



# Comunidad Vertical

SISTEMA DE CONEXIÓN Y ORGANIZACIÓN VECINAL PARA EDIFICIOS HIPERDENSIFICADOS EN LA CIUDAD DE SANTIAGO



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

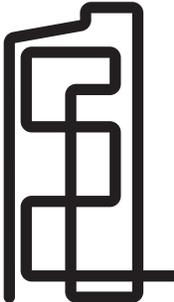
DISEÑO | UC

Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador.

Alumno: José Matías Salinas Poblete  
Profesor guía: Felipe Cortez  
Diciembre 2017  
Santiago, Chile





# Comunidad Vertical

SISTEMA DE CONEXIÓN Y ORGANIZACIÓN VECINAL PARA  
EDIFICIOS HIPERDENSIFICADOS EN LA CIUDAD DE SANTIAGO



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

**DISEÑO | UC**  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Escuela de Diseño

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
para optar al título profesional de Diseñador.

Alumno: José Matías Salinas Poblete  
Profesor guía: Felipe Cortez  
Diciembre 2017  
Santiago, Chile



## Agradecimientos

Quisiera partir esta tesis agradeciendo a mis amigos que me acompañaron en este largo proceso durante la carrera apoyándome en cada fracaso y en cada logro. Al grupo de las "Phruras" por la confianza y seguridad que brindaban todos los días, ofreciendo ayuda y ánimos cuando hacían falta. Al grupo de "Novoss", los más tontos, pero tontos de buen corazón, con sus memes de aliento y distracciones necesarias. Agradezco en especial a Maca, Coni y Joak por estar siempre escuchando mis problemas y poner mis pies sobre la tierra.

A Facó por toda la buena onda y ayuda que hizo posible que este proyecto tuviera sentido y un real impacto. Las largas sesiones en donde lograba concretar en simples palabras lo que a mí me costaba expresar, y la habilidad de ordenar las ideas que volaban por la mente hicieron el tiempo de este año una valiosa y agradable experiencia.

Por último agradecer a mi familia por su apoyo, mis abuelos por sus constantes whatsapps de preocupación, y a mi madre en especial, por la paciencia de soportarme en este proceso que sacó lo peor de mí, pero mantuvo su apoyo incondicional durante todos los años que lograron llegar a la meta.



# Contenidos

## Marco Conceptual

### 1. Urbanización Territorial y Social

1.1 Cambio Territorial y Social

1.2 La mancha de aceite y el progresivo Infilling

1.3 Mercado Inmobiliario

1.4 Inmigrantes Latinoamericanos

### 2. La vida Urbana

2.1 Refugio en espacio privado

2.2 Vida de barrio y comunidad vecinal

2.2.1 Concepto de comunidad

2.2.2 Los Ghettos Verticales

## Síntesis

## Contexto de Intervención Investigación en Terreno

Franjas Santa Isabel y San Diego

Edificio Mirador Central

### El edificio como Sistema

### Caso de Estudio

Edificio

Análisis de redes sociales

Insights

### HALLAZGOS

### ANÁLISIS Y FORMULACIÓN

Detección de oportunidad

Formulación

### Descripción de Usuario

## Proceso de Diseño

### Sistema Comunidad Vertical

### Antecedentes y Referentes

### Primeros Acercamientos

### Red de Servicios

Service Blueprint

### Desarrollo plataforma Web

Comunidad Vertical

Oficionistas

Registro

Oferta de Servicios

Customer Journey Map

### Periodo de Funcionamiento

Difusión

Sistema Oficionistas

Registros y Contratos

## La Experiencia

### Encuesta a Usuarios

### Visita a Vecino y Oficionista

## Proyecciones

### Conserjería

### Plataforma Oficionistas

Calificación Oficionistas

Muro de Experiencias

Busca Oficios

### Identidad de Marca

### Implementación

Business Canvas

### Referencias

### Anexos



# Introducción

Bajo el contexto de renovación y transformación urbana y un creciente proceso de verticalización y densificación en la ciudad, en una primera investigación documental se trata de dar a conocer los factores que han llevado a esta reestructuración, específicamente en la Región Metropolitana y los cambios sociodemográficos que conllevan.

En una nueva tendencia de retorno a las zonas centrales y la creciente demanda de viviendas tipo departamento, las cuales satisfacen una serie de necesidades emergentes dentro de una ciudad urbana moderna y globalizada, la ciudad de Santiago se ha ido convirtiendo en escenario de una explosiva verticalización y densificación demográfica en un proceso denominado "Infilling". En este proceso se destaca la importancia y crecimiento de la tasa de inmigración que se está viviendo en los últimos años en Chile.

Dentro de este marco, se da cuenta de un aumento de la inseguridad entre los habitantes urbanos y una creciente reclusión hacia la esfera privada como resultado del intenso

desarrollo inmobiliario y un progresivo vaciamiento de la esfera pública.

Se analizan los conceptos de barrio y comunidad y su importancia en el desarrollo social y conformación del espacio urbano, y se investigan los casos de "Ghettos Verticales" que han ido surgiendo en la zona central de la ciudad, a modo de mostrar cómo los cambios y transformaciones que se han sufrido han ido en desmedro de la calidad de vida y comunidad de sus habitantes.

La investigación así se enfoca en la conformación de comunidades en edificios de la zona central de Santiago, en donde se levanta información de forma teórica y también en terreno, tomando como caso de estudio el edificio Mirador Central ubicado en la calle Av. San Diego en la comuna central de Santiago. Este edificio compartía las características observadas en los edificios de "Guetos Verticales" por lo que compartían las dinámicas e interacciones entre sus vecinos.

En el contexto de intervención, se detectó una

falta de relación entre vecinos importante, aseverado por la existencia de una gran cantidad de conflictos generados a partir de un choque cultural entre los habitantes del edificio y un fuerte prejuicio que impide la conformación de una buena relación comunitaria vecinal. Es aquí que se encuentra una oportunidad de diseño en favor de generar un contacto positivo entre vecinos, que les permita ir recuperando el sentido de comunidad que se ha ido perdiendo con la nueva conformación de la ciudad.

Identificando tres actores clave dentro del edificio, se define un sistema que enfoca proyectos e iniciativas a ellos en busca de integrar a la comunidad vecinal acompañado de una buena administración para generar el mayor impacto posible. A partir de la investigación en terreno se identifican distintos problemas dentro de la convivencia vecinal, y destaca un alto nivel de desempleo entre sus habitantes, coincidiendo esta situación con vecinos inmigrantes, haciéndolos pasar varias horas del día en sus departamentos. Es así que en compañía del comité administrativo del

caso de estudio se define el primer proyecto a implementar en el edificio del sistema con un enfoque en los vecinos: Oficionistas, red de oficios en tu comunidad, que aprovecha la oportunidad de participación comunitaria para generar un contacto entre vecinos a través de un sistema de oferta de servicios dentro del edificio, generando además una oportunidad de empleo para aquellos que no lo tengan. Esta red está gestionada a través de una plataforma web y se apoya en los conserjes para mantener un registro y orden dentro del funcionamiento del sistema. Luego de un periodo de funcionamiento del servicio se encuesta a sus participantes y se realiza una visita a usuarios en el momento de concretar un servicio gracias a la plataforma, generando proyecciones de mejora e implementación del proyecto.

# MARCO CONCEPTUAL



# 1. URBANIZACIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL

Al término urbanización se le define como la movilización de población rural a áreas urbanas, al incremento gradual de la proporción de personas viviendo en zonas urbanas y los procesos en que cada sociedad se adapta a este cambio. Las ciudades al entregar mayores beneficios como mayores oportunidades de trabajo, mayor acceso a salud y educación, entretenimiento, cultura y arte; se convierten en focos de interés migratorios para las personas. Como consecuencia de esto, en las últimas décadas se han presenciado cambios graduales en la ciudad y los espacios de nuestra cotidianidad: la sociedad urbana se ha hecho compleja, modificando en este proceso los comportamientos sociales, el uso del tiempo y del espacio y las formas de movilidad y comunicación (*Olga Segovia, 2006*). Unas de las principales causas de urbanización en las grandes ciudades son los fenómenos de globalización y la fase de modernización capitalista, iniciada durante las últimas décadas del siglo XX. Estos dos factores desencadenan en una transformación urbana, en donde la forma urbana "ciudad"

ahora es percibida como un sistema urbano generalizado. En este proceso se pueden identificar dos fuerzas que inciden en la modernización globalizada:

- 1.** Discurso teórico ideológico neoliberal, impulsando un enfoque de gestión pública basado en principios de subsidiaridad estatal y asociación público-privada, siendo caracterizado genéricamente como gobernanza "empresarialista".
- 2.** Comprensión tiempo-espacio producida bajo el efecto de la intensificación de la conectividad y movilidad por difusión y adopción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (ICT), junto al explosivo aumento de la utilización de medios motorizados de transporte, particularmente del automóvil. (*De Mattos, Fuentes, Link, 2014*).

Desde una perspectiva económica el discurso globalizador se presenta como una buena política urbana. Se crean nuevas oportunidades para posicionar el territorio y la ciudad en las redes globales, y las ciudades emergentes como Santiago "ocupan este plan estratégico para triunfar en el mundo global y adoptan un discurso de "hipercompetitividad"". (*Borja, 2005, p.43*).

Esto crea una dependencia por los mecanismos excluyentes que dominan la vida financiera y comercial internacional, que en la práctica acentúan las desigualdades y dualización social y territorial dentro de la ciudad, surgiendo reacciones sociales y políticas que chocan ideológicamente con la prioridad competitiva internacional.

# 1.1 Cambio territorial y social:

## Territorio:

Más de la mitad de la población mundial en la actualidad vive en la ciudad, y se estima que para 2050 lo hará más del 70%. (*World Health Organization Volume 88, 2010*). La urbanización en la ciudad está poniendo una tensión en infraestructuras que fueron construidas para una fracción de la población que está recibiendo actualmente, lo que hace necesario una masiva reestructuración en este ámbito. Se vive una progresiva ampliación y reticulación del campo territorial urbano que avanza hacia el exterior del centro económico, social y cultural histórico; este ya no tiene un área compacta ni radios limitados, sino que se van configurando centros y sistemas urbanos pequeños y grandes interconectados a nivel macroregional. Gracias a este avance, se generan condiciones favorables para un continuo aumento en las opciones donde familias y empresas pueden localizarse, y esta ampliación externa contribuye a impulsar una

incontrolable dispersión territorial de las áreas urbanas, provocando que en la misma unidad espacial se encuentren áreas urbanizadas, espacio abierto y áreas residenciales de alta densidad, observando múltiples morfologías en un paisaje discontinuo.

Los resultados de los últimos censos de población para diversos países latinoamericanos confirman la tendencia a la expansión/dispersión del crecimiento metropolitano. Esta tendencia sin embargo, ha evolucionado en paralelo a una recuperación del crecimiento demográfico y/o productivo de ciertas áreas centrales dentro de la ciudad, pero esto no representa un proceso de crecimiento alternativo, sino que complementario en una dinámica de urbanización generalizada. Como sostiene Brenner « **la urbanización**

*comprende la concentración y la extensión: estos momentos están dialécticamente interrelacionados, en la medida en que se presuponen y contrarrestan mutuamente de forma simultánea »* (Como se cita en *De Mattos et al., 2014, p.5*).

« Es una metrópolis multicentrada que no corresponde a la separación tradicional entre ciudad central y sus suburbios. Contiene núcleos de diferentes tamaños e importancia funcional distribuidos a lo largo de una amplia extensión territorial siguiendo las líneas de transporte »

(*De Mattos et al., 2014, p.3*).

## Social:

Olga Segovia (2006) indica que el caso más emblemático de transformación sobre el espacio urbano, es « **la modificación sustancial del espacio social** » (p.7). Existen nuevas reorganizaciones de los espacios de la ciudad, producto de una nueva manera de vivir, de pertenecer y relacionarse en ella.

**« Las ciudades son menos transitables, más inabarcables, más desconocidas, menos legibles y, por tanto, se han vuelto fuente de miedos y diferencias insuperables »** (Olga Segovia, 2006, p.7).

Estas desigualdades se organizan espacialmente en la ciudad, fracturándose en zonas de distintas clases sociales o culturales, **« levantando muros reales y mentales; muros infranqueables que impiden no sólo encontrarse, sino incluso verse, imaginarse y pensarse como pares, vecinos, conciudadanos »** (Remedi, 2002).

Los desarrollos urbanos, las regiones metropolitanas, multiplican las desigualdades en el territorio, generan espacios confusos, físicamente fragmentados y socialmente segregadores.

Esta segregación social ha ido en aumento, creciendo las desigualdades de ingresos y de acceso a las ofertas urbanas entre la población, hasta el punto que los colectivos más débiles y vulnerables se recluyen en la marginación de guetos o periferias. Por otra parte, existe un alza en los tiempos de trabajo y transporte, la autonomía individual puede derivar en soledad e insolidaridad, la incertidumbre sobre el futuro genera ansiedad, se pierden o debilitan identidades y referencias, hay crisis de representación política y opacidad de las instituciones que actúan en el territorio.

La sociedad urbana se ha hecho más compleja, más individualizada y más heterogénea al fragmentarse las grandes clases sociales de la época industrial; los grupos sociales se definen en función de múltiples criterios y la autonomía del individuo se ha multiplicado. Los comportamientos urbanos se han diversificado (en los tiempos, movilidades, relaciones sociales, etc.) y por lo tanto también las demandas. Las políticas urbanas hoy no pueden ser simplemente de "oferta" masiva dirigida a grandes colectivos supuestamente homogéneos.

# 1.2 La Mancha de Aceite y el progresivo Infilling

Santiago sufrió una profunda reestructuración a lo largo de los setenta y ochenta, y como consecuencia a partir de esos años el "nuevo" Santiago se ha visto severamente fracturado en términos raciales, étnicos, de clase y culturales. La ciudad ha sido dividida por efectos de la recaudación e inversión en obras públicas, generando una espacialidad donde **« barrios del tercer y cuarto mundo crecen a pocas cuadras de barrios del primer mundo, como si unos no tuvieran nada que ver con los otros »** (Remedi, 2002, p.4).

Como plantea Borja, estos efectos de la revolución urbana resultan de un conjunto de mecanismos económicos, de comportamientos sociales y de políticas públicas. Entre ellos se encuentra el carácter sobredeterminante de la renta urbana en la definición de usos del territorio, el cual conlleva un carácter de "ahorro" en las inversiones en suelo o en vivienda, las alianzas "impías" entre inmobiliarias y autoridades locales y el afán de distinción y de separación de importantes sectores medios y altos (Borja, 2005).

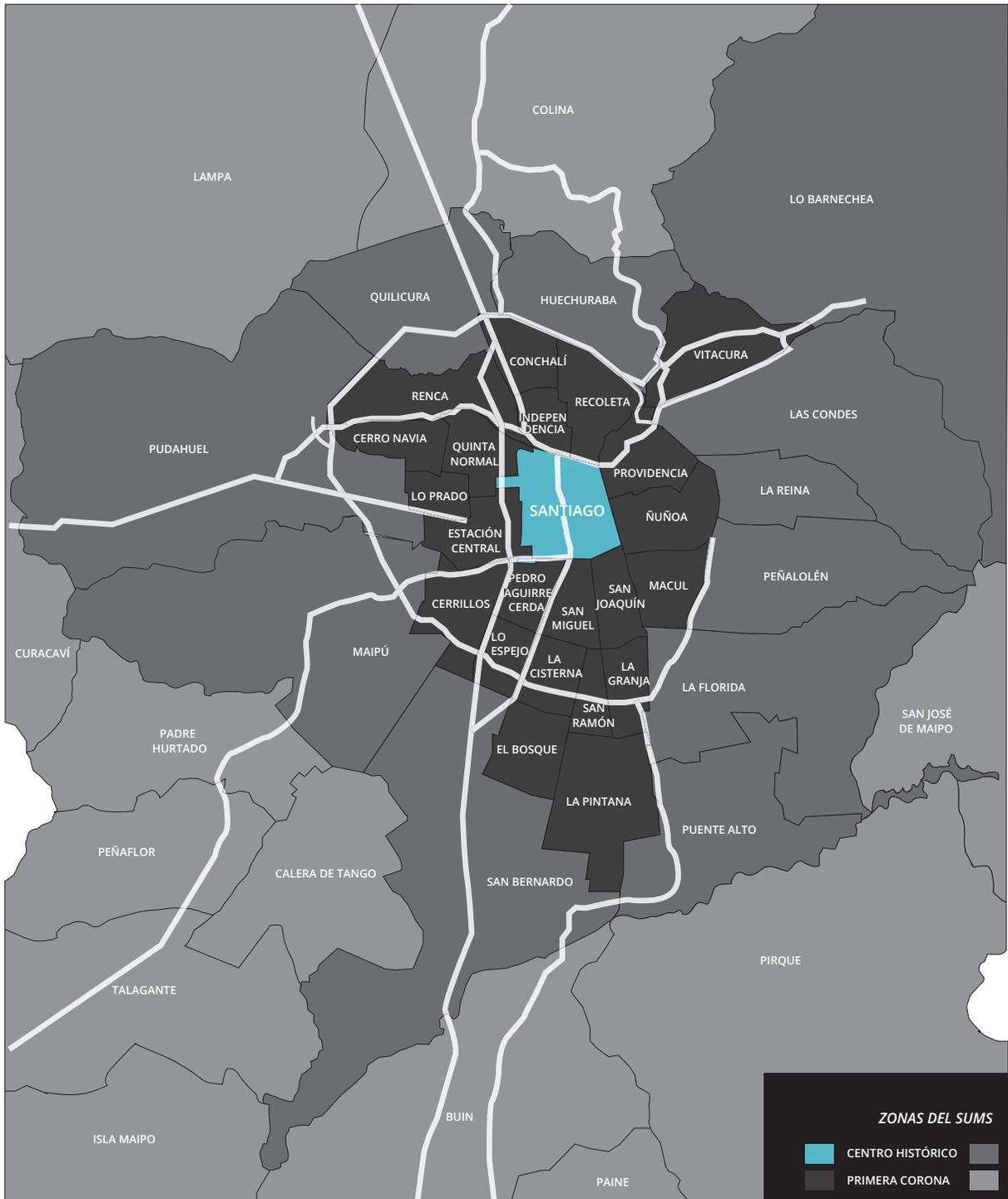
## La Mancha de Aceite:

Este término es utilizado para referirse al proceso de expansión y dispersión urbana que ha caracterizado el crecimiento en Santiago en las últimas tres décadas.

Para entender un poco mejor la estructura del área urbana de la ciudad, se referirá a ella como "Sistema Urbano Metropolitano de Santiago" (**SUMS**), como plantea De Mattos et al. (2014). El SUMS está compuesto por 47 comunas de la Región Metropolitana de Santiago (**RMS**), considerando las 34 del Área Metropolitana de Santiago (**AMS**) como el núcleo del sistema, y 13 comunas del entorno regional, denominadas como "periurbano expandido". Adicionalmente, se toma como referencia la estructura urbana de la ciudad y las comunas se clasificarán bajo el patrón de anillos concéntricos desde el interior hacia el entorno regional (Ver mapa 1).

