegada, unas no podían, otras que tenían que trabajar, y me quedé yo como delegada del block y lo hice más pensando en que podía informarme yo misma. Yo iba a tener la información directa, y no de boca a boca, porque se distorsiona mucho, entonces es eso y en el fondo yo les entrego la información, ahora usamos WhatsApp, y si hay algo más importante se les avisa que hay reunión. Hay muchos que me preguntan. Está red de delegadas es mucho más conversable, se comunican, se pueden entender más fácilmente, la gente no pelea tanto cuando las reuniones eran en plena cancha”

**Delegada de Block, Marta Brunet**

41

*Ilustración 12: Diagrama de organización de dirigentas en la Villa Marta Brunet*



Fuente: Elaboración propia en base a Diagnostico social, Serviu 2016

Según palabras del propio equipo de Regeneración Urbana, las actividades que se fueron creando nacieron a partir del diagnóstico que ellos levantaron, donde pudieron notar que la problemática dentro del sector no era solo habitacional, sino que tenía un enfoque multidimensional que no podían obviar para lograr sacar el plan adelante. A partir de estas problemáticas, en paralelo con los proyectos de



vivienda, se comenzó a trabajar con la comunidad en el ámbito social. Casi la totalidad de las delegadas corresponden a mujeres, ya que solo 2 o 3 hombres cumplen el rol de delegados de block.

Se logró convocar a un focus group de hombres dentro de la villa para conocer sus impresiones.

*“Los hombres se sienten presionados por traer el sustento, y dicen que no tiene paciencia, prefiere que vayan las mujeres porque ellas tienen paciencia. Su imagen como hombre respondía a que si sucedía algo el hombre tendría que responder de manera física, exponiendo su vida”*

**Gestor Social Villa Marta Brunet**

Muchas teorías feministas hablan de que las mujeres, comparadas con los hombres hablan y actúan de maneras más altruistas y más pacíficas. Según estas teorías, ellas están más dispuestas a participar por el bien de la comunidad y ser activas en nombre de los asuntos que involucran a los niños a las familias (Lehman, Burns, Verba & Donahue, 1995). En este caso, los hombres de la villa consideran que es un asunto para el cual no tienen tiempo, ni las habilidades necesarias para hacerse cargo.

Dentro de las organizaciones secundarias en el territorio, se encuentra el centro de Adulto Mayor, orientado a la tercera edad con instancias sociales, el centro de madres, un club deportivo orientado a jóvenes y niños y un comité de vivienda.

42

*Tabla 11: Organizaciones sociales funcionales*

ORGANIZACIONES SOCIALES FUNCIONALES				
NOMBRE DE ORGANIZACIÓN	EDAD DIRIGENTES	SEXO	AÑOS DE EXPERIENCIA	LIDERAZGO
JJ.VV. Población Marta Brunet	36 al 48 años	femenino	5 años aproximadamente	Autoritario. Directivo e integrador
Delegadas/os de Manzana	23 a 53 años	femenino	En su mayoría sin experiencia	integrador
Delegadas/os de Block	34 a 65 años	Mixto, con tendencia femenino	En su mayoría sin experiencia	Pasivo, fragmentado
Centro de Adulto Mayor “Alegría de Vivir”	47 a 67 años	Femenino	Sin experiencia previa	Democrático, integrador
Centro de Madres “Siempre Unidas”	23 a 67 años	femenino	Sin experiencia previa	Democrático, integrador
Club Deportivo “Los cachorros de la Juventus”	45 años	masculino	2 años aproximadamente	Directivo, energético.
Comité de Vivienda Villa Marta Brunet Unión y Fuerza	Mayores de 18 años	Mixto	1 año aproximadamente	Integrador, democrático

*Fuente: Diagnostico social, Serviu 2016*

A partir de este modelo de convivencia establecido, se comenzaron a realizar reuniones para levantar las inquietudes de las personas. El diagnóstico y el involucramiento con los residentes de la villa, demostró que el sector tenía problemáticas multidimensionales de las cuales había que hacerse cargo.

Los testimonios recopilados sobre las actividades sociales realizadas por el programa no lograron estructurarse de manera cronológica debido a que los implicados recordaban los eventos, pero no la fecha exacta de cuando se realizaron. Por parte del equipo de regeneración, el informe de todo el proceso está en redacción, pero ellos mismos admitieron que se hicieron tantas actividades en su momento, y que, al contar con limitados periodos de tiempo, no lograron sistematizar todas las actividades realizadas.

Las actividades que se lograron recopilar para esta investigación consistieron en la conformación de las **mesas técnicas**, en donde las delegadas de zona y la junta de vecino, se reúnen mensualmente con los encargados de diferentes áreas del Plan, así como el Ministro de Vivienda, la SEREMI MINVU, un representante del municipio y se conversan sobre las evoluciones del plan y se resuelven dudas que se puedan resolver. Este nivel de participación dentro de la escala planteada por Arnstein (1969) es parte de uno de los niveles más altos a los que se puede llegar dentro de su escala. No obstante, es una participación que solo involucra directamente a los líderes de la comunidad y no a toda la Villa, aunque mantienen cierta representatividad sobre sus sectores. Villareal (2009) menciona que los consejos ciudadanos constituyen uno de los instrumentos más utilizados en gran cantidad de países para formalizar la intervención de actores no gubernamentales en asuntos públicos, a pesar de sus limitaciones.

43

*Ilustración 13: Mesas de trabajo en Villa Marta Brunet*



*Fuente: Registro Equipo de Rehabilitación Urbana, 2017*

En un nivel menor, pero con una mayor frecuencia se encuentran las **asambleas** donde se discuten los avances de los proyectos, en donde el público objetivo es la comunidad en general.

*“Al principio de las asambleas las personas nos increpaban de porque tenían que dar su opinión sobre el programa que se quedaría si ellos se querían ir, pero nosotros les dijimos que todos al vivir ahí conocían las problemáticas y podían tener buenas ideas”*

**Psicólogo Comunitario**

*Ilustración 14: Asamblea Villa Marta Brunet*



*Fuente: Registro Equipo de Rehabilitación Urbana, 2017*

Las delegadas mantienen reuniones con su respectivo sector o block, para lograr difundir la información que se haya mencionado en las mesas técnicas o, si no pueden tener reuniones presenciales, se comunican por WhatsApp con el resto de sus vecinos con el fin de bajar la información que recibe ella por parte del equipo y la junta de vecinos.

*“Nosotras hacemos reuniones de delegadas periódicamente para que ellas estén informadas y ellas también nos vayan dando ideas y opiniones con respecto al trabajo que estamos haciendo y nosotros podemos decírselo a las personas con las que trabajamos.”*

**Delegada, Villa Marta Brunet**

Las **marchas exploratorias** también se utilizaron como antecedentes para conocer el territorio y otro mecanismo para lograr la confianza de las personas fue el involucramiento diario en terreno de los profesionales del SERVIU, que ya son conocidos dentro del territorio por los habitantes de la villa.

Y existe **atención semanal** dentro de los container del SERVIU martes y miércoles de 10:00 a 13:00 hrs para que las personas puedan directamente consultar sobre las dudas que tengan sobre el programa o cambien su cartilla de preferencia respecto a cuál alternativa prefiere.

En cuanto a los instrumentos formales que pueden favorecer tanto la participación colectiva y organizada Los comités y consejos de participación ciudadana, que constituyen un mecanismo típico de intervención directa de actores no gubernamentales en distintas fases del proceso de políticas

Dentro del territorio ya existían organizaciones sociales, sin embargo, algunas se fueron dando paulatina y paralelamente a la instauración del plan, y que formaron parte de objetivos que se les fueron planteados a la junta de vecinos. Así se crearon el **club del adulto mayor**, donde las personas de la tercera edad tienen un espacio en la sede social que antes no tenían puesto que la sede se encontraba tomada.

