



une
la
Ciudad

Habitabilidad y convivencia en conjuntos de integración social

Análisis de la experiencia de
residentes e inmobiliarias

Centro de Estudios de Ciudad y Territorio

Diciembre 2019

Contenido

| | |
|---|-----------|
| I. Introducción..... | 4 |
| II. Antecedentes..... | 5 |
| III. Revisión de experiencias extranjeras de vivienda inclusiva..... | 7 |
| Modelo de Vivienda inclusiva en Chile..... | 8 |
| Promoción de integración social, económica y urbana | 9 |
| Efectos sobre las familias de menor nivel socioeconómico (capital social, movilidad social, trabajo) .. | 9 |
| Efectos sobre las familias de mayor nivel socioeconómico | 11 |
| Niveles de satisfacción con el plan o programa..... | 12 |
| Administración, Mantención y Espacios Comunes | 13 |
| IV. Entrevistas a desarrolladores inmobiliarios | 16 |
| Establecimiento de mecanismos de administración por parte de la Entidad Desarrolladora..... | 16 |
| Formas de Administración | 18 |
| Temas relevantes de mantención: Personal, agua, luz y servicios en general | 19 |
| Plan de Acompañamiento..... | 20 |
| Convivencia vecinal | 22 |
| Principales conflictos..... | 22 |
| Gastos comunes | 23 |
| Estrategias para el pago de gastos comunes | 25 |
| Mecanismos para disminuir monto del gasto común..... | 25 |
| Recomendaciones - Consideraciones..... | 26 |
| Administración | 26 |
| Acciones para disminuir gastos comunes..... | 26 |
| Gastos comunes | 26 |
| Plan de Habilitación Social (PHS) – Plan de Integración Social (PIS) | 27 |
| V. Encuesta de satisfacción a beneficiarios | 29 |
| Características de los encuestados | 29 |
| Pagos de Gasto Común | 30 |
| Mantención de Espacios Comunes | 31 |
| Conflicto vecinal..... | 34 |
| Administración | 38 |
| Satisfacción..... | 40 |

| | |
|---|-----------|
| Principales Hallazgos | 43 |
| • Gastos comunes un aspecto crítico para los habitantes de estos conjuntos..... | 43 |
| • Mantenición de espacios comunes y sostenibilidad de conjuntos habitacionales..... | 43 |
| • Organización vecinal visible | 43 |
| • Conflictos vecinales y controversias de la integración..... | 43 |
| • Desafíos para la administración de los conjuntos..... | 44 |
| • Alta Satisfacción con el barrio y el condominio. | 44 |
| VI. Bibliografía | 45 |
| VII. Anexo..... | 47 |

I. Introducción

En el siguiente documento se presentan los resultados de la investigación realizada por el Centro de Estudios de Ciudad y Territorio del Minvu, cuyo objetivo era hacer un seguimiento sobre la convivencia en los proyectos de integración social (D.S. N°116 y D.S. N° 19)¹.

El objetivo de este estudio es generar orientaciones y recomendaciones para facilitar la óptima implementación del programa (D.S. N°19) con respecto al tema de la integración social, promovida por parte del Estado. Para esto se indagó en las dificultades y obstáculos que han tenido los proyectos habitacionales enfocándose, principalmente, en el impacto de las prácticas cotidianas de convivencia que se dan entre beneficiarios, considerando a los administradores y desarrolladores inmobiliarios.

En el documento se presenta una breve revisión bibliográfica relacionada con el tema de estudio, luego se muestran los resultados tanto de la encuesta como de las entrevistas, ambos apartados incluyen hallazgos de interés.

Para el levantamiento de información de casos y cuantitativa, en una primera etapa se realizaron entrevistas a desarrolladores inmobiliarios, en la segunda etapa del estudio se efectuaron encuestas a beneficiarios para conocer las problemáticas y soluciones aplicadas en el ámbito de pago de gastos comunes, habitabilidad y convivencia.

A partir de la información recabada se plantearon una serie de recomendaciones y sugerencias que permiten abordar de mejor forma las problemáticas detectadas en los casos de proyectos habitacionales en funcionamiento, respecto a los temas de integración social.

¹ Recomendación realizada en la Evaluación Programas Gubernamentales (EPG) realizada por DIPRES el año 2017

II. Antecedentes

El Ministerio ha impulsado en los últimos años programas enfocados en la integración social, tales como el subsidio diferenciado a la localización, la implementación de Proyectos de Integración Social y la creación de dos programas específicos para fomentar el desarrollo de la vivienda integrada: el Subsidio Habitacional Extraordinario para Proyectos de Integración Social (D.S. N° 116/2015) y el Programa de Integración Social y Territorial (D.S. N° 19/2016).

En la última década, la producción de viviendas sociales en el marco de proyectos de integración social ha sido normada por el Minvu a través de una serie de instrumentos legales que se han perfeccionado con el paso de los años. Esto ha permitido la incorporación de nuevas exigencias que aseguren tanto la calidad de las viviendas como una adecuada localización que permita el acceso de los usuarios a los bienes y servicios que poseen los centros y subcentros urbanos.

Al hacer un breve repaso de la historia de estos instrumentos, se observa que el espectro de población susceptible de ser beneficiada ha ido aumentando progresivamente. Las primeras iniciativas de integración social se establecieron en el Programa Subsidio Habitacional D.S. N° 40 de 2004 y en el Programa Fondo Solidario de Vivienda D.S. N° 174 de 2005. El primero de ellos estaba dirigido a familias pertenecientes al 40% más vulnerable del país, mientras que el segundo fue diseñado para entregar subsidios de vivienda a familias de sectores medios que tuvieran capacidad de ahorro y endeudamiento, así como acceso a crédito hipotecario opcional.

El año 2012 se crean los Proyectos de Integración Social en el marco del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional D.S. N°1, regulando la entrega de subsidios para la construcción o compra de una vivienda nueva o usada de uso habitacional, la que podía estar ubicada en sectores rurales o urbanos.

Los Proyectos de Integración Social contemplaron el otorgamiento de subsidios a grupos emergentes pertenecientes al 60% de la población nacional de menores ingresos, así como a familias de sectores medios de la población con capacidad de endeudamiento en el sistema financiero. Además, se incluyeron criterios de localización para los proyectos, con el objetivo de asegurar a los residentes el acceso a un nivel mínimo de servicios; estos criterios de localización se referían a distancias máximas a ciertos servicios, como salud y educación.

Posteriormente, en el año 2014 se creó el D.S. N°116, el cual reglamentó el Subsidio Habitacional Extraordinario para Proyectos de Integración Social, también llamado de Reactivación Económica e Integración Social. Este nuevo programa surgió a partir de la necesidad de contribuir a la reactivación de la economía mediante incentivos a la ejecución de proyectos habitacionales para la compra de vivienda con subsidio del Estado. Su objetivo también buscaba revertir la segregación socio-espacial en comunas de más de 40.000 habitantes, y de prevenirla en comunas de más de 10.000 habitantes, favoreciendo la integración social, reduciendo inequidades y fortaleciendo la participación ciudadana a través de políticas, programas e iniciativas destinadas a generar viviendas de calidad, barrios equipados y ciudades integradas social y territorialmente.

El D.S. N°116 reguló la entrega de subsidios habitacionales para sectores vulnerables y medios, encontrándose entre los primeros las personas de grupos más vulnerables, y entre los segundos las familias de sectores medios, con la posibilidad de recibir apoyo del Sistema Integrado de Subsidio Habitacional (D.S. N°1 de 2011). Este programa incluyó el mecanismo de bonos por captación de subsidios, con el fin de incentivar la compra de viviendas por parte de quienes eran beneficiarios de un subsidio habitacional, pero que aún no habían concretado la adquisición.

Finalmente, en el año 2016 se crea el D.S. N°19, el cual reglamentó el Programa de Integración Social y Territorial. Este instrumento regula los subsidios habitacionales dirigidos a grupos de ingresos bajos y medios, ampliando el rango hasta llegar al 90% de la población de menores ingresos a nivel nacional. Además, detalla los porcentajes de viviendas destinadas a familias vulnerables y agrega el criterio de focalización territorial, en cuanto privilegia áreas metropolitanas del país (Gran Santiago, Gran Valparaíso y Gran Concepción) y a las ciudades con mayor déficit y demanda habitacional.

Proyectos Seleccionados DS N° 116 y DS N°19

| | Proyectos | Viviendas |
|--------------------------------------|--------------|----------------|
| D.S. 19 Primer llamado nacional 2019 | 204 | 36.125 |
| D.S. 19 Primer llamado nacional 2018 | 146 | 25.096 |
| D.S. 19 Primer llamado nacional 2017 | 204 | 33.736 |
| D.S. 19 Llamado nacional 2016 | 229 | 37.438 |
| D.S. 116 - 2015 | 295 | 50.443 |
| TOTAL | 1.078 | 182.838 |

Fuente: DPH MINVU

Ley de Integración Social y Urbana

Por último, cabe destacar que el Ministerio de Vivienda y Urbanismo ha establecido como eje estratégico avanzar hacia ciudades más integradas. En este escenario, se ha presentado un proyecto de Ley que modifica diversos cuerpos normativos en materia de integración social y urbana, cuyo propósito es que las personas accedan de forma equitativa a los bienes públicos urbanos, evitando el desarrollo de nuevas situaciones de segregación social urbana y revirtiendo las existentes.

Como señala el proyecto sobre Integración Social y Urbana, recientemente aprobado por la Cámara de Diputados y derivado al Senado, en un contexto de segregación social se generan mecanismos de reproducción y ampliación de las desigualdades socioeconómicas en la sociedad. El aislamiento territorial de las personas más vulnerables produce una limitación de las redes y oportunidades de movilidad social, lo que genera una limitación del acceso a servicios como la educación o salud, se debilita el capital social y se reproducen conductas y sentimientos de exclusión, desconfianza y violencia.

De esta forma, en el Programa de Gobierno se plantea como desafío avanzar hacia ciudades más integradas, sustentables, con calidad urbanística, identidad y visión de futuro; junto con desarrollar ciudades más humanas y amables, ricas en diversidad y oportunidades.

La promulgación de la Política Nacional de Desarrollo Urbano, el año 2013, reconoce la integración social como uno de sus ámbitos temáticos centrales. De este modo, el Estado de Chile asume compromisos internacionales en esta materia, como los establecidos en la Nueva Agenda Urbana, acordada en el marco de la Conferencia de Naciones Unidas sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sustentable (Habitat III) en el año 2016.

III. Revisión de experiencias extranjeras de vivienda inclusiva

A continuación, se presenta una breve revisión bibliográfica de casos de proyectos de Integración social². En esta revisión se abordan, específicamente, la evaluación internacional de los programas de integración en cuanto a la integración social, económica y urbana, y a la administración y mantención de los conjuntos de vivienda.

El surgimiento de la vivienda inclusiva, como política habitacional, tiene su origen en Estados Unidos. Si bien una política de vivienda mixta propiamente tal se gesta a comienzos de la década de los 90s, con el fin de reconvertir la vivienda pública segregada (HUD, 2003), existen antecedentes previos que contribuyen a forjar dicha política, tales como; Calavita, Grimes, & Mallach, *Inclusionary housing in California and New Jersey: A comparative analysis*, 1997; Callavita & Mallach, 2010.

Tomando este conjunto de antecedentes es que se diseñan, a partir de la década de los 90s, programas deliberadamente orientados a la desconcentración de la pobreza y dispersión espacial de los hogares de bajos ingresos como estrategia para contrarrestar la excesiva segregación social y racial en las ciudades, tanto en Estados Unidos como en Europa (Centro de Políticas Públicas, PUC, 2016).

En este sentido, se esperaba que la mixtura de residentes de distintos ingresos en conjuntos habitacionales generara los siguientes beneficios:

- Los residentes de todas las edades, grupos étnicos, tamaños de hogares y clases sociales tienen la oportunidad de interactuar y desarrollar lazos débiles (o fuertes) lo que se conoce como capital social.
- Se reduce la incidencia de conductas y aspiraciones negativas en el área, tales como bajas aspiraciones, bajo nivel educativo y alto nivel de delincuencia.
- La seguridad también mejora, debido a la mayor capacidad que tienen los hogares de ingresos medios y altos para hacer cumplir las normas e influir en la acción de la policía.
- Se promueven cambios en el comportamiento por efecto de los pares y la emulación del comportamiento de otros grupos sociales dentro del conjunto de vivienda.
- Las escuelas locales pueden atraer a alumnos que provienen de distintos contextos sociales y familiares.
- Las áreas de ingresos mixtos pueden atraer y mejorar la provisión de servicios locales y la oferta institucional, actividades de ocio, tiendas comerciales, entre otros.
- Los residentes tienen la posibilidad de moverse dentro del proyecto de vivienda cuando experimentan cambios en el tamaño del hogar, en sus niveles de ingresos y las necesidades de espacio, manteniendo las redes sociales y familiares.
- Los niveles medio y medio alto de ingresos presentes, pueden crear oportunidades de empleo adicionales para los residentes locales.

En el caso de los países en vía de desarrollo, aun cuando la producción de vivienda social y económica en la periferia tiene una historia reciente, éstas enfrentan un rápido deterioro social y urbano similar al experimentado por los países desarrollados. Fenómenos similares al de los guetos norteamericanos y europeos se pueden observar en los barrios creados por la política de vivienda en países de Latinoamérica como Brasil, Chile y México, que es lo que ha justificado la reciente y muy

² Revisión bibliográfica realizada en el marco del "Estudio de Casos de Proyectos de Integración Social", mandatado por la Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos del Minvu y ejecutado por el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile en el año 2016, LICITACIÓN ID 587-45-LE16.

incipiente implementación de programas de desconcentración que promueven la diversidad social de los proyectos residenciales (Brain, 2014).

Modelo de Vivienda inclusiva en Chile

En el caso de Chile, el Programa de Reactivación Económica e Integración Social (D.S. N°116) y el Programa de Integración Social y Territorial (D.S. N°19), se insertan en forma clara en la tendencia reciente de los países europeos de generar proyectos residenciales integrados y sustentables social y urbanamente desde un comienzo, así como de estimular la producción de vivienda por parte de los desarrolladores privados bajo un esquema de incentivos. Esta política habitacional, además, tiene como consecuencia un beneficio adicional que no está contemplado entre sus objetivos, el que permitiría mayor movilidad residencial dentro de los barrios integrados cuando sus residentes están en condiciones de cambiar o mejorar sus viviendas, sin romper con sus redes comunitarias.

Cuadro 1: Contrapunto modelos de vivienda inclusiva

| Modelo Chileno de Vivienda Inclusiva | Modelo Internacional de Vivienda Inclusiva |
|--|--|
| Objetivo | |
| Desarrollar vivienda más integrada social y urbanamente (contracara a la segregación social; integración residencial e inclusión social) | Tiene los siguientes focos: proteger la diversidad social en sectores con alta demanda y proceso de gentrificación, generar oferta de vivienda asequible en cualquier nuevo proyecto, promover sustentabilidad social, urbana y ambiental, desarrollar vivienda más integrada social y urbanamente (producción de vivienda, integración residencial, inclusión social, cohesión social). |
| Mix de viviendas | |
| El porcentaje de vivienda para cada estrato en Chile está definido por la política en base a mínimos y máximos ³ . | Si bien se establecen mínimos y máximos, generalmente la proporción es variable como resultado de la negociación entre los desarrolladores y los gobiernos locales. |
| Localización | |
| Se establecen criterios de localización que den garantías de acceso a oportunidades. | Acceso a servicios y equipamiento son materia de negociación entre los desarrolladores y los gobiernos locales. |
| Tenencia | |
| La vivienda se entrega en propiedad con distintos niveles de subsidio, dependiendo del nivel de ingresos. | Proyecto incluye vivienda en arriendo (a valor de mercado, a valor asequible para grupos de ingresos medio-bajo y para grupos de bajos ingresos) y vivienda en propiedad a valor de mercado. |

³ El actual decreto que rige a los proyectos de integración es el DS N° 19 establece que en los conjuntos habitacionales se deben incorporar como mínimo un 20% del 50% de familias CSE.

| Financiamiento | |
|---|--|
| Modelo Chileno de Vivienda Inclusiva | Modelo Internacional de Vivienda Inclusiva |
| Recae principalmente en el set de subsidios de vivienda que ofrece el MINVU para los distintos hogares que reúnen los proyectos residenciales. Adicionalmente, se ofrece opción de préstamo de enlace para empresas constructoras de hasta 200 UF por vivienda. | Generalmente contemplan una serie de fondos y subsidios adicionales al subsidio de vivienda, descuentos tributarios, donaciones y la participación de inversionistas privados. |
| Administración | |
| No contempla. | Está considerado en todos los proyectos. Varía en el tipo de estrategias y acciones que desarrollan. |
| Institucionalidad | |
| Están a cargo de los desarrolladores privados. El MINVU otorga financiamiento y a través del SERVIU aprueba proyecto en etapa de planificación y diseño. | Contempla la acción de múltiples actores. Puede ser liderado por los gobiernos locales, ONGs, fundaciones con o sin fines de lucro, inversionistas privados o desarrolladores inmobiliarios. |
| Mix de usos | |
| No contempla D.S. N°116 Si contempla D.S. N°19 | Contemplan, en muchos casos, además de mix de viviendas, mix de usos que ayudan a financiar el desarrollo. |

Fuente: Centro de Políticas Públicas, PUC, marzo 2017

Promoción de integración social, económica y urbana

En esta sección se incluye una revisión de literatura respecto a los principales resultados obtenidos tras la implementación de programas de vivienda mixta en el marco internacional. Específicamente en lo relativo a la integración social, económica y urbana.