Como se analizan los datos intercensales en el texto de De Mattos et al. (2014), observando la distribución porcentual de las viviendas por zonas del Sistema Urbano Metropolitano de Santiago, se da cuenta de un crecimiento proporcional del parque habitacional en las comunas que componen la Corona Exterior. Esto también se acompaña de un crecimiento constante del Periurbano Expandido. Si sumamos la proporción de viviendas ubicadas en estas dos zonas, se comprueba que estas son lugar de localización del 52% de las viviendas del Sistema Urbano.

*Análisis completo en anexo 1 "Análisis crecimiento de vivienda y población en la región metropolitana de Santiago".*



## MAPA 1

CLASIFICACIÓN DE ZONAS DEL SISTEMA URBANO METROPOLITANO DE SANTIAGO

### CENTRO HISTÓRICO

Correspondiente a la Comuna de Santiago

### PRIMERA CORONA

Contiene las comunas que rodean al centro histórico y colindan con las comunas del borde de la mancha urbana

### CORONA EXTERIOR

Comprende a las comunas que se encuentran localizadas en el borde de la mancha urbana contigua

### PERIURBANO EXPANDIDO

correspondiente a las comunas del entorno regional del AMS

#### SIMBOLOGÍA

##### ZONAS DEL SUMS

	CENTRO HISTÓRICO		CORONA EXTERIOR		AUTOPISTAS URBANAS E INTERURBANAS
	PRIMERA CORONA		PERIURBANO EXPANDIDO		COMUNAS

## Transformación Socio-Espacial:

Estos cambios y distribuciones espaciales en el área urbana también suponen una transformación a nivel socio-económico y demográfico. Acompañado de una re/jerarquización socio espacial asociado a las nuevas formas de estratificación social, los cambios en el mercado de trabajo urbano y las transformaciones asociadas a la transición demográfica de los habitantes del SUMS son elementos importantes dentro de esta nueva configuración socio-territorial.

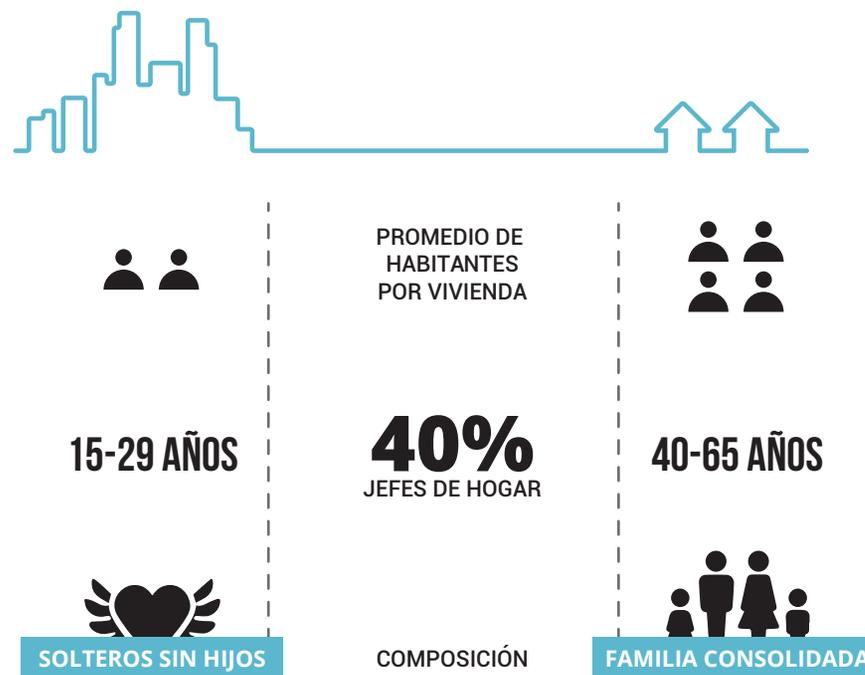
En base al análisis realizado por De Mattos et al. (2014), la reconfiguración de la estructura social del SUMS refuerzan y explican los patrones de metropolización. Basándose en tres aspectos fundamentales a nivel comunal, se trata de comprender la estructura de los hogares, familia y la condición de ocupación de la vivienda.

Bajo este análisis se observa que las viviendas en el centro de Santiago se concentran principalmente en configuraciones de una y dos personas, mientras que la cifra va en aumento a medida que se va hacia la periferia. Los jefes de hogar son predominantemente jóvenes en el centro urbano con un 40% en edades dentro de los 15 a 29 años, mientras que en el Periurbano Expandido y la Corona Exterior este mismo porcentaje está representado por jefes de hogar de entre 45 y 60 años de edad. Otro dato analizado es el estado civil de los habitantes y la presencia de menores de 14 años en el hogar, demostrando la predominancia de habitantes en tránsito en el centro de Santiago, principalmente solteros y sin hijos. Aquí más de la mitad se declara soltero (53%), mientras que a medida que nos alejamos del centro va disminuyendo la cifra (8,2%).

Por último, en cuanto a materia de desarrollo inmobiliario que se consolida en cada sector, las viviendas de uno o dos dormitorios son predominantes en el Centro Histórico de Santiago, incluyendo un porcentaje de departamentos "studio" son dormitorios, y donde un 63% del área central arrienda la vivienda.

CENTRO HISTÓRICO Y PRIMERA CORONA

CORONA EXTERNA Y PERIURBANO EXPANDIDO



## El progresivo Infilling:

Un análisis en base del estudio realizado por el grupo Atisba (2012), nos permite determinar la distribución demográfica dentro del Sistema Urbano Metropolitano de Santiago y como se emplazan en sus distintas zonas.

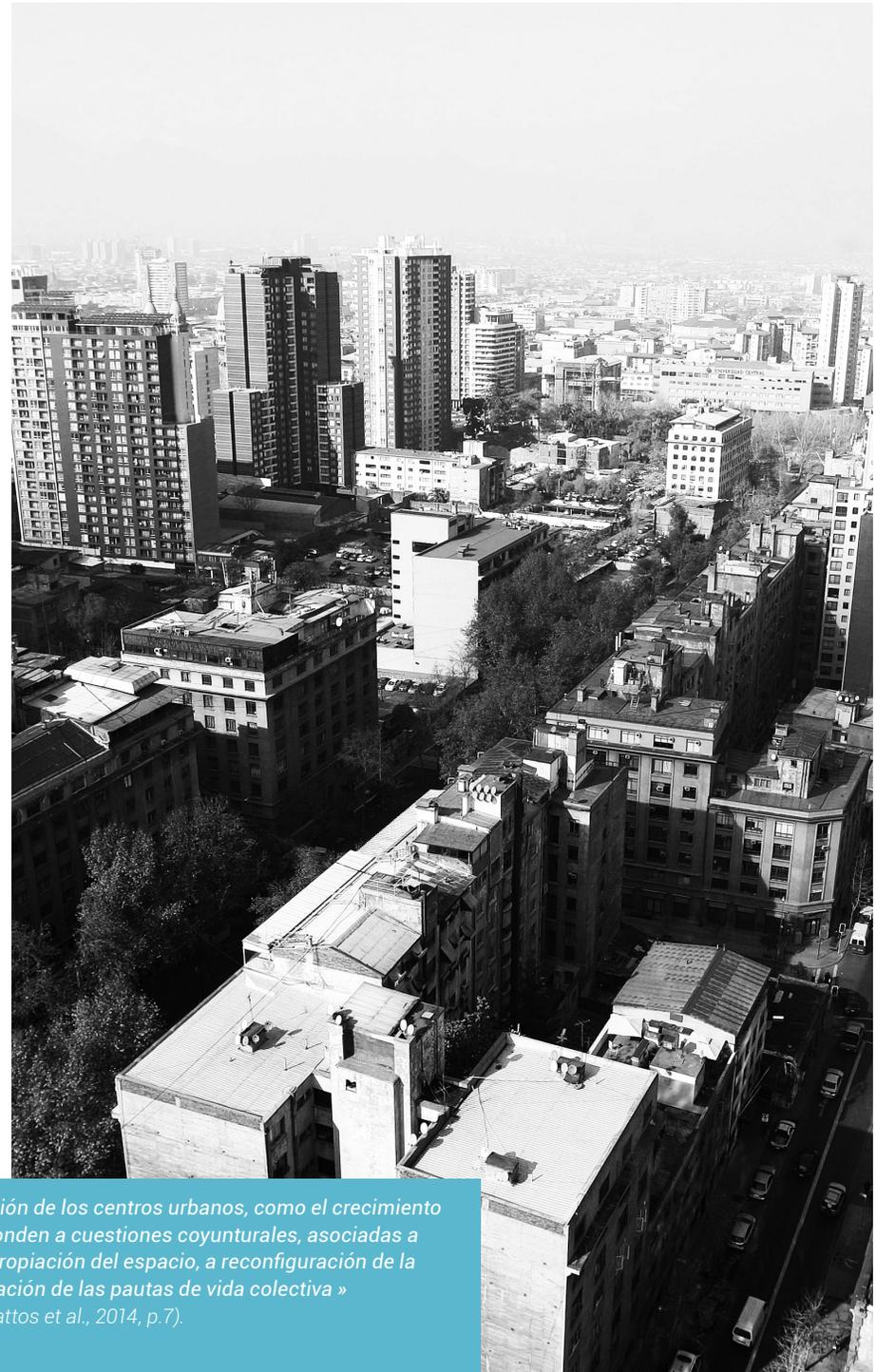
### *Análisis completo en anexo 2 "Distribución de población".*

El análisis de los datos nos permiten esbozar algunas conclusiones respecto a las tendencias de crecimiento que se experimentan.

Si se analiza donde se concentra la mayor tasa de crecimiento en viviendas nos damos cuenta que no sólo se concentra en la periferia urbana, sino que se ubican además en el Centro Histórico y la Primera Corona, como es el caso de Santiago, Ñuñoa y San Miguel. Además, se muestra también una evolución de verticalización de algunas comunas centrales del Área Metropolitana de Santiago, como es el caso del significativo crecimiento del stock de viviendas de la comuna de Santiago, así como en menor medida en las comunas de Ñuñoa, Providencia y San Miguel.

Por otro lado, si observamos la tendencia o patrón de desplazamiento de habitantes dentro del Sistema Urbano, podemos dar cuenta de una "vuelta" a las zonas centrales de la ciudad, basándose en el crecimiento positivo en la tasa anual que tuvieron las comunas del Centro Histórico y Primera Corona en el último periodo analizado, contrastando con un crecimiento negativo en la Corona Exterior y el Periurbano Expandido.

Esta vuelta al crecimiento central rompe con la tendencia de una expansión urbana de la ciudad o "mancha de aceite", pero como se planteaba anteriormente, estos momentos de "concentración", "expansión" y "dispersión" están interrelacionados, y se manifiestan en el actual proceso de crecimiento y transformación urbana. Este cambio de tendencia en el crecimiento de Santiago recibe el nombre de "infilling" o retorno a la ciudad consolidada, y cuyas causas están asociadas a un crecimiento periférico que pierde velocidad y a las transformaciones demográficas, económicas y culturales que empiezan a producirse en las zonas centrales y pericentrales, acogiendo un número creciente de edificios y convirtiendo a los departamentos en modelos de vivienda significativos.



*« Tanto los procesos de revitalización de los centros urbanos, como el crecimiento expandido del periurbano, responden a cuestiones coyunturales, asociadas a nuevas formas culturales de apropiación del espacio, a reconfiguración de la familia, y a la transformación de las pautas de vida colectiva »*

*(De Mattos et al., 2014, p.7)*

# 1.3 Mercado Inmobiliario

## Renovación Urbana:

Como plantea Contreras (2011), la comuna de Santiago se caracteriza por concentrar un número significativo de bases financieras, gubernamentales y corporativas de importantes instituciones nacionales, y esto se suma a una oferta inmobiliaria que crece, se diversifica y captura externalidades positivas de una localización central. Existe una penetración de una oferta comercial creciente, en donde podemos encontrar cafés, restaurantes, galerías de artes, centros comerciales, obras de mejoramiento vial (línea 5 del Metro, proximidad de autopistas como Costanera Norte y autopista Central) y la construcción de estacionamientos subterráneos; esto le asigna a la centralidad de la comuna una posición significativa a escala metropolitana.

Este reciente movimiento a las zonas centrales urbanas como se indica anteriormente, responde a cambios socioculturales y demográficos, los cuales se complementan en los observados en el análisis de De Mattos: Reducción del tamaño de los hogares, existencia de familias monoparentales, aumento de la jefatura femenina y una oferta inmobiliaria que cubre las expectativas y las demandas residenciales de los nuevos habitantes.

Creado en 1991, el Subsidio de Renovación Urbana es un programa habitacional que surge como respuesta a los procesos de desdoblamiento y de deterioro físico y funcional del casco central que se había observado en Santiago en la década de los 80 después del terremoto de 1985. El Subsidio consiste de una ayuda económica no reembolsable que el Estado chileno otorga a postulantes individuales y colectivos para financiar la compra o construcción de una vivienda económica. Su aplicación se restringe a viviendas emplazadas en Zonas de Renovación Urbana (ZRU) o Zonas de Desarrollo Prioritario (ZDP) -de acuerdo a lo estipulado por las resoluciones ministeriales correspondientes-. ZRU fueron creadas para “favorecer la renovación o recuperación de barrios antiguos dentro de la Ciudad”, las segundas, ZDP, constituyen áreas definidas para “impulsar el desarrollo equitativo de la ciudad, atrayendo inversiones del sector privado”.

A partir de esto, desde la década de los años noventa se vive un renacer y una revalorización del área central. En 1992 se inicia el “Plan de Repoblamiento”, en donde se verifica un crecimiento del parque de vivienda tipo “departamento”. El plan tuvo como propósito captar y organizar la demanda de vivienda nueva y vincularla con proyectos inmobiliarios

de las Zonas de Renovación Urbana, las cuales estaban definidas desde 1987. Este plan contempla tres estrategias:

- i) Captación de inmobiliarias interesadas en invertir en el área central
- ii) Creación de una bolsa de demanda para todos aquellos que estuvieran interesados en residir en esta zona
- ii) Creación de un banco de terrenos para la compra de terrenos deteriorados, sitios eriazos, susceptibles de desarrollar proyectos inmobiliarios

Así el plan funcionaba de la acción combinada entre oferta de terrenos para la compra de sitios obsoletos y abandonados, y una demanda residencial con el objeto de capturar a todos los interesados en comprar viviendas en las zonas de densificación. Este plan, junto con la aplicación del Subsidio de Renovación Urbana, incentivó a una demanda residencial en un principio, pero con el tiempo fue la oferta inmobiliaria la que capturó los beneficios y ajustó sus productos y precios a partir de las demandas de los nuevos habitantes.

## Mercado Inmobiliario:

El Plan de Repoblamiento, tenía como una de sus principales metas convertir la comuna de Santiago en una opción residencial heterogénea socialmente. Para esto, en un principio se desarrollan convenios con inmobiliarias y cooperativas, orientadas a la construcción de edificios que iban dirigidos a familias nucleares. Sin embargo desde finales de los años noventa, la oferta inmobiliaria vio en los hogares monoparentales, estructuras de familias diversificadas (solteros, divorciados) y estudiantes de otras regiones como sus principales demandas. A partir de esto, se observa que la mayor oferta dentro de la comuna corresponden a departamentos entre 600 y 1.000 UF, con tamaños promedios que oscilan entre 18 y 35 m<sup>2</sup>.

Como factores que influyeron en la expansión del mercado inmobiliario en el marco del Plan de Repoblamiento, se observan 4 que son dominantes y que se han discutido con anterioridad. Ellas posicionaron al Centro Histórico y el área central como una de las líderes en la producción de viviendas nuevas de departamentos a escala metropolitana:

### Subsidio de Renovación Urbana

### Desregulación Normativa (flexibilización de la altura)

### Disponibilidad de terrenos

### “Rent Gap”, derivado del proceso de verticalización y fuerte marketing inmobiliario

Como se exponía anteriormente, Santiago se posiciona como la comuna con mayor crecimiento de viviendas en el periodo intercensal 2002-2012, y desde el año 2003, lidera el ranking de todo el SUMS, este crecimiento caracterizado principalmente por viviendas tipo departamento.

*(Análisis véase Anexo N°3)*

Desde los orígenes del Plan de Repoblamiento se han construido más de 100.000 viviendas nuevas en más de 500 operaciones inmobiliarias, con una media anual de 28 proyectos por año. Los promedios van de 12,7 a 15,7 pisos entre 2003 a 2004, y de 17,1 a 18,1 entre 2005 y 2006. La estadística registra edificación de proyectos habitacionales que exceden largamente el promedio, superando los 25 pisos de altura. Así mismo, el número promedio de viviendas construidas por proyecto sube en más de un 200% entre 1991 y 2005, ascendiendo de un nivel inicial de 78,5 viviendas a uno de 207,5 al final del periodo. *(Minvu, 2007).*

Desde 2002 se ha visto una reducción del tamaño de los departamentos, asociado a un mercado inmobiliario que rentabiliza sus productos y metros cuadrados, y una demanda que se da principalmente por jóvenes profesionales y rentistas, los cuales ven el área central como un lugar de “tránsito” y como un sitio ideal para la inversión y especulación inmobiliaria. Al principio del Plan de Repoblamiento, la acción de cooperativas eran claves en el tipo de construcción inmobiliaria ofertada. En sus orígenes se construyeron departamentos por sobre los 100 m<sup>2</sup>, los

cuales eran comprados principalmente por residentes de la misma comuna, pero la ampliación del mercado de departamentos hacia otras comunas, la revalorización del metro cuadrado y las nuevas demandas residenciales transformaron la oferta a un producto inmobiliario de menor tamaño.



***EL POSICIONAMIENTO QUE ADQUIERE SANTIAGO A NIVEL METROPOLITANO DA CUENTA DE QUE EL MERCADO INMOBILIARIO ENCONTRÓ EN EL CENTRO HISTÓRICO UN NICHOS COMPETITIVO, DESVELANDO NO SÓLO UNA ALTA DEMANDA POR DEPARTAMENTOS, SINO QUE TAMBIÉN UNA ALIANZA QUE SE ESTABLECE ENTRE CONSTRUCTORAS, FINANCIERAS Y EL ACCESO RÁPIDO AL CRÉDITO HIPOTECARIO.***

## Nuevos Habitantes Urbanos:

La oferta en la comuna central responde a una población, que como define Atisba (2014), está formado por hogares de una sola persona, separados, parejas jóvenes o de la tercera edad, postulantes de subsidios que compran sus departamentos para vivir a pocos minutos del trabajo, privilegiando el tiempo de viaje antes que el patio, ya que una casa con ese valor los habría forzado a vivir a una hora y media de sus trabajos. Los barrios de Santa Isabel, República, Ejército, Brasil, Balmaceda, Parque O'Higgins y Club Hípico, atraen un número creciente de ofertas inmobiliarias de departamentos de uno, dos y tres dormitorios, y existen algunas zonas especializadas en departamentos de un dormitorio en la zona del Centro Histórico tradicional. Uno de los fenómenos interesantes que se viven en el área central de la ciudad es la penetración de jóvenes con una apreciación por los centros urbanos, representando una serie de valores que son atractivos e interesantes para ellos. La oferta cultural, la comodidad de desplazamiento y la renuncia al uso indiscriminado del automóvil, la preferencia por una "vida metropolitana" hacen del área central una zona atractiva para habitantes solteros y parejas jóvenes. Contreras (2011) los definiría como una generación "yuppie" compuesta por jóvenes profesionales y estudiantes sin hijos, mujeres solteras, mujeres separadas con hijos y artistas.