La **recuperación de la sede** marcó un hito dentro del territorio porque era impensado que se le volviera a dar un uso, lo cual causó que cuando se volvió a tener dominio sobre él, las personas confiaran más en la junta de vecinos.

La **escuela de fútbol** también nació gracias a iniciativa comunitaria, donde se capacitó a jóvenes con liderazgo para que les enseñaran a otros más pequeños sobre el deporte.

Dentro del territorio se ha trabajado con **SENAMA** y se han logrado derivar casos de adultos mayores muy complicados. Así mismo, la directiva trabajó con **SERNATUR**, llevando gente por un fin de semana a la playa en los veranos comunales, por \$5.000 a un hotel 5 estrellas con desayuno, almuerzo, cena, donde los atendían, con un tour en la mañana y en la tarde itinerario libre para que pudieran disfrutar. Se trajeron, además diversas actividades recreativas para los niños, para los jóvenes y las mujeres. Y a través de fondos del **FOSIS** se logró impulsar la economía local, gracias a los almacenes que fueron creados dentro de la villa como pequeños centros de comercio.

Para intentar llegar a otro tipo de público, se trabajó en el **colegio Quitalmahue**, a través de un convenio con CEDEUS de la Universidad Católica para conocer la visión de los niños de 7mo básico sobre su barrio y al mismo tiempo difundir el Plan de Regeneración. El resultado fue que “los niños y niñas de la villa Marta Brunet sueñan con una ciudad más verde, con mayor vegetación, árboles y flores. Valoraban positivamente los espacios naturales y espacios públicos vegetados, además de la inclusión de elementos de vegetación en los espacios públicos” (La Tercera, diciembre 2018) (Ver Ilustración 15).

*Ilustración 15: Intervención de como quisieran su Barrio, Colegio Quitalmahue*



Fuente: <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/se-imaginan-barrio-ideal-los-ninos-la-comuna-menos-areas-verdes-santiago/435511/>

46

*Ilustración 16: Actividades realizadas con la comunidad*



Fuente: Registro Equipo de Rehabilitación Urbana, 2017

Tabla 12: Cuadro resumen de actividades realizadas por bajo el Programa de Regeneración Urbana en la Villa Marta Brunet

Actividad	Descripción	Objetivo
Mesastécnicas	Reuniones mensuales con distintas entidades gubernamentales, delegadas y municipales	Conocer y dar retroalimentación respecto a la avance urbano del plan entre gestores y delegadas del sector
Marcha Exploratoria	Caminata con la comunidad donde se conversa los lugares que considera seguros e inseguros	Conocer los puntos conflictivos dentro de la villa
Atención Nocturna	Actividades de información y recolección de datos luego de las 9.00 p.m.	Recopilar fichas sociales de los residentes que no podían responderla en horario hábil durante la semana
Creación club del adulto mayor	Agrupación de adultos mayores que se reúnen periódicamente en la sede de la villa	Crear una instancia social que permita salidas recreativas, talleres y recreacionales para el adulto mayor.
Consulta publica sobre diseño de plaza	Encuesta a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores respecto a como diseñarían la plaza	Conocer la visión de una población mas amplia
Actividades en Colegio Quitalmahue	Descripción del Plan Maestro "¿Como ven ustedes el Plan Maestro?" con niños de 7mo básico	Conocer la visión de los niños respecto al proyecto de intervención
Creación club de madres	Creación de un centro para las mujeres donde se realizaran actividades orientadas a sus necesidades	Poder conversar sobre temas como violencia y maltrato con las mujeres del sector e impartir talleres de manualidades
Asambleas	Asambleas de las delegadas en las escaleras de los departamentos de su sector y en la sede	Bajar la información de como avanza el programa de regeneración y recoger opiniones de los demás vecinos
Focus Group	Reunión de residentes masculinos de la villa	Conocer la opinión de los hombres, el porque de su baja participación y descubrir actividades que les parezcan
Creación escuela de futbol	Escuela donde se les enseña a los niños futbol	Mejorar las condiciones de salud física y mental de los niños y realizar paseos y actividades recreativas que no estén vinculadas al fútbol para ampliar las oportunidades de los niños.
Mensajería WhatsApp	Grupos de WhatsApp entre delegadas y residentes	Permitir una comunicación mas fluida entre delegadas y los vecinos, para resolver dudas e inquietudes
Convenio con FOSIS	Entrega de fondos de inversión	Permitir emprender y generar ingresos extras o un trabajo estable para
Convenio con SENAMA	Entrega de suplementos y ayuda social a adultos mayores en situación critica	Brindarle ayuda a adultos mayores en situación critica
Convenio con SERNATUR	Entrega de beneficios para salidas a la playa a bajo costo	Brindar instancias recreativas a la población

## 6.2.2. Evaluación de los mecanismos en voces de los diferentes actores

---

Diversos autores difieren en distintas posiciones con el componente más complejo de la participación ciudadana, la cual es responder la pregunta de **¿Quiénes deberían participar?** Sanhoff (2000) dice que aquellos que son más afectados por una decisión deben tener la mayor voz en la decisión. El autor plantea que a pesar de que al público en general se les debe informar sobre las oportunidades de participación, a las personas que tienen más en juego deberían tener el mejor nivel de participación. Si seguimos esta idea, todos los que viven en la villa deberían participar de las actividades del programa de regeneración urbana, independiente de si son propietarios o no de los departamentos. Pero esto no sucede así en el territorio.

El equipo de regeneración urbana, dentro de sus testimonios y su diagnóstico social, destaca la elección de delegadas por manzana, delegadas por blocks y la Junta de vecinos, quienes -según ellos- de a poco han comenzado a democratizar el cambio social que experimenta el sector, consolidando y extendiendo la información a cada punta de la población. Situación que ha permitido que los vecinos se comuniquen, se conozcan entre sí e incluso puedan mantener comunicación con los que residen en un lugar distinto o alejado al de ellos. Sin embargo, las apreciaciones de los entrevistados residentes de la villa, era que nunca se hacían actividades y ellos nunca habían participado de ninguna actividad que fuera parte del plan.

“No creo que sea muy participa la gente, no se organizan. Nunca he visto nada. Yo tampoco participo”

**M. Residente de la Villa, no dirigente**

“Los paseos a la playa, ahí yo he visto que sí que mis vecinas se organizan y en la mañana están todos juntos como para irse, pero más que eso no he visto. Lo otro son, igual he visto en la sede eso de hacer zumba. Pero más allá no”

**J. Residente, no dirigente**

El equipo de regeneración considera que ha percibido también el compromiso de las personas y su participación en las actividades desarrolladas, como también, en la inquietud por estar constantemente informados sobre el mismo proceso, ya sea personal o vía telefónica, puesto que hay personas que por motivos laborales no pueden participar directamente de reuniones o encuentros. Los residentes de la villa se mostraban interesados por la información para lograr tener una solución habitacional, mencionando que lo hacían debido a que no conocían a sus delegadas de o block, o ella simplemente no les había mencionado nada sobre las nuevas noticias, por tanto, si existiría interés por parte de ellos de llamar o acercarse a las oficinas del SERVIU.

Varios testimonios de residentes de la villa mencionaban, que ellos no conocían a sus delegadas de block y había detalles que ellos desconocían y por ello habían preferido acercarse a las mesas de atención que el SERVIU prestaba.

“Yo no conozco a mi delegada de block, había una, pero se fue. Y vine acá porque el SERVIU me llamó que viniera a firmar el papel”

**MA, propietaria de la Villa**

Se presenta una clara diferenciación entre la opinión sobre los logros del programa entre los residentes que forman parte de la dirigencia y la opinión de los residentes que no forman parte de ningún cargo.