Efectos sobre las familias de menor nivel socioeconómico (capital social, movilidad social, trabajo)

Las evaluaciones recientes sobre los efectos que tienen las comunidades de ingresos diversos en los residentes de más bajos ingresos, han mostrado que estos generan un impacto positivo y significativo en potenciar la movilidad de ingresos e inclusión social de los residentes de ingresos más bajos (Chetty, Hendren, Kline, & Saez, 2014; Rothwell, 2015; Galster, Andersson, Musterd, & Kauppinen, 2008; Hedman & Galster, 2013).

Inicialmente, los resultados de evaluaciones más tempranas no fueron muy auspiciosas, puesto que, si bien se observaron beneficios relacionados con frenar la realidad de gueto a la que estaban expuestas las familias de ingresos bajos que habitaban en vivienda pública, tales como una mejora en la sensación de seguridad y una mejor salud mental, estos beneficios, resultaban ser muy débiles y de baja significancia estadística (Kling, Liebman, & Katz, 2007; Chaskin & Joseph, 2010; Rothwell, 2015). Por otra parte, destacan que si bien los residentes de menores ingresos se sienten menos estigmatizados por el ambiente externo que en su antiguo barrio – por ejemplo, al dar su dirección –, el estigma ha tomado nuevas formas y fuentes en la medida en que son estigmatizados tanto por sus vecinos de mayores ingresos como por la administración del proyecto (Chaskin J., *The New Public House Stigma in Mixed-Income Developments*, 2013).

Sin embargo, nuevas evaluaciones han logrado abarcar un período mayor de tiempo para medir los efectos de este tipo de programas de vivienda, mostrando resultados más robustos y claros. Los estudios muestran que los efectos de vivir integrado socialmente son principalmente y significativamente más relevantes cuando ocurren durante la niñez (antes de los 13 años). Por el contrario, cuando esto ocurre desde la adolescencia no se observan cambios importantes. Entre los beneficios observados en términos de movilidad de ingresos e inclusión social están: (i) un aumento en un 31% aproximadamente de los ingresos anuales futuros cuando alcanzan la edad de 25 años; (ii) Aumenta en un 2% la tasa de matrimonios (que se relaciona con indicadores de estabilidad familiar); (iii) aumenta en un 2,5% la tasa de asistencia a colegios, además de un aumento en la calidad de los establecimientos a los que asisten (Rothwell, 2015).

Respecto al efecto del barrio en las posibilidades que tienen los hogares de enfrentar movilidad social ascendente, el estudio desarrollado por Chetty et al. (2014) resulta ser clave para justificar políticas que promueven la diversidad social en barrios y viviendas. Este estudio midió la movilidad intergeneracional de padres e hijos por medio de uso de datos administrativos de ingresos para todos los distritos de Estados Unidos. Los hallazgos muestran que la movilidad de ingresos ascendente varía significativamente dentro de las distintas áreas del país. Aquellas áreas que poseen una movilidad de ingresos más significativa tienden a mostrar las siguientes cinco características:

- Son menos segregadas.
- Tienen menor desigualdad de ingresos.
- Tienen mejores escuelas.
- El capital social es mayor.
- Tienen familias más estables.

Ahora bien, existe evidencia de que la diversidad social interna de los barrios es relevante para explicar la movilidad de ingresos, y que no solo basta con asegurar que los atributos del entorno sean los adecuados. Los resultados obtenidos de un estudio longitudinal de hogares en Suecia entre 1991 y 1999, desarrollado por Galster et al. (2008), rechaza el supuesto de que la homogeneidad social no importa si se garantiza una igual distribución y calidad de servicios, calidad de infraestructura urbana y políticas sociales que apoyan a los hogares de ingresos bajos. Suecia cumple con la condición que todos los barrios ofrecen prácticamente los mismos atributos urbanos y lo único que varía es la localización. Sin embargo, es la diversidad social interna de los barrios lo que explica las diferencias en la movilidad de ingresos ascendente. Este estudio muestra que el mix que asegura una mezcla entre residentes de ingresos medios y bajos dentro de un barrio explica mejor la movilidad de ingresos de los hogares de bajos ingresos, que el mix social entre residentes con ingresos bajos y residentes con ingresos altos. La explicación está en que el tipo de redes de contacto y ofertas de empleo que pueden ofrecer los residentes de ingresos medios conectarían mejor con las habilidades de los residentes de ingresos bajos, más que aquellos que puedan ofrecer los residentes de ingresos más altos.

Aún más, Eriksen y Ross (2013) muestran que la composición social del entorno en que se localiza la vivienda no es en absoluto trivial, puesto que los efectos de la concentración de pobreza son altamente no lineales, esto quiere decir, que incluso una leve disminución de la pobreza en los lugares en que se localiza la vivienda social puede tener un efecto muy positivo en los residentes. Esto se encuentra alineado con los resultados obtenidos por Hedman & Galster (2013), quienes plantean que disminuir la presencia de hogares de bajos ingresos en una desviación estándar,

aumentando en la misma proporción la presencia de hogares de ingresos medios, se asocia a un 12,6% de aumento en los ingresos de los hogares de bajos ingresos. En cambio, una mayor concentración de hogares de bajos ingresos puede reducir las tasas de empleo y los ingresos de los residentes de esa misma condición social producto de la socialización negativa del trabajo, redes de apoyo débiles y la estigmatización del área o barrio debido a la concentración de pobreza.

Efectos sobre las familias de mayor nivel socioeconómico

Las evaluaciones de los programas de vivienda mixta muestran dos hallazgos relevantes respecto al tipo de mezcla social con estratos sociales de mayor nivel socioeconómico y sus efectos sobre los residentes de mayores ingresos.

En primer lugar, las evaluaciones muestran que los residentes de estratos medio-alto y alto que eligen este tipo de residencias más integradas socialmente generalmente no tienen mucho conocimiento sobre los beneficios o problemas de vivir en proyectos de vivienda mixta. De acuerdo a Allen et al. (2005), perciben su vivienda y el lugar en que viven como “nada fuera de lo común”. Generalmente el criterio que más pesa a este tipo de residentes a la hora de decidir habitar en uno de estos proyectos son las cualidades del entorno más allá del proyecto residencial en sí. Esto se condice con los resultados de Graves (2011) para el caso de proyectos de vivienda mixta, donde generalmente los residentes de ingresos altos y medio-alto tomaron la decisión de residir en un proyecto integrado por todos los beneficios de localización y porque usualmente ofrecen unidades relativamente más baratas que en desarrollos no integrados. Este tipo de residentes son profesionales o estudiantes de post-grado que valoran los atributos del entorno y la conectividad. Estos hallazgos coinciden con los hallazgos de Chaskin (2009), donde los residentes de mayores ingresos destacaban la localización como una de las principales ventajas de su nueva vivienda. Otro elemento importante a tener en cuenta es que cuando los proyectos residenciales están bien localizados dentro de la ciudad, la tasa anual de rotación de las unidades de estratos medio-alto y alto es cercana al 100 por ciento. Generalmente son profesionales o estudiantes que toman ventaja de los beneficios de localización y los valores de arriendo de las viviendas, pero no participan mucho de la comunidad puesto que son altamente móviles por razones de empleo (Graves, 2011).

Entonces, lo que ocurre en el caso de los estratos socioeconómicos más altos es que se aproximan a los proyectos de vivienda mixta como a cualquier tipo de residencia. Los atributos que valoran son calidad de la vivienda y atributos del entorno, y la diversidad es vista como un elemento propio de todo desarrollo de vivienda (Allen, Camina, Casey, Coward, & Wood, 2005). Esta actitud es similar a la declarada por los residentes del proyecto San Alberto Casa Viejas en Santiago de Chile, pues la mayoría de ellos señala que sabía de antemano que se trataba de un proyecto integrado, o bien se dio cuenta al momento de concretar la compra, no siendo un tema relevante para ellos. En cambio, destacan como determinante en la decisión de compra la tranquilidad y seguridad del sector, y el aspecto físico de las viviendas (Sabatini, Mora, Polanco, & Brain, 2014).

Las evaluaciones observan que los beneficios de esta actitud es que se frena el prejuicio al que están expuestas las familias que habitan proyectos de vivienda pública. De acuerdo a una evaluación desarrollada por Jupp (1999) en 11 proyectos de vivienda mixta en Inglaterra, el hallazgo más importante consiste en que la mixtura social de los desarrollos de vivienda aparecía generalmente como un asunto sin importancia o inexistente para la mayoría de los residentes, fueran estos propietarios o arrendatarios. Más de la mitad de los residentes de los proyectos encuestados no percibían problemas o beneficios derivados de la mezcla. Desde luego, esto puede deberse en parte a que se trata de las percepciones de personas que ya han aceptado vivir en comunidades de ingresos mixtos.

En segundo lugar, y en línea con la actitud de los residentes descrita arriba, se ha establecido que la cercanía espacial no es garantía de interacción y que mientras más grandes son las diferencias sociales, menor será la interacción y los beneficios de ella por parte de los grupos bajos, tal como se detalló en el punto anterior. Es por esta razón que los proyectos residenciales donde la interacción social resulta ser más fructífera son aquellos que muestran una adecuada gradualidad en la escala de ingresos, ofertando unidades residenciales para residentes de ingresos bajos con vivienda totalmente subsidiada, hogares de ingresos medio-bajo y medio con unidades de vivienda parcialmente subsidiadas y unidades para estratos medio-alto y alto con unidades de vivienda a valores de mercado. Una composición social de los proyectos de este tipo, permite generar un puente entre las diferencias sociales, y más aún si los proyectos apuestan por integración en otros niveles también, como por ejemplo racial o religiosa.

Las evaluaciones muestran que generalmente la interacción es cordial y respetuosa, pero no más profunda que aquello, pues ocurren en los espacios comunes y de tránsito como pasillos, ciclovías, veredas, entre otros. Sin embargo, este tipo de interacción no es en absoluto fuerte en términos de redes de contacto y empleo (Allen, Camina, Casey, Coward, & Wood, 2005; Jupp, 1999; Graves, 2011). Hallazgos similares han sido relevados por Chaskin J. (2009), donde los vecinos de comunidades de ingreso mixto declaran que la mayoría de las interacciones son casuales, y que se encuentran cómodos con ello, aun cuando esperaban tener más cercanía con sus vecinos. Más allá de la composición social de las viviendas y su distribución, la calle resulta ser el lugar más importante donde los encuentros e interacción ocurren (Jupp, 1999).

Niveles de satisfacción con el plan o programa

Las evaluaciones muestran que los beneficios percibidos por los residentes de los proyectos de vivienda mixta se relacionan principalmente con un mejor estándar de la vivienda y de los espacios comunes ofrecidos por el proyecto y, en muchos casos, una alta valoración de los atributos de los entornos, principalmente cuando estos se ubican en áreas consolidadas de la ciudad (Bretherton & Pleace, 2011; Allen, Camina, Casey, Coward, & Wood, 2005; Jupp, 1999; Chaskin J., 2009).

Se reducen significativamente las fuentes de discriminación y prejuicio comparado con vivir en proyectos de vivienda pública. Generalmente, los desarrolladores de vivienda mixta elevan los estándares de calidad y el equipamiento de los proyectos a fin que estos se mantengan atractivos para todos los grupos sociales, en particular los de más altos ingresos, lo cual redundará en la homologación del diseño de las viviendas. Esto hace que sea difícil distinguir desde el exterior quién habita en ellas de acuerdo a las características de las viviendas (Callavita & Mallach, 2010; Bretherton & Pleace, 2011).

En términos de interacción social, si bien existen conflictos, estos no se perciben como fruto de la mixtura social que contienen los proyectos sino como algo que es propio de la vida en comunidad (Jupp, 1999).

Una buena administración de los espacios públicos y de la convivencia entre los residentes es un factor que incide en los niveles de satisfacción y de sana convivencia de las comunidades de vivienda mixta (Brophy, 1997; Chaskin & Joseph, 2010). Sin embargo, también ha sido mencionado que

residentes de menores ingresos de proyectos de ingresos mixtos pueden sentirse vigilados por la administración que promueve las normas de convivencia propias de los residentes de mayores ingresos, en el sentido de estar siendo monitoreados para evaluar si califican para continuar en el proyecto (Chaskin J., 2013). Por otra parte, se ha mencionado que la administración de los proyectos juega un rol clave en el nivel de satisfacción con los programas en cuanto organiza la gobernanza del proyecto y la participación de los residentes, pudiendo hacerlo sin diferencias entre ellos - por ingresos, tipo de tenencia, tipo de vivienda – o de manera segregada, formando grupos con intereses contrapuestos (Chaskin J., 2013).

Administración, Mantenimiento y Espacios Comunes

Administración y participación

Una adecuada administración de los proyectos de vivienda mixta se distingue como uno de los elementos más críticos para garantizar no sólo la sustentabilidad financiera de este tipo de proyectos, en la medida que una adecuada y eficiente mantención y administración permitirá que el desarrollo residencial se mantenga operativo y atractivo en el tiempo; sino también pensando en la sustentabilidad social: en este tipo de proyectos residenciales es necesario avanzar en una regulación de la convivencia entre los residentes y atender las necesidades particulares de cada uno.

Cuando el objetivo de estos proyectos de vivienda mixta no sólo es la co-habitación de residentes de distintos ingresos, sino que también lograr que estos experimenten una movilidad de ingresos ascendente, la sola mixtura residencial no es suficiente y se requiere una buena administración de los proyectos (Brophy, 1997).

La participación de los residentes es un tema continuo a lo largo de las implementaciones exitosas de la vivienda de ingresos mixtos. No importa cómo se ejecute la participación, es importante mantener las opiniones de los residentes en mente para hacer que la comunidad tenga éxito. Esto, si bien es particularmente crítico en los proyectos de regeneración urbana donde hay una comunidad de nuevos residentes y de antiguos residentes dentro del proyecto y en el entorno, también resulta relevante en proyectos ejecutados en nuevas áreas de desarrollo.

En cuanto a los hábitos, muchas veces ocurre que cuando los estilos de vida y comportamiento chocan entre dos grupos sociales dentro del conjunto, las normas de los grupos más altos son las que prevalecen siendo respaldado por la administración. Es por esta razón que la administración debe prestar especial atención cuando la distancia entre los grupos sociales es muy grande. Dependiendo del tema y de la actividad que los convoca, participarán algunos residentes y no otros. Por el contrario, la administración se vuelve más articulada cuando hay residentes de todos los estratos sociales. Generalmente, los residentes que son propietarios participarán más de todas las actividades que se relacionan con la seguridad y la mantención de los recintos del conjunto residencial. Aquellos que arriendan, cuando son de ingresos más bajos tienden a participar más de actividades recreacionales (Brophy, 1997; Chaskin & Joseph, 2010; Joseph, Chaskin, & Webber, 2007; Curley, 2010).

Es necesario tomar decisiones tempranas entre la autoridad local, el promotor privado y una o más asociaciones de vivienda, sobre la estructura y organización de la entidad que administrará el proyecto de vivienda mixta, esto es, sus términos de referencia y sus facultades para gestionar los espacios internos y externos.