## ¿Por qué llegan aquí?

Tomando el análisis realizado por Contreras, se pueden observar cuatro causales que pueden explicar la decisión de vivir en la comuna central por parte de este grupo de migrantes:

- i) La centralidad es su primera opción residencial después de abandonar la casa de sus padres.
- ii) Muchos acceden a la propiedad como elección residencial futura, como su inicio en el recorrido residencial o por último, como mecanismo de inversión ("mercado del rental"). En algunos casos se pueden dar habitantes con un recorrido residencial "regresivo", tal es el caso de pérdida de empleo o de un divorcio.
- iii) También se puede dar que las personas busquen establecer diferencias sociales a partir del barrio que escogen vivir, los lugares que frecuentan, su patrón de consumos o su relación con los otros.
- iv) Por último, lo nuevo de estos móviles urbanos es que sus formas y prácticas de movilidad no sólo están encerradas en el espacio del departamento o el barrio, sino que sus prácticas cotidianas transitan por las escalas territoriales, centro, periferias, periferia e incluso otra ciudad del país.

La recuperación del centro de Santiago está marcado por un intenso movimiento residencial, marcado por las estructuras familiares diversificadas.

En la comuna de Santiago se vive un proceso de "verticalización" dominante, donde existe una invasión y sucesión constante de los grupos socioeconómicos de ingresos similares. Dentro de esta verticalización, también existe la posibilidad para segmentos de ingresos medios a acceder a una vivienda propia dentro del centro, pero al mismo tiempo, la mala calidad de la construcción y la falta de un proyecto de ciudad hacen que muchos de estos nuevos residentes vean al área central sólo como un lugar de tránsito o como el espacio para inversión y especulación inmobiliaria.

Santiago Centro constituye una opción residencial significativa y creciente. Se ha convertido en una zona con una presencia social diversa e interesante, convergiendo en ella habitantes de ingresos medios, en menor medida de ingresos altos y también móviles de bajos ingresos. Una buena política urbana y habitacional debe velar por la mezcla socio-residencial así como también por estrategias de ocupación equitativas en la centralidad; es en la movilidad central que se revelan procesos intensos de diferencia social: En una manzana conviven nuevos residentes de ingresos medios, antiguos residentes y migrantes latinoamericanos de bajos ingresos.

*« La recuperación urbana del centro sin lugar a dudas ha sido significativa, especialmente porque clases medias profesionales y técnicas pueden acceder a la vivienda en propiedad en una de las zonas de la ciudad con mayor fertilidad territorial y con mejores atributos de localización. Ello no excluye los elementos negativos del proceso. El repoblamiento no necesariamente ofrece renovación urbana, más bien una especie de acción inmobiliaria intensiva »*

*(Contreras, 2011).*

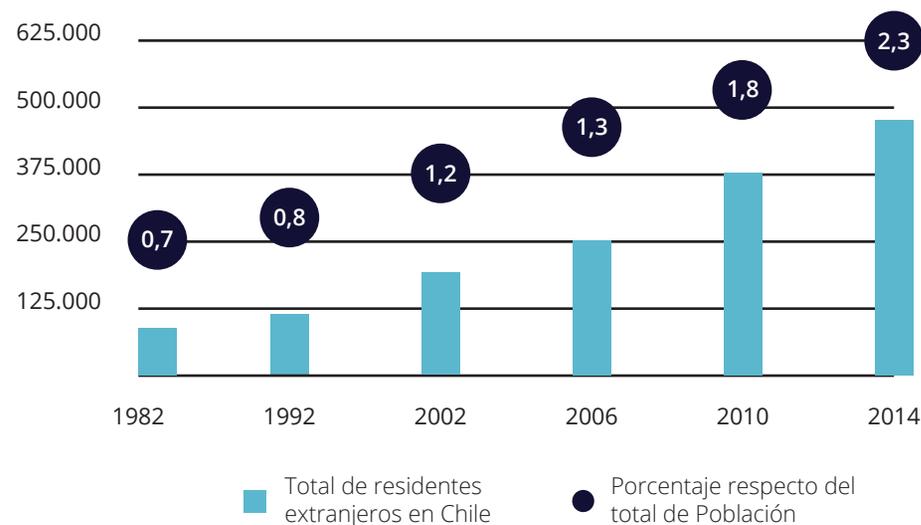
# 1.4 Inmigrantes Latinoamericanos

La estimación de extranjeros residentes en Chile es un indicador compuesto que considera dos fuentes: datos recogidos del último Censo de población válido que corresponde al año 2012, y la suma anual de permisos de Permanencia definitiva otorgados. Al no considerar los permisos temporales, existe una limitación metodológica que deja de lado, en el caso de 2014, unas 140 mil personas. La migración internacional de extranjeros a Chile en los últimos 30 años ha pasado de alrededor de 83 mil migrantes en 1982 a los 411 mil migrantes a 2014. Esto representa un incremento del 0,7% en 1982 al 2,3% de población migrante en un total de la población (*Departamento de Extranjería y Migración, 2016, p.21*).

El país se ha consolidado como un receptor de migración, cada vez más diversa en términos de los orígenes de las personas migrantes. La cantidad de Permisos de Permanencia Definitiva entre 2005 y el 2014 otorgados anualmente se han triplicado. Si bien en un principio los permisos entregados se componían en su mayoría a personas peruanas y argentinas, representando un 45,2% y 15,7% respectivamente, a lo largo de los últimos 5 años estas cifras han disminuido a 28,0% y 5,0% respectivamente. Al mismo tiempo, países que en 2005 prácticamente no tenían ciudadanos presentes en Chile, se han transformado en fuentes principales de migración al país. Destacan en este sentido la comunidad dominicana, aumentando de un 0,2% a un 3,0% y la haitiana, con un incremento del 0% a un 2,0% en el mismo período (*Departamento de Extranjería y Migración, 2016, p.29*).

En términos de los lugares de asentamiento en Chile, el mayor porcentaje de migrantes reside en la Región Metropolitana (capital y sus alrededores), concentrando el 61,5% del total de la población. En cuanto al porcentaje de la población que representa dentro de la región, cuenta con un 3,5% de población migrante. Además de la concentración a nivel regional, dentro de la ciudad misma existen ciertos sectores que concentran la población migrante: Quilicura, Santiago, Independencia, y últimamente Pedro Aguirre Cerda, comuna que en los últimos dos años ha experimentado una explosión de migrantes haitianos. La desigualdad y prácticas discriminatorias en el mercado inmobiliario son algunas de las causas que conllevan a una concentración desproporcionada de colectivos de inmigrantes en determinadas zonas urbanas del interior de la metrópoli. Por otro lado, cada grupo étnico tiende a utilizar su concentración en barrios como forma de protección, ayuda mutua y afirmación de su especificidad (*Segura y Abde, 2016*).

Estimación de residentes extranjeros en Chile 1982-2014 (Fuente INE y DEM)



## 2.1 Refugio en espacio privado:

### El miedo e inseguridad urbana:

El Sistema Urbano de Santiago se ha visto envuelto en un proceso de cambios y transformaciones a niveles estructurales y sociales desde los años noventa, los cuales afectan la forma en que vivimos la ciudad y cómo nos relacionamos con ella. En este proceso de modernización Remedi (2002), identifica el surgimiento de cuatro fenómenos espaciales nuevos:

- 1) **"Zonas y locales"** especializados para el paseo y el consumo
- 2) **"La casa-mundo"**, pensada como capaz de proveer todo lo necesario para la producción, la reproducción, la recreación y el consumo
- 3) **"El barrio-mundo"**, pensado como un refugio de clase
- 4) El aumento de la importancia de los **"Espacios Públicos Virtuales"**, entendiéndose éstos como el uso del teléfono, radio, televisión, video y computadora

El diseño y falta de espacios abiertos de la mayoría de los nuevos conjuntos habitacionales, torres de oficinas y complejos comerciales que se construyen hoy en día, producen una espacialidad moderna que favorece u obstaculiza ciertas prácticas y formas de relacionamiento que, como se refiere Remedi (2002), « *conllevar determinados efectos sensoriales, emocionales, sociales y políticos, los cuales han puesto en evidencia nuevas formas de alienación conectadas, entre otras cosas, al empobrecimiento de la vida social y los espacios públicos* » (p.6).

Existe un "asalto del espacio público" que se define como el desplazamiento de espacios y prácticas espaciales, que favorecen las relaciones sociales y el crecimiento de una esfera pública sana, libre, sofisticada

e inclusiva, acompañado de un aumento de espacios inservibles y formas hostiles, que distorsionan, inhiben y obstaculizan su desarrollo. En muchas de las grandes ciudades la gente se siente insegura, el espacio público es percibido como una amenaza. Como plantea Segovia (2006), en este contexto de construcción social de inseguridad, el espacio público es abandonado, se pierde la solidaridad, el interés y respeto hacia los "otros". La percepción de inseguridad y el abandono de los espacios públicos funcionan como un proceso circular y acumulativo. Si se pierden los espacios de interacción social, los lugares en donde se construye la identidad colectiva, también aumenta la inseguridad.

## 2.2 Vida de Barrio y Comunidad Vecinal:

### Refugio en espacio privado:

Una reacción "natural" a esta amenaza, que eleva la cifra del temor y el miedo, es no salir, no exponerse, refugiarse en lugares privados: el auto bien cerrado, la casa bien enrejada, el barrio cerrado y vigilado, el suburbio bien alejado (Davis, 2007).

Bajo este fenómeno, las personas han ido adquiriendo un comportamiento de reclusión y aislación en su propio mundo privado. En esta categorización de espacios, la "Casa-Mundo" que se podría definir también como "Casa-Isla", y el "Barrio-Mundo" en conjunto con todos sus complementos como la autopista y el automóvil, son resultado y causa de la nueva manera de organizar el espacio, de una nueva manera de vivir y de pensar, basada en una concepción clasista e individualista del mundo.

El concepto de contener el mundo en la casa es simultáneamente resultado y causa de una nueva manera de organizar el espacio urbano y de relacionarse en él. Las personas tratan de adquirir y poner en el espacio privado la mayor cantidad de artefactos y espacios enfocados a satisfacer necesidades que antes solían satisfacerse en la ciudad. Ejemplos de esto lo podemos ver en la televisión y el video en lugar

del cine, teatro o concierto; el computador y el teléfono en lugar de la visita o la reunión con amigos.

El refugio en la vida privada es funcional al actual modelo de urbanismo globalizado, en donde las nuevas tecnologías y su fácil proceso de intercambio de información nos permiten crear redes de conectividad virtual sin movernos de nuestro propio espacio.

En un "asalto al espacio público" y un refugio en la vida privada en los habitantes, se trata de explicar el cambio que se ha generado en la forma en que las personas viven en un espacio urbano que sufre una transformación constante.

La conformación de un barrio puede tener muchas definiciones y características. Gallastegui et al. (2003) revisa una serie de autores en los que la conformación del barrio y sus implicancias varían en su descripción, pero aún así se pueden encontrar focos específicos y puntos de encuentro. Los barrios se constituyen por grupos sociales con características afines, conformando una "comunidad vecinal" en donde el espacio proporciona identidad y tiene una personalidad propia. Esta comunidad es una subdivisión de la comunidad urbana y se define por características diferenciales o intereses comunes. Existe una comunicación vecinal espontánea entre personas o grupos en el interior del mismo espacio; el contacto entre individuos y grupos menores son más frecuentes, íntimos y personales, se producen lazos de solidaridad y unión entre sus habitantes.

El plan moderno de una ciudad se compone

de variados asentamientos de comunidades sociales y vecinales, que pueden verse como "microciudades", las cuales conforman un módulo necesario para la organización de todo el conjunto urbano. Bajo este concepto, la ciudad moderna puede verse como un complejo de pequeñas microciudades, en donde el barrio pasa a ser un escalón intermedio entre la ciudad y el individuo; el barrio es el espacio inmediato de la vida, las relaciones cotidianas más finas, y donde se tiene una visión y sentimiento de totalidad.

El barrio es el espacio que el individuo percibe como propio y familiar, existe una conciencia del ciudadano de pertenecer vitalmente a un determinado espacio urbano, por lo tanto su concepción está completamente definida a través de la dimensión de percepción personal y social.



***‘UN VECINDARIO NO ES UNA ENTIDAD GEOGRÁFICA, SINO UN CONCEPTO DE TIPO SOCIAL Y ESPIRITUAL DENTRO DEL CUAL PUEDEN SER MODELADOS Y EXPRESADOS EL IDEAL COOPERATIVO, ESTANDO EL HOMBRE Y EL NIÑO SUBORDINADOS A ELLO. EL VECINDARIO ES LA PRIMERA PRUEBA DE LA EFICACIA DE LA VIDA DE FAMILIA Y LA DISCIPLINA COOPERATIVA, PRUEBA EN LA CUAL EL INDIVIDUO EXPERIMENTA UNA AMPLIACIÓN DEL RADIO DE RELACIONES HUMANAS, CON MAYOR CAMPO PARA SU EXPRESIÓN, YA QUE POR MEDIO DE ÉL SE PONE A PRUEBA EL IMPULSO SOCIAL Y SE REVELAN NUEVAS FORMAS DE LENGUAJE EN LAS RELACIONES HUMANAS’***

***(GALLASTEGUI ET AL., 2003, P.115).***

## 2.2.1 Concepto de Comunidad

Las comunidades son caracterizadas por una íntima, directa y frecuente asociación e interacción personal por los integrantes que las conforman. Éstas se dan generalmente de forma espontánea e informal y son fundamentales en la formación y evolución de nuestra personalidad social y de nuestros ideales, y constituyen la primera fase de la sociedad y la verdadera unidad social. Gracias a esta íntima asociación, existe una compenetración de individualidades en un conjunto, fundiéndose para la vida en común y las finalidades del grupo.

La identidad comunitaria tendría una forma de definir la realidad de una forma natural y propia, las relaciones y las redes que se crean generan solidez, reglas de confianza y vínculos basados en reciprocidades, que construyen un sentimiento de pertenencia y una voluntad de participación en la búsqueda de soluciones a los problemas propios y colectivos. Se busca entender una idea de "comunidad" como un

valor, como signo de calidad relacional, un espacio y posibilidad de elección, comunidad en el sentido de pertenencia, relación y valor en sí misma.

Los vecindarios son las células del tejido de la comunidad, donde su base es la familia, el primer grupo que da forma al carácter individual. Sin embargo, la supervivencia de la familia depende de las relaciones sociales que mantiene con el círculo más amplio de individuos y familias que conforman el vecindario. La persona amplía el radio de sus relaciones obteniendo también mayor campo de expresión, ya que es en este espacio vecinal donde se experimenta el impulso social y se crean nuevas formas de lenguaje en las relaciones humanas.

La transición desde la vida familiar a un horizonte más amplio, como es la ciudad, debe ser vivida desde un contacto con el mundo exterior y este proceso se comienza

en el vecindario. Es aquí donde la persona encuentra oportunidades para comprender la relación entre libertad y democracia, entre individualidad, respeto a sí mismo, y la tolerancia con otros individuos con los mismos derechos y privilegios en la sociedad.

Debido a los cambios y transformaciones de la vida urbana, sobre todo en la conformación de la familia moderna y las actividades que se realizan fuera del hogar, el vecindario está volviéndose cada vez más importante como un factor de desarrollo de relaciones humanas. Pero esta vida de barrio, tal como se le concebía antes, está desapareciendo por los cambios y metamorfosis de las ciudades, tanto en su forma y su tamaño, como en su función.

*« Bajo las nuevas transformaciones sociológicas modernas, debemos suponer que nazcan nuevos esquemas de solidaridad. "Contra la degradación de la calidad de vida, debemos generar convivencia. Frente a la irresponsabilidad y el egocentrismo en una sociedad que sólo privilegia la libertad y la diferencia, es necesario buscar nuevos referentes morales, nuevos valores cívicos »*

*(Gallastegui et al., 2003, p.69).*

## 2.2.2 Los Ghettos Verticales

### VIDA Y COMUNIDAD VECINAL ESTIGMATIZADA

#### La Ciudad Vertical

El proceso de verticalización y densificación en altura experimentado principalmente en las comunas del eje central de la ciudad ha supuesto una reestructuración del horizonte metropolitano, el cual se ve interrumpido por el surgimiento inminente de mega edificaciones alcanzando y superando los 25 pisos de altura. Por los factores anteriormente expuestos en esta tesis, de una explosiva transformación en el desarrollo en altura nacen términos como "ciudad vertical", que tiene una significación en el plano físico, como tal para referirse al nuevo paisaje urbano en donde se observan edificaciones en altura surgiendo en zonas específicas de la ciudad pero que llenan progresivamente cada vez más el panorama urbano; y también en un plano social, en donde las nuevas tendencias y modos de vida de una sociedad urbana moderna se condicen con la demanda de vivienda tipo departamento, erosionando la metrópolis con edificios residenciales.

Como se expuso anteriormente, bajo el "infilling" y el creciente número de edificios en la zona central de Santiago, la densificación en la ciudad trajo consigo problemas que no se previeron cuando se idealizó la ciudad compacta: controversias generadas por la construcción de edificios en barrios residenciales, deterioro de zonas patrimoniales, conflictos de convivencia y usos no deseados derivados de la hiperdensidad. Aparece una nueva "especie" de edificios los cuales fueron denominados públicamente por los medios como "Ghettos Verticales".

Esta denominación utilizada por Claudio Orrego, intendente de la Región Metropolitana y otras autoridades y medios de comunicación a principios de Abril de 2017, desencadenó una polémica que permitió mediatizar y concientizar sobre un problema de verticalización existente desde 2006.



Ubicados en Estación Central, los edificios se ubican en la franja entre Las Rejas y Matucana, a una o dos cuadras de la Alameda. Esta zona no tiene un plan regulador comunal vigente, por lo cual se le debe aplicar por ley el plan regulador metropolitano vigente desde 1983 y el cual no establece normas de distancia, altura y número de departamentos que se edifican en un proyecto. Los edificios llamaron la atención por sus características, entre las cuales resaltan edificaciones de unos 40 pisos, departamentos de tan solo 17 m2 con 20 de ellos por piso, sumando un aproximado de 800 departamentos, alcanzando hasta 5.000 habitantes en algunos complejos.

La situación se discutió a lo largo del año por distintos expertos y autoridades, llegando a identificar dos factores determinantes al problema: La falta de regulación local y "la codicia sin límites" por parte de inmobiliarias, resultando en los que el mismo Intendente Orrego definiría como un "desastre urbano". Si bien la franja señalada dentro de Estación Central es la única donde no se aplica un plan regulador actualizado, existen comunas dentro del Sistema Urbano que presentan la misma situación. Dentro de ellas podemos observar Santiago Centro, Independencia y Recoleta.