“ La gente actualmente está organizándose más y está asistiendo a las reuniones [...] Sin embargo los cambios han habido, se están haciendo arreglos, se están arreglando departamentos para que la gente pueda irse, se han demolido departamentos ya, se están haciendo reuniones y no solo con las personas que son de la junta de vecino que fueron los que prácticamente iniciaron todo esto sino que con toda la gente del SERVIU, ha venido el alcalde, yo creo que el único que no ha venido es el presidente”

**M. Dirigenta**

49

Thomas (1995) describe que los que participan deben ser aquellos que tienen el poder para influenciar y/o afectar la implementación de una decisión o de un programa, “aquellos que afectan la habilidad de implementar una decisión aceptando o facilitando la implementación”, mientras que Mitchell et al. (1997) describe a las partes interesadas que poseen el poder. Estas partes interesadas tienen el potencial para ayudar o impedir los logros de una organización. En este caso, si bien el plan intenta, mediante distintos mecanismos llegar a la mayor cantidad de personas, solo los dirigentes ven y tienen el poder para llevar a cabo el plan.

Si retomamos la escalera de participación de Arnstein (1969), la mayoría de los mecanismos de participación se quedan en un nivel intermedio, de índole informativo y solo las dirigentas llegan a un nivel de participación elevado, que podría igualarse a la modalidad de “Asociación”. Nivel en el que los ciudadanos pueden negociar con quienes están en el poder y resultar en un acuerdo de división de responsabilidades sobre la planificación y toma de decisiones. Este nivel de participación se ve expresado en las mesas técnicas, donde asisten distintos actores claves del proceso se juntan a dialogar.



### 6.3. Las dimensiones de la cohesión social y su relación en el barrio

---

Como se explicitó en el marco teórico, definimos a la cohesión social como el nivel de intensidad que existe en los vínculos sociales que relacionan a los individuos con la estructura colectiva de la sociedad. Designando el grado de consenso de los miembros de un grupo social en torno a la pertenencia de un proyecto común (CEPAL, 2007). En este caso, el proyecto en común sería el programa de regeneración y la respuesta habitacional que las personas buscan materializada en una vivienda de calidad. La cohesión social, también ejerce un control emocional al volver las relaciones más fuertes y consistentes, por lo que se emplea como un mecanismo de evaluación del grado de la interacción social al interior de una colectividad.

La Villa Marta Brunet está considerada como un barrio crítico bajos los estándares establecidos por el gobierno mencionado en capítulos anteriores, sin embargo, dentro de estos mismos estándares se considera como una villa con una alta participación ciudadana. Dentro de los parámetros metodológicos establecidos en el marco teórico, la dimensión de cohesión social que forma parte de la participación ciudadana se establece en cinco dominios: los valores comunes y cultura cívica; orden social y control social; solidaridad social y disparidad; redes sociales y capital social; lugar de apego e identidad.

El análisis de las entrevistas a los residentes, dirigentes y equipo serviu será estructurada a partir de estos cinco dominios:

#### 6.3.1. Los valores comunes y cultura cívica y política

---

Este dominio se demuestra mediante los fines y objetivos comunes y el apoyo y participación en las instituciones políticas. Dentro de la Villa Marta Brunet, en el testimonio de los habitantes, que no forman parte de la dirigencia, se refleja que la mayoría de ellos no participa en nada, debido a que no quieren generar conflictos o porque no poseen interés y ven a los que participan en las actividades como un “otro” que lo deja fuera del proceso de participación, apartándolo de ese grupo. La negación del otro constituye una marca secular de ciudadanía, que genera un distanciamiento entre diferentes grupos que resaltan sus diferencias (CEPAL, 2007)

Así mismo, la mayoría de ellos no conoce a sus vecinos, más allá del saludo cordial del día a día cuando se topan dentro de los blocks, algunos porque salen muy temprano de sus hogares para trabajar y luego llegan muy tarde, por tanto, no forman parte del tejido social, sino que sus casas funcionan más como hogares dormitorio y no interactúan con su entorno.

Respecto a la implementación del Plan de Regeneración se menciona que no existen muchos canales para lograr comunicarse de manera apropiada y que a veces por ello existe desinformación, a pesar de todos los mecanismos implementados por el equipo de regeneración que fueron mencionados en el capítulo anterior.

“La participación es baja, mira, primero cuando ponen los letreros de reunión o cuando estaba todo el operativo en la sede de la villa la gente sacaba los letreros, los hacía tira, entonces uno no tenía como saber. Entonces había gente que llegaba del trabajo tarde, y no hablaba con nadie, no tenía como saber. No es mucha la participación, siempre es la misma gente, los que están enterados, pero no es mucha la participación. Es que yo no tengo mucha relación con mis vecinos, debido a que era un departamento dormitorio porque yo salía muy temprano a trabajar, a las 7 y llegaba a las 9”

**J. Vecina del barrio, no dirigente**

Las personas asocian el participar como algo conflictivo, que les puede traer conflictos, ya que la mayoría de las interacciones que decían ver a diario eran discusiones por el espacio público. La cohesión social se ve afectada al aumentar la inseguridad y la desprotección y, particularmente, al registrarse un amplio sector de excluidos. (Tokman, 2007). O bien, mencionan que tienen otras prioridades, así como trabajar o hacerse cargo de la familia.

“No es buena, porque cada uno vive su mundo no mah, dentro de su departamento. La gente se junta solo para pelear”

**M. Vecina del barrio, no dirigente.**

6.3.2. Solidaridad y vínculo social

-----

Este dominio, considera el desarrollo social armónico vinculante de la comunidad, donde se crea un punto de inflexión con el punto anterior, cuando se comenta sobre la solidaridad en el territorio, puesto que a pesar del énfasis de los problemas sociales que existen- por parte del testimonio de los residentes- el vínculo que se establece de manera más directa entre las personas es con los vecinos del block, y a los que conocen desde hace más tiempo. Hay una importante diferenciación respecto a los vecinos nuevos y los vecinos antiguos, donde la visión de los vecinos antiguos se valora de una manera positiva, pero a los nuevos se les considera como las personas culpables de varios problemas dentro de la villa. La solidaridad de los vecinos solo fluye cuando ocurren tragedias, así como la muerte de un vecino o que haya daños graves en la vivienda de otro, que afecte su bienestar.

“Entre los vecinos que nos conocemos en el block estamos pendiente, como nos conocemos de hace tantos años, nos apoyamos cuando sucede algo malo”

**M. Vecina del barrio, no dirigente**

“...la gente nueva es la que trae la mayoría de los problemas por no conocer a la gente antigua, por venir de otro lugar, por creer que Bajos de Mena es un lugar marginal por decirlo así, y se rodean de lo mismo. Entonces de repente, esa misma gente es la que hace que todo se enlode aún más y también la poca participación de la misma gente respecto a la política, a la sociedad, y esa clase de cosas...”

**M. Vecino del barrio, no dirigente**

En este punto, los distintos actores (dirigentes, no dirigentes y equipo de regeneración) tienen las mismas impresiones, a pesar de las problemáticas que son mencionadas por los residentes de la villa, existe un grado de solidaridad entre vecinos ante adversidades. Beck (1997) considera la Cohesión social como el pegamento que vincula la sociedad como conjunto, la solidaridad y las relaciones sociales, los valores e identidades: sin la Cohesión social no hay interacción y sin ella no hay identidad colectiva y vida social. Por tanto, a pesar de que se mencione que no haya mucha participación, si se cumple esta categoría del dominio de la cohesión social.