Recomendaciones

1. La administración del proyecto debe tener una presencia local en la forma de una oficina de barrio que es fácilmente accesible y bien conocida por los residentes. Una clara identificación de la organización líder evita conflictos sobre roles y responsabilidades.
2. Los proyectos de vivienda mixta deben ser manejados en forma efectiva para tener éxito. El personal debe ser atento y altamente calificado, así como el mantenimiento debe ser eficiente y de calidad. Los programas que mantienen edificios y apartamentos en excelentes condiciones físicas son importantes para todo tipo de viviendas multifamiliares. Sin embargo, estas características y estrategias son aún más cruciales en los proyectos de ingresos mixtos (Feliz, 2013).
3. Crear un sistema de administración estratégico que sea neutral respecto al tipo de tenencia (arriendo o propiedad) y al valor de las viviendas o ingresos de los residentes. La administración debe ser uniforme para todos los residentes, con el fin de evitar estigmatización y para asegurar que las áreas comunes, instalaciones y servicios se mantengan en buen estado y en excelente calidad.
4. Deben establecerse sistemas de gobernanza que permitan abordar las cuestiones relacionadas con las escuelas locales y los servicios locales (como los servicios de salud), y que puedan ser el representante frente a la agencia pertinente, en particular cuando proyectos o actividades en el área puedan afectar negativamente a la calidad de vida o del proyecto residencial.
5. Los residentes deben ser plenamente conscientes de los acuerdos y los contratos de arrendamiento antes de que se conviertan en arrendatarios o propietarios, lo que incluye informarlos del nivel de la mezcla en el proyecto (Andrews, Reardon, Smith, 2005). Esto no es contradictorio con que la estrategia de comercialización y promoción del proyecto pueda ser la que usualmente se utilizan para los proyectos inmobiliarios, donde no se enfatizan necesariamente las diferencias de valor de las viviendas o los tipos de familia que allí residirán por sobre otros atributos del proyecto y del entorno urbano.
6. La neutralidad en la administración también debiera aplicarse a los cobros por administración. En proyectos más densos es importante que a nivel de gobierno central se considere el complemento del pago por administración, que contemple, por ejemplo, la transferencia en la administración de ciertos espacios públicos, y también en la negociación de los proveedores de servicios (sean públicos, privados o voluntarios).
7. Contar con un esquema de transferencia de fondos y acuerdos para el desarrollo comunitario que fomente la participación de los residentes, lo cual debiera ser un pre-requisito en la planificación de todo proyecto de vivienda mixta.
8. Involucrar siempre a la comunidad en las actividades, convocando a todos sin distinción por tipo de tenencia, valor de la vivienda u otro.
9. Atraer o conectar con programas específicos que promuevan la empleabilidad de los residentes de más bajos ingresos. Esto y no solo la interacción entre residentes es lo que colabora con una verdadera inclusión social de los residentes y su potencial de movilidad de ingresos ascendentes (Brophy, 1997).
10. Asegurar un adecuado uso de los espacios públicos y comunes y mantención de la seguridad en el recinto. Establecer acuerdos sobre códigos de conducta es una alternativa que resulta efectiva.

Listado resumen con los aspectos claves para considerar respecto a la participación y administración

1. Negociar y acordar decisiones sobre la comunidad en un espíritu de entendimiento compartido.
2. Clarificación de responsabilidades y mecanismos de comunicación desde el principio.
3. Reconocer la importancia de contar con gestión permanente a largo plazo.
4. Reconocer el valor añadido que ofrece la participación de los residentes y la participación de la comunidad.
5. Garantizar que la toma de decisiones sea equitativa, sólida, transparente y flexible.
6. Demostrar un compromiso con la neutralidad y aplicación uniforme de las normas para todos los residentes.
7. Acuerdo conjunto y revisión periódica de las políticas de asignación de viviendas sociales y económicas dentro del proyecto; un análisis del perfil de la comunidad que se realice regularmente permite asegurar los objetivos de la mezcla social.
8. Atención constante a los gastos de administración, para que estos se mantengan a valores asequibles para los residentes de menores ingresos, por lo que se recomienda que exista algún mecanismo que los subsidien.
9. Una estrategia claramente entendida y acordada conjuntamente para abordar la delincuencia y la conducta antisocial (Bailey et al., 2006).

IV. Entrevistas a desarrolladores inmobiliarios

Entre los días 7 y 28 de marzo del 2019 se realizaron seis entrevistas a desarrolladores inmobiliarios vinculados a la ejecución de proyectos habitacionales acogidos a los decretos D.S. N° 49, D.S. N° 116, D.S. N° 19 y D.S. N° 1 (llamados especiales), con el fin de indagar en los temas de administración, pago de gastos comunes, vida en comunidad y participación. La selección de estas empresas responde al objetivo de la primera etapa de recabar información cualitativa y de profundizar en los temas centrales del estudio, por lo que no se elaboró una muestra representativa del número de empresas que han ejecutado proyectos.

El detalle de las entrevistas realizadas, es el siguiente

Tabla 2 Información de Entrevistas realizadas

| NOMBRE PROYECTO | REGIÓN | COMUNA | PROYECTO | DESARROLLADOR INMOBILIARIO | CONTACTO | FECHA |
|---------------------------|--------------------|--------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|------------|
| Montesol Arica I | Arica y Parinacota | Arica | D.S. N°116 | LOGA | Claudio Cruz | 7/03/2019 |
| Portal del Sol Etapa 1 | Arica y Parinacota | Arica | D.S. N°116 | Pacal | Rubén Coroseo | 28/03/2019 |
| Plaza Recoleta | Metropolitana | Recoleta | D.S. N°116 | Inmobiliaria Parque Recoleta | Matias Abogabir | 15/03/2019 |
| Parque Cerro Negro | Metropolitana | San Bernardo | LLAMADO ESPECIAL PIS 2012 Y 2013 | Socovesa | Felipe Cuevas | 21/03/2019 |
| Condominio Rotonda Atenas | Metropolitana | Las Condes | D.S. N°19 llamado 2016 | Municipalidad de Las Condes | Myriam Guzmán | 14/03/2019 |
| Sol Talagante I | Metropolitana | Talagante | D.S. N°1 | Concrecasa | Javier Pavez | 13/03/2019 |

A| continuación se presenta la síntesis de las entrevistas efectuadas a los desarrolladores inmobiliarios de proyectos de integración.

Establecimiento de mecanismos de administración por parte de la Entidad Desarrolladora

Antes de generar o establecer un mecanismo de administración para el conjunto habitacional, se realiza un trabajo transversal con las familias y/o con los comités de vivienda, en paralelo a la ejecución del diseño y construcción del conjunto (D.S. N°49).

El D.S. N°49 indica que las Entidades Patrocinantes, además de organizar la demanda, deben realizar un Plan de Habilitación Social (PHS), proyecto social con intervención comunitaria que busca dar a conocer e interiorizar a las personas sobre la Ley de Copropiedad, su reglamento, sus deberes y derechos, el uso de espacios comunes, los gastos comunes, uso de sedes sociales, contratos de basura, la administración de la copropiedad, y temas de convivencia cotidiana entre los habitantes del conjunto, como la regulación de los ruidos molestos, los horarios para la realización de actividades, entre otro.

Las Entidades Patrocinantes tienen diferentes modalidades de trabajo para desarrollar los temas: talleres, grupos de trabajo, reuniones, entre otros. Los equipos, compuestos por asistentes sociales y

abogados, trabajan con un máximo de 320 familias.

Luego de esta etapa, se genera el reglamento interno de copropiedad, validado por un abogado y por las familias copropietarias, el que puede ser modificado con posterioridad. Luego de ello, una vez que las familias han recibido sus viviendas, se conforma el Comité de Administración del conjunto, pues se deben cobrar los gastos comunes y realizar la mantención del conjunto habitacional.

En el caso del decreto D.S. N°19 se trabaja con un Plan de Integración Social (PIS). En este caso, el desarrollador inmobiliario contrata a una empresa de administración para que se haga cargo del condominio hasta que se enajena el 75% de las viviendas (3 a 4 meses) y se pueda formar el Comité de Administración. El administrador coopera en la conformación del comité y lo capacita en los temas relativos a la administración del conjunto, la vida en comunidad, los deberes y derechos, y los gastos comunes.

En **Socovesa**, por ejemplo, se contrata la empresa de administración para los primeros 3 a 4 meses o hasta el 75% de la enajenación de las viviendas, ésta habilita a la comunidad y coopera en la elección de una nueva administración. Sin embargo, en ciertos casos la administración provisoria le plantea a la inmobiliaria la necesidad de permanecer un tiempo más porque consideran que los copropietarios aún no están preparados para implementar una nueva administración.

En el caso del **Conjunto Plaza Recoleta** (ejecutado bajo el D.S. N°116), el desarrollador inmobiliario es quien contrata a una empresa externa de administración antes de entregar los departamentos. Seis meses después, aproximadamente, se realiza la primera asamblea de copropietarios y se

cambia la empresa, en donde además se detectan problemas de convivencia. Como una forma de responder y dar solución a estos conflictos, la inmobiliaria contrata a una empresa externa para mediar y organizar a la comunidad.

En la **comuna de Las Condes**, el sistema de administración es diferente ya que el municipio tiene un Programa de Administradores que entrega un subsidio para el pago total de éstos. El comité de administración debe entregar la terna de posibles administradores al Consejo Municipal, quien revisa tanto los antecedentes de cada postulante, como que se cumpla con la reglamentación establecida, es decir, que no sean familiares de copropietarios, ni habitantes del condominio, etc. Luego de este análisis, le sugiere al comité de administración y a la asamblea de copropietarios los postulantes más idóneos para el cargo, éstos son los que eligen finalmente al administrador. De esta manera, el municipio está vinculado a lo que ocurre en cada condominio, para que no se produzcan problemas.

En el caso del desarrollador inmobiliario **Pacal**, en un principio el comité de administración lo componen el gerente comercial, el gerente de contabilidad y un gerente de calidad, y se nombra un administrador provisional que es el gerente comercial. Luego, cuando se entrega el condominio, se busca un administrador externo, el cual está a cargo hasta que el 75% de las viviendas están entregadas y se contrata a otra empresa. En general, son empresas que administran más de un condominio. Es usual que el desarrollador mantenga el contacto con la administración por un tiempo, para asegurarse cómo van los pagos de gastos comunes, la mantención del conjunto y temas relacionados a la convivencia.

Formas de Administración

En general, en los conjuntos habitacionales construidos bajo el D.S. N°49, la administración se realiza a través del comité de administración que se guía por el reglamento de copropiedad, el cual, generalmente, es conformado por el comité de vivienda. El comité debe estar creado al término de la construcción, ya que la inmobiliaria debe entregar los espacios comunes, la sede vecinal, entre otros, a un comité de administración. Con las primeras asambleas se puede cambiar la directiva, el reglamento de co-propiedad o contratar a una empresa de administración externa.

En algunos casos, la mantención de los espacios comunes la hacen habitantes de la misma comunidad, que se coordinan, eligiendo encargados por block. La organización la establece la Entidad Patrocinante junto con el comité de administración, lo que da pie a una mayor cohesión entre los copropietarios.

El reglamento de copropiedad indica la periodicidad de las asambleas y las rendiciones, por lo que se llevan actas, hay tesorero, entre otros. Además, en algunas ocasiones, la sede social se usa como oficina.

En el caso del Decreto D.S. N°49, **Concrecasa** se coordina con los dirigentes, los que se organizan a través de delegados, y con ellos y el Comité de Administración se trabaja la Ley de Copropiedad. El objetivo es que de este mismo grupo surja el comité de administración.

En el D.S. N°19, el proceso es diferente. Se hacen propuestas de empresas y/o personas para la administración, el comité de administración selecciona y con esta se comienza a trabajar el reglamento de copropiedad. Por decreto, la empresa inmobiliaria tiene que ser parte del comité de administración hasta que el 75% de las viviendas sean entregadas. Luego, el comité de

administración decide si continúa con dicha administración, contratan a otra o lo hacen ellos (administración auto gestionada).

La principal diferencia entre el D.S. N°19 y D.S. N°49 es que en el primero la administración y el comité parten una vez que se recepciona el conjunto. En cambio, en el D.S. N°49 este proceso comienza antes.

En el caso de **Las Condes**, donde la administración la realizan empresas externas y el pago es subvencionado, se evalúa permanentemente a los administradores.

En **Socovesa**, cuando se retira la administración provisoria, se instala una administración auto gestionada por los copropietarios (interna), los cuales son capacitados respecto a cómo se administra una copropiedad (gastos comunes, finanzas, entre otros), para que se auto administren, hasta que contraten una empresa nueva. Al no ser copropiedades complejas en el sentido administrativo (no tienen seguridad, conserjes o caldera, por ejemplo), se les incentiva y recomienda la autoadministración, ya que con esto bajan los costos de los gastos comunes.

Cuando la administración provisoria se retira del condominio, le entrega a la nueva administración una plataforma con la que pueden continuar con la administración (base de datos de los copropietarios, gastos comunes, etc.) y así puedan mantener el mismo formato con el que se venía trabajando. Se les aconseja, además, que el pago de los gastos comunes se realice por medio de transferencia bancaria (electrónica o depósito), para que no exista traspaso de dinero en efectivo. Con el cambio de administración se traspasan los poderes bancarios, para que los cheques sean firmados por dos miembros, uno del comité y otro de la administración.

Este desarrollador, realiza un plan de capacitación por bloques. Cuando se termina, los participantes deben firmar un documento en el que se señala que están capacitados, y así se les hace entrega del material utilizado en las capacitaciones.

La Ley de Copropiedad indica que se debe rendir cuentas a la asamblea de copropietarios por lo menos una vez al año. En las capacitaciones, se le aconseja al comité de administración que trabaje con una comisión revisora de cuentas, para que cuando se hagan las reuniones de copropietarios los gastos e ingresos del condominio estén claros, y no se hagan cuestionamientos. Se trabaja con la idea de *“Abrir la administración a la comunidad”*. En el caso de que el comité quiere una administración externa, se les ayuda en la búsqueda en el mercado y se les asesora en la selección de la nueva administración.

Temas relevantes de mantención: Personal, agua, luz y servicios en general

Los temas más relevantes en la mantención de los conjuntos habitacionales son la luz, sala de bombas (la que se mantiene trimestralmente), el contrato de basura con la municipalidad, etc. La mantención, generalmente, la realiza alguien de la misma comunidad o encargados por block. Sin embargo, también existen casos en que se externaliza el servicio.

Para estos gastos, el reglamento de copropiedad establece que se debe tener un fondo de reserva. Si se contrata un administrador externo, además se le debe pagar un sueldo. En general, los ítems asociados a los gastos del conjunto habitacional son decididos por el comité y la administración (seguridad, portones eléctricos, mantención de los jardines, espacios comunes, mantención de los ascensores, limpieza, basura, etc.), los que están directamente relacionados con las inversiones que se realizan. De esta manera, el monto de gastos comunes, dependerá de los elementos extra que se

decidan contratar o instalar. Por ejemplo, si se contrata personal externo para administración, mantención, conserjes, etc., los sueldos del personal externo es el elemento más significativo. De hecho, la remuneración puede llegar a constituir hasta un 80% de los gastos de la comunidad.

En el caso de la comuna de **Las Condes**, el municipio tiene un programa para el pago de la seguridad. Esta paga un porcentaje del costo en cada condominio, lo que les permite tener guardias las 24 hrs. Además del Programa de Administración, el cual subvenciona en un 100% este gasto. El municipio también arrienda centros comunitarios para todos los condominios, los que se utilizan, entre otras cosas, como oficina para la administración y el comité de administración. Algunos tienen más de una sede.

Plan de Acompañamiento

En el Plan de Integración del D.S. N°19 se presentan como mínimo la realización de ocho actividades obligatorias, las que pueden aumentar según lo que decida cada entidad desarrolladora. En general, se realizan más actividades de capacitación, pues el tema de la copropiedad y su reglamento requiere mayor profundidad. Además, se reconoce una baja comprensión de las temáticas relacionadas por parte de los beneficiarios y un grave problema de internalización de los contenidos. Por ello, las empresas trabajan con equipos multidisciplinarios conformado por asistentes sociales, psicólogos y abogados.

Antes de la entrega de las viviendas, se realiza una primera charla, la que puede realizar la misma entidad desarrolladora u otra empresa subcontratada por esta, donde se da a conocer lo que es la copropiedad, ya sea por compra directa o a través de un subsidio, se indica que pertenecen a un condominio, que se tienen deberes y derechos y que se debe conformar un comité de administración. En estas instancias se trabaja bastante el tema de la convivencia vecinal.

Asimismo, se hacen charlas sobre los beneficios que tienen estos proyectos, con el fin de ir orientando qué significa vivir en copropiedad. Además, se capacita sobre el uso y mantención de las viviendas. Se intenta entregar la mayor cantidad de información y tener varias instancias de reunión.

En el D.S. N°49 las actividades comienzan durante el diseño y ejecución de las viviendas. En este período, los beneficiarios deben concurrir a todas las reuniones mínimas exigidas por el decreto. Si bien los copropietarios no siempre pueden presentarse a todas las reuniones, éstas tienen más del 80% de asistencia.