El principal problema que se produce a partir de estos edificios son la hiperdensificación que generan. Dentro de una serie de consecuencias a las zonas donde se ubican, también se genera un problema serio de convivencia entre la comunidad al ser tantos departamentos en los reducidos espacios en los que viven. Se han observado varios testimonios por parte de los habitantes de los "mega edificios" que dan cuenta de los problemas que se viven a raíz de esto. Ruido, falta de privacidad y problemas de convivencia se han hecho característicos de la vida al interior de los recintos. Uno de los fenómenos que resalta son las largas esperas para usar el ascensor en horarios "peak", llegando a formarse filas de hasta 20 minutos para poder subir a los departamentos.

La acción de inmobiliarias y el aprovechamiento de la falta de regularizaciones juegan un papel fundamental en la creación de estos espacios. Como se señalaba anteriormente, el mercado inmobiliario encuentra un nicho competitivo en estas zonas acompañándose de la progresiva demanda por una vivienda económica en lugares centrales y con buena movilización; los proyectos nacen a raíz de una necesidad impuesta por el mercado, pero se ha puesto en tela de juicio la ética que hay detrás de estas construcciones.

*« Tengo siempre las ventanas cerradas porque se ve todo. Y el fin de semana es imposible dormir, el ruido es el que más agota, estresa »*

*María Santos, a El Desconcierto.*

*« El negocio inmobiliario pretende hacernos creer a todos los ciudadanos de que ellos no tienen ninguna responsabilidad sobre lo que construyen, hay una tremenda falta de ética »*

*« Las emociones no pueden quedar fuera de la construcción de una ciudad. Sin eso perdemos la "escala humana" y dejamos de ver al otro como igual »*

*Intendente Orrego a La Tercera.*



***PODEMOS CONCLUIR ENTONCES QUE LA APARICIÓN DE ESTOS EDIFICIOS RESPONDEN DIRECTAMENTE A LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICOS QUE HEMOS ANALIZADO EN LA INVESTIGACIÓN, MIENTRAS QUE INMOBILIARIAS DISEÑAN ESTOS ESPACIOS DE MANO DE UNA PERMISIVIDAD Y FLEXIBILIDAD DE REGULACIONES, OFRECIENDO SOLUCIONES HABITACIONALES QUE GENERAN CONFLICTOS DE CONVIVENCIA QUE ATENTAN CON LA FORMACIÓN DE UNA BUENA COMUNIDAD VECINAL.***

Por su parte una de las inmobiliarias, responsable por la construcción del edificio específico que había llamado la atención pública, respondió ante las críticas que se habían generado defendiendo que sus propuestas habitacionales "ofrecen una vivienda de calidad a pocos pasos de la Alameda, con acceso directo al metro, centros de salud, supermercados, centros comerciales, colegios y zonas de entretenimiento... a un precio accesible (entre 1.000 y 2.000 UF) para cientos de personas que, de no existir, deberían radicarse en la periferia de la ciudad". Señalan también que su propuesta es innovadora y que se adapta a los cambios que la sociedad chilena está teniendo, como el menor número de integrantes en la familia, demanda de vivienda unipersonal y la preferencia por la localización para reducir los tiempos de viaje.

Actualmente Estación Central es la comuna más alta del país, con un promedio de 23,3 pisos. Luego de Estación Central, le sigue Santiago con 21,1, San Miguel con 17,3, Independencia con 19,9 y Ñuñoa con 15,1 pisos en promedio por construcción. Por otro lado, aparece como un grupo que lidera la demanda de este tipo de vivienda los inmigrantes, que como se señalaba anteriormente, componen un creciente porcentaje de habitantes de la zona central

de Santiago. Los departamentos pequeños ofrecen un lugar accesible para el primer nicho encontrado conformado por jóvenes solteros y estudiantes, así como también para el extranjero que busca asentarse en Santiago.



*Bicicleta colgando del  
balcón, evidenciando  
problemas de  
espacio dentro del  
departamento.*

---

Con respecto a los factores de causa de una progresiva reconfiguración del espacio urbano vivido en el Sistema Metropolitano de Santiago, y cómo esta transformación afecta nuestra percepción y experiencia de una vida de "barrio" y la conformidad de una comunidad a partir de una masiva Verticalización en zonas Centrales y Pericentrales, podemos identificar dos ejes centrales, los cuales se encuentran en un plano físico, determinado por cuestiones económicas, arquitectónicas y espaciales, y otro plano social determinado por la nueva configuración urbana social, desde sus intereses, composición familiar y percepción de la ciudad y cómo se vive en ella. Ambos planos suponen factores interrelacionados, en donde los unos condicionan a los otros para su cambio y adaptación mutua.

Partiendo por un plano físico, podemos observar la expansión de la ciudad bajo la denominada "mancha de aceite", sin embargo en la periferia las nuevas formas de aglomeración en conformación de las "ciudades dormitorio" y los costos de traslado, sobre todo el tiempo invertido en la autopista y el auto, han generado una nueva tendencia opuesta a la expansión urbana la cual se identifica como el "infilling".

La acción de un "Plan de Repoblamiento" de la Zona Central que dio inicio en los años 90' en conjunto de convenios con inmobiliarias, se enfoca en la construcción de edificios y la conformación de soluciones habitacionales de departamentos como una oferta que respondía a las demandas de la sociedad urbana. Las inmobiliarias ven en esto una

oportunidad, reduciendo el tamaño promedio de los departamentos y densifican su construcción en las zonas apetecidas dentro de la Primera Corona a principios de los 2000.

En el plano social, se observa una nueva configuración del núcleo familiar, que se compone cada vez por menos personas y una gran parte de ellos están compuestos sólo por una figura parental, generalmente madres solteras jóvenes, y se deja la vida en suburbios y la periferia para un traslado familiar más consolidado y de mayor edad. Por otro lado, el alza de jóvenes profesionales y estudiantes que priorizan la cercanía y conexión a sus lugares de trabajo y la ciudad por sobre el "sueño de la casa propia y el jardín", y la llegada de nuevos inmigrantes latinoamericanos que buscan nuevas oportunidades en la centralidad han resultado en un resurgimiento de las zonas centrales de la ciudad como lugares de interés para su asentamiento.

Por otro lado, la vida urbana moderna trajo consigo un sentimiento de miedo e inseguridad en la cotidianidad de sus ciudadanos. Se produce un "asalto al espacio público" provocando un abandono del espacio público, el cual repercute en un encierro en la esfera y vida privada, conformando la "Casa Mundo", en donde las personas ponen en el espacio privado la mayor cantidad de artefactos y espacios en función de satisfacer necesidades que antes se satisfacían en la ciudad.

A raíz de esta nueva conformación y uso del espacio urbano, se plantean

los conceptos de barrio y comunidad en busca de determinar los factores que definen su concepción y también la importancia que tienen para un correcto desarrollo individual y social.

El barrio se plantea como el escalón intermedio que tiene la persona con la ciudad, en donde es el espacio inmediato de la vida, donde se desarrollan las relaciones cotidianas y se tiene una visión y sentimiento de totalidad, al no poder abarcarse en la inmensidad de la metrópolis. El barrio es el que ofrece los servicios más inmediatos y es el que se percibe como propio y familiar; existe una conciencia de pertenecer a un espacio urbano. Es en el barrio que se conforma una "comunidad vecinal", la cual su base es la familia, y ella depende de las relaciones sociales que se crean con el círculo más amplio de individuos que conforman el vecindario. Es aquí donde la persona experimenta una ampliación del radio de relaciones humanas ya que se experimenta un impulso social y se encuentran oportunidades para comprender las dualidades sociales que se viven en la ciudad.

El concepto de comunidad lo entenderemos como un valor de pertenencia, calidad en la relación con los otros y un espacio y posibilidad de elección. A través de la identidad comunitaria las relaciones y redes que se crean generan solidez y reglas de confianza entre sus integrantes y se construye un sentimiento de pertenencia y un deseo participación en la búsqueda de soluciones para los problemas individuales y colectivos.

A partir de este análisis, se decide enfocar la investigación en las megaestructuras de departamentos como soluciones habitacionales en la búsqueda de comprender cómo este proceso de verticalización y densificación en altura configura la conformación de comunidades en los habitantes de los edificios.

Se analizan los casos que han llamado la atención mediática en el último año los cuales se identifican como los "Ghettos Verticales" dado sus condiciones y características, y que representan un caso extremo de esta densificación y tugurización a partir de la creciente demanda por el suelo central, afectando a residentes con problemas derivados de la convivencia en la comunidad.

**CONTEXTO DE INTERVENCIÓN**

# **INVESTIGACIÓN EN TERRENO**



# Franjas Santa Isabel y San Diego

La investigación documental permitió identificar edificios con ciertas características que se emplazan específicamente en la comuna central de Santiago y comunas pertenecientes a la Primera Corona. Los denominados "Ghettos Verticales" si bien atrajeron el foco de atención a la comuna de Estación Central, se encuentran ubicados en variadas zonas a lo largo de la Primera Corona y Corona Exterior del Sistema Urbano. A partir de esto, se decide hacer un recorrido por las zonas de la comuna de Santiago Centro donde se concentran edificaciones de tales magnitudes y que comparten las características observadas en los edificios de Estación Central. Se identificaron dos franjas en donde la construcción, así como también sus alrededores recordaban a las características comentadas anteriormente:

**Más de 20 pisos**

**Más de 15 dptos. por piso**

**Entre el rango de 25 y 55 mt<sup>2</sup>**

**Departamentos con vista "interior" al edificio**

Las dos franjas observadas fueron las emplazadas en las calles Santa Isabel, entre las calles San Isidro y Vicuña Mackenna, y la calle San Diego, cerca de su eje con Av. Manuel A. Matta. El eje de Santa Isabel suponía una representación más obvia del fenómeno de la verticalización en la zona central, mientras que la condición en San Diego resultaba más sutil pero, al mismo tiempo, representaba un contraste más obvio y denotaba un realidad atemorizante: el surgimiento de un nuevo sector de interés inmobiliario.





Comprendiendo la zona entre las calles paralelas San Diego y Zenteno, cortando el recorrido hacia el norte por calle Santiago, y al sur por calle Pedro Lagos, el barrio se caracteriza por ser principalmente comercial predominando las tiendas de suelería, cordonerías, venta de ventanales, distribuidoras y bodegas industriales. Estos comercios se distribuyen de forma salpicada y sucedida al mismo tiempo entre las calles. Por otro lado, las únicas zonas donde se pueden presenciar viviendas es en un sector reducido por calle Zenteno, y por Pedro Lagos un condominio de cinco pisos, compuesto por 3 torres.

Lo que resalta de esta zona y en donde radica su atractivo para la investigación, es que se ubican cuatro megaconstrucciones las cuales superan los 20 pisos de altura, entre medio de una zona donde la altura promedio no supera los dos pisos, o tres en contadas ocasiones. De más interés aún fue descubrir

que todos ellos fueron construidos por la misma inmobiliaria, la cual era a su vez la misma responsable de la construcción de los llamados "Ghettos Verticales" en Estación Central.

Si bien la presencia de edificios se reduce sólo a ellos cuatro, tomando en cuenta todos los fenómenos expuestos en la investigación documental, la zona representa un claro ejemplo de un barrio en vías de convertirse en foco de construcción inmobiliaria, en donde la edificación indiscriminada y la interrupción del panorama urbano va acompañada del desmedro de una vida vecinal que se pueda lograr en el espacio compartido por sus habitantes.





Las imágenes muestran a su izquierda el condominio de viviendas compuestas por tres edificios de cinco pisos ubicado en la calle Pedro Lagos. A su derecha se pueden observar dos edificios los cuales superan los 20 pisos de altura, evidenciando el contraste visual. La segunda imagen fue tomada en la esquina contraria a los edificios, donde se puede observar una verdulería y una calle que no sobrepasa los 2 pisos de altura. Como contraste, al fondo, se puede apreciar un edificio habitacional en proceso de construcción.

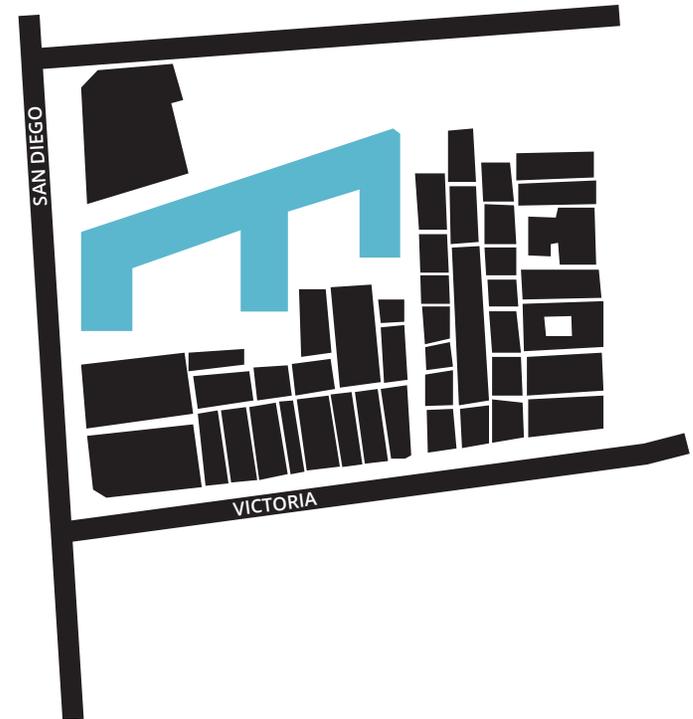


# Edificio Mirador Central

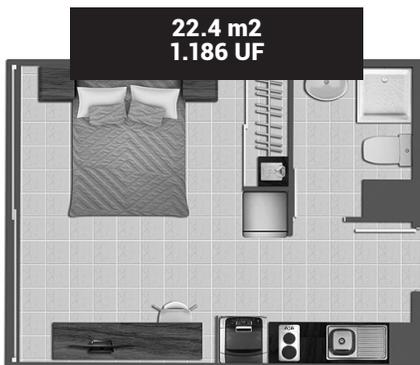
Se visitaron los cuatro edificios de interés como un primer acercamiento al espacio a investigar, en donde se habló con conserjes y mayordomos al respecto de una investigación en el edificio.

El edificio "Mirador Central" denotó especial interés en la investigación que se empezaba a realizar, en especial por parte de sus conserjes, los cuales a pesar de haber pedido una autorización a administración para poder permanecer en las instalaciones (la cual no se respondió), dieron su consentimiento para poder entrevistar a personas en el espacio de recepción; así el edificio supuso el

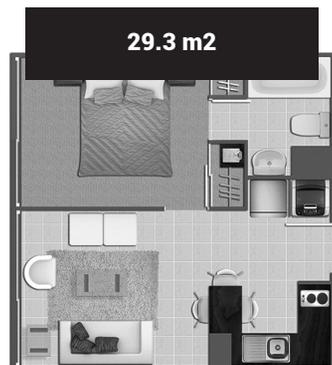
principal lugar de la investigación. El edificio tuvo fecha de entrega en Enero de 2016, convirtiéndose en un edificio nuevo el cual se ajusta al modelo de edificaciones recientes. Cuenta con departamentos "Estudio" y de 1 y 2 dormitorios. Dentro de sus servicios se encuentra un gimnasio y un quincho. El edificio se compone de 3 torres, las cuales dejan una serie de departamentos con "vista interior", en el sentido de que las vistas desde sus ventanas dan de frente a las caras del edificio.



"Estudio"



"1 dormitorio 1 baño"



"2 dormitorios 1 baño"

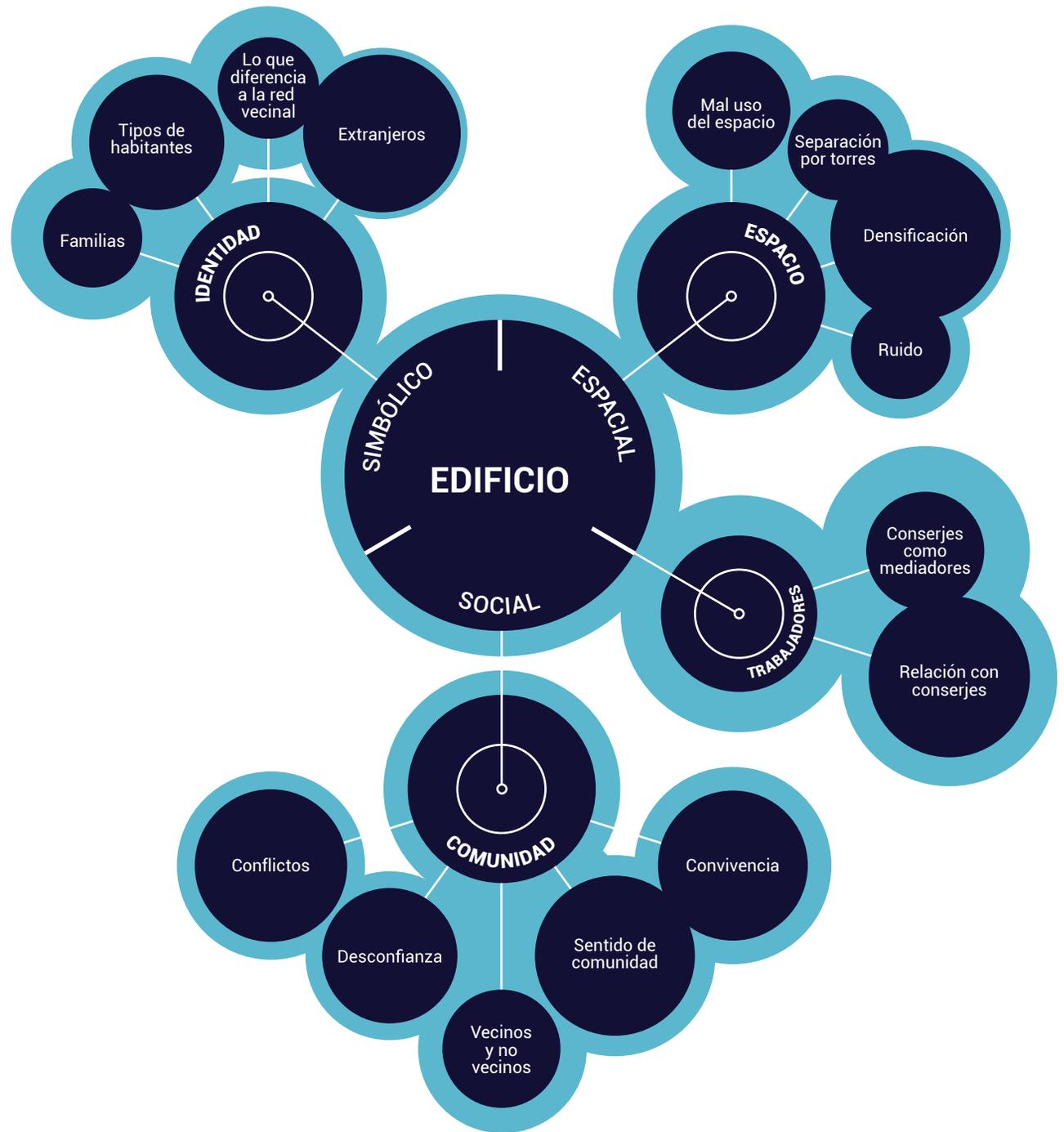


"2 dormitorios 1 baño"