52

6.3.3. Redes sociales y capital social

---

Este dominio considera del grado de interacción social dentro de las comunidades y el compromiso cívico. A partir del testimonio de los vecinos no dirigentes, las redes de apoyo de los habitantes son escasas, debido a que el exterior de sus viviendas les causa inseguridad, las personas prefieren aislarse dentro de su hogar, lo cual limita sus redes de apoyo. Sin embargo, una encuesta realizada a varias Villas dentro de Bajos de Mena, que tenía como caso de estudio la Marta Brunet, recogió que a pesar de que en casi todas las dimensiones (vivienda, entorno, conectividad) eran la villa más insatisfecha, se mostraban satisfechos por la variable “Relaciones de amistad con mis vecinos de conjuntos de viviendas social” (Urbina, 2015). Si bien, esto no representa el testimonio de los residentes no dirigentes, si lo hace con las dirigentas, ya que, dentro de las juntas de vecinos, las redes sí logran ampliarse, aunque eso solo afecta a un porcentaje reducido de habitantes. El programa generó que las personas que aceptaron el cargo de dirigentas, debieran conocer a sus vecinos y cumplir la labor de informarles, y crear un tejido social entre ellas mismas,

“. Así nos ordenamos y empezamos a trabajar... de hecho, yo no conocía a ninguna, por eso fue un trabajo desde cero y empezamos a trabajar a ver qué era lo que queríamos, lo que necesitábamos y todas aportar opiniones, ideas y en conjunto con el SERVIU empezamos a levantar el proyecto”

**C. presidenta de la JJ.VV.**

Para Bourdieu (1986) el Capital social consiste en el conjunto de recursos reales y potenciales vinculados a la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionales que procura beneficios de reconocimiento mutuo. El equipo de regeneración, al igual que las delegadas, considera que la implementación del modelo de convivencia situación que ha permitido que los vecinos se comuniquen, se conozcan entre sí. Pero, la visión de los no dirigentes se contraponen ya que ellos no interactúan con sus vecinos más allá del saludo cordial que se pueda establecer en el día a día

.“No sabría decirle porque yo no comparto mucho con ellos y no he visto y yo no participo en nada”

**D. Vecina no dirigente**

#### 6.3.4. Lugar de apego e identidad

---

Cuando se les consultó a los entrevistados respecto al **apego** que sentían por su barrio y la identidad que eso reflejaba en ellos, la respuesta que daban los entrevistados era que creían que sus vecinos querían poco al barrio, debido a las problemáticas existentes, así como el alcohol y la droga que ellos recalcan en las entrevistas, y que los que le tenían aprecio al barrio era porque eran parte de esas dinámicas de violencia y exceso de drogas, ya que se sentían cómodos con ello. Empero, dentro de la conversación se marcaban dos diferencias, la del exterior y la del interior. Las personas sentían mucho apego por sus departamentos, ya que habían vivido allí muchos años y habían invertido dinero en mejorar su interior, pero cuando se referían al exterior, no poseían el mismo sentimiento. Esta dinámica está en concordancia con las encuestas de satisfacción residencial (2016) donde en las viviendas sociales existe un alto grado de satisfacción con el interior de la vivienda, pero un alto grado de insatisfacción respecto al barrio y al entorno donde se emplazan.

“Yo creo que como el 40% quiere el barrio, los que llevan más años quizás están más acostumbrados, y les gusta el barrio”

**D. vecina del sector**

“Yo amo mi casa te lo juro, yo la cortaré y me la llevo”

**J. Vecina del Barrio**

Por otro lado, la visión del SERVIU rescata el apego de las personas por el entorno debido a los años que llevan residiendo las personas en el sector, puesto que las viviendas datan del año 1997 y muchos de los primeros propietarios/as continúan viviendo ahí. El programa de regeneración ha tenido que generar

estrategias para lograr que las personas quieran quedarse en el territorio, ya que la mayoría desea irse. Poco a poco, esa cifra ha ido disminuyendo debido a las propuestas habitacionales como el proyecto CNT de Río Maipo o los departamentos fusionados dentro de la villa.

“Al principio todos nos decían que se querían ir, pero mediante fuimos hablando con ellos, las opciones que les dimos los fueron convenciendo porque los fuimos haciendo según sus comentarios”

#### **A. Arquitecto Equipo Regeneración**

##### 6.3.5. Orden social y control social

---

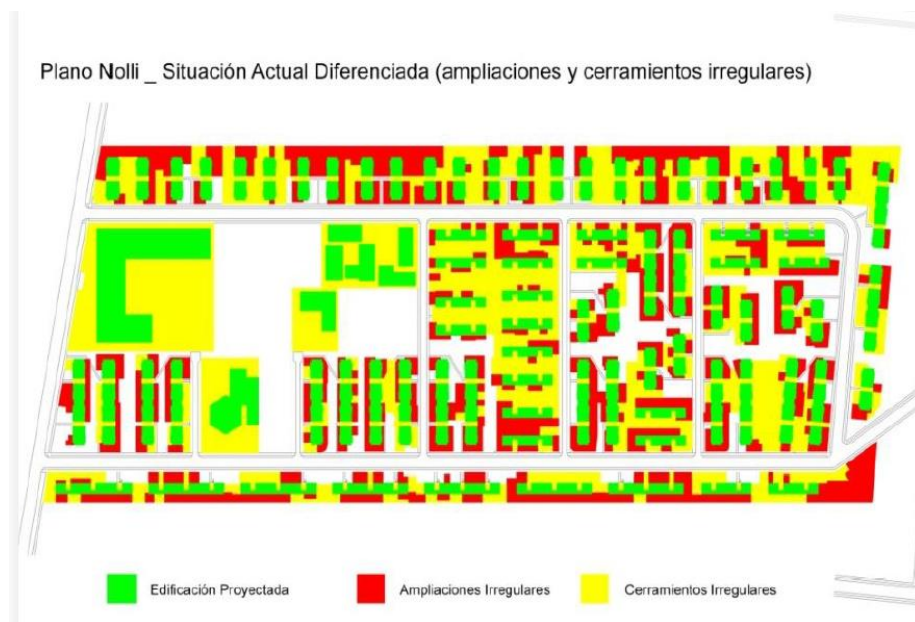
Este dominio considera si es que existe conflicto en el sector. Los residentes tenían muchas quejas respecto al espacio público que compartían con sus vecinos, predominando la basura. Si bien dentro del Municipio se ha atendido esta problemática y el camión recolector de basura pasa casi a diario por la villa, sigue siendo un foco de conflicto, donde los vecinos culpan a la cultura de los demás, recalcando que no existe cierta educación ni respeto sobre el otro ni su espacio, y que hay una tendencia a la suciedad inserta en la Villa, dentro de la cual se sienten cómodos. La convivencia se presenta como un foco complejo para los habitantes, donde prefieren no participar del exterior que se muestra lleno de basura y peligro.

“[...] muchas vecinas se pelean por el espacio de tender la ropa porque a veces lavaban las dos la del frente y la otra, y ¿dónde tendían la ropa? Y por eso se ponían a pelear: por el aseo, la limpieza de la escalera, Porque una limpiaba la escalera y la otra subía y dejaba sucio, y le decía "pero vecina limpie" y la otra le decía que no y ahí quedaba la escoba. Por espacio y también por los niños, que ese tiempo eran más chicos y peleaban y se ponían a pelear por los niños. Por último, tener un espacio chiquitito como casa cuando uno tiene su patio están ahí no mah, pero cuando es departamento es muy difícil convivir con la gente.”

**M, vecina del sector.**

Las percepciones de los individuos sobre el grado de control de las condiciones que determinan su bienestar permiten un vínculo más directo con factores subjetivos que son importantes para la cohesión social: el sentido de pertenencia de los individuos a la sociedad, y la disposición a apoyar la democracia y a valorar positivamente los mecanismos establecidos de inclusión social (CEPAL, 2007).