Luego, en la etapa post entrega, cuando se comienza a trabajar en la conformación del barrio, se evidencia que la internalización de los contenidos es baja. Por lo tanto, se deben realizar actividades en las que se refuerzan los contenidos. Además, el desarrollador inmobiliario muchas veces debe apoyar a la comunidad, debido a que tiempo después de la entrega de las viviendas, se observa desorganización por parte de los comités de administración, lo que afecta directamente en el buen funcionamiento del condominio.

En el Plan de Integración Social (D.S. N°19), todas las actividades que se realizan abordan temáticas como; visitar la obra, Ley de Copropiedad, vivir en comunidad, mantención y uso de la vivienda. En rigor son 5 actividades, pero se agregan más para generar mayor socialización y vínculo en la comunidad (por ejemplo, tarde de cine, zumba, etc.). La idea es fomentar la participación y que se cohesionen como comunidad, para que se empoderen y puedan resolver sus problemas. Se trabaja con conjunto con copropietarios de sectores vulnerables y medios. Estos talleres generalmente se

estructuran en relación a ciertos hitos, pero estos se flexibilizan en función de algunas contingencias que pueda advertir el desarrollador inmobiliario.

En el caso de **Socovesa**, en la primera reunión que se realiza con los copropietarios y la administración, contratada por la empresa, se entrega un resumen del reglamento de copropiedad, una guía práctica que los propietarios deben respetar. Este reglamento puede ser modificado de forma posterior si todos los copropietarios están de acuerdo. Para que los habitantes entiendan de mejor manera este reglamento, el desarrollador hace un ejercicio lúdico de roles donde se interpretan distintos tipos de vecinos y se les pone en un escenario respecto a un tema (mascotas, ruidos molestos, etc.), que pueda generar conflictos y se aborda la forma de enfrentarlo.

En el caso del **Conjunto Plaza Recoleta – Inmobiliaria Parque Recoleta**, estaba bajo el decreto D.S. N°116, el cual no tenía Plan de Integración Social. Por ello, el desarrollador decide contratar a la consultora Casa de la Paz. El objetivo era organizar a la comunidad, capacitar en temas de copropiedad y reglamento de convivencia y apoyar en la conformación de un comité de administración. Esta contratación responde a que el desarrollador había observado problemas de convivencia interna, como el uso de estacionamientos por parte de familias del sector vulnerable, quienes no tenían estacionamientos y usaban los destinados a los habitantes de sectores medios, entre otros temas, relacionados, en muchos casos a que las personas no están acostumbradas a vivir en copropiedad. Este trabajo de apoyo deriva en un Plan de Integración elaborado en conjunto, el cual tuvo un costo aproximado de 1.000 UF.

Además, el trabajo de Casa de la Paz buscaba fortalecer el empoderamiento de la comunidad, en el sentido de que ellos deben decidir y organizarse. Asimismo, les capacitó en mediación y temas referidos a los gastos comunes, enfatizando el hecho de que estos son fundamentales para mantener el conjunto habitacional. También se les orienta sobre las implicancias de vivir comunidad y cuáles son las normas mínimas de convivencia. En esta instancia, los vecinos elaboran un nuevo reglamento de convivencia que incluye temas como: pedir la sala, costo de la sala, hasta qué hora se puede hacer fiesta, el tema de las mascotas, uso de estacionamiento de visitas, etc.

Casa de la Paz, acompañó el proceso hasta la primera asamblea de copropietarios. Durante el trabajo de dicha institución, se instruyó respecto a la organización del comité de administración, dándole importancia a la participación de todos los sectores (vulnerables y medios) e indicando las ventajas de tener un comité donde todos los sectores fueran representados, la idea era fomentar la participación. Además, se estipula que los habitantes que no tuvieran los gastos comunes al día no estaban habilitados para votar.

El Plan de Integración Social (D.S. N°19) indica que cuando los clientes firman la compra, también deben firmar un documento donde se comprometen a asistir a las cinco actividades del PIS, las cuales están descritas en el documento. En **Socovesa**, luego de cada actividad deben firmar una declaración de asistencia, si no concurren, deben firmar una declaración de justificación.

Las cinco actividades se hacen con un PSAT (Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica). En la primera se visitan a las obras, donde participan profesionales de la constructora y/o entidad desarrolladora. La segunda también la implementa el desarrollador, porque se tratan temas sobre mantención de la vivienda y eso lo maneja el personal de Calidad y Postventa. Las actividades relacionadas más a la convivencia entre copropietarios, son realizadas por el PSAT.

En **Pacal** indican que los PIS son útiles, sin embargo, hay un tema cultural que es transversal y que tiene relación con el desinterés de participar y conocer a los vecinos, lo que pasa a todos los niveles socioeconómicos, por lo que habría que cuestionar el tema de la obligatoriedad de participar.

En los sectores vulnerables la convivencia es menos compleja porque formaron un grupo que se ha organizado por años para postular a los programas de vivienda, tienen vínculos y una relación, pero cuando se resuelve el tema de vivienda aparece el desinterés.

Convivencia vecinal

El vivir en comunidad es complejo de por sí. En general, las entidades patrocinantes trabajan para generar comunidad, pero se han encontrado con que a los beneficiarios no les agrada vivir en copropiedad. Además, se menciona un desconocimiento por parte de algunos beneficiarios respecto a qué significa vivir en comunidad, ya que en muchos casos es su primera vivienda, por lo que hay que concientizar sobre las implicancias que conlleva tener una vivienda dentro de una copropiedad y que en este contexto no pueden hacer lo que quieran, ya que hay un reglamento que deben respetar. Además, según los desarrolladores hay un espíritu más individualista por parte de los beneficiarios, en el sentido que prefieren, por ejemplo, tener más metros cuadrados que espacios comunes, aspecto que genera dificultades a la hora de tratar de cohesionar a la comunidad.

Con respecto al tema de convivencia, en algunos de los casos estudiados, la falta de integración entre los sectores medios y vulnerables, se presenta como un problema en un primer momento, incluso existiendo casos de discriminación entre los mismos copropietarios. Sin embargo, según lo recogido en las entrevistas, gracias al trabajo que se hace a través del Plan de Habilitación Social (D.S. N°49) o en el Plan de Integración Social (D.S. N°19), los copropietarios pueden conocerse y cohesionarse, generando una mayor aceptación entre los grupos. No obstante, también se hace necesario trabajar la convivencia con los vecinos de la copropiedad, aquellos que habitaban el territorio antes del proyecto. Para ello, desarrolladores como **Concrecasa** realizan un plan de intervención para trabajar en los barrios consolidados donde se emplazan los proyectos. Difunden el proyecto en el sector y se identifican las organizaciones del sector para generar talleres, con el objetivo de trabajar sobre los prejuicios que existen con respecto a las familias que llegarán a vivir al sector.

A pesar del trabajo realizado por los desarrolladores inmobiliarios y las entidades patrocinantes, hay casos como el de **Parque Recoleta**, donde algunos copropietarios del conjunto destinado a sectores vulnerables generaron un “comité de adelanto”, instancia separada del comité de administración, a través de la cual trabajan en conjunto con la municipalidad para mejorar algunos aspectos del conjunto donde ellos habitan.

Principales conflictos

Junto con el pago de gastos comunes, existen otros aspectos dentro de la comunidad que generan conflictos. Sin embargo, en **Pacal** plantean que no hay más problemas de convivencia que en otros tipos de conjuntos habitacionales. Una de las razones, creen, es que en los proyectos de integración la mayoría de los beneficiarios pertenecen al D.S. N° 01 (proyectos habitacionales para sectores con mayor nivel socioeconómico), ya que el decreto establece los porcentajes.

Unos de los temas conflictivos más recurrentes, mencionados en las entrevistas, son los estacionamientos. El D.S. N° 49 establece un estacionamiento por cada dos departamentos, lo que produce roces entre los vecinos, pues gran parte de los habitantes tiene un automóvil y no todos

pueden optar a un estacionamiento. En el caso de **Parque Recoleta** se mencionó que integrantes de familias de grupos vulnerables usaban los estacionamientos que eran propiedad de otros vecinos, provocando problemas tanto a los afectados como a la administración, que debe mediar frente a estas situaciones.

Además, se da cuenta de conflictos asociados al uso de los espacios comunes, generando incluso que los desarrolladores inmobiliarios estén cambiando los diseños para evitar estos problemas. Uno de los ejemplos que se entregó durante las entrevistas, es que en algunos casos los descansos de la caja de escala son utilizados como bodegas por algunos residentes, o para hacer celebraciones. Por lo que se están construyendo más pequeños, para así disuadir a los vecinos del uso indebido de estos espacios. **Inmobiliaria Parque Recoleta**, por otro lado, para evitar problemas de ampliación y cierre de terrazas, incorporó mallas de seguridad.

En algunos casos, también se mencionan conflictos entre residentes y administradores, especialmente cuando son auto administrados. Los que ocurren cuando existen vecinos que tienen algún tipo de conflicto, como la morosidad en el pago del gasto común, y pueden, en algunas ocasiones, tomar represalias contra los administradores y/o sus departamentos.

Cuando los conflictos son un poco más complejos, como presencia de drogas, agresiones entre vecinos o amenazas, el comité de administración o el administrador acuden al desarrollador inmobiliario o a la entidad patrocinante, para que les den recomendaciones de cómo actuar frente a estas situaciones. Si bien esta asesoría no está dentro del decreto, estos actores están dispuestos a prestarle ayuda a los comités, ya que, durante el tiempo de desarrollo y ejecución del proyecto, han formado lealtades y lazos. No obstante, hay casos en los que el desarrollador inmobiliario remite al administrador o al comité de administración al reglamento de copropiedad, ya que, en los casos de administraciones internas, estos son capacitados, por lo que deberían tener el manejo necesario para enfrentar los distintos problemas que se presenten en la comunidad.

Una de las formas de prevenir estos problemas, es abordarlos de forma anticipada en los talleres que se realizan en el Plan de Habilitación Social (D.S. N°49) o en el Plan de Integración Social (D.S. N°19). Además, son temáticas que deben estar incluidas en los reglamentos de cada copropiedad, en donde se establecen las normas para un buen convivir entre los vecinos. Entre los temas que generan roces entre los copropietarios y que se reiteran en las entrevistas, están los problemas de volumen de la música, fiestas en horarios inapropiados, tenencia de mascotas, ampliaciones irregulares, etc.

La **Municipalidad de Las Condes**, cuenta con una oficina de mediación comunal. Para asegurar una buena convivencia dentro de cada copropiedad.

Gastos comunes

Los gastos comunes de los conjuntos que son parte de este estudio, oscilan entre los \$8.500 y \$45.000, siendo el conjunto de Antofagasta el que tiene los valores más bajos, mientras que en Parque de Recoleta se paga alrededor de 45.000 para el caso de los sectores medios, el cual depende de si tienen ascensor, bodega y/o estacionamiento.

En general, los montos de gastos comunes son fijos para todos los departamentos, sin considerar si son de sectores vulnerables o medios. Sin embargo, en el **Conjunto Parque Recoleta** decidieron prorratear el gasto común haciendo diferencia según el origen de los beneficiarios. En este caso, el conjunto cuenta con tres edificios, dos de ellos de 8 pisos, donde viven beneficiarios de los sectores

medios y que cuentan con ascensores, y otro edificio de 5 pisos, donde habitan las familias de sectores vulnerables. El gasto común se prorratea según el valor comercial de las viviendas y la existencia del ascensor, con el fin de que el grupo vulnerable no asuma el costo de los ascensores y así el valor que deben pagar sea más bajo. Esta decisión, se tomó luego de varias consideraciones, ya que, si se prorrataba por el tamaño de las viviendas, las familias de sectores vulnerables debían pagar más que aquellas de sectores medios, pues muchos de sus departamentos tenían mayor metraje que las del grupo emergente, situación similar a lo que ocurría si se consideraba en avalúo fiscal para determinar los montos del gasto común. A pesar de los esfuerzos realizados por este desarrollador inmobiliario para bajar los costos del gasto común, este caso es el que presenta los valores más altos asociados al gasto común. En el caso de las inmobiliarias **Pacal y Socovesa**, el gasto común se prorratea según avalúo fiscal. En este sentido, algunas familias vulnerables deben pagar más, porque sus viviendas tienen mayor metraje. Sin embargo, la inmobiliaria **Socovesa** tiene como política interna que las viviendas que dan hacia afuera del condominio pagan un 20% menos respecto al resto. En el caso del D.S. N°116 las viviendas de las familias vulnerables no tenían terminaciones, por lo que el avalúo fiscal era menor.

El pago de los gastos comunes es un tema conflictivo, en muchos casos hay familias que son allegadas, particularmente en el caso del grupo vulnerable, que no están acostumbradas al pago de servicios básicos. Es por ello que los desarrolladores inmobiliarios, en conjunto con las entidades patrocinantes y en algunos casos los municipios, como el de **Las Condes**, deben realizar un trabajo previo de concientización a la comunidad, para que logren internalizar la importancia del pago del gasto común para el buen funcionamiento del conjunto habitacional, dando a entender de que, si una familia no paga, perjudica al resto, ya que se requiere el dinero para el pago de personal, bombas de agua, luz, etc. No obstante, se observa que el pago de gastos comunes no es una prioridad para algunos habitantes de los condominios, tanto para los grupos vulnerables como de sectores medios. En ambos grupos hay familias morosas, derribando un poco la creencia de que son los grupos vulnerables los que no cumplen. Sin embargo, en el caso de **Parque Recoleta**, son las familias pertenecientes a grupos vulnerables las que con mayor frecuencia no pagan, lo que puede responder al alto costo de los gastos comunes. Asimismo, se menciona que en algunos casos las familias creen que por ser beneficiarios de subsidios para sectores vulnerables no deben pagar el gasto común.

En este sentido, cabe destacar que tanto **Pacal** como otros desarrolladores entregan un documento de declaración de información, en donde se señala el monto aproximado de gasto común, con el fin de evitar el problema de morosidad o no pago de éstos.

En cuanto a la iniciativa del desarrollador **Parque Recoleta** de separar a los grupos vulnerables de los grupos medios, debido al costo asociado a la mantención de los ascensores. Cabe mencionar, que por un lado fue de utilidad para poder prorratar de forma diferenciada los gastos comunes. De esta forma, las familias de los sectores medios pagaban casi el doble que las familias vulnerables. Sin embargo, esta situación generó una división entre los grupos lo que ha dificultado la cohesión comunitaria entre los residentes, problemática que no se tenía prevista en un principio. A partir de esta experiencia, el desarrollador trabajará desde un inicio con Casa la Paz, como entidad patrocinante, para su proyecto Aires de Recoleta para que esta situación no vuelva a suceder. De esta manera, se busca que las familias de grupos vulnerables sientan que son parte de la misma comunidad y no vean diferencias entre ambos grupos. Además, este desarrollador está buscando nuevas formas de diseño para futuros proyectos que fomenten la asociatividad entre los habitantes de los conjuntos, donde no se haga patente las diferencias entre sectores vulnerables y medios.

Estrategias para el pago de gastos comunes

Cuando las familias no pagan los gastos comunes, los administradores junto con el comité de administración, comienzan a plantearse estrategias para solucionar este problema. En un primer momento, la administración debe recordar el pago a las familias que se encuentran morosas, lo que en algunas ocasiones genera roces, ya que deben insistir. Los administradores tanto internos como externos, saben que en caso de que existan familias morosas hace tres meses pueden recurrir al corte de luz. Sin embargo, esto ha generado aún más conflictos, ya que al momento de aplicar el corte se han dado situaciones de violencia, ya sea con el administrador o con los funcionarios de las empresas de energía. De esta manera, en muchas ocasiones, los administradores prefieren evitar aplicar el reglamento porque han recibido amenazas por parte de algunos vecinos.

En el caso de **Las Condes**, la municipalidad menciona un problema con la empresa el corte de luz. Ya que desde que, por ley, ⁴la empresa no está autorizada para aplicar cobros por concepto de reposición, no le interesa hacer cortes de luz. En este sentido, la empresa lo ve como una carga que no conlleva ingresos, además, algunos de sus funcionarios han sido agredidos y/o amenazados cuando intentaron aplicar el corte. Sin embargo, se destaca que este problema se puede solucionar con la implementación de los medidores inteligentes.

En otros casos, se plantea que el corte de luz depende del criterio de la administración. Hay casos extremos donde es posible dar prorrogas al pago del gasto común, siempre y cuando el condominio cuente con fondos. Si el conjunto tiene poco dinero, es más probable que se hagan más esfuerzos para cobrar a los morosos. En este sentido, siempre hay posibilidades de negociar el pago, si es que el propietario tiene problemas puede acercarse a la administración y gestionar algún mecanismo de pago, el que debiese quedar firmado como un compromiso por parte del deudor, tal como se menciona en el caso de **Socovesa**.