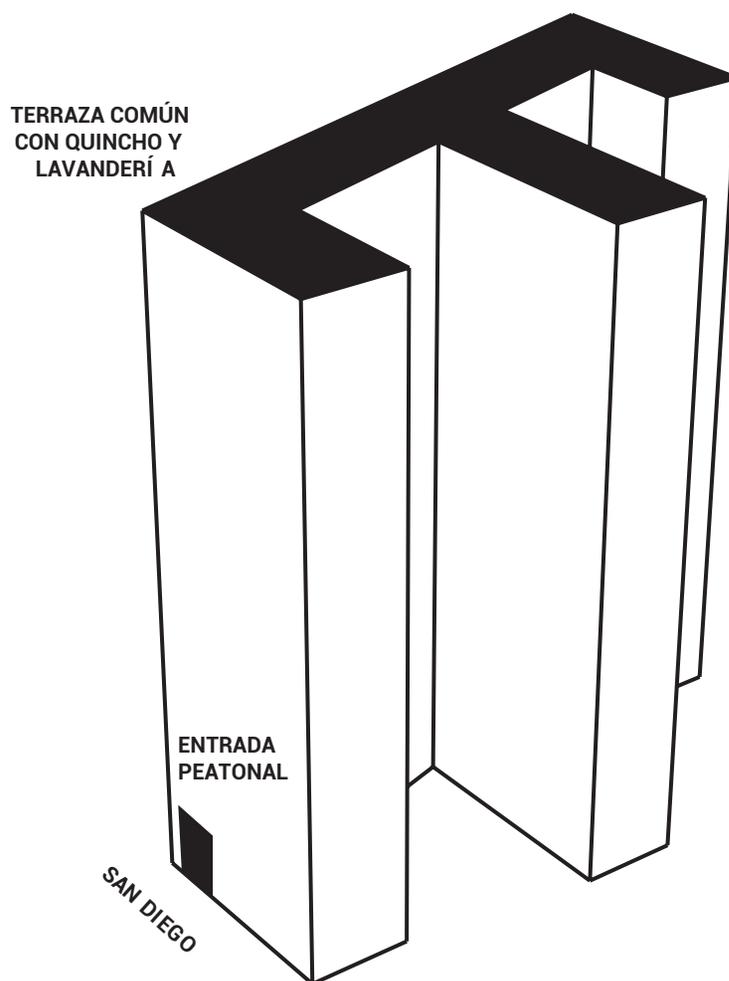


# EL EDIFICIO COMO SISTEMA

A partir del proceso de diseño se recopiló información acerca de las relaciones y tensiones vividas en la comunidad del edificio, permitiendo crear un mapa mental que muestra la red vecinal como un sistema dinámico que interrelaciona a sus actores con atributos, valores y circunstancias que intervienen con el espacio y sus habitantes.

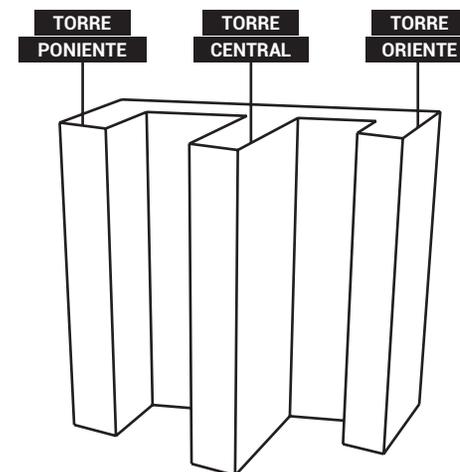


# CASO DE ESTUDIO



## Edificio

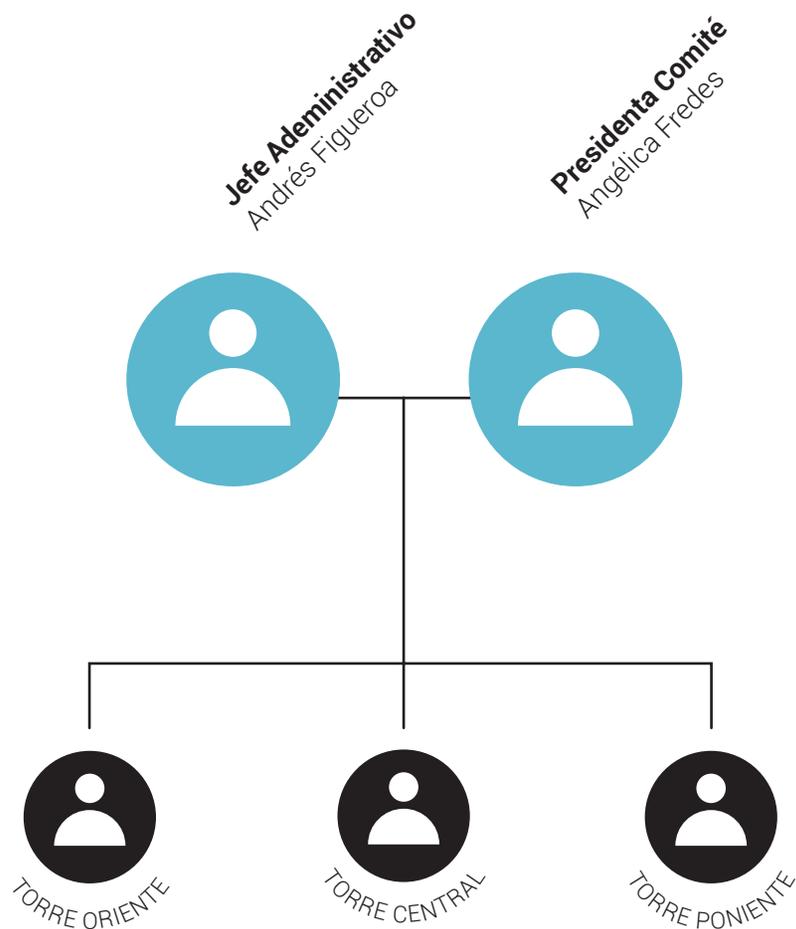
El edificio se compone de tres torres, Poniente, Central y Oriente, las cuales están conectadas por uno de sus lados, formando una estructura con forma de "E". Existe sólo una entrada peatonal y de automóviles por calle San Diego. Esta entrada es por la torre Poniente, en donde se encuentra también la recepción de todo el complejo. Las torres Central y Oriente no están conectadas por los pisos de la edificación, sus entradas se encuentran en la planta baja, a las que uno llega caminando desde recepción. Los habitantes de las tres torres deben pasar por la misma entrada para poder llegar a sus casas. Cada torre tiene para su funcionamiento 3 ascensores, los cuales llegan a todos sus pisos y a la terraza en común que comparten. Esta terraza es transitable en toda su extensión, por arriba de todas las torres, formando un segundo plano de conexión a parte de la planta baja.



## Comité Administrativo

Desde la entrega del edificio en Enero de 2016 la convivencia de los vecinos era difícil y la administración hacía poco esfuerzo por encontrar soluciones efectivas contra los conflictos que se creaban en la comunidad. Fue así que el comité se organizó para tomar medidas en contra de las infracciones a las normas del edificio, pasando a tomar legalmente el cargo administrativo en Febrero de 2017.

Las reuniones del comité realizadas los miércoles son coordinadas por la presidenta y el jefe administrativo, en las cuales ambos reciben a los vecinos y en conjunto resuelven los diversos problemas particulares que se presentan. Por otro lado, los problemas a nivel de torre son revisados con el representante de la torre ante el comité.

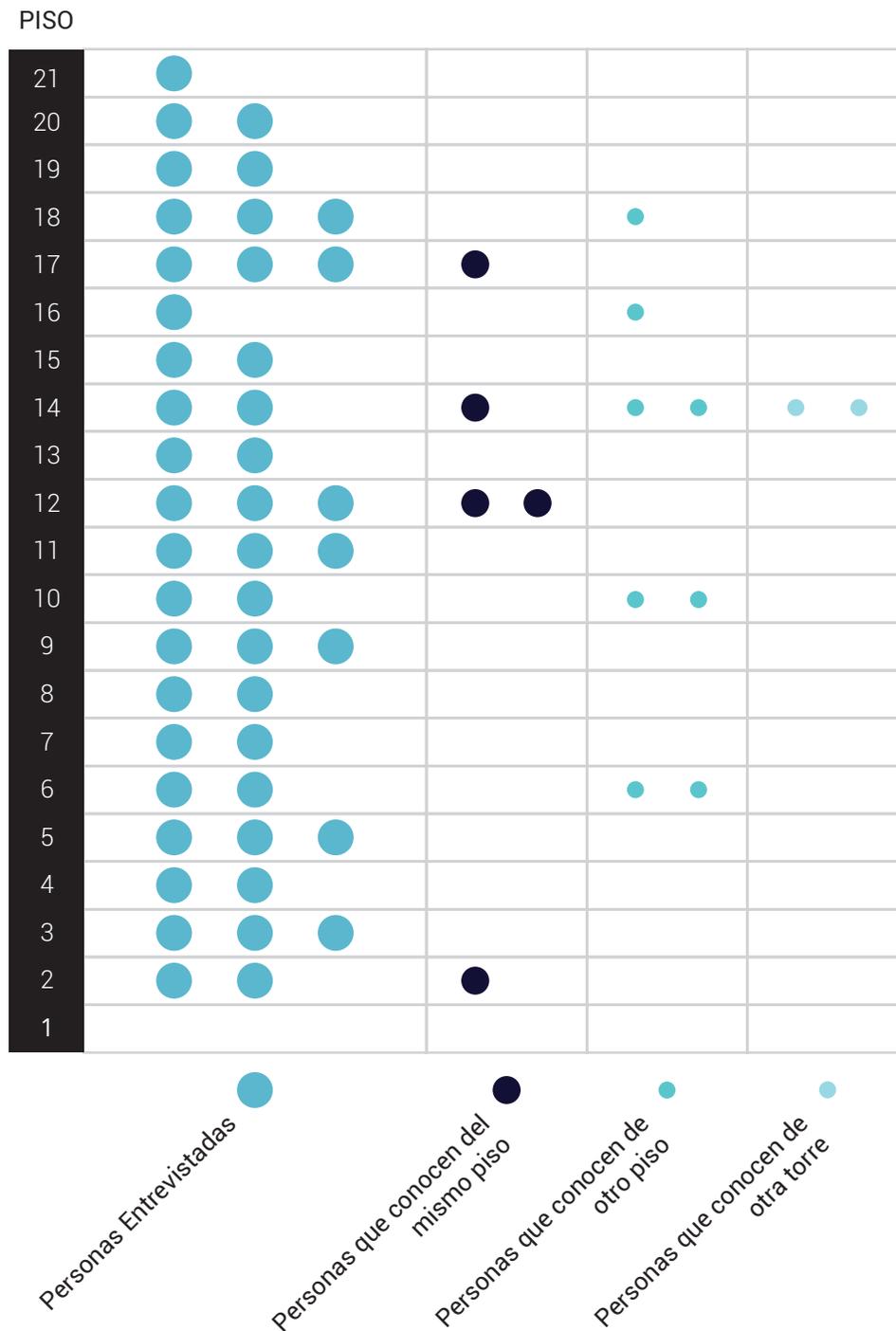




## Red de Círculos Sociales

De las 45 personas entrevistadas sólo nueve conocían a personas del edificio, y de ellas, cinco conoce gente del mismo piso. Las 36 personas restantes, no conocían a nadie más del edificio que no fueran con los que vivía. Hay variadas respuestas en cómo se conocieron, encuentros en el ascensor en las largas esperas de la mañana en el mismo piso y familiares que se mudaron al mismo edificio explican una relación entre vecinos.

Por último cabe destacar el caso de una persona que necesitaba de una costurera y encontró en la pizarra de anuncios en recepción una persona de su misma torre que prestaba los servicios, poniéndose en contacto con ella y creando un lazo de confianza ya que ahora la considera su amiga



# Vida en el edificio

A partir de las entrevistas se pudieron sacar observaciones e insights que ayudaron a comprender de mejor manera cómo era la experiencia de vivir en el edificio y así poder identificar ciertas problemáticas e interacciones entre los vecinos que podrían transformarse en posibles oportunidades de diseño.

## EDAD PROMEDIO 26 - 38 AÑOS

PERSONAS PROMEDIO POR DEPARTAMENTO

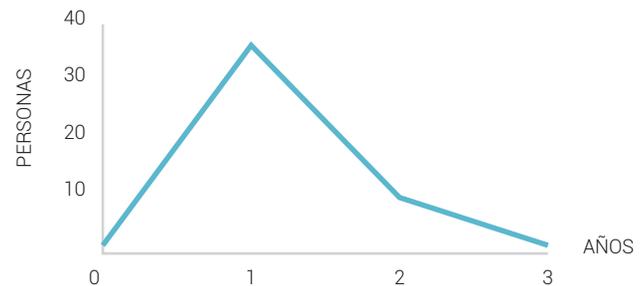


PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DENTRO DEL EDIFICIO



Gran mayoría de las personas extranjeras se sentían seguros en el espacio del edificio, no así como con los entrevistados chilenos quienes se mostraban inseguros con respecto a sus vecinos, asegurando en muchos casos que al edificio "entraba y salía quien quería"

PROYECCIÓN DE ESTADÍA EN EDIFICIO



Un 80% de los entrevistados planeaban quedarse 1 año o menos, lo que coincide con lo observado en la etapa documental sobre una conformación de habitantes de tránsito en el área central de la ciudad.

A partir de la información recolectada en las reuniones de Comité Administrativo, se establecen insights que son complementados con los comentarios que surgieron a partir de la ficha de Redes Sociales. Además se entrevistó a la presidenta del comité del edificio, el cual aportó con insights desde una perspectiva más administrativa así como también de las dinámicas generales de la comunidad ya que era la encargada de resolver los conflictos generados entre los vecinos de las tres torres.

## VIDA EN EL EDIFICIO

### INSIGHT

Preocupación e interés por alcanzar una vida en comunidad respetuosa y ordenada, a través del establecimiento de normas y reglas con penalizaciones.

*"Me tomé un té con cada uno de los integrantes del edificio con el fin de mejorar la administración de este edificio. Mejorar los procesos que estaban fallando. Desde que nosotros tomamos el control de este edificio, hubo un cambio radical."*

*"Podemos decir que si, hemos filtrado y expulsado, recesado los contratos de alguna gente a través de las corredoras de propiedades, y eso es un punto importante porque si te das cuenta como no son inversionistas estos tipos no son dueños de los departamentos, podemos hacerle la presión a la corredora de propiedades y podemos sacarlos de acá. a través de eso se ha ido limpiando. Se ha bajado el foco de personas que eran un poco peligrosas para la comunidad"*

*"Todo los miércoles hacemos las reuniones para resolver los problemas de la comunidad, ya sea con los vecinos así como también con gastos comunes, etc."*

### OBSERVACIONES

Desde Febrero de 2017 asume un nuevo comité de administración conformado por los mismos vecinos quienes no aguantaron los conflictos generados en el edificio en torno a la convivencia de sus habitantes. Cabe destacar que todos los integrantes del comité son chilenos.

### CITAS RELACIONADAS

*"Una vez llegó un punto en que la situación era incontrolable decidimos tomar cartas en el asunto y organizarnos para armar un comité"*

*"Desde que asumimos en el comité pudimos detener esta situación, multando multando multando. Ya no advertimos, a estas alturas ya no se advierte"*

*"En un edificio se pueden adoptar medidas para que el edificio se ordene, se pueden tomar medidas. De que los administradores no las toman... ese ya es un problema de ordenamiento de ellos."*

## EXTRANJEROS

### INSIGHT

Sentimiento de respeto y confianza con el personal del edificio, sobre todo con conserjes.

### OBSERVACIONES

Este sentimiento se da por la actitud de los vecinos con los conserjes y viceversa. En primer lugar aparece la acción del sistema de penalización para un mejor trato con el personal, y por el otro lado, el personal fue "educado" para formar una imagen que inspirara el respeto.

### CITAS RELACIONADAS

*"Nosotros multamos con 3 UTM a las personas que irrespeten a los conserjes. Aquí nosotros cuando empezamos con las multas, todo el mundo empezó a ser respetuoso con los conserjes y las tías de aseo."*

*"Son bien preocupados, limpian 2 veces al día, y bien temprano en la mañana"*

*"¿Lo que más me gusta del edificio? Los conserjes ahora, son respetuosos y buena onda"*

### INSIGHT

Gran mayoría de los habitantes del edificio son extranjeros.

### OBSERVACIONES

Algunos viven hacinados, utilizando como vivienda para 5 o más personas departamentos pensados para 2 o 3.

### CITAS RELACIONADAS

*"El 80% de las personas del edificio son extranjeros."*

*"Acá viven 2400 o 2500 personas. Y pensando que no hay 10 haitianos metidos en el mismo departamento, con 840 departamentos en el edificio, ese cómputo puede llegar hasta las 4000 personas. Así que como te darás cuenta es bien complicado el tema."*

*"Acá al frente, son pareja y son venezolanos tienen una hija y cuidan a una sobrina, y ella está embarazada, así que en un tiempo van a ser cinco."*

### INSIGHT

Sentimiento de miedo e inseguridad que limita la interacción de extranjeros con gente externa a su círculo social cercano.

### OBSERVACIONES

El sentimiento de inseguridad por parte de los extranjeros se da principalmente por un miedo a ser deportados ya que muchos de ellos no tienen documentos de permanencia en Chile. Esto crea que se encierren en sus departamentos y no se relacionen ni hablen con los vecinos.

### CITAS RELACIONADAS

*"Hay gente acá que te va a costar mucho llegar a ellas, y sobre todos extranjeros porque están indocumentados. Entonces se te limitan, te va a limitar bastante el tema con la gente los indocumentados. Se persiguen y no hablan. Hay muchos indocumentados que piensan que los van a multar, y no hablan. Se encierran en sus casas."*

*"Ponte en el caso de que vayas a otro país y estés sin documentos. Y que te quieran entrevistar, y que piensa uno "chuta van a saber quien soy donde vivo y me van a querer deportar"."*

*"Me costó mucho que los extranjeros me abrieran las puertas, tuve que explicarles varias veces que venía por un asunto de administración del edificio y con la mejor de las caras y sonrisa"*

## INSIGHT

Conflictos dentro del edificio se producen principalmente por personas extranjeras producto de un choque cultural

## OBSERVACIONES

Se da que los conflictos como problemas de ruido de fiestas a altas horas de la noche, o los altercados con conserjes se producían por extranjeros. Existe otra forma de vivir que no se acompaña con las costumbres chilenas. De aquí se pueden reconocer ciertos estereotipos que se diferencian por nacionalidad.