*Ilustración 17: Plano Nolli de la Villa Marta Brunet*



Fuente: Diagnostico, Serviú, 2016

El sector posee espacios públicos limitados (Ver Ilustración 17), debido al entramado laberíntico que las ampliaciones y cierres irregulares han causado en el territorio. El Programa de regeneración no ha tenido como foco el tema de la delincuencia, ya que, a nivel de Plan Integral, se gestionó la creación de la comisaría en Bajos de Mena, considerando que esa labor era parte de carabineros, pero la demolición de los dos primeros blocks y el diseño de la plaza se formó en una de las dos zonas rojas diagnosticadas en el territorio. La junta de vecinos considera que ese tema tampoco les corresponde a ellas abordar dentro de sus actividades.

El planteamiento de los antecedentes anteriores se creó con la finalidad de conocer las redes y tejidos sociales dentro de la Villa y de qué manera el programa ha intervenido con ella. El Programa de Regeneración comenzó en el año 2016, pero recién en el año 2018 se demolieron los 2 primeros blocks de la intervención, esto provocó que, en términos concretos, recién ahora las personas están viendo algún cambio físico en su entorno. No obstante, son conscientes de que existen soluciones para ellos y que pueden elegir dentro de las opciones que se les están ofreciendo.

“Está contenta, la gente está contenta porque por fin los toman en cuenta. Y claro, si, si igual están contentos, pero que ha habido un gran cambio en la villa no, ha habido otra pasada no más, ahí donde ya no están los blocks. Pero, así como un cambio todavía no porque es tan poquito lo que se ha hecho, porque fueron 2 block que se demolieron entonces no es un cambio significativo, entonces no he visto mucho eso, pero si están contentos”

**J. Vecina de la Villa, no dirigente**

56

Los residentes de la villa, no dirigentes valoran el hecho de que, al tener mejores hogares a nivel arquitectónico, las personas tendrían mejores comportamientos y cuidarían sus hogares, no solo por el interior, sino en la fachada también. Y eso lograría cambiar sus dinámicas sociales también, donde el otro no es un problema, sino que forma parte de la misma comunidad que ellos.

“lo que se ve venir para Bajos de Mena con este proyecto, cambiaría todo, absolutamente todo. La forma de vivir, la calidad de vida, el mismo entorno. Porque yo no me imagino tráfico o delincuencia en un lugar yo creo que ahí la gente optaría más por cuidar esto y no permitiría que otras personas lo destruyeran y lucharían por cuidar eso porque si bien uno quiere un cambio, yo creo que cualquier ser humano que quiere un cambio va a optar por hacer las cosas bien, alguien que no, va a buscar lo malo para seguir haciendo sus cosas malas”

**M. Vecino de la Villa, no dirigente**

Existe una diferente visión sobre el programa por parte de las dirigentas vecinales y los demás pobladores de la villa, ya que ellas poseen una visión mucho más positiva sobre el plan, debido a que han visto como se ha conformado el proceso a diferencia de las personas no dirigentes que solo son informadas esporádicamente. Los comentarios se enmarcan en el trabajo que ha sido parte de su labor como dirigente, organizando y asistiendo a reuniones y conociendo a las demás personas que conforman la organización.

“A mí me gusta mucho el proyecto porque el trabajo que nosotros hacemos no se hace en cualquier lugar. Nosotros sentimos que es de las pocas veces en que las autoridades escuchan lo que uno opina porque ellos generalmente hacían un trabajo de escritorio y en un escritorio no se reflejan las necesidades reales de la gente”

**Presidenta JJ.VV.**

Las apreciaciones del equipo de regeneración urbana mencionan que, dentro de las dificultades que han surgido en el camino ha sido el empoderar a la ciudadana y lograr que confíen en el programa, debido el tiempo de la intervención y la poca materialización de lo que ellos proponen.

“el tema burocrático es lo más difícil, los tiempos, ya que, por decisiones políticas se atrasen promesas que se le hace a la gente, la línea entre los tiempos y la confianza con la gente es muy delgada”

**P, Encargada Territorial Marta Brunet**

Pero en términos generales, consideran que el programa ha sido un éxito, ya que han logrado cumplir los objetivos que ellos tenían sobre el empoderamiento de la junta de vecinos y las delegadas que ya poseen un dominio sobre el manejo del territorio, el cual les sirve como apoyo a ellos, y la entrega de soluciones a las familias de situaciones críticas que fueron las primeras que irse del territorio.

57

Las políticas públicas de regeneración generan cierta inestabilidad, debido a que, por algún cambio de política de último momento o cambio de gobierno, el Plan deje de ser viable y los fondos sean destinados a otro proyecto. Para lograr un mejor análisis respecto a los programas de regeneración en Chile, es necesario que pase un periodo más largo de tiempo para comprobar los cambios sociales dentro de la Villa, debido a que estos toman tiempo ya que consideran un cambio de mentalidad y conducta en las personas.



Bajos de Mena, debido a sus problemáticas habitacionales desde su construcción, ha acarreado una serie de problemáticas multidimensionales, que con el pasar de los años se ha acrecentado, y debido al nombre que se le dio de ser “el gueto” más grande de Chile (ATISBA, 2008), solo se logró crear una mayor estigmatización dentro del territorio. Dentro de algunas soluciones que el estado intentó propiciar, fue la implementación del programa segunda oportunidad, el cual provocó la expropiación y demolición de los blocks, creando terrenos vacíos dentro del territorio y provocando el alza del precio de las viviendas.

Como respuesta a esta nueva problemática, nace bajo la propuesta de la Intendencia, en el año 2014, el Plan Integral de Bajos de Mena que considera dentro de su diagnóstico e implementación la participación ciudadana para levantar las necesidades de los habitantes. Dentro de este Plan Maestro, el año 2016 se elige a la Villa Marta Brunet para ser intervenida a través del programa de regeneración urbana, el cual también posee un fuerte énfasis en ser un proceso que de principio a fin tenga participación ciudadana. Existe un reglamento que estipula las fases, pero no los mecanismos de participación ciudadana a implementar. Esto llevó a que al equipo del SERVIU encargados del plan, crearan sus propios mecanismos de participación a partir de las necesidades que ellos levantaban con el diagnóstico. Como consecuencia, se implementó en el territorio un modelo de convivencia, articulado por la junta de vecinos, y separando al territorio en zonas que tenían delegadas y donde cada block poseía otra persona a cargo.

A partir de este sistema, el programa implementó distintas actividades con el fin de llegar a toda la comunidad, intentando abarcar a la mayor cantidad de público de todas las edades. Así mismo se crearon organizaciones sociales como un club de adulto mayor y una escuela de fútbol. Dentro de estas actividades, los hombres se conformaban como el grupo que no participa en ninguna actividad implementada, ni formaba parte del modelo de convivencia creado.

Paralelamente, se levantaron las alternativas habitacionales conformadas por: la entrega del dinero de la expropiación que les permite a los residentes comprarse una casa, quedarse en la villa en departamentos ampliados al doble de su tamaño o irse a un nuevo proyecto habitacional (CNT) que se estaba conformando, considerando la opinión de los residentes.

Existen diversas opiniones en el territorio respecto a la efectividad de este modelo de convivencia que se creó con el fin de llegar a toda la población debido a que, al ser un territorio tan amplio, se tornó una difícil tarea. Dentro de la Villa la mayoría de los residentes que no pertenecían a la dirigencia, mencionaban no participar en nada y que las dinámicas sociales se mantenían de igual manera. Dentro de los cinco dominios de cohesión social, analizados, la comunidad solo presentaba ser solidaria, sin

embargo, esa era una característica que poseían desde antes de la llegada del programa, mientras que, en las otras categorías, los distintos actores diferían en sus opiniones. Respecto

Respecto a los cumplimientos de los objetivos de esta investigación, se logró dar cuenta, a través de un enfoque cualitativo, de los efectos que ha tenido a la fecha el programa de regeneración urbana a través de sus mecanismos de participación ciudadana sobre el vínculo cohesivo en la villa Marta Brunet mediante la recopilación de fuentes primarias y secundarias. La hipótesis de esta investigación no se cumple, ya que el modelo de convivencia creado y las actividades realizadas por el plan de regeneración, solo ha afectado cohesivamente a la red que se conformó por las dirigentas, pero no ha causado efectos mayores en los demás residentes de la villa.