Mecanismos para disminuir monto del gasto común

Como mecanismos para bajar los costos del gasto común, hay desarrolladores inmobiliarios que incorporan ciertas tecnologías, como paneles fotovoltaicos o utilizan focos Led para la iluminación de los espacios comunes.

Junto con ello, en algunos casos, como el de los desarrolladores **Loga, Concrecasa y Pacal**, están diseñando conjuntos que incorporen al menos un local comercial, con el objetivo de que la comunidad lo administre y así poder disminuir los gastos comunes. Asimismo, **Inmobiliaria Parque Recoleta**, está estudiando esta posibilidad para su proyecto Aires de Recoleta, el cual incorpora un local comercial, pero está en evaluación si se pone a la venta o se entrega a la comunidad, debido a que podría generar conflictos, ya que son aproximadamente 200 familias las habitarán dicho conjunto habitacional.

En el caso del desarrollador **Concrecasa**, además de estar diseñando conjuntos con locales comerciales, también están incorporando la construcción de sedes sociales, con el fin de que las propias familias puedan utilizarlos para, entre otras cosas, vender sus productos. Esta empresa tiene una experiencia con el D.S. N°49 (Alto Cordillera), donde son los comités de administración quienes se hacen cargo de los locales comerciales, los que han dado buenos resultados, ya que los arriendan

⁴ Ley de Equidad Tarifaria (Ley N° 20.928), desde noviembre del año 2016, establece que el pago por corte y reposición de la electricidad será incluido como parte de los servicios generales que las empresas distribuidoras deben prestar a los hogares, es decir, se incluye dentro de la tarifa general.

entre \$80.000 y \$100.000 pesos mensuales. Sin embargo, para el caso del D.S. N° 19 estos locales se venden, por lo que no quedan a beneficio de la comunidad.

En la experiencia de la comuna de **Las Condes**, también existen conjuntos de vivienda social que tienen locales comerciales, los cuales están a cargo del comité de administración. Sin embargo, hay otros mecanismos que pueden ser estudiados para generar ingresos. Por ejemplo, en las futuras torres, se pueden incorporar letreros publicitarios, los que dejan bastante dinero por concepto de arriendo. Asimismo, se pueden construir más estacionamientos, los que pueden ser arrendados por el comité.

Recomendaciones - Consideraciones

Administración

Se evidencia que el contrato con empresa externa de administración antes de la entrega de las viviendas funciona de buena forma. Se dejan establecidos los mecanismos de gestión y administración del condominio, así como los montos aproximados de los gastos comunes. En las entrevistas se da cuenta que en el D.S. N°19 y en Las Condes, este sistema ha dado buenos resultados. La externalización del servicio disminuye las probabilidades de que se generen conflictos por malos entendidos, gestión y rendición de fondos. En este caso, el establecer un reglamento donde se indique que el administrador no puede residir en el condominio, ser pariente o tener conflictos de intereses, facilita el trabajo de éste y genera más confianza en la comunidad. En cambio, en los casos de auto administración, es posible que se presenten desconfianzas, conflictos y, por lo mismo, rotación de administradores, junto con el desconocimiento por falta de experiencia. La contratación de la empresa externa, al evitar conflictos, puede conllevar a generar un mejor ambiente vecinal en el condominio; el problema es que suben los gastos comunes.

Acciones para disminuir gastos comunes

- Arriendo de locales comerciales cuyo pago sea recaudado por la administración para la comunidad.
- Arriendo de sedes, canchas de fútbol, etc. que son parte de la copropiedad.
- Arriendo de techos para espacios publicitarios.
- Uso de mecanismos de ahorro de energía.
- Diseño de jardines acorde al contexto regional ("seco" en el norte).

Gastos comunes

La morosidad es relativa y no está claramente establecido qué segmento socioeconómico es el más moroso. Pero se mantiene un porcentaje de 20% a 30% en general. Lo que da cuenta que aumentar el monto de los gastos comunes sería problemático para la mantención y sostenibilidad del condominio. En este sentido, generar un subsidio a este ítem podría ser una solución, siempre y cuando se determine claramente su gestión, recaudación y administración. O estudiar el modelo de Las Condes, donde el municipio subsidia algunos servicios (guardias, administración, arriendo de sede, etc.).

Plan de Habilitación Social (PHS) – Plan de Integración Social (PIS)

Ambos planes se observan como necesarios, pero no asegura cohesión al interior de los conjuntos. Resulta útil para que los diferentes copropietarios se conozcan e interactúen y para capacitarlos sobre la copropiedad y su reglamento. Los conflictos que se observan son transversales a todos los conjuntos de vivienda, en general. La hipótesis es que en el D.S. N°19 hay mayor cantidad de beneficiarios pertenecientes a sectores medios, por lo que el decreto en ese tema no debería cambiar. De este modo se evitan conflictos y se asegura el pago de gastos comunes.

| Tema | Recomendación |
|---|--|
| Administración | <p>Se evidencia que el contrato con empresas externas de administración antes de la entrega de las viviendas funciona de buena forma.</p> <p>Se dejan establecidos los mecanismos de gestión y administración del condominio, así como los montos aproximados de los gastos comunes. La externalización del servicio disminuye las probabilidades de que se generen conflictos por malos entendidos, gestión y rendición de fondos.</p> <p>Establecer un reglamento donde se indique que el administrador no puede residir en el condominio, ser pariente o tener conflictos de intereses, facilita el trabajo y genera más confianza en la comunidad.</p> <p>Por lo tanto, es más factible que para la empresa externa sea menos complejo propiciar un mejor ambiente vecinal; el problema es que los gastos comunes con más altos.</p> |
| Acciones para disminuir gastos comunes | <ul style="list-style-type: none"> - Arriendo de locales comerciales cuyo pago sea recaudado por la administración para la comunidad. - Arriendo de sedes, canchas de fútbol, etc. que son parte de la copropiedad. - Arriendo de techos para espacios publicitarios. - Uso de mecanismos de ahorro de energía. - Diseño de jardines acorde al contexto regional (“seco” en el norte). |
| Gastos comunes | <p>La morosidad es relativa y no está claramente establecido qué segmento socioeconómico es el más moroso. Pero se mantiene un porcentaje de 20% a 30%, en general.</p> <p>Lo que da cuenta que aumentar el monto de los gastos comunes sería problemático para la mantención y sostenibilidad del condominio.</p> <p>En este sentido, generar un subsidio a este ítem podría ser una solución, siempre y cuando se determine claramente su gestión, recaudación y administración. O estudiar el modelo del Municipio de Las Condes, donde se subsidian algunos servicios (guardias, administración, arriendo de sede, etc.).</p> |

**Plan de Habilitación Social (PHS) –
Plan de Integración Social (PIS)**

Ambos planes se observan como necesarios, pero no asegura cohesión al interior de los conjuntos. Resulta útil para que los diferentes copropietarios se conozcan e interactúen y para capacitarlos sobre la copropiedad y su reglamento.

Los conflictos que se observan son transversales a todos los conjuntos de vivienda (privado y social). La hipótesis es que en el D.S. N°19 hay mayor cantidad de beneficiarios pertenecientes a sectores medios, por lo que el decreto en ese tema no debería cambiar. De este modo se evitan conflictos y se asegura el pago de gastos comunes.

V. Encuesta de satisfacción a beneficiarios

El grupo objetivo para el levantamiento fueron los beneficiarios de proyectos habitacionales ejecutados bajo el programa Subsidio Habitacional Extraordinario para Proyectos de Integración Social Decreto Supremo N° 116 y el Programa de Integración Social y Territorial Decreto Supremo N° 19.

El marco muestral de la encuesta estaba compuesto por 2.965 beneficiarios habitantes de proyectos en diversas regiones del país, lográndose una muestra de 1.016 casos correspondiente al 35% del total, con un error asociado a +/- 2,5%.

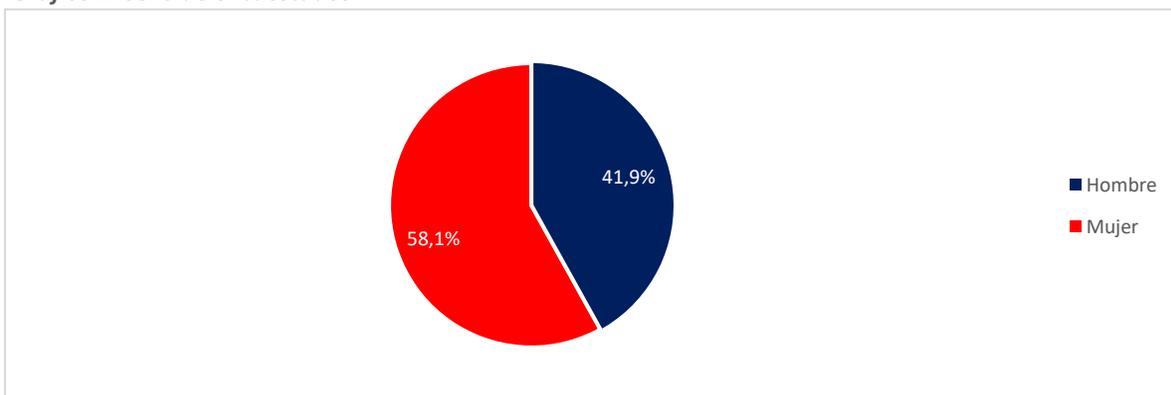
La encuesta se realizó por medio telefónico entre los días 11 y 21 de agosto del año 2019.

A continuación, se presentan los principales resultados levantados en la encuesta efectuada a beneficiarios de los proyectos de integración que ya se encuentran habitando en ellos.

Características de los encuestados

Como se observa en el Gráfico 1, más del 58% de los encuestados son mujeres, mientras que el 41,9% son hombres.

Gráfico 1. Sexo de encuestados



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

En cuanto a la cantidad de encuestas realizadas por tipo de Programa, se aprecia en la Tabla 1 que la mayor cantidad de encuestas son del D.S. N°19 (47,8%), seguido por quienes son beneficiarios del D.S. N°116, con un 44,2%.

Tabla 1. Beneficiarios encuestados por tipo de Programa

| Programa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| D.S. N° 01 | 65 | 6,4% |
| D.S. N° 19 | 486 | 47,8% |
| D.S. N° 116 | 449 | 44,2% |
| DS. N° 49 | 16 | 1,6% |
| Total | 1016 | 100,0% |

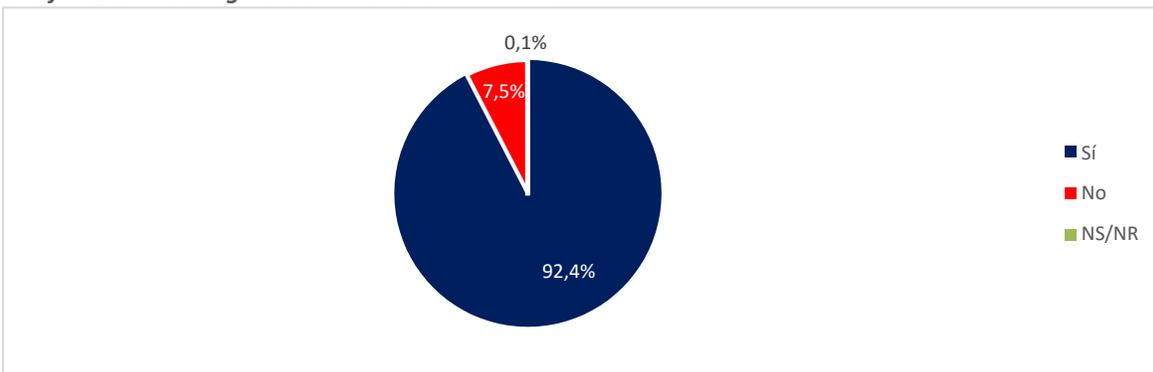
Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Pagos de Gasto Común

En esta sección se busca conocer aspectos básicos respecto al pago de gasto común de los conjuntos habitacionales, tales como el monto mensual del gasto común o dificultades en el pago.

Respecto al cobro de gastos comunes en los condominios, se observa en el Gráfico 2 que el 92,4% de los encuestados señala que en su conjunto sí se pagan gastos comunes, mientras que el 7,5% manifiesta lo contrario.

Gráfico 2. Cobro de gasto común en el condominio

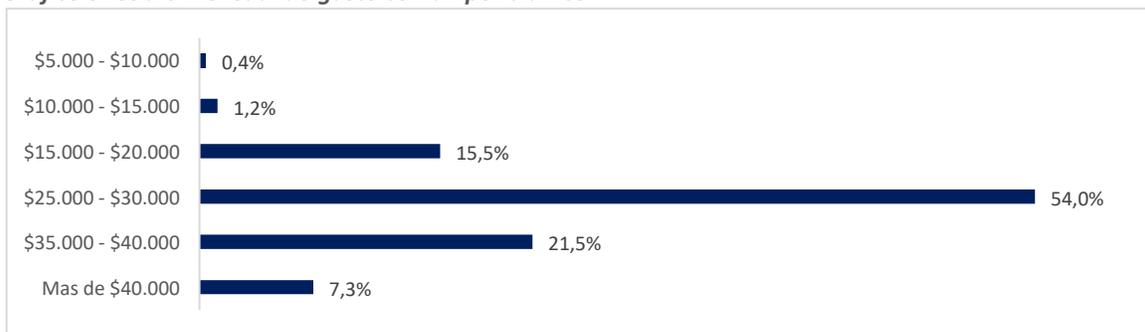


Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

A quienes respondieron que sí se pagan gastos comunes en su condominio, se les consultó sobre cuánto es el monto asociado a este ítem.

En el Gráfico 3 se da cuenta que la mayoría de los encuestados debe pagar entre \$25.000 y \$30.000 de gasto común, un 21,5% indica que el monto es de entre \$35.000 y \$40.000, seguido por un 15,5% que indica el rango de entre \$15.000 a \$20.000.

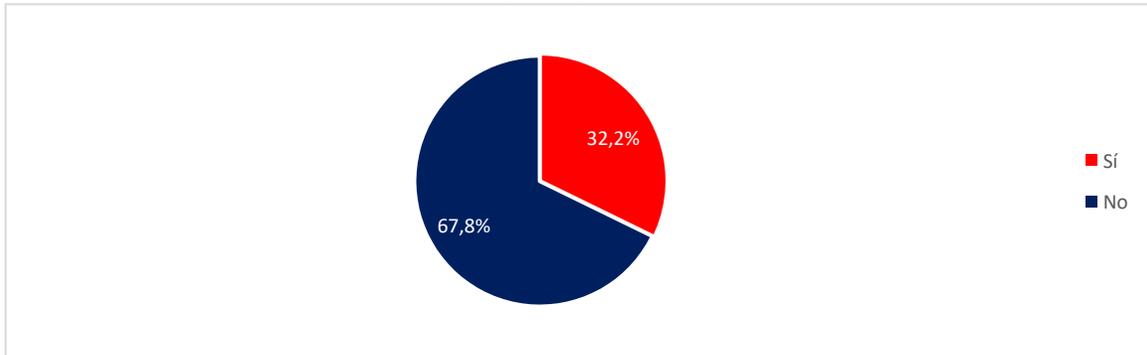
Gráfico 3. Cobro mensual de gasto común por tramos



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Asimismo, al consultar si tienen dificultades para pagar el gasto común, el 32,2% responde afirmativamente, mientras que el 67,8% restante no manifiesta problemas para solventar el pago de este ítem (Gráfico 4).

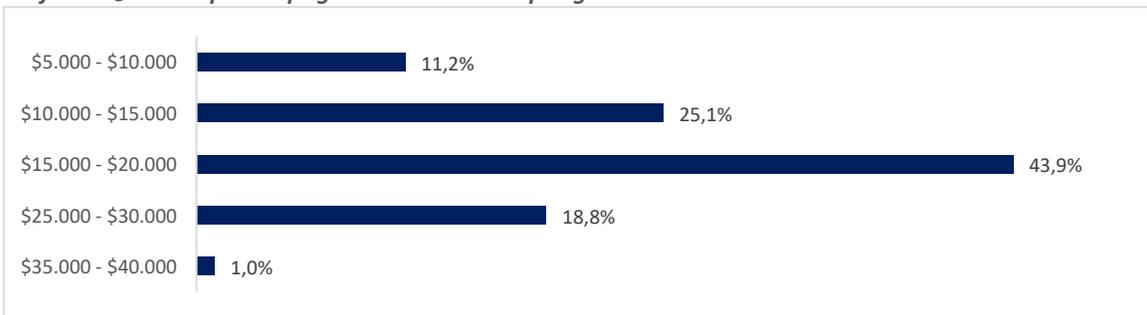
Gráfico 4. Presencia de dificultades para el pago del gasto común



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

A quienes señalaron que tenían dificultades para el pago del gasto común (32,2% - Gráfico 4), se les preguntó el monto estimado que podría pagar mensualmente en concepto de gasto común (Gráfico 5), a lo que el 43,9% señala que podría pagar entre \$15.000 y \$20.000, seguido por el grupo de encuestados que plantean un monto entre los \$10.000 y \$15.000 (25,1%). De esta manera, el 69% señala que el monto óptimo para el pago del gasto común oscilaría entre los \$10.000 y \$20.000.