## CITAS RELACIONADAS

*"Los colombianos son los mas ruidosos del piso"*

*"Todos los extranjeros que llegan a Chile vienen con otra sabrosura weon, que nosotros no tenemos. Nosotros somos super tiesos, somos como super amargados, trabajólicos y que estudian toda la vida para que seas alguien y la weá, y hay gente que es más libre no más po."*

*"Los del fondo son colombianos y dominicanos, están mezclados. Fuman mucha "weed" carretean 24/7, pero a mi me da lo mismo total estoy afuera todo el día así que no pesco. Pero si ya me webean mucho en la horita yo llamo, llamo a conserjería."*

*"Los colombianos son fiesteros, pasan rumbeando como dicen, lunes, martes, miércoles, jueves, ellos no tienen fecha ni día ni hora cachai. Los venezolanos también."*

*"Eso es lo que se da en los edificios con harta gente, la diversidad cultural."*

*"Los haitianos hablan muy fuerte, muy fuerte, un haitiano puede estar hablando en esta torre, y yo vivo en la del frente y yo los escucho, es su forma de hablar. Ellos no hablan, gritan, entonces dan la sensación de que andan peleando, y no es así."*

*"No es un edificio de carrete, no es un edificio en donde ellos vienen a hacer lo que se les da la gana. Ellos están en otros país en el cual ellos tienen que respetar las normas de éste país, no de donde vienen. Es un choque cultural."*

## INSIGHT

Un alto porcentaje de extranjeros en el edificio no tiene empleo fijo y pasa varias horas al día en el departamento

## OBSERVACIONES

Extranjeros llegan a Santiago en busca de empleo pero no les es fácil conseguirlo. Se encuentran viviendo con amigos o familiares quienes mantienen los gastos de arriendo mientras buscan empleo en la ciudad.

## CITAS RELACIONADAS

*"Aquí en el edificio muchos haitianos se andan dando vueltas por el edificio o el kiosco de la esquina porque no tienen nada más que hacer"*

*"Lo más triste es que esta gente viene a buscar empleo para mandar plata a sus familias y no encuentran nada"*

*"El otro día no más, el vecino del frente de mi hija vive como con 6 personas y se quedó todo el día con el griterío, parecía que discutían pero así hablan no más"*

## INSIGHT

Prejuicios y desconfianza de chilenos hacia extranjeros en el edificio

## OBSERVACIONES

Conflictos observados en las reuniones del Comité Administrativo se generaban a partir de prejuicios que la gente chilena tiene hacia vecinos extranjeros, en donde se culpaba al vecino de forma apresurada sin tener "evidencia" o los hechos claros.

## CITAS RELACIONADAS

*"Aquí en el edificio muchos haitianos se andan dando vueltas por el edificio o el kiosco de la esquina porque no tienen nada más que hacer"*

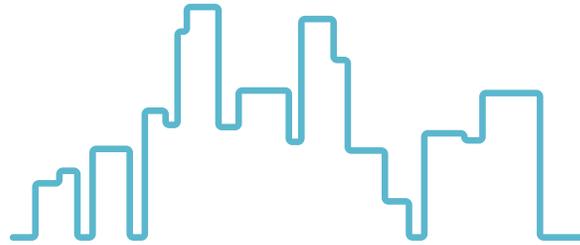
*"Lo más triste es que esta gente viene a buscar empleo para mandar plata a sus familias y no encuentran nada"*

*"El otro día no más, el vecino del frente de mi hija vive como con 6 personas y se quedó todo el día con el griterío, parecía que discutían pero así hablan no más"*

# HALLAZGOS

A partir del estudio documental y el levantamiento de información, surgen numerosas observaciones, conclusiones y por último una oportunidad en donde se puede proyectar una intervención de diseño.

## MARCO TEÓRICO



+ OFERTA INMOBILIARIA TIPO DEPARTAMENTO EN ZONAS CENTRALES DE SANTIAGO

## CONFORMACIÓN DE EDIFICIOS CON CALIFICACIÓN DE **GUETOS VERTICALES**

## IMPORTANCIA DE CONFORMACIÓN DE UNA **COMUNIDAD VECINAL**

AL PROPORCIONAR A LA PERSONA EXPERIENCIAS PARA LA AMPLIACIÓN DE RELACIONES HUMANAS.



## INVESTIGACIÓN EN TERRENO

90%

DE LOS DEPTOS. SON BAJO DINÁMICA DE ARRIENDO

No hay sentido de pertenencia y no cuidan el espacio



80%

DE LOS RESIDENTES ES DE ORIGEN EXTRANJERO

Colombianos, haitianos, venezolanos, puerto rriqueños y peruanos entre otros



## ALTA TASA DE **DESEMPLEABILIDAD**

EN LOS RESIDENTES DEL EDIFICIO

## LA MAYORÍA DE LOS VECINOS **NO SE CONOCE ENTRE SÍ**

Existe una percepción de seguridad dentro del edificio por parte de la gente extranjera

**PERO SE CONTRASTA CON UN MIEDO GENERADO A PARTIR DE UNA RESIDENCIA INDOCUMENTADA EN EL PAÍS**



Los conflictos dentro del edificio se producen en su mayoría por

**PERSONAS EXTRANJERAS CON RESIDENTES CHILENOS**

CONFLICTOS GENERADOS A PARTIR DEL **PREJUICIO Y DESCONFIANZA**

# ANÁLISIS Y FORMULACIÓN

## Detección de oportunidad

Por una parte la poca relación entre vecinos genera un ambiente de desconfianza, el cual -en parte- es atribuido a la mala relación de chilenos hacia algunos extranjeros. Los conflictos que se generan entre los residentes surgen desde el prejuicio y la desconfianza, lo que dificulta la conformación de una buena comunidad vecinal. Esta comunidad es fundamental en el correcto desarrollo del individuo dentro de una sociedad, dado que le permite establecer relaciones con sus pares y vecinos, más aún para personas inmigrantes quienes llegan a una nueva ciudad sin círculos ni redes sociales cercanas. A este prejuicio se le suma el sentimiento de inseguridad y miedo causado por la permanencia indocumentada en el país, lo cual genera una reclusión a sus departamentos y círculos familiares.

Por último, existe una tasa de desempleabilidad significativa en los residentes. En su gran mayoría extranjeros que llegan justamente buscando trabajo a la ciudad, en consecuencia pasan gran parte del día en sus departamentos.

Estos factores se presentan como una oportunidad para generar una dinámica de participación e interacción entre vecinos, utilizando la instancia para disipar prejuicios y abrir nuevas oportunidades de relación entre ellos, mejorando la experiencia en la conformación de una comunidad vecinal y a su vez un enriquecimiento en su convivencia.

## Desafío

A partir de la oportunidad se plantea el desafío: ¿Cómo crear una dinámica participativa entre los habitantes del edificio en donde vecinos logren conocerse y puedan crear una red de confianza a lo largo de la comunidad?

# Formulación

---

## ¿QUÉ?

Servicio de conexión vecinal a implementar, en primera instancia, como Red de promoción y gestión de servicios realizados por los vecinos de las comunidades en edificios de departamentos hiperdensificados en Santiago Centro.

## ¿POR QUÉ?

Existe una imposibilidad de crear comunidad, dado por un quiebre entre los vecinos que se genera a partir de los prejuicios

## ¿PARA QUÉ?

Integrar a los vecinos a la comunidad sobre una relación de oferta y demanda de servicios, creando así también una posibilidad de empleo informal para inmigrantes

## Objetivo General

Lograr una integración de la comunidad que incluya a inmigrantes a través de un sistema de economía colaborativa

## Objetivos Específicos

Generar nuevas oportunidades de trabajo dentro de los integrantes de la comunidad

Mejorar la calidad de vida de las personas

Satisfacer necesidades domésticas

# DESCRIPCIÓN DEL USUARIO

Adultos y adultos jóvenes que no planean tener hijos en el futuro cercano. Han tenido problemas con sus vecinos, a quienes no conocen, y sostienen un prejuicio y desconfianza hacia ellos que no se rompe dado la poca relación que se genera. Consideran la vida en el edificio como algo transitorio proyectando su permanencia en él por un año más a lo máximo, por lo que el cuidado y mantenimiento del espacio así como la buena relación con la comunidad no es su mayor prioridad.

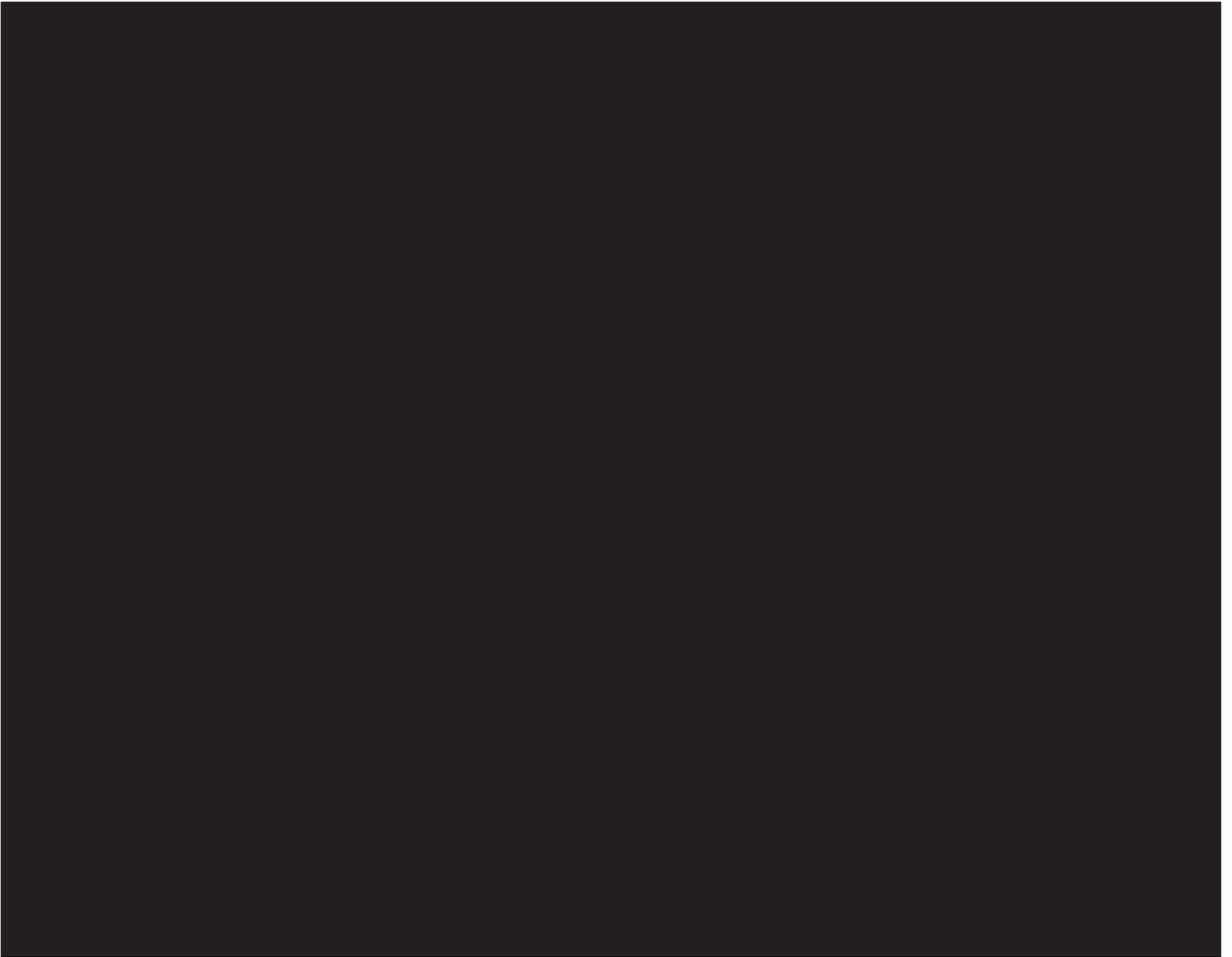
## **SUB USUARIOS:**

Habitantes de edificios hiperdensificados en la comuna de Santiago Centro que permanecen gran parte del día en sus domicilios sin empleo fijo



**27-40 AÑOS DE EDAD**  
**SOLTEROS SIN HIJOS**  
**POCA RELACIÓN**  
**CON VECINOS**

# PROCESO DE DISEÑO





# SISTEMA COMUNIDAD VERTICAL

Comprendiendo un sentido de comunidad y relación vecinal como un objetivo que se debe lograr a través de la participación de todos los actores fundamentales dentro del edificio, se identifican estos tres componentes clave a los cuales se enfoca el desarrollo del proyecto. De esta manera se trabaja en torno al "Sistema Comunidad Vertical" que contempla los distintos actores y su interacción dentro de la comunidad. Durante el proceso de diseño se

identificaron oportunidades de intervención para vecinos y trabajadores, sin embargo, para el correcto funcionamiento del proyecto se puso especial énfasis en el desarrollo de la experiencia para vecinos al ser el que mayor impacto generaría en orden para cumplir los objetivos que se tenían.

## Comunidad Vertical



### Comité Administrativo

El comité es la entidad encargada de velar por el correcto funcionamiento de todos los aspectos dentro del edificio. Compuesto por un representante por torre, una presidenta y un jefe administrativo, el comité organiza reuniones semanales los días miércoles para atender y solucionar problemas de gestión y convivencia de los vecinos.



### Trabajadores

Con un total de 18 trabajadores, 12 conserjes y 6 personas que realizan aseo el edificio está siendo monitoreado y mantiene un orden y limpieza a través del día. Del total doce personas son extranjeras de nacionalidades colombianas, venezolanas y haitianas, de las cuales 10 de ellas viven dentro del edificio.



### Vecinos

El edificio cuenta con 840 departamentos pensados para familias compuestas de 2 a 3 personas, resultando en un estimado de 2500 personas. Actualmente en el edificio viven aproximadamente 4000 personas, producto de la hiper densificación y tugurización dentro del edificio.

## Actores clave del edificio

# ANTECEDENTES Y REFERENTES



## FUNDACIÓN MI PARQUE:

Realizan talleres abiertos a la comunidad, invitándolos a reflexionar sobre su historia e identidad y sobre cómo se puede diseñar un espacio público que se adapte a sus formas de uso, y a las características climáticas del lugar.

“Así, buscamos generar un lugar de encuentro medioambiental y socialmente sostenible, del que todos se sientan orgullosos y responsables”

Su misión es mejorar la calidad de vida en barrios vulnerables a través de un proceso participativo de diseño, construcción y activación de áreas verdes para el encuentro.

## Desde lo Conceptual:

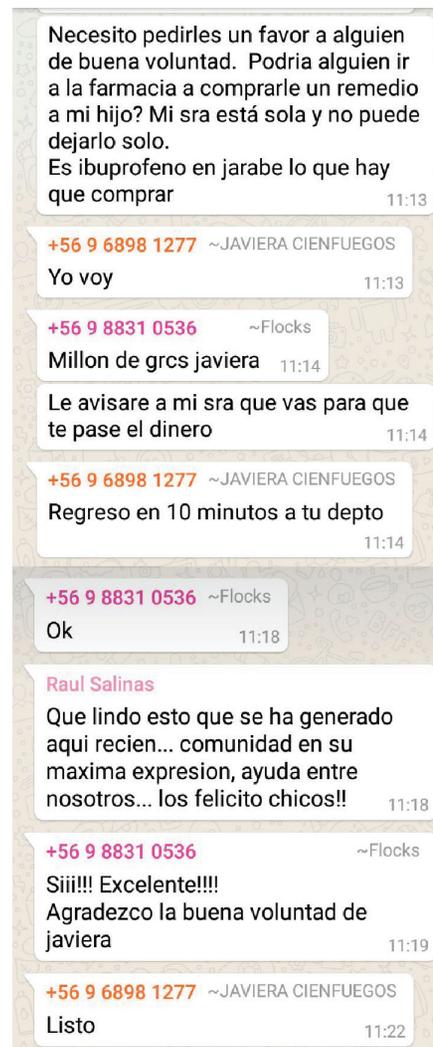
- Instancia de participación comunitaria
- Introducción de un sentido de pertenencia

## GRUPO WHATSAPP EDIFICIO SANTIAGO CENTRO:

Los habitantes de un edificio en Santiago Centro se organizan por la aplicación Whatsapp para resolver problemas en la convivencia y solucionar problemas personales en busca de ayuda en sus vecinos.

## Desde lo Conceptual:

- Organización por parte de los vecinos
- Plataforma que permite la conversación entre los vecinos
- Se crea una comunidad en el edificio con un soporte virtual





## PLATAFORMA COMUNIDAD FELIZ:

Plataforma de administración de edificios enfocando sus herramientas a cuatro áreas de gestión:

La primera permite monitorear todas las transacciones de gastos comunes del edificio, registrando ingresos, egresos, multas, lecturas de medidores, etc. La segunda herramienta permite acceder a los informes contables y financieros de los copropietarios y administradores de la comunidad: libro de banco, estado financiero, fondos de reserva, historial de gastos comunes, registro de morosidad, etc. El área de gestión de personal permite crear un perfil de cada trabajador del edificio, generar liquidaciones de sueldo, finiquitos, declaraciones juradas, calcular horas extras, previsiones, entre otros. Por último, la última área enfocada a la Vida en Comunidad y Seguridad permite a los administradores planificar mantenimientos, reservar espacios comunes, tener un control de las visitas con el lector de identificaciones y enviar mensajes con información importante a los copropietarios a través del muro de la comunidad o por e-mail.