La cohesión social tiene que ver con dos perspectivas fundamentales: la capacidad de la sociedad para producir una distribución equitativa del poder y del bienestar mediante arreglos institucionales específicamente diseñados para ello, y la del fortalecimiento de la sociedad civil o la capacidad de una determinada sociedad de producir normas y valores generadores de actitudes y comportamientos proclives a la confianza social que permiten generar redes de cooperación entre extraños (Valenzuela, 2008).

59

Sin embargo, dentro de la Villa, las dirigentas y delegadas a partir del modelo de convivencia establecido se alzan como una pequeña elite local que representaba para los demás “vecinos”, creando una diferenciación de poder (Frederic, 2005) En este marco de colaboración y de disputas podemos identificar cómo estos sujetos construyen sus posiciones políticas en el hacer cotidiano y en el modo en el cual resuelven sus necesidades. Estos actores políticos tienen una concepción acerca de lo que es “hacer política” desde las necesidades materiales y sociales al plan, las delegadas y dirigentas poseían una visión mucho mas positiva, debido a su nivel de involucramiento en el plan, a diferencia de otros residentes que apenas lo conocían.

La participación en acciones colectivas implica criterios organizativos que contienen conflictos de poder y procesos identitarios contradictorios e inestables. Durante el proceso de gestión y negociación que los dirigentes de la organización territorial asumen en la relación con el actor estatal, se utilizan criterios de acceso a los satisfactores, seleccionando y priorizando a algunos miembros sobre otros, de acuerdo a los objetivos que se consideran más importantes en el fortalecimiento de la organización, como son el nivel de participación y la identificación con la misma, aspectos que refuerzan el capital político y el simbólico. (Peralta, et al. 2017). Es decir, no se cumple esta equidad social que prepondera en la cohesión social.

Si bien, el periodo de tiempo que ha estado inserto el programa dentro del territorio es acotado, deja aún un largo camino por recorrer respecto a sus mecanismos de participación. El equipo de regeneración ya está inserto dentro del territorio y eso les da una ventaja, desde este punto es importante generar otros

lazos que les permitan abarcar una mayor participación y no quedarse estancados con la misma participación de las dirigentas y vecinas, debido a que genera una segregación social dentro del mismo territorio. Se recomienda realizar una mayor indagación en las redes que puedan existir en el territorio. Resulta pertinente indagar las razones fundamentales que pueden dar sentido a un contrato de cohesión social que induce el respeto del otro y de sus intereses y asegura el cumplimiento de la cooperación prometida, y cuyas reglas articulan promesas y amenazas creíbles para que cada uno confíe en que los otros no renegarán de la cooperación (Bonvechi y Cruces, 2006). La idea de ejecutar un contrato de cohesión social consagra y privilegia una relación de largo plazo entre las partes y considera que los términos pactados pueden adaptarse periódicamente a eventuales modificaciones de la coyuntura, mediante mecanismos consensuados de diálogo, negociación y reajuste.

La villa vivió un proceso de “territorialización de la política”, es decir, un sector popular empezó a participar de la vida política, en particular a través de las organizaciones barriales, que contaban con los recursos provenientes de las políticas sociales. (Huaracallo, 2014). Sin embargo, este territorio posee muchas problemáticas de derecho de propiedad- que no han sido incluidas en esta investigación pero que salieron a relucir dentro de las entrevistas- debido a las situaciones de toma e irregularidades de los departamentos entre familiares y completos desconocidos. Si bien, esto se arranca de la investigación, es relevante mencionarlo ya que es una parte fundamental para lograr una mejor intervención dentro del territorio y que también ayudaría a regularizar la situación a nivel país. Tener una entidad encargada de regularizar y fiscalizar los arriendos de las viviendas, junto con una política respecto a las tomas de viviendas.

Analizar las distintas visiones del programa en distintos actores permite que “ el control que realiza la sociedad sobre las acciones del Estado puede llevarse a cabo mediante las acciones de evaluación de políticas o de servicios, o mediante la participación en la confección de las decisiones públicas, o en la gestión de los servicios” Villareal (2009). Por tanto, es necesario seguir implementando políticas que tengan una nueva visión e ir perfeccionándolas a partir del paso del tiempo y ver como estas influyen en el tiempo. Parte fundamental de esto es dejar sistematizada la metodología, con sus logros y fallos para futuras intervenciones.

- Almond, G. A. & Verba, S. (1963). *The civic culture: Political attitudes and democracy in five nations*. Newbury Park, OA: Sage.
- Beauregard, R. A., Bounds, A. (2000) *Urban citizenship*, in: Isin, E. F. (Ed.) *Democracy, Citizenship and the Global City*, pp. 243–256. New York: Routledge.
- Beck, W.; van der Maesen L.; Walker A. (1997) “Social quality: from issue to concept” en Beck, W.; van der Maesen L.; Walker A. (eds) *The Social Quality of Europe*. The Hague, Kluwer Law International, pp. 263-297.
- Berroeta, H., & Rodríguez, M. (2010). *Participación Comunitaria y Regeneración de Espacio Público: Análisis de una Experiencia*. *Revista Electrónica de Psicología Política*, 8(22), 1-26.
- Correa, J. 2015 “Crecimiento desigual: viviendas sociales en la periferia” *Revista énfasis*
- Biblioteca del Congreso Nacional (2016) “Resolución 1419 EXENTA”
- Bonvechi, Alejandro y Guillermo Cruces (2006), “Breve nota sobre cohesión social, contrato social e incentivos”, inédito.
- Bourdieu, P. (1986). “The Forms of Capital,” en Richards J.G. (ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York: Greenwood Press, pp. 241-258.
- Borja, (2002) “GOBIERNOS LOCALES, POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”
- Castrillo, Matesanz, Sánchez & Sevilla, (2014) “¿Regeneración urbana? Deconstrucción y reconstrucción de un concepto incuestionado”
- CEPAL. (2007). *Cohesión social. Inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Consultado en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2812/2/S2007000\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2812/2/S2007000_es.pdf)
- Curtis, J. E., Baer, D. E. & Grabb, E. G. (2001). Nations of joiners: Explaining voluntary association membership in democratic societies. *American Sociological Review*, 66(6), 783-805
- Creswell, J. (2008, febrero). *Mixed Methods Research: State of the Art*. [Power Point Presentation]. University of Michigan. Recuperado de [sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/creswell\\_lecture\\_slides.ppt](http://sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/creswell_lecture_slides.ppt)

- Cociña, C. (2016) “Habitar desigualdades: Políticas urbanas y el despliegue de la vida en Bajos de Mena” Camila Serie Documentos de Trabajo PNUD – Desigualdad No. 2016/05
- Delamaza, G. (2016), “Una mirada a los procesos de acción colectiva en Chile”, en P. Boyco, F. Letelier & J. Gualteros (Eds.), Acción colectiva, articulación y territorio. Notas del Seminario– Encuentro ACT 2015
- Dueñas, L. y García, E. EL ESTUDIO DE LA CULTURA DE PARTICIPACIÓN, APROXIMACIÓN A LA DEMARCACIÓN DEL CONCEPTO. Razón y Palabra. 17 (80), 2012. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2019]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524426008>
- Encuesta de Satisfacción Residencial (2016) Recuperado de [http://calidaddevida.colabora.minvu.cl/doc2016/2016\\_Satisfacci%C3%B3n%20y%20Experiencia%20Residencial.pdf](http://calidaddevida.colabora.minvu.cl/doc2016/2016_Satisfacci%C3%B3n%20y%20Experiencia%20Residencial.pdf). Visitado el 22 de Junio del 2019
- European Institute for Urban Affairs, 1998
- Frederic, S. (2005) “El ocaso del “villero” y la profesionalización de los “políticos”: sobre el problema moral de la política en el Gran Buenos Aires”; *Etnografías Contemporáneas*, 1(1): 98-125.
- Forrest, R. & Kearns A. “Social Cohesion, Social Capital and the Neighbourhood (2001)
- Geilfus, F. (1997). 80 Herramientas para el Desarrollo Participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación. El Salvador: Prochamate–IICA. Disponible en [http://econegociosagricolas.com/ena/files/Rde\\_oe\\_80\\_](http://econegociosagricolas.com/ena/files/Rde_oe_80_)
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine Press
- Glaser, B.G. (1992). Basics of grounded theory analysis. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Gonzalez, K. (14 de Julio, 2017). La larga espera de Bajos de Mena. Recuperado de <https://www.latercera.com/noticia/la-larga-espera-bajos-mena/>
- HABITERRA, 2008 “Plan Integral de Rehabilitación Urbana Bajos de Mena y Reconversión del polígono El Volcán II”
- Herrmann & Van Klaveren (2016) “Disminución de la participación de la población en organizaciones sociales durante los últimos trece años en Chile e implicaciones para la construcción de una política de planificación urbana más participativa”