Gráfico 5. ¿Cuánto podría pagar mensualmente por gasto común?



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

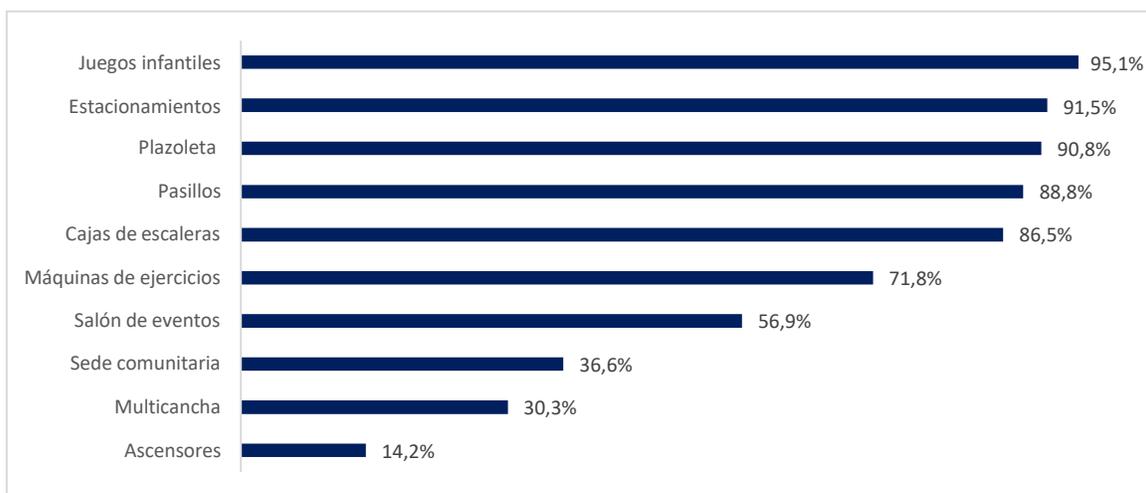
Mantenimiento de Espacios Comunes

Uno de los aspectos en los que busca indagar la encuesta es sobre la existencia y mantención de ciertos espacios comunes que podrían estar presentes en estos condominios.

De esta forma, en el Gráfico 6 es posible identificar que, de acuerdo a los encuestados, los juegos infantiles y los estacionamientos son los espacios comunes que tienen mayor presencia en los conjuntos, con un 95,1% y 91,5% respectivamente. A estos le siguen la presencia de Plazoletas (90,8%) y las máquinas de ejercicios (71,8%).

Los espacios comunes con menor presencia son los Ascensores (14,2%), Multicanchas (30,3%) y Sedes comunitarias (36,6%).

Gráfico 6. Existencia de espacios comunes

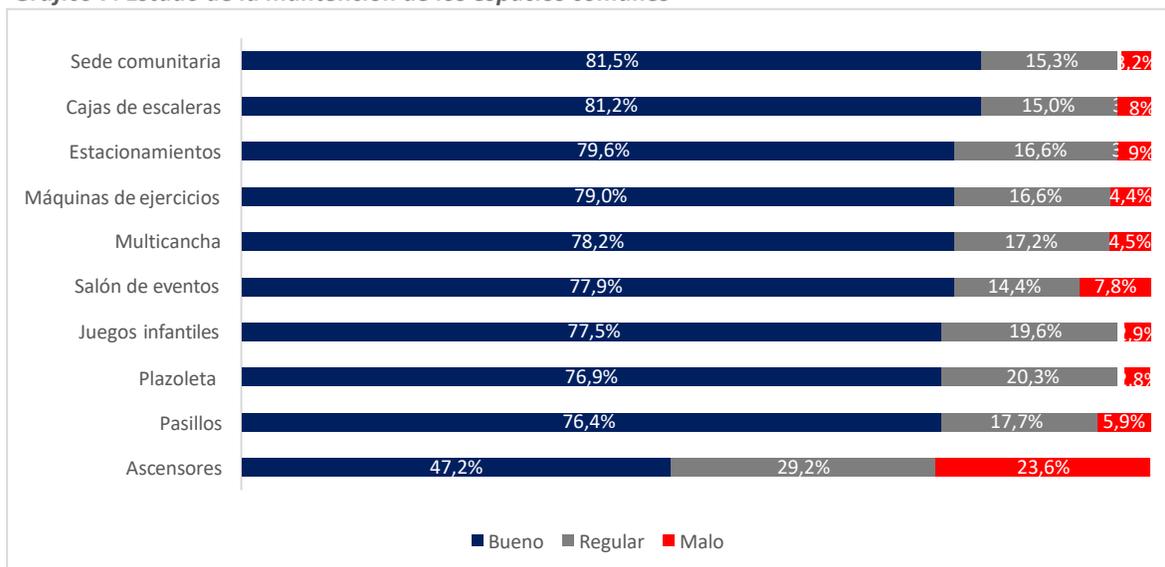


Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Los que respondieron que sí existían en sus condominios los espacios comunes consultados, se les preguntó acerca del estado de sus respectivas mantenciones. Como se aprecia en el Gráfico 7, en general, la mantención de la mayoría de los espacios, son calificadas como buenas por más del 76% de los encuestados, destacándose la mantención de las sedes comunitarias (81,5%), las cajas de escaleras (81,2%), los estacionamientos (79,6%) y las máquinas de ejercicios (79%).

Por otra parte, el 23,6% de los encuestados que señalaron que existen ascensores en sus condominios, calificaron su mantención como mala. Aspecto que se debe considerar por las implicancias para la seguridad de los habitantes al no contar con las mantenciones pertinentes.

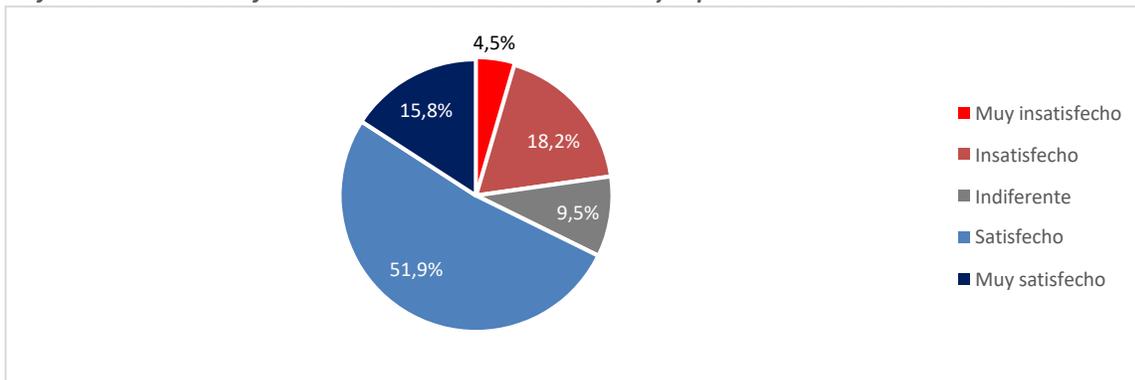
Gráfico 7. Estado de la mantención de los espacios comunes



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Finalmente, en relación a los bienes y espacios comunes de los condominios, se consultó sobre su satisfacción respecto a la mantención. Es así como el 67,7% señala estar muy satisfecho y satisfecho con la mantención, mientras que un 22,7% manifiesta lo contrario. Junto con ello, el 9,5% de los consultados consideran que la mantención de los espacios y bienes comunes les es indiferente.

Gráfico 8. Nivel de satisfacción con la mantención de bienes y espacios comunes de los condominios

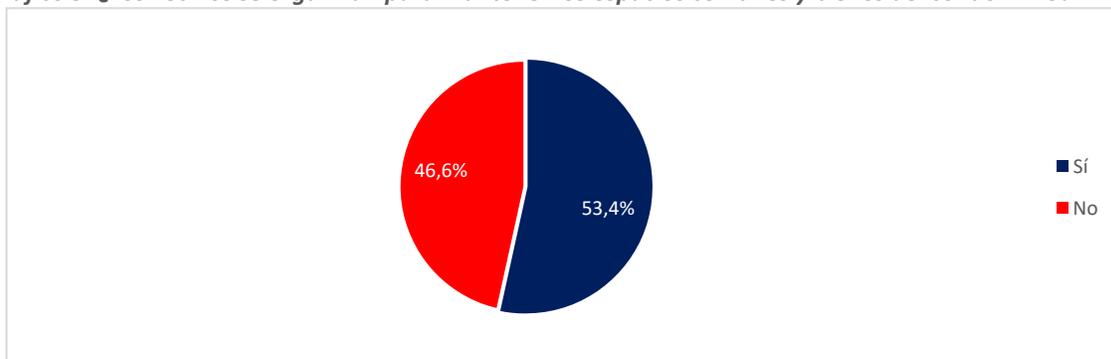


Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Organización vecinal

Otro de los aspectos que la encuesta pesquisa, dice relación con la organización vecinal al interior de los condominios. Al respecto, el 53,4% de los encuestados señalaron que los vecinos de los conjuntos sí se organizan para mantener los espacios y bienes comunes (Gráfico 9).

Gráfico 9. ¿Los vecinos se organizan para mantener los espacios comunes y bienes del condominio?



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

A quienes respondieron que los vecinos sí se organizan para mantener espacios y bienes comunes de los condominios, se les preguntó por las principales situaciones en las que efectivamente se organizan (Gráfico 10). En este escenario, la actividad que más congrega a las personas (60,8%), es la celebración o preparación de fiestas de fin de año o fiestas patrias, y celebración de días conmemorativos (día del niño, de la madre, entre otros).

Por otro lado, un poco más del 50% señala que los vecinos también se organizan para el cuidado y riego de los jardines del condominio, seguido por la organización en caso de catástrofes (47,5%), para cuidar las viviendas de los vecinos cuando quedan vacías (44,9%) y para hacer reparaciones o mejoras en los espacios comunes del condominio (44,6%).

Las actividades que menos convocan a los vecinos son el cuidado de los niños cuando los adultos no están (23,8%) y en caso de muerte, enfermedad o accidente de algún vecino (25,8%).

Gráfico 10. Situaciones en las que se organizan los vecinos



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Conflicto vecinal

Con respecto a los conflictos vecinales, se observa que el problema más recurrente es la presencia de niños sin supervisión de adultos en los espacios comunes del condominio. En este caso, el 34,4% de los encuestados piensa que es un problema grave o muy grave, mientras que el 39,1% considera que su gravedad es leve.

Los ruidos molestos en horarios de descanso, es reconocido como un conflicto por el 66,8% de los encuestados, de ellos, el 36,8% los ve como un problema de baja gravedad; por el contrario, el 30% sí lo considera como una complicación grave entre los vecinos.

El uso indebido de estacionamientos de otros propietarios, se sitúa como el tercer conflicto más frecuente, considerando que el 57,2% lo visualiza como un problema. De ellos, el 30,3% estima que es un conflicto grave, sin embargo, el 26,7% lo señala como un problema leve.

Asimismo, un poco más del 56% de los consultados, advierten que la presencia de mascotas sin sus dueños en los espacios comunes del condominio, se configura en un problema para la comunidad, considerado como grave o muy grave por el 28,3%, mientras el 27,8% lo ve como nada o poco grave.

Por otra parte, la apropiación de espacios comunes para la ampliación de viviendas es un problema que no existe para el 90% de los encuestados, solo un 4,3% lo considera grave y un 5,7% lo ve como un problema leve.

Gráfico 11. ¿Qué tan graves son los siguientes conflictos en el condominio?



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

En la respuesta “otro” de los conflictos en el condominio, los encuestados señalan una serie de situaciones que no estaban contenidas en las alternativas entregadas. En el Gráfico 12 se pueden observar los otros tipos de conflictos que declaran los habitantes de los conjuntos.

Al parecer el problema más habitual es la inseguridad al interior de los conjuntos habitacionales, al respecto se señala que en algunos casos hay terrenos tomados o que son sitios eriazos y eso generaría inseguridad. También los problemas vecinales dicen relación con los malos tratos, ruidos molestos y malos olores, el no pago de los gastos comunes y los conflictos producto de la discriminación y las diferencias sociales. En relación a este último tema, destaca la percepción de que los habitantes de las viviendas destinadas a grupos más vulnerables y que no pagan dividendos son más conflictivos y no saben vivir en comunidad, tal como se aprecia en los siguientes testimonios:

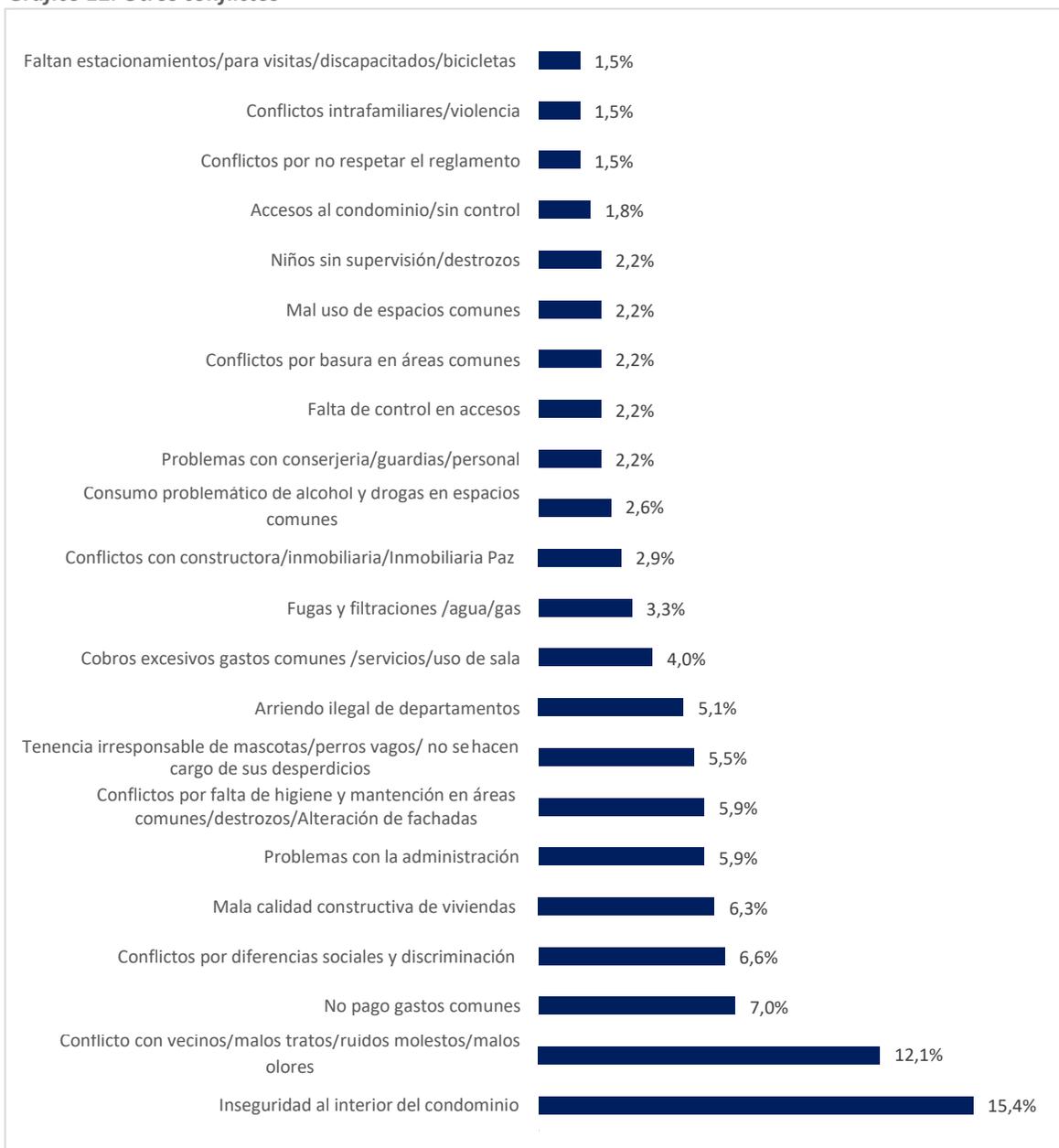
“Mayor áreas verdes, personas de estratos bajos mal educadas, no viven en comunidad”.