## Desde lo Conceptual:

- Plataforma virtual que ofrece un servicio a toda la comunidad
- Sistema de organización y administración dentro del edificio
- Engloba distintas áreas dentro del edificio a las cuales ofrece ayuda
- Preocupación por la seguridad y bienestar de los vecinos
- Sistema confiable de registro y gestión de información de las personas



### Gastos comunes Online



### Contabilidad y Finanzas



### Gestión de Personal



### Comunidad y Seguridad

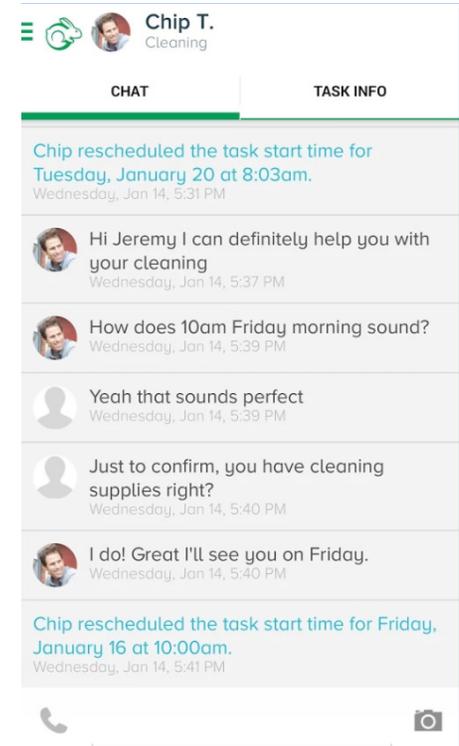
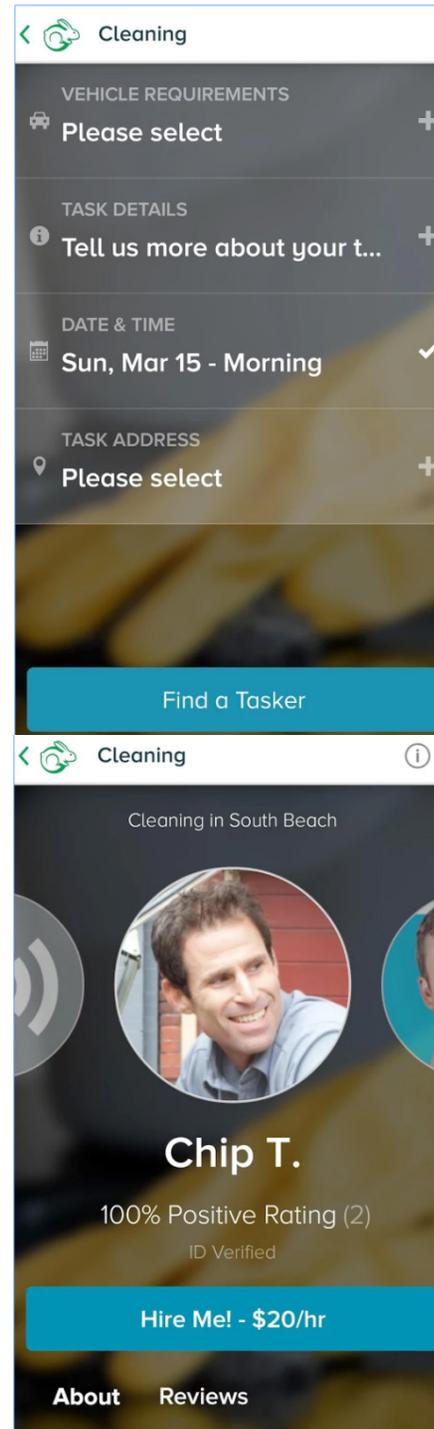


## TASK RABBIT:

TaskRabbit es un mercado online y aplicación para celular que combina el trabajo freelance con la demanda local, permitiendo a sus consumidores encontrar ayuda inmediata con las tareas cotidianas, incluyendo aseo, mudanzas, repartos, entregas y trabajos domésticos como gasfitería, electricistas, instalaciones, etc. El sistema ocupa una plataforma en donde los usuarios o "Taskers" pueden registrarse con sus habilidades, fijando sus horarios y precios. Por otra parte, los usuarios en busca de ayuda para cierta tarea utilizan la plataforma para publicar un trabajo, en donde el sistema envía una notificación a los Taskers que cumplan el criterio para realizarlo y el primero que acepte el trabajo se lo queda.

## Desde lo Conceptual:

- Plataforma de organización social
- Nuevas oportunidades de empleo
- Responde a necesidades cotidianas
- Crea una experiencia que permite conocer gente de otras áreas de la ciudad
- La plataforma permite conocer a quien se contrata



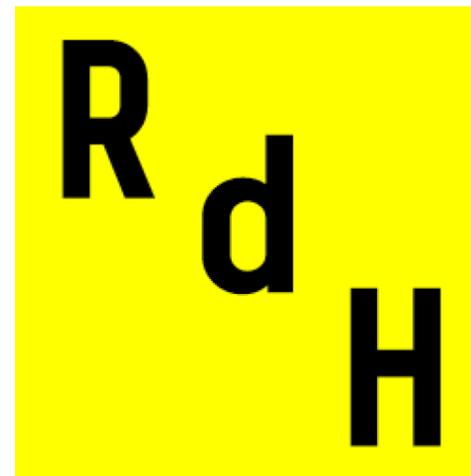


### MULTIOFICIOS:

Propuesta de emprendimiento en SociaLab Chile, el objetivo es capacitar gratuitamente, a través de organismos de capacitación, en la formación de oficios y competencias de empleabilidad a hombres y mujeres de escasos recursos siendo parte de una Red Nacional de Oficios que otorgue servicios a empresas e instituciones de manera permanente. Esto tiene el fin de fomentar y aumentar la inserción laboral gracias al desarrollo de iniciativas que incrementan sus oportunidades para acceder al mercado laboral. Los trabajadores se benefician en la especialización de un oficio, práctica laboral, asistencia técnica y seguro de accidentes. Las ofertas de trabajadores y ofertas de empleos quedan a la disposición de los usuarios a través de una plataforma web, municipalidades, informativos en sedes vecinales u otro medio

### Desde lo Conceptual:

- Organización comunitaria
- Reinserción social a través del trabajo
- Gestión a través de una plataforma web



### RED DE HACEDORES:

La Red de Hacedores es un programa sostenido en plataformas digitales y físicas, que forma parte del Núcleo de Creatividad de la Universidad de Playa Ancha. El principal objetivo es levantar y articular una masa de "Hacedores" de la región de Valparaíso para que actúen como agentes de cambio del territorio. Los "Haceres", o prácticas creativas, son gestionados a través de una plataforma digital y encuentros presenciales que utilizan al colectivo ciudadano y la colaboración como eje de transformación. La región de Valparaíso posee actores, colectivos e individuales que realizan actividades creativas e innovadoras con impacto en el territorio en el que habitan, a los cuales se les define como "Hacedores". La Red de Hacedores articula estas iniciativas, agrupando a estos agentes de cambio, buscando generar una co-creación de herramientas y metodologías de colaboración entre ellos.

### Desde lo Conceptual:

- Agrupación de "Hacedores" en pos de un trabajo para la comunidad
- Se crean redes sociales y de organización entre "Hacedores"
- Gestión por plataforma web

# PRIMEROS ACERCAMIENTOS

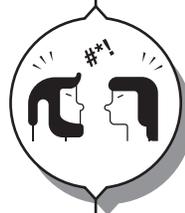
Fue posible ser partícipe de las reuniones del comité en donde se pudieron observar y registrar distintos conflictos que presentaban los vecinos. A la vez, este espacio proporcionó la oportunidad de poder conversar y revisar distintos aspectos del proyecto con el comité en una instancia que generaba una dinámica de diseño colaborativo. Se discutieron distintas ideas que pudieran abarcar la problemática desde sus distintas aristas, presentando los distintos agentes involucrados, funcionamiento del sistema y objetivos. A partir de este proceso de co-diseño las ideas presentadas fueron iterando a partir de los insights que el comité proporcionaba, llegando así a la propuesta final y al posterior prototipado.

IDEAS

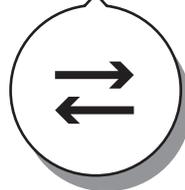
## JUNTAS VECINALES



Las juntas vecinales tenían como principal objetivo crear una instancia de participación que utilizaba la gastronomía para hacer partícipes a la comunidad. Las juntas invitaban a los participantes a preparar y compartir una receta típica del lugar de donde venían, utilizando la instancia para integrar a los vecinos de distintas nacionalidades y dar a conocer su cultura.



El comité administrativo organizó en dos ocasiones encuentros vecinales con la idea de integrar culturalmente a la comunidad. Sin embargo las instancias se desviaron del objetivo rápidamente cuando las personas comenzaron a aprovechar el espacio de encuentro para afrontar problemas con vecinos, transformándola experiencia en un "verdadero desastre".



Se rescata la dinámica de un aporte individual a la comunidad de algún conocimiento o producto (como las recetas) y se trabaja en la idea de una experiencia de intercambio dentro de la comunidad.



## TALLERES VECINALES



Los talleres vecinales tenían como objetivo otorgar una oportunidad a personas dentro del edificio a compartir sus conocimientos a los integrantes de la comunidad. Organizados dos veces al mes se consideraba un periodo de inscripción de talleres que le seguía a un periodo de inscripción de participantes, conformándose entre vecinos utilizando el espacio del mismo edificio.



El sistema se basaba en una alta oferta de talleres, liderados por gente capacitada para el correcto funcionamiento del taller y una apropiada experiencia para transmitir los conocimientos. Del periodo de inscripción de dos semanas y una difusión dentro del edificio sólo se obtuvieron dos inscripciones que cumplieron con el criterio para poder realizar los talleres. Sin embargo llegaron ofertas de servicios que dio pie para el último acercamiento de la propuesta.



Se registraron personas con la intención de ofrecer servicios de distinta índole dentro del edificio lo cual permitió dar cuenta de un interés de la gente en participar de un sistema que comprometiera a los vecinos de la comunidad.



## RED DE SERVICIOS



Pensada como un sistema de oferta de servicios, la red crea oportunidades a las personas pertenecientes a la comunidad para generar una relación entre vecinos a través de la experiencia misma que se obtiene en la entrega de prestaciones. El sistema permite el registro de variados servicios a través de la totalidad de la comunidad, permitiendo también su libre acceso según las necesidades de los vecinos.



Se empieza a desarrollar la idea para identificar las partes críticas del sistema así como de sus actores y correcto funcionamiento.

### ¿QUIÉNES SE INVOLUCRAN?

La red está pensada para ser de uso abierto para todos los vecinos del edificio. El sistema debía abrir la oportunidad de participación para la gente viviendo en todas sus torres para poder lograr un verdadero impacto a nivel de comunidad. El sistema se basa en la correcta gestión de la información de contacto de las personas que prestan un servicio y el registro de los posibles contactos que los usuarios tuvieran con la gente que quisiera contratar. Para lograr esto, la información de contacto no está disponible en el sistema sino hasta que

uno elija a la persona la cual quiere contratar y solicite su información específicamente a conserjería, entidad identificada como la mediadora para asuntos internos entre vecinos.

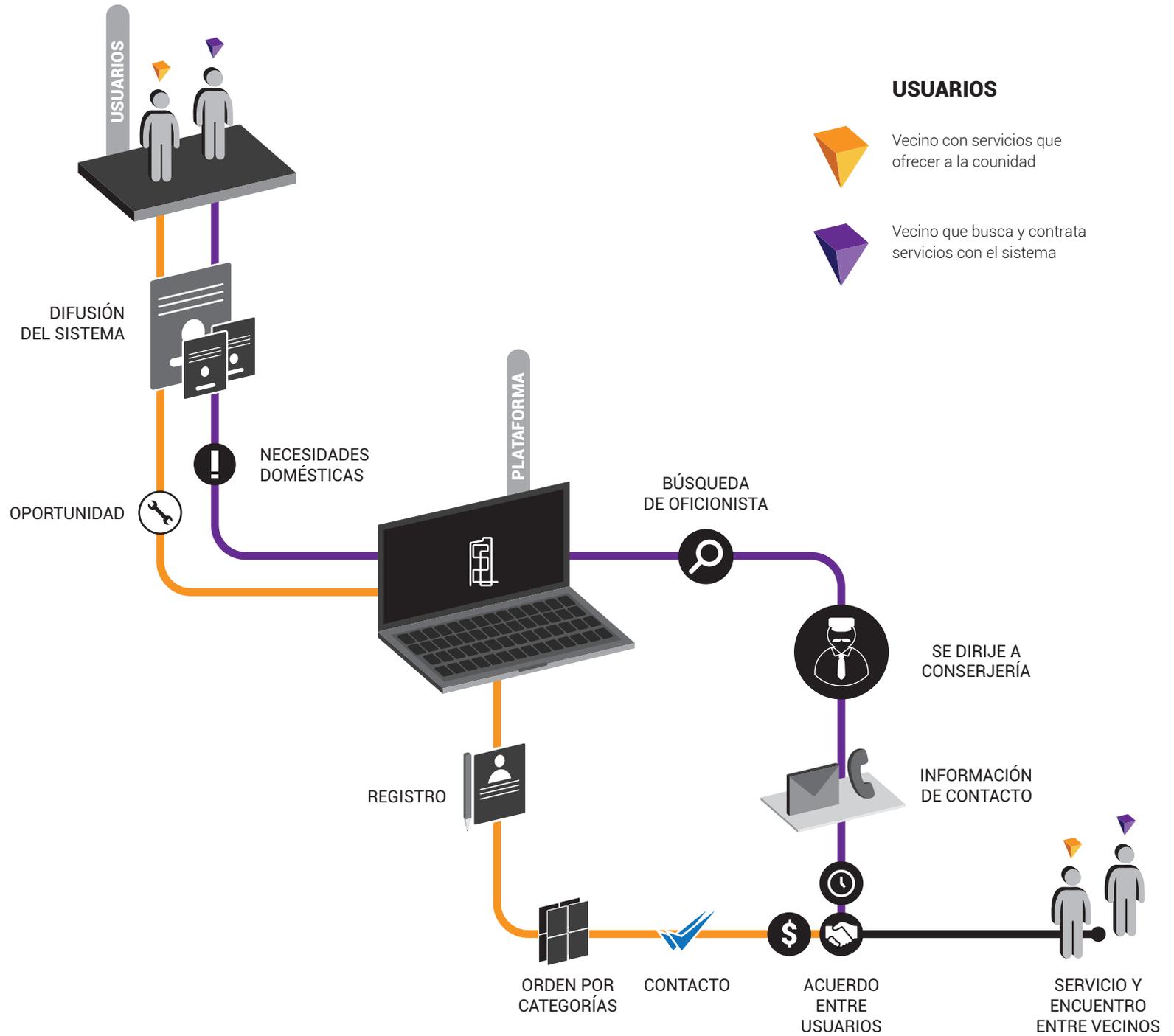
A la iniciativa se le decide poner el nombre de "Oficionistas", mismo nombre que se le otorga al usuario que ofrece sus servicios.

### CONSIDERACIONES



Debido a los numerosos conflictos y respaldado por la investigación en terreno, se decide mantener la identidad del usuario en secreto, proporcionando sólo información esencial para el correcto funcionamiento del servicio. Al tener solamente conserjería la información completa, el registro de ambas partes involucradas es obligatorio y proporciona un cierto control sobre la situación de producirse algún conflicto entre los vecinos.

# SERVICE BLUEPRINT



# DESARROLLO DE PLATAFORMA WEB

El primer paso en el desarrollo del sistema era tener una base de datos de los usuarios que tuvieran oficios y servicios que pudieran ofrecer a sus vecinos. Al mismo tiempo, se debía entregar de manera simple y clara el funcionamiento del sistema a sus usuarios así como también una descripción del contexto desde donde se trabaja, el Sistema Comunidad Vertical. Para esto se crea una plataforma web que entrega la información necesaria y permite el registro a los usuarios.

## COMUNIDAD VERTICAL

La página principal de la plataforma web recibe al usuario con una breve descripción del sistema Comunidad Vertical y el contexto en el que nace el proyecto. En la barra de menú arriba se tiene acceso a la página de "Proyecto" la cual introduce la iniciativa Oficionistas, y una página de contacto en donde los usuarios pueden enviar mensajes con sus dudas y comentarios. Adicionalmente, se incluye un enlace en la esquina superior izquierda que invita a los usuarios a visitar la página de Oficionistas.

## OFICIONISTAS

La página Oficionistas, subdominio de la página Comunidad Vertical, entrega información al usuario del funcionamiento del servicio, el enlace para registrarse como un Oficionista y por último una sección para poder ver las ofertas de servicios dentro del edificio, con el nombre de quien las realiza y una breve descripción del trabajo que hace.



Comunidad Vertical

IR A OFICIONISTAS

INICIO

PROYECTO

CONTACTO

# Comunidad Vertical

Sistema de encuentros entre vecinos para incentivar e impulsar el sentido de comunidad y pertenencia entre los integrantes de edificios en la ciudad de Santiago.



## ¿De dónde nace?

Bajo el reciente aumento en la demanda de suelo en la Ciudad Metropolitana de Santiago, las soluciones habitacionales de tipo departamento han visto una explosiva masificación en la zona central. A partir de esto se ha generado una nueva configuración en la sociedad urbana, en donde el concepto de barrio tiene una nueva significación en su conformación vertical, al cual se le suman factores de hiperdensificación.

Acompañado de esta reconfiguración urbana, ha sido un factor importante el aumento de inmigración de habitantes latinoamericanos en el país, los cuales se asientan principalmente en la Región Metropolitana. Esto ha llevado a una amplia diversidad cultural en la capital.

Página Principal:

[www.comunidadvertical.cl](http://www.comunidadvertical.cl)

# El Proyecto

El proyecto Comunidades Verticales busca generar instancias de encuentros entre vecinos que ayuden a conformar relaciones entre sus habitantes con el fin de poder crear un concepto de comunidad entre ellos. La identidad comunitaria tiene como objetivo poner un valor de pertenencia y calidad en la relación de los vecinos, generando solidez y reglas de confianza.



## 01/ iniciativas



### Página Proyecto:

Se da una breve descripción del objetivo del proyecto y se introduce la primera iniciativa enfocada a los vecinos, la Red de Oficios "Oficionistas",

### > Red de Oficios

La red de oficios se presenta como una propuesta de organización dentro de la comunidad, enfocándose en un sistema de ayuda mutua, los vecinos pueden ofrecer servicios dentro del edificio y a la misma vez hacer uso de ellos.

La red es gestionada a través de una plataforma que permite encontrar de una manera fácil la oferta de oficios dentro del edificio, así como facilitar información de contacto, disponibilidad, y procesos de solicitud.

¿Tienes algún oficio que quieras compartir?

¡PARTICIPA!

REGÍSTRATE COMO OFICIONISTA



Comunidad Vertical

HOME

ENCUENTRA UN SERVICIO

## RED DE OFICIOS EN TU EDIFICIO

Utiliza la plataforma para gestionar tu participación en las actividades comunitarias de tu edificio. Inscríbete como **Oficionista** y/o busca servicios útiles.



### ¿Cómo Funciona?



1

#### Busca un servicio

Revisa las ofertas de servicios en tu comunidad y **elige** la que más se acomode a tus necesidades.

2

#### Consulta el contacto en Conserjería

Al elegir el servicio, dirígete a conserjería en tu edificio para consultar por los datos del Oficionista y poder contactarlo. De esta forma, la información se transfiere de forma segura y dentro de la comunidad.



3

#### Ponte de acuerdo con el Oficionista

Contacta al Oficionista vía telefónica o por e-mail y ponte de acuerdo con el/ella para concretar un día y hora, así como los precios por el servicio.



REGISTRO DE OFICIONISTA

# Oficionistas

## HOME PAGE:

Explica en tres simples pasos el funcionamiento de la iniciativa. El enlace en la esquina superior izquierda permite registrarte como Oficionista al abrir un formulario en donde se llenan los datos necesarios. En la barra de navegación se encuentra el enlace que te dirige a la búsqueda de servicios entre los vecinos registrados.

# Registro

## FORMULARIO:

Para el registro de los Oficionistas se utiliza un formulario en donde la persona debe anotar su nombre completo, el correo electrónico, número de teléfono, número de departamento donde vive y la torre a la que pertenece. Luego para el registro del servicio, se le sugiere a la persona anotar una breve descripción que sintetice de mejor manera el trabajo que puede realizar. Por último se añade una casilla no obligatoria de "requisitos" para indicarlos en caso de tener algunos.

## Red de Oficios - Mirador Central

En esta página podrás registrar tus datos para que las personas de tu comunidad conozcan tus servicios y puedan ponerse en contacto contigo.