- Hernández R, Fernández C y Baptista P.( 1998) “Metodología de la Investigación”. McGraw-Hill Interamericana editores. México.
- Hernández, Fernández y Baptista. (1991) “Metodología de la investigación”
- Hidalgo (2007) “¿Se acabó el suelo en la gran ciudad? Las nuevas periferias metropolitanas de la vivienda social en Santiago de Chile” Revista eure (Vol. XXXIII, N° 98), pp. 57-75, Santiago de Chile, mayo de 2007
- Hidalgo (2008) “2008: Tipologías de expansión metropolitana en Santiago de Chile: precariópolis estatal y privatópolis inmobiliaria. Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de agosto de 2008, vol. XII, núm. 270 (113). <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-270/sn-270-113.htm> [ISSN: 1138-9788]. [ISI]. Realizado con Hugo Zunino y Lily Alvarez.
- Hirschman, E. C. & Thompson, C. J. (1997). Why media matter: Toward a richer understanding of consumers' relationships with advertising and mass media. Journal of Advertising, 26(1), 43-60.
- Hidalgo, R. 2007 “¿Se acabó el suelo en la gran ciudad? Las nuevas periferias metropolitanas de la vivienda social en Santiago de Chile”
- Hidalgo, Urbina, Alvarado & Paulsen, 2017 “Desplazados y ¿olvidados?: contradicciones respecto de la satisfacción residencial en Bajos de Mena, Puente Alto, Santiago de Chile”
- HOPENHAYN, Martín. Cohesión Social: Una perspectiva en proceso de elaboración In SOJO, A.; UTHOFF, A. (Editores), Cohesión social en América Latina y el Caribe: Una revisión perentoria de algunas de sus dimensiones. CEPAL, Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2007, pp. 35-48.
- Hurtado, P. 2003 “Elemental. Los mejores arquitectos del mundo diseñan nueva vivienda social en Chile”
- Huaracallo (2014) “Algunas consideraciones en torno a las categorías de *politicidad*, *inserción territorial* y *espacio barrial* para el estudio de la política en los sectores populares”
- La Tercera “ 6 de Diciembre del 2018 ¿Cómo se imaginan su barrio ideal los niños de la comuna con menos áreas verdes de Santiago?” Consultado el 23 de Junio del 2019
- Letelier, Micheletti & Vanhulst, 2016 “Prácticas instituyentes en el espacio vecinal: el barrio como un común”

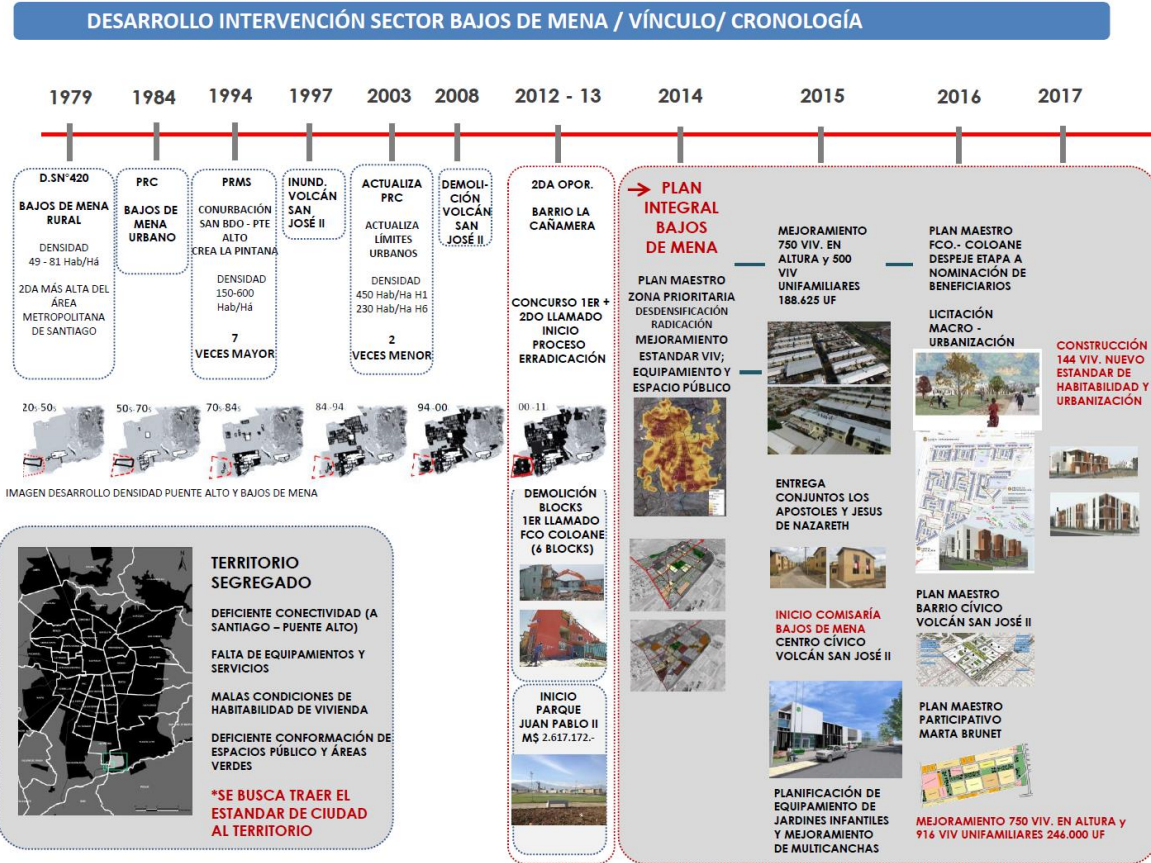
- Letki, N. (2008) “Does Diversity Erode Social Cohesion? Social Capital and Race in British Neighbourhood” March 1, 2008 Research Article <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.2007.00692.x>
- Leubolt, B., Novy, A., Beinstein, B. (2009) Governance and democracy. KATARSIS Survey Paper No. ET0908, Collection Études théoriques, CRISIS, Québec (<http://www.crisis.uqam.ca/>).
- Lehman, K. Burns, N. Verba, S. & Donahue J. “Gender and Citizen Participation: Is There a Different Voice?” *American Journal of Political Science* Vol. 39, No. 2 (May, 1995), pp. 267-293 (27 pages).
- Lipset, S. (1994). The social requisites of democracy revisited: 1993 Presidential address. *American Sociological Review*, 59(1), 1-22
- Lindblow & Cohen (1979) “Conocimiento utilizable- Ciencia social y resolución de problemas sociales” Yale University Press, 92a Yale Station, United States of America
- Luneke, A. (2012) “Violencia urbana, exclusión social y procesos de guetización: La trayectoria de la población Santa Adriana” pág. 297.
- Marshall, T. H. (1950) *Citizenship and Social Class and Other Essays*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Martinez, A. (2017) *Invisibilización, procesos de Guetización y negación del Derecho a la Ciudad: Población Bajos de Mena en la Comuna de Puente Alto, Santiago de Chile*, BeGeo.
- Meegan, R., & Mitchell, A. (2001). *‘It’s Not Community Round Here, It’s Neighbourhood’: Neighbourhood Change and Cohesion in Urban Regeneration Policies*. *Urban Studies*, 38(12), 2167–2194. doi:10.1080/00420980120087117
- Municipalidad de Puente Alto “Plan de Desarrollo Comunal de Puente Alto 2011-2020
- Naranjo, C. & Purcell, J. 2010, “La Dimensión Cualitativa en el Sistema de Postulación al Fondo Solidario de Vivienda I”
- Novy, A., Coimbra Swiatek, D., Moulaert, F. (2012) Social cohesion: a conceptual and political elucidation, *Urban Studies*, 49(9), pp. 1873–1889.
- Peralta, et al. (2017) “Politicidad de sectores populares”