“Personas que no pagan gastos comunes no respetan el volumen de la música”.

“Paga crédito hipotecario. personas subsidiadas rentan la vivienda. Carabineros nunca están”.

Entre otros conflictos se incluyen los problemas constructivos, problemas con la administración, falta de mantenimiento, tenencia irresponsable de mascotas y arriendo ilegal de viviendas. En este último punto, destaca el hecho de que estén arrendadas considerando el acotado tiempo que llevan siendo habitadas.

Gráfico 12. Otros conflictos

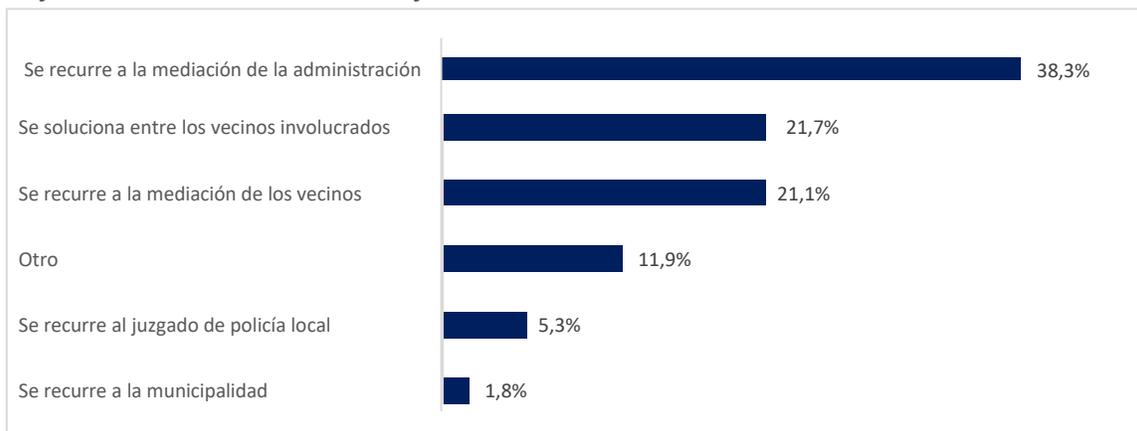


Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Para solucionar los diversos problemas o conflictos que emergen en un condominio habitacional (Gráfico 13), en general se recurre a la mediación de la administración (38,3%). El 21,7% señala que los conflictos se solucionan entre los vecinos involucrados, mientras que un 21,1% menciona que se acude a la mediación de los mismos vecinos.

Las formas menos frecuentes para solucionar conflictos vecinales es utilizar los mecanismos municipales (1,8%) o recurrir al juzgado de policía local (5,3%).

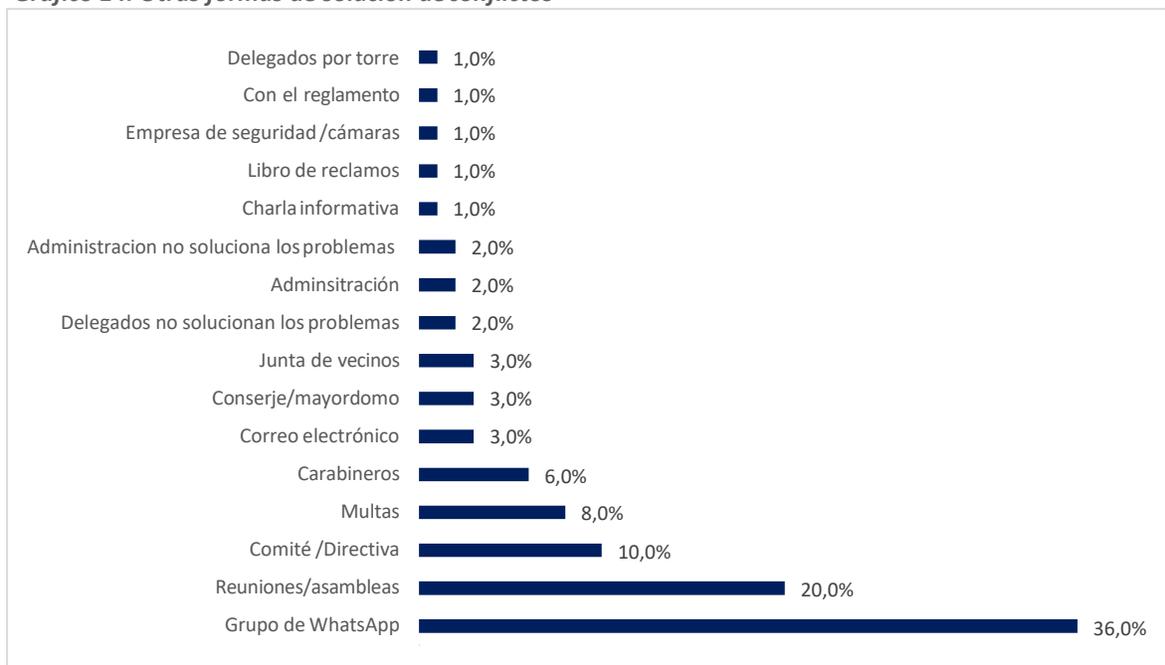
Gráfico 13. Formas de solución de conflicto



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Junto con lo anterior, el 11,9% indica que hay otros mecanismos para la resolución de conflictos. Como se observa en el Gráfico 14, el grupo de WhatsApp es el mecanismo más utilizado, siguen las reuniones y /o asambleas, el comité y /o directiva, el cobro de multas y el llamado a Carabineros.

Gráfico 14. Otras formas de solución de conflictos

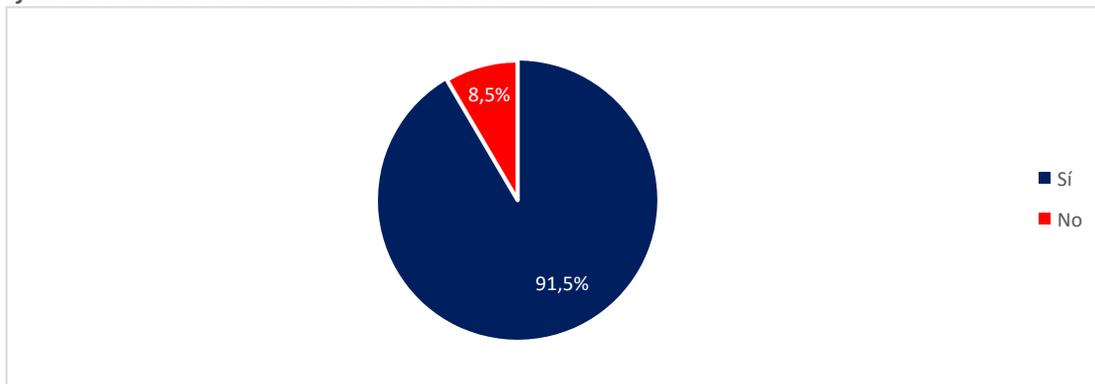


Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Administración

Conocer aspectos relacionados con la administración de los conjuntos habitacionales es fundamental para dar cuenta de cómo funciona la gestión de éstos. Es por ello que se consultó sobre la presencia, o no, de administración en el condominio, a lo que el 91,5% manifiesta que sí existe.

Gráfico 15. Presencia de Administración en el condominio



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Quienes respondieron que su condominio si contaba con administración, se les consultó respecto a los problemas más frecuentes que tenían con ésta. De esta manera, se le presentaron 8 opciones de respuestas; los encuestados podían señalar todas aquellas que consideraran pertinentes, luego se sumaron todas las menciones que recibió cada una de las alternativas propuestas y se calculó el porcentaje por el total de menciones, dando como resultado el Gráfico 16.

En este escenario, un grupo importante manifiesta que no ha tenido problemas con la administración, alcanzando el 36,4% de las menciones totales. Por otro lado, el 14,7% dice que el principal problema es que la administración no está disponible y el 11,7% advierte que no hay claridad sobre en qué se utiliza el dinero recaudado por los gastos comunes.

Gráfico 16. Problemas con la administración



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Junto con lo anterior, el 8,9% de los encuestados mencionan otros tipos de problemas con la administración. Estos se relacionan directamente con los señalados en el gráfico anterior, por lo tanto, nuevamente se indican como un problema los cobros excesivos e irregulares y el aumento de las cuotas de gastos comunes sin previo aviso, la lentitud en las respuestas y/o ausencia del administrador y la falta de mantención de los espacios comunes. Entre los problemas destaca la discriminación y malos tratos, entendidas como una preferencia del administrador por algunos vecinos (Gráfico 17).

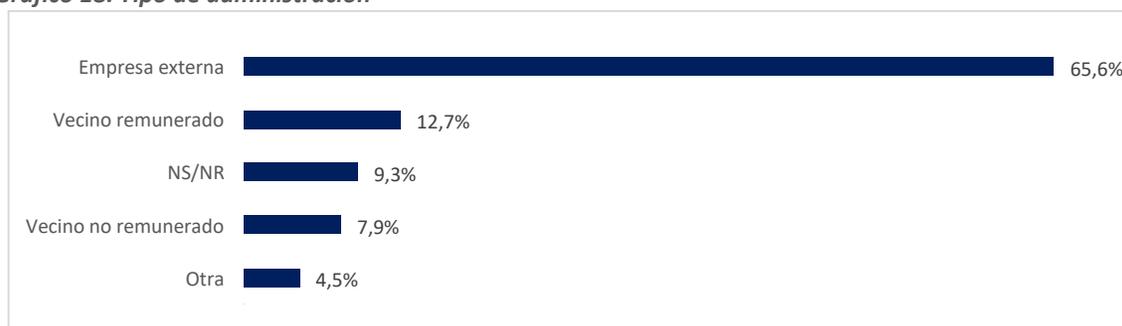
Gráfico 17. Otros problemas con la administración



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

La administración (Gráfico 18), en general, es contratada a través de una empresa externa a la que se paga por sus servicios (65,6%). Un 12,7% de los conjuntos tiene un vecino remunerado. No obstante, cabe destacar que el 9,3% de los encuestados no tiene conocimientos respecto al tipo de administración que tiene su condominio.

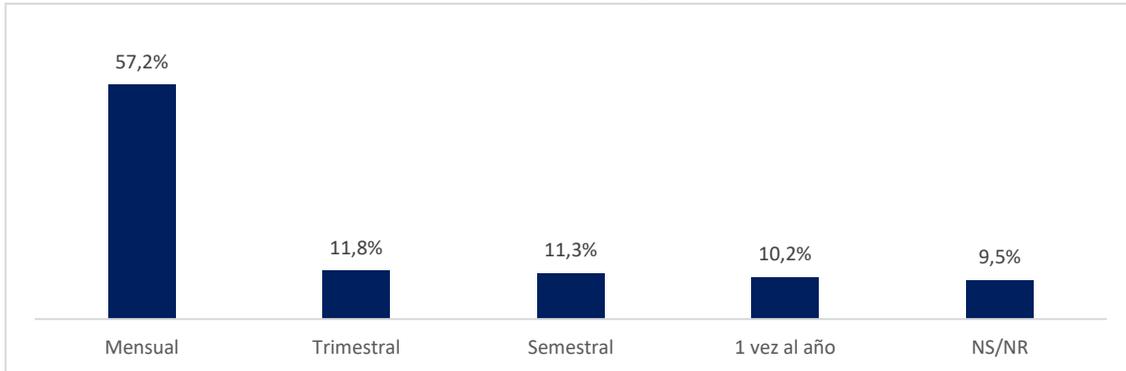
Gráfico 18. Tipo de administración



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Respecto a la rendición de cuentas, un 73,4% de los encuestados señala que sí se hacen rendiciones, y en su mayoría manifiestan que éstas se realizan mensualmente (57,2%). Sin embargo, llama la atención que casi un 10% de los encuestados no sabe cada cuánto tiempo se realizan estas rendiciones (Gráfico 19), dando cuenta de una posible falta de información respecto al uso que se le da a lo recaudado por los gastos comunes. Esta situación podría estar relacionada con la información entregada en el Gráfico 14. *Problemas con la administración*, donde el 8,9% del total de las menciones señala la falta de claridad en el uso del dinero del gasto común como uno de los problemas existentes.

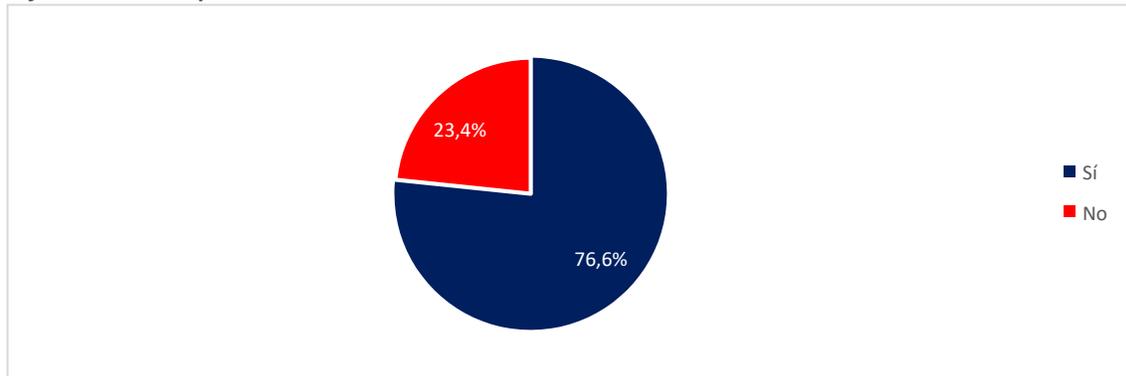
Gráfico 19. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la rendición de gastos aproximadamente?



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

En relación a las asambleas de vecinos, el 91% señala que en sus condominios sí se realizan asambleas, frente al 9% que manifiesta lo contrario. En este contexto, el 76,6% plantea que asiste a dichas reuniones, mientras que el 23,4% restante no lo hace.

Gráfico 20. ¿Participa en las asambleas?



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Satisfacción

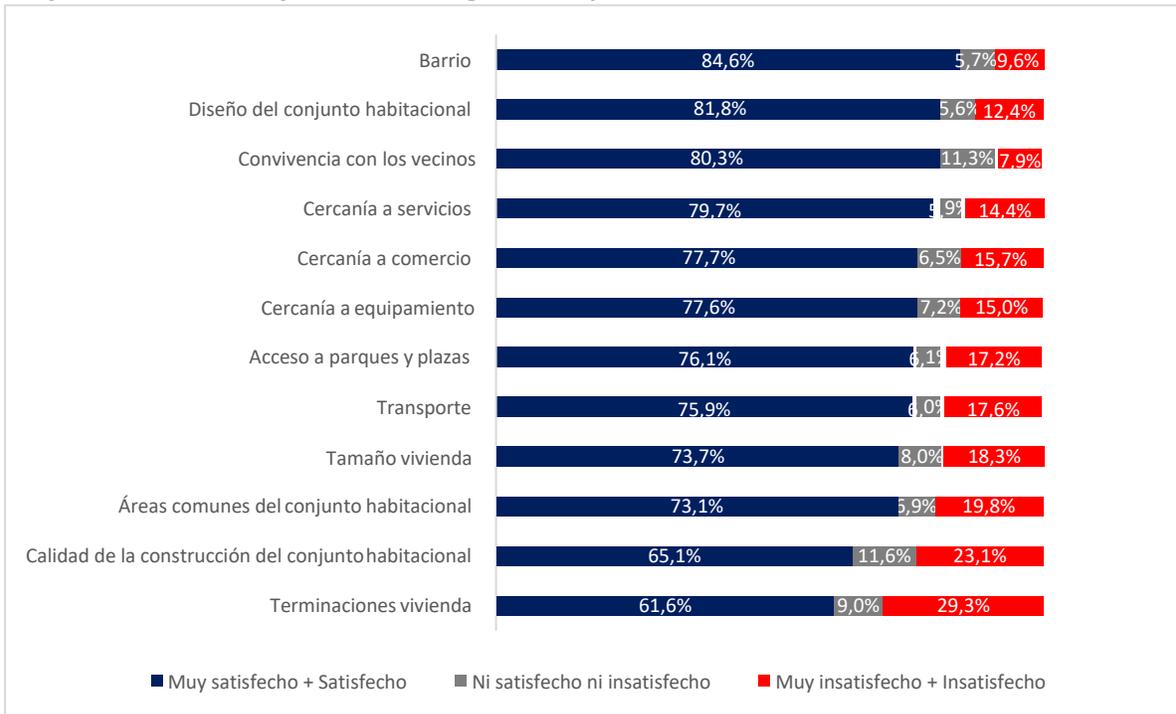
Como última dimensión, la encuesta indagó en distintos aspectos de la satisfacción de los beneficiarios respecto a diferentes elementos asociados al conjunto habitacional, al Plan de Integración Social y al proyecto propiamente tal.