- Porter, L. y Shaw, K. (2009) *Whose urban renaissance? An international comparison of urban regeneration strategies*. Londres, Routledge, 296 p.
- Rivera, A. (2012). Historia de la política habitacional en el área Metropolitana de Santiago. *Revista CIS*, N° 16, pp.27-44
- Rodríguez, A. & Sugranyes, A. (2005) “El problema de vivienda de los con techo”. Santiago de Chile, Ediciones SUR, pp. 59- 78.
- Rujano, R. (2009) “Delincuencia y organización comunitaria en el discurso de tres líderes del barrio Villa Venecia, Maracaibo”
- Sabatini, F. & Wormald, G. (2013). Segregación de la vivienda social: reducción de oportunidades, pérdida de cohesión. En F. Sabatini, G. Wormald & A. Rasse (Eds.), *Segregación de la vivienda social: ocho conjuntos en Santiago, Concepción y Talca* (págs. 12-31). Santiago, Chile: Colección Estudios Urbanos UC. Pág 232.
- Safa & Ramírez, 2012 “Deterioro urbano y calidad de vida en las grandes urbes: la participación de las mujeres en las organizaciones vecinales”
- Sanhoff (2000) “Community Participation Methods in Design and Planning”
- Santamaria, 2017 “Las políticas urbanas y la cohesión social”
- Schiappacasse, P. & Müller, B. (2008) “El deterioro urbano en grandes áreas urbanas europeas. Aproximaciones teóricas y metodológicas”
- SERVIU (2016) “Diagnostico Social Villa Marta Brunet”
- Stanley, D. (2003). *What Do We Know about Social Cohesion: The Research Perspective of the Federal Government's Social Cohesion Research Network*. *Canadian Journal of Sociology / Cahiers Canadiens de Sociologie*, 28(1), 5. doi:10.2307/3341872
- Tapada Berteli (1990) “Estudio socio-antropológico de los efectos de la operación de rehabilitación urbanística en el Raval de Barcelona” Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona. 3 Volúmenes.
- Thomas, C. J. (1995) “Public participation in public decisions” San Francisco, CA: Jossey- Bass Publishers



- Urbina, P. (2015) “Satisfacción residencial percibida por habitantes de conjuntos habitacionales de viviendas sociales construidas en el periodo de 1995-2015 en el sector Bajos de Mena, Comuna de Puente Alto, Región Metropolitana” Seminario de Grado”
- Valenzuela, E. (2008) “Desorganización, solidaridad y movilidad. En: VALENZUELA, Eduardo; SCHWARTZMAN, Simón; VALENZUELA, J. Samuel; SCULLY, Timothy; SOMMA, Nicolás y BIEHL, Andrés. Vínculos, creencias e ilusiones: la cohesión social de los latinoamericanos. Santiago, Chile, Uqbar. 2008. p. 17-60. ISBN 978-956-8601-17-1.
- Villareal, M, (2009) “Participación ciudadana y políticas públicas”
- Wacquant, L. (2007) “La estigmatización territorial en la edad de la marginalidad avanzada”
- Wells, K. (1995). The strategy of Grounded theory: Possibilities and problems. *Social Work Research*

Anexo 1: Línea cronológica de intervención en Bajos de Mena



## Anexo 2: Entrevistas realizadas

### ENTREVISTA DIRIGENTES VECINALES

#### I. Presentación personal

-Nombre:

-Edad:

-Ocupación:

- ¿Hace cuánto reside aquí? ¿Con quienes vive?

#### II. Variables de cohesión social

##### 1. VALORES COMUNES BARRIO Y VIDA COMUNITARIA

###### a. VALORES COMUNES Y CULTURA CIVICA: PARTICIPACION POLITICA

¿Cómo considera usted que es el nivel de participación política y social de los vecinos en el barrio? ¿En qué instituciones u organizaciones fuera del barrio participa usted y sus vecinos?

###### a. SOLIDARIDAD: VINCULO SOCIAL

¿Como considera usted son las relaciones sociales en el vecindario? ¿existe apoyo y solidaridad? ¿En qué circunstancias?

###### b. REDES Y CAPITAL SOCIAL

¿Cómo considera usted que es el nivel de participación social de los vecinos en el barrio? ¿En qué organizaciones fuera del barrio participa usted y sus vecinos?

###### c. APEGO E IDENTIDAD

¿Cuánto cree usted que los vecinos quieren a este barrio? ¿usted quisiera irse o quedarse? ¿porqué?

###### d. ORDEN SOCIAL Y CONTROL SOCIAL

¿Cuáles son los principales problemas del vecindario en términos de la convivencia comunitaria y el entorno urbano?

e. EVALUACION PRU.

Respecto a estos temas que hemos conversado, ¿Cómo cree usted que el Plan de Regeneración del Minvu, han cambiado? ¿cómo se ha involucrado usted en este proceso?

---

## **ENTREVISTA SERVIU**

### **PRESENTACIÓN**

1. ¿Quién es usted y que cargo tiene dentro del Programa?
2. ¿Cómo comenzó la intervención?
3. ¿Cómo describiría el programa?
4. ¿Cómo ha sido el proceso de participación?
5. ¿Qué ha sido lo más difícil de todo el proceso?
6. ¿Cuál ha sido el mayor logro?
7. ¿Cree que la cobertura de participación es suficiente?
8. ¿Quiénes no participan y por qué?
9. ¿Cree usted que la cohesión social dentro de la villa ha mejorado?
10. ¿El programa de regeneración ha causado una mayor seguridad y confianza dentro del territorio?



## Carta de Consentimiento Informado

Por medio de la presente, yo \_\_\_\_\_ autorizo y acepto participar en el proyecto de investigación titulado: “CONFÍE Y PARTICIPE: La participación ciudadana en contra del deterioro urbano y social como parte de la renovación urbana en la vivienda social en la villa Marta Brunet, Bajos de Mena”, llevada a cabo por la estudiante Constanza Serrano, del Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

70

Declaro que se me han entregado los detalles necesarios respecto a la investigación y manifiesto que estoy en pleno conocimiento que la entrevista será grabada y escuchada para su análisis. También se me informó que entrevista **NO** será usada para **NINGUN otro propósito**, y mi participación es **LIBRE** y **VOLUNTARIA** y si lo deseara mi participación puede quedar de manera anónima.

\_\_\_\_\_  
**Firma Entrevistado**

\_\_\_\_\_  
**Firma Entrevistador**

\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, 2019

-----  
En caso de necesitar cualquier información adicional o que frente a dudas que puedan surgir luego de la entrevista por favor dirigirse a la persona encargada de la investigación: Constanza Serrano (cmserrano@uc.cl)