De esta manera, se consultó por 12 aspectos relacionados al condominio, los que en su conjunto son evaluados como satisfactorios por el 75,6% de los encuestados. Tal como se observa en el Gráfico 18, el barrio en el que está inserto el proyecto habitacional es el aspecto que más satisface a los encuestados (84,6%), seguido por el diseño del conjunto habitacional (81,8%) y la convivencia con los vecinos (80,3%). Respecto a este último punto, si bien existen conflictos dentro de los condominios (véase capítulo sobre Conflicto Vecinal), estos no empañan la buena convivencia que existe, según los habitantes.

Otros puntos que destacan por sus altos niveles de satisfacción son: la cercanía que el conjunto tiene con servicios (79,7%), comercio (77,7%), equipamiento (77,6%), el acceso a parques y plazas (76,1%) y al transporte (75,9%). Estas evaluaciones están directamente relacionadas con el principio de la política de integración social y urbana, la cual busca la construcción de viviendas bien localizadas y con acceso a los servicios.

Por último, si bien las terminaciones de las viviendas y la calidad de la construcción tienen altos porcentajes de satisfacción, son los dos puntos con los niveles más altos de insatisfacción, con un 29,3% y un 23,1%, respectivamente.

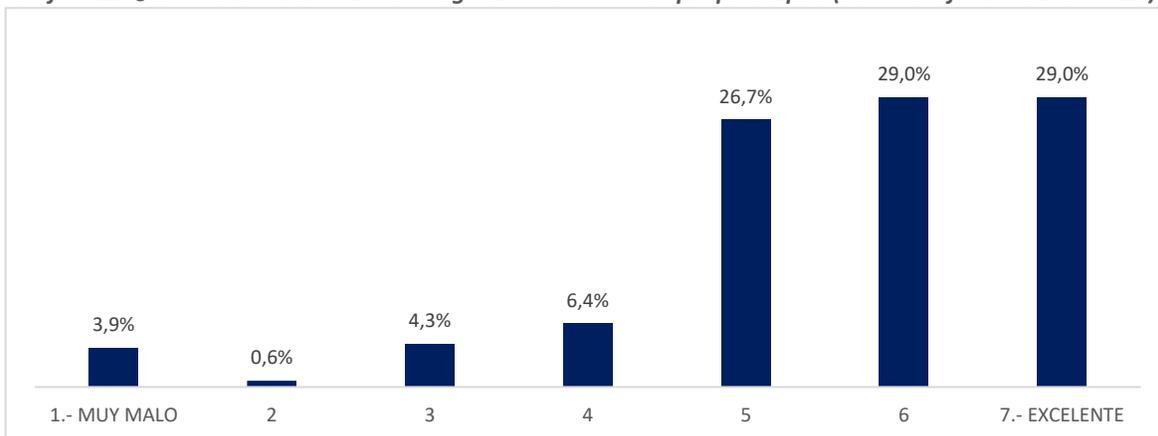
Gráfico 21. Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos...



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

A los encuestados que son beneficiarios del D.S. N°19, se les pidió evaluar, con notas del 1 al 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente, el Plan de Integración Social (PIS) en el cual participaron. Como se observa en el Gráfico 19, el 84,7% evaluó el PIS con nota igual o superior a 5,0, alcanzando un 5,6 como nota promedio, dando cuenta de un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, un 8,8% de los encuestados le asignó una nota igual o menor a 3,0, dando por reprobado el Plan.

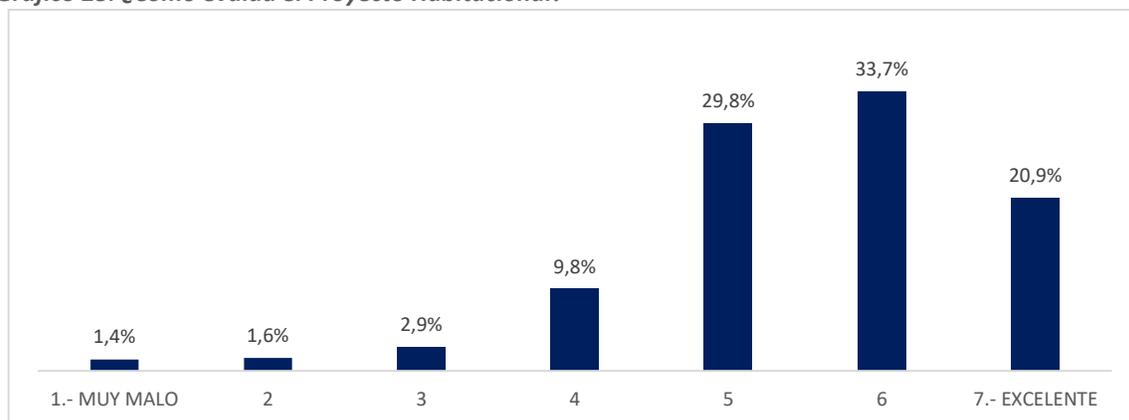
Gráfico 22. ¿Cómo evalúa el Plan de integración Social en el que participó? (Solo beneficiarios D.S. N° 19)



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Finalmente, la evaluación general del Proyecto Habitacional arrojó una nota promedio de 5,5, destacando que un 29,8% lo evalúa con una nota 5,0, un 33,7% con un 6,0, y un 20,9% señala que es excelente, lo que está en directa relación con las evaluaciones realizadas a los distintos aspectos del condominio (Gráfico 24). De esta manera, el 84,4% le asigna una nota igual o superior a 5,0.

Gráfico 23. ¿Cómo evalúa el Proyecto Habitacional?



Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – Centro de Estudios MINVU, 2019

Principales Hallazgos

- Gastos comunes un aspecto crítico para los habitantes de estos conjuntos

Los gastos comunes son un tema fundamental para la gestión y mantención de los conjuntos habitacionales. En este sentido, destaca que el 32,2% de los encuestados responden que tienen problemas para realizar este pago. **De ese porcentaje el 86,8% paga actualmente \$25.000 o más en este concepto.**

Asimismo, se deben considerar estas cifras al pensar en construir vivienda subsidiada en altura, ya que los ascensores constituyen un ítem que requieren mantenciones constantes y reparaciones, lo que probablemente implique pagar cuotas mayores a \$25.000.

Según lo observado en la encuesta se indica que el monto señalado por los encuestados que más se ajusta al presupuesto de si hogar está entre los \$15.000 a \$20.000.

- Mantención de espacios comunes y sostenibilidad de conjuntos habitacionales

Relacionado con el punto anterior, con respecto a los espacios comunes y su mantención, la encuesta refleja que un 14,2% de los beneficiarios consultados viven en conjuntos habitacionales que tienen ascensor. De estos el 52,8% considera que la mantención de estos es deficiente. Considerando que es lo que los encuestados perciben, una cifra no menor de ascensores se encuentra sin la mantención pertinente, lo que implica que pueden dejar de funcionar o ser peligrosos para sus residentes, incidiendo directamente en la sostenibilidad de los conjuntos habitacionales. Este tipo de espacio común requiere un tratamiento diferente que los otros y es un aspecto relevante a considerar en el diseño y construcción de vivienda social en altura.

- Organización vecinal visible

Destaca la organización vecinal al interior de los condominios para mantener espacios comunes, esto indica que el cuidado y preocupación por el espacio en el que habitan concita una alta participación y cohesión social.

- Conflictos vecinales y controversias de la integración

En relación a los conflictos vecinales, se observa que los problemas que tienen mayor frecuencia son semejantes a los problemas que presentan todos los conjuntos habitacionales y/o condominios donde se debe convivir en comunidad. La única excepción podría ser el uso indebido de estacionamientos. La insuficiente cantidad de estacionamientos en relación al número de habitantes y visitas produciría esta ocupación ilegítima.

Destacan dentro de los conflictos vecinales los problemas de convivencia por las diferencias socio económicas dadas por los distintos costos de las viviendas. En su mayoría se indica que los conflictos los originan quienes pertenecen a las viviendas correspondientes a menores ingresos. Estas percepciones entregadas como comentarios en las preguntas abiertas y que no pueden ser analizados porcentualmente, sin embargo, estarían dando cuenta de que el Plan de Integración requiere mayor profundidad y trabajo con la comunidad, antes, durante y después de la entrega de las viviendas.

Otros problemas serían la inseguridad al interior de los condominios y el no pago de los gastos comunes. En relación al primero, este se podría abordar a nivel comunitario con los municipios para trabajar en conjunto en planes de seguridad efectivos, considerando que hay participación y cohesión comunitaria, aspectos básicos para la prevención y mayor percepción de seguridad. Por último, el no pago de los gastos comunes requiere también de estrategias institucionales relativas al diseño y sustentabilidad de las viviendas entregadas en copropiedad.

- Desafíos para la administración de los conjuntos

En lo relativo a la administración, la falta de información sobre los gastos y cobros sin consultar es el problema más recurrente. Lo que puede ser por una mala gestión de la entidad encargada o por la propia desinformación del propietario. Por lo que sería importante considerar los temas relacionados con los gastos y las rendiciones en los talleres del Plan de Integración Social.

- Alta Satisfacción con el barrio y el condominio.

Por último, hay que destacar que, con respecto a la satisfacción con algunos aspectos del conjunto habitacional mencionados en la encuesta, en su mayoría los habitantes están satisfechos con temas como el barrio, diseño, convivencia y localización. Por el contrario, se observa que están insatisfechos con la calidad de la construcción y las terminaciones de las viviendas. Al respecto entre las opiniones se señala que las viviendas tuvieron problemas de humedad, fugas, inundaciones, entre otros. Dado estos comentarios y percepción sobre la vivienda, es importante trabajar y exigir a las inmobiliarias calidad de la construcción y un servicio de post venta rápido y eficiente.

VI. Bibliografía

- Allen, C., Camina, M., Casey, R., Coward, S., & Wood, M. (2005). *Mixed tenure twenty years on: Nothing out of ordinary*. London, UK: Chartered Institute of Housing/JRF.
- Allen, C., Camina, M., Casey, R., Coward, S., & Wood, M. (2005). *Mixed tenure twenty years on: Nothing out of ordinary*. London, UK: Chartered Institute of Housing/JRF.
- Bailey, N., Haworth, A., Manzi, T., Paranagamage, P., & Roberts, M. (2006). *Creating and sustaining mixed income communities*. University of Westminster. Coventry: Chartered Institute of Housing/Joseph Rowntree Foundation.
- Brain, I. (2014). *Incidencia Internacional de la Vivienda Inclusiva*. Lincoln Institute of Land Policy. Cambridge, MA: Lincoln Institute of Land Policy.
- Bretherton, J., & Pleace, N. (2011). A difficult mix: Issues in Achieving Socioeconomic Diversity in Deprived UK Neighbourhoods. *Urban Studies*, 43 (16), 3433-3447.
- Brophy, P. C. (1997). Mixed-Income Housing: Factors for Success. *CitySpace*, 3 (2).
- Calavita, N., & Mallach, A. (2010). *Inclusionary Housing in International Perspective. Affordable Housing, Social Inclusion and Land Value Recapture*. Cambridge, MA, US: Lincoln Institute of Land Policy.
- Calavita, N., Grimes, K., & Mallach, A. (1997). Inclusionary housing in California and New Jersey: A comparative analysis. *Housing policy debate*, 8 (1), 109-142.
- Chaskin, J. (2009). *Living in a Mixed-Income Development: Resident perceptions of benefits and Disadvantages*. (T. U. Administration, Ed.) *Mixed-Income Development Study (Research Brief 2)*.
- Chaskin, J. (2013). *Participation and Decision-Making in Mixed-Income Developments: Who Has a Say?* (The University of Chicago School of Social Service Administration, Ed.) *Mixed- Income Development Study (Research Brief 7)*.
- Chaskin, J. (2013). *The New Public House Stigma in Mixed-Income Developments*. *Mixed- Income Developments Study (Research Brief 8)*.
- Chaskin, R. J., & Joseph, M. L. (2010). *Building Community In Mixed Income Developments: Assumptions, Approaches and Early Experiences*. *Urban Affairs Review*, 45 (3), 299.

- Chetty, R., Hendren, N., Kline, P., & Saez, E. (2014). Where is the Land of Opportunity? The Geography of Intergenerational Mobility in the United States. Working paper N. 19843, The National Bureau of Economic Research
- Curley, A. M. (2010). Relocating the Poor: Social Capital and Neighborhood Resources. *Journal of Urban Affairs*, 32 (1), 79-103.
- Eriksen, M. D., & Ross, A. (2013). The Impact of Housing Voucher on Mobility and Neighborhood Attributes. *Real Estate Economics*, 41 (2), 255-277.
- Feliz, A. (2013, January). Beyond 100% Tax Credit. Keys for Successful Mixed-Income LIHTC Properties. *Tax Credit Advisor*.
- Galster, G., Andersson, R., Musterd, S., & Kauppinen, T. M. (2008). Does neighborhood income mix affect earnings of adults? New evidence from Sweden. *Journal of Urban Economics*, 63, 858-870.
- Graves, E. M. (2011). Mixed Outcome Developments. Comparing Policy Goals to Resident Outcomes in Mixed-Income Housing. *Journal of the American Planning Association*, 77 (2).
- Hedman, L., & Galster, G. (2013). Neighbourhood Income Sorting and the Effects of Neighbourhood Income Mix on Income: A Holistic Empirical Exploration. *Urban Studies* 50(1) 107–127, January 2013, 50 (1), 107-127.
- Joseph, M. L., Chaskin, R. J., & Webber, H. S. (2007). The Theoretical Basis for Addressing Poverty Through Mixed-Income Development. *Urban Affairs* , 42 (3), 369-409
- Jupp, B. (1999). *Living Together: Community Life on Mixed Tenure Estates*. London: Demos.
- Graves, E. M. (2011). Mixed Outcome Developments. Comparing Policy Goals to Resident Outcomes in Mixed-Income Housing. *Journal of the American Planning Association*, 77 (2).
- Kling, J. R., Liebman, J. B., & Katz, L. L. (2007). Experimental Analysis of Neighborhood Effects. *Econometrica*, 75 (1), 83-199.
- Rothwell, J. (2015, May Wednesday). Sociology's revenge: Moving to Opportunity (MTO) revisited. *Social Mobility Memos*. Washington, D.C., US.
- Sabatini, F., Mora, P., Polanco, I., & Brain, I. (2014). Conciliando integración social y negocio inmobiliario: Seguimiento de proyectos integrados (PIS) desarrollados por inmobiliarias e implicancias de política. In L. I. Policy, M. O. Smolka, & F. Fernanda (Eds.), *Instrumentos Notables de Políticas de Suelo en America Latina* (p. 189). Cambridge: Lincoln Institute of Land Policy

VII. Anexo

Cantidad de encuestas por condominio

| Región | Nombre Proyecto | Encuestas realizadas | Porcentaje sobre el total de encuestas realizadas |
|--------------------|-------------------------------------|----------------------|---|
| Arica y Parinacota | Montesol Arica I | 34 | 3,3% |
| | Montesol Arica II | 18 | 1,8% |
| | Portal Del Sol Etapa I | 61 | 6,0% |
| | Portal Del Sol Etapa II | 66 | 6,5% |
| Atacama | Altamira I | 69 | 6,8% |
| Coquimbo | Condominio Altos Del Sendero III | 46 | 4,5% |
| | Condominio Valles De La Florida III | 52 | 5,1% |
| Valparaíso | Condominio Don Pedro | 18 | 1,8% |
| | Condominio Mirador De Peñablanca II | 29 | 2,9% |
| | Condominio Santa Olga De Casablanca | 41 | 4,0% |
| Metropolitana | Sin Información | 5 | 0,5% |
| | Condominio La Estrella | 123 | 12,1% |
| | Plaza Recoleta | 147 | 14,5% |
| | Sol De Talagante | 6 | 0,6% |
| | Tegualda | 1 | 0,1% |
| Biobío | Condominio Alto Chiguayante | 13 | 1,3% |
| | Condominio Altos De Hualpén, Lote 1 | 16 | 1,6% |
| | Condominio Jardines De Sor Vicenta | 51 | 5,0% |
| Araucanía | Condominio Doña Javiera | 54 | 5,3% |
| | Condominio Nueva Milano | 125 | 12,3% |
| | Condominio Puente Urbano | 41 | 4,0% |
| Total | | 1.016 | 100,0% |

Fuente: Equipo de Estudios y Evaluaciones – CEHU, 2019