•Obligatorio

Dirección de correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico

Nombre completo \*

Tu respuesta

Teléfono \*

Tu respuesta

Nº Departamento \*

Tu respuesta

Torre \*

Tu respuesta

**Tu oficio o servicio para la comunidad.**

Describe de manera clara en que consiste tu servicio: Babysitter, Venta de Almuerzos, Tejedora, Reparaciones (Celulares, Gasfitería, Electrónicos ), Aseo, etc... Y especifica los requisitos que consideras necesarios para poder ponerse en contacto contigo

Oficio/Servicio \*

Tu respuesta

Requisitos

Tu respuesta

ENVIAR

# Oferta de servicios

## BÚSQUEDA POR CATEGORÍAS

Al recibir la información de un nuevo Oficionista, el tipo de servicio ofrecido se ordena en una de las siguientes categorías: Arreglos, Servicios, Salud y Cuidado Personal, Comida y Clases. Esta asignación ayuda al usuario a encontrar de una manera más fácil las ofertas de servicios que existen en la red y también ayuda al sistema a ordenar su base de datos. Al acceder a la página para encontrar un servicio, se le pide al usuario que priorice su búsqueda por estas categorías.

Cada una de las categorías se dividen en subcategorías que diferencian el rubro representadas por un ícono, se fueron creando a medida que la base de datos iba recibiendo más inscritos, permitiendo hacer una búsqueda más personalizada.

### ARREGLOS

Esta categoría abarca todos los servicios que se dediquen a hacer reparaciones domésticas y de índole personal. Aquí encontramos servicios de electricista, gasfitería, costurera, reparaciones y mantenencias de aparatos electrónicos, etc...



### SERVICIOS

La categoría de servicios abarca los trabajos realizados para otra persona o familia. Aquí podemos encontrar ofertas de trabajos de diseño, servicio de babysitter, aseo a domicilio, etc..



### SALUD Y CUIDADO PERSONAL

En la categoría de salud y cuidado personal se encuentran los servicios ofrecidos con un fin estético o de relajación y de bienestar corporal. En esta categoría es importante destacar que no se aceptan ofertas de oficio de tipo medicinal tradicional. Las ofertas de servicios que se pueden encontrar en esta categoría son la auriculoterapia, servicios cosmetólogos como maquilladoras y tratamiento de uñas, aromaterapia, tarot, etc...



### COMIDA

Como su nombre lo sugiere, se incluyen todos los servicios relacionados con comida que se registren en el sistema: tortas a pedido, almuerzos, servicio de cocktail, etc...



### CLASES

Esta última categoría nace en parte de la idea de los talleres vecinales y abarcan los servicios de oficionistas que ofrezcan clases de variados temas. Aquí podemos ver clases de música, baile, reforzamiento de matemáticas, etc...



# PERIODO DE FUNCIONAMIENTO

El servicio de la plataforma Oficionistas tuvo un periodo de funcionamiento de 5 semanas una vez se finalizó el desarrollo de la plataforma web.

Se consideraba una etapa de difusión y promoción para atraer a vecinos a registrarse en la plataforma y dar a conocer el proyecto a la comunidad, y donde también se incluía un proceso de organización con el comité administrativo y los trabajadores del edificio. Luego de esta etapa siguieron cinco semanas en donde el servicio estaba funcionando y a disposición de toda la comunidad y se pudieron registrar contratos entre los Oficionistas y sus vecinos.

## Difusión

Para la difusión del proyecto Oficionistas se utilizaron afiches puestos en distintos puntos dentro del edificio asegurándose de que habitantes de las tres torres tuvieran el mismo acceso a la información. Adicionalmente se dejaron flyers en conserjería y el mesón habilitado para ello.

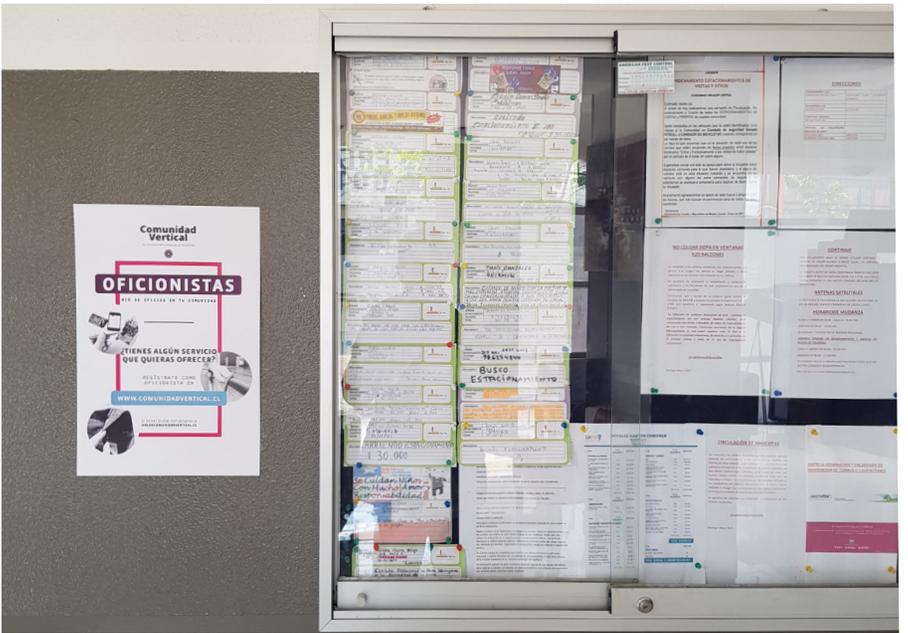
Este periodo de difusión duró dos semanas en donde se aprovechó para explicar el funcionamiento de la iniciativa a conserjes y su posterior rol dentro del sistema.



Primer afiche Oficionistas

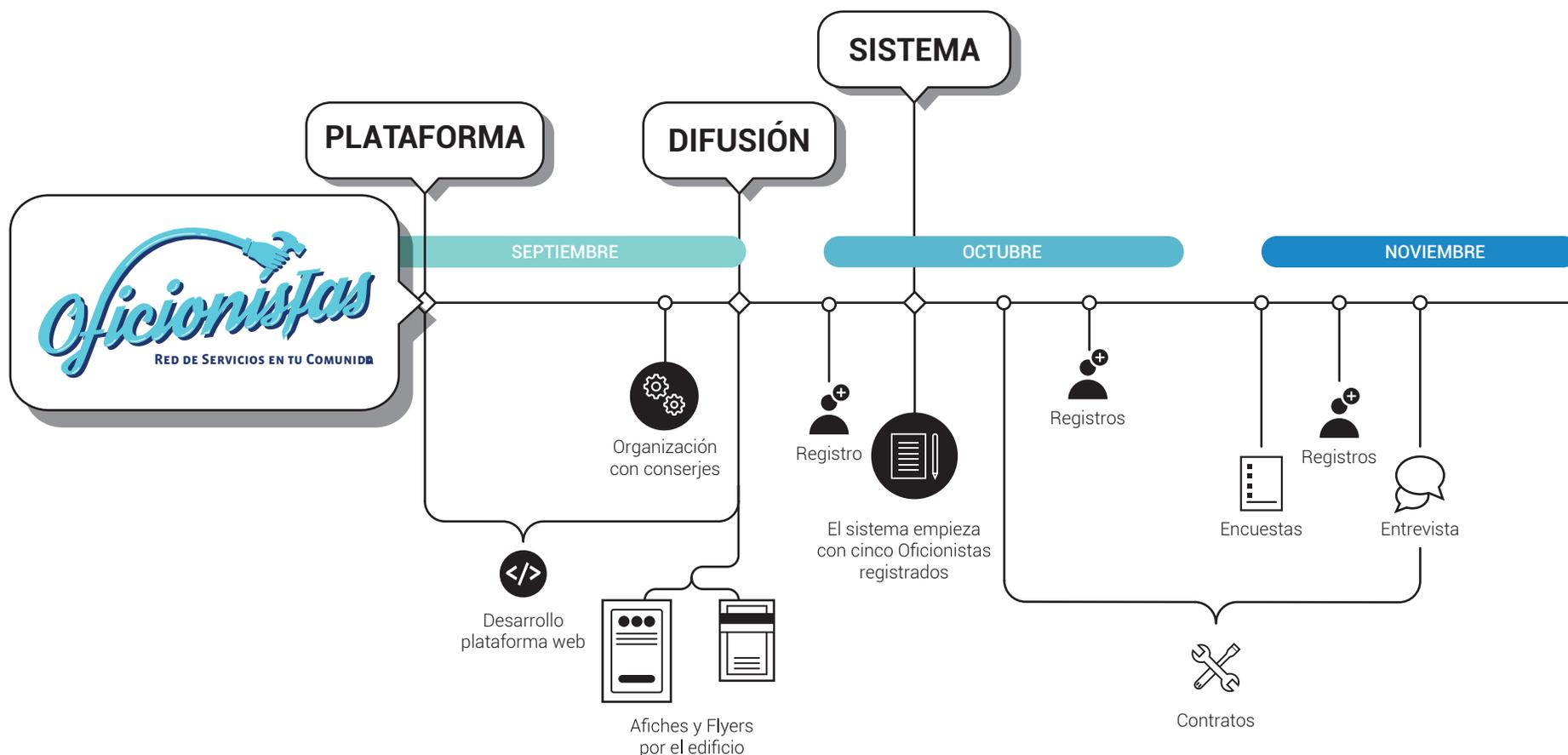


Flyer Oficionistas



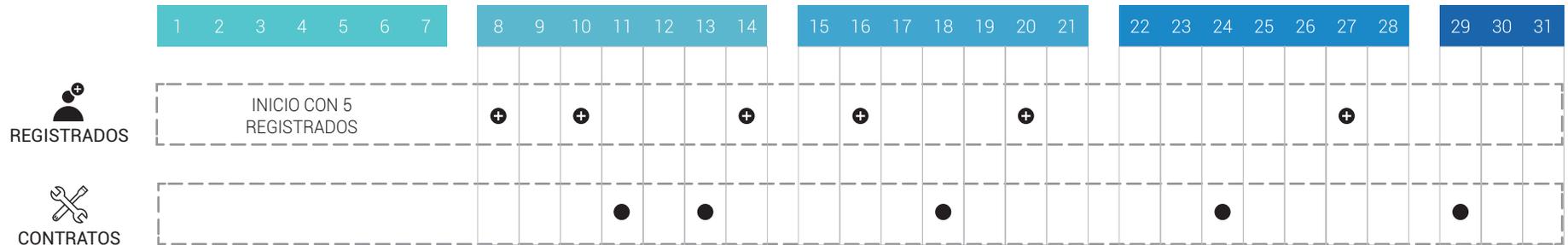
# Sistema Oficionistas

El funcionamiento completo del sistema estuvo disponible a la comunidad después de las dos semanas de difusión. Este periodo tuvo una duración de cinco semanas en donde los vecinos tenían acceso a las ofertas de servicios a través de la plataforma y la información de los Oficionistas disponible en conserjería a través de la ficha de registro. La oportunidad de registrarse como Oficionista seguía funcionando en este tiempo, por lo que durante el periodo del sistema se fueron registrando algunos nuevos vecinos con nuevas ofertas de servicios.

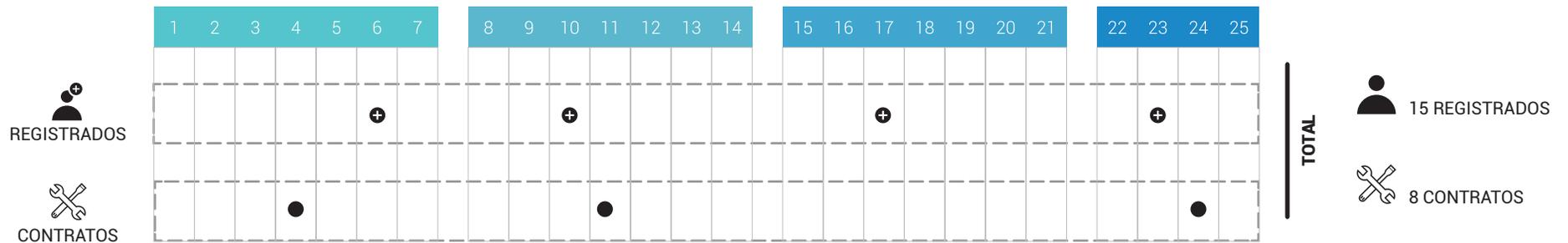


# REGISTROS Y CONTRATOS

## OCTUBRE



## NOVIEMBRE



## Encuestas a usuarios

### Personas que contrataron Oficionistas

TOTAL ENCUESTADOS: 4

La encuesta fue realizada a cuatro personas que contrataron los servicios de Oficionistas dentro del edificio. Con respecto a su experiencia de uso de la plataforma hubo respuestas divididas, tres de ellos encontrando su uso muy bueno y una de ellas respondiendo que en un principio no entendió muy bien como encontrar las ofertas de oficios.

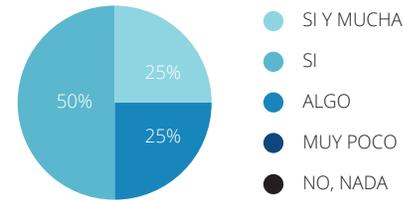
Tres de ellos se pusieron de acuerdo por whatsapp con los Oficionistas y uno por teléfono.

Por último, todos los trabajos se realizaron en sus departamentos.

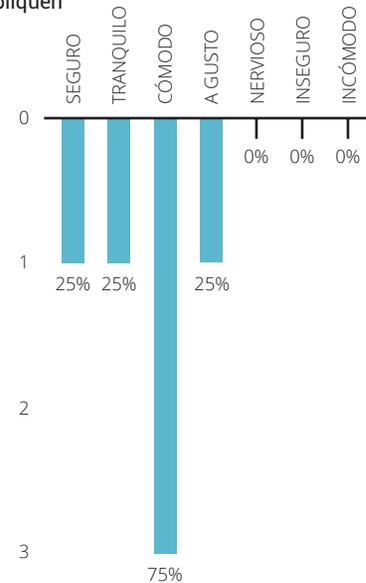
Se puede observar en general una buena experiencia por parte de los cuatro encuestados. La mayoría se sentía cómodo en presencia del Oficionista en su casa y en todos los casos se pudo dar una instancia de conversación entre ambos usuarios que no estaba relacionado al servicio que estaban realizando. Las cuatro personas encuestadas consideraban un buen trabajo hecho por el Oficionista y volverían a contratar sus servicios.

Se realizaron encuestas a las personas contratadas y a las personas que contrataron los servicios de sus vecinos. Guiándose por el objetivo general y objetivos específicos que se establecieron al principio del proyecto, la encuesta se enfoca en obtener información cualitativa de los encuentros entre Oficionistas y sus vecinos. Adicionalmente se pudo coordinar una entrevista con una Oficionista al momento de realizar su servicio a uno de los vecinos, lo que aportó a insights y apreciaciones con respecto a la experiencia del servicio y su impacto en ambas partes.

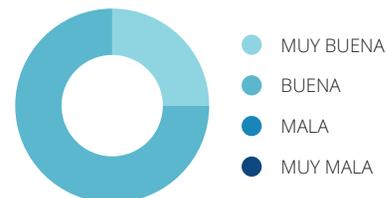
Mientras estabas con tu vecino ¿Se entabló conversación a parte de la coordinación del trabajo?



¿Cómo te sentiste con tu vecino cuando estabas con él? Elije todas las casillas que apliquen



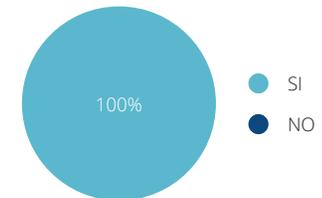
En general ¿Encuentras que fue una buena experiencia con el Oficionista?



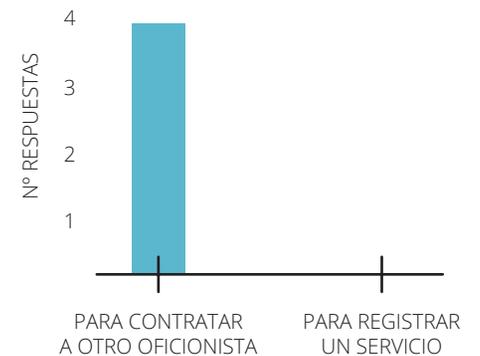
¿Consideras un buen trabajo el que realizó el Oficionista?



¿Volverías a contratar a un Oficionista?



¿Volverías a usar la plataforma?



# Oficionistas

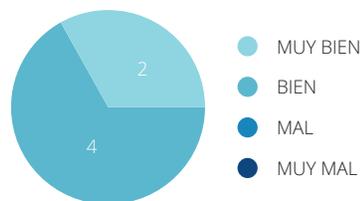
TOTAL ENCUESTADOS: 6

Las encuestas realizadas a Oficionistas fueron respondidas por todos aquellos que fueron contratados. En total fueron seis contratos, de los cuales cinco fueron a distintos Oficionistas y uno fue contratado tres veces. Todos los contratos fueron realizados por distintas personas. El uso de la plataforma fue positivo, exceptuando una persona que describió su experiencia un tanto confusa al no encontrar de forma fácil el registro. Al momento de coordinar el servicio, la mitad usaron whatsapp, dos llamaron por teléfono y un vecino coordinó en persona. Todos ellos realizaron sus servicios en los departamentos de quienes los contrataron.

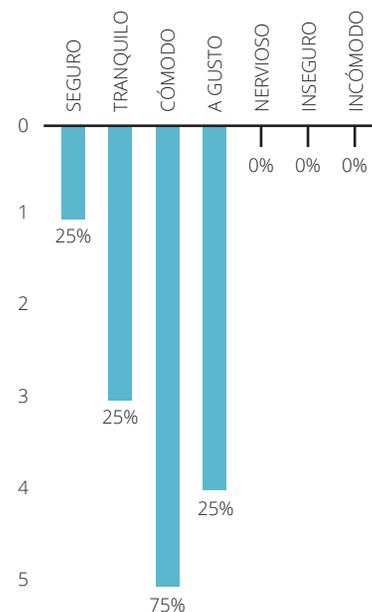
La encuesta hecha a Oficionistas también permitió desvelar una buena experiencia entre las interacciones que hubo entre los usuarios. Todos sintieron que el vecino al recibirlos en su departamento lo hizo de buena manera y se sintieron cómodos y a gusto en la compañía del dueño de casa. Hubo espacio para la conversación, con la excepción de uno, el cual realiza arreglos y mantención a equipos

electrónicos. Éste, fue en busca del dispositivo al departamento de su vecino y se lo llevó para la reparación, sin tener la oportunidad de crear la instancia de una conversación más prolongada. Esto permite determinar ciertos oficios que son menos propensos a otros de crear la experiencia de contacto y relación entre vecinos a través de la conversación y el diálogo y que se puede también corroborar con la visita al Oficionista posterior. Por último cabe destacar que hubo una persona que estaba dispuesta a registrar otro servicio en la plataforma, poniendo dos ofertas de servicios al mismo tiempo y aumentando su probabilidad de ser contratado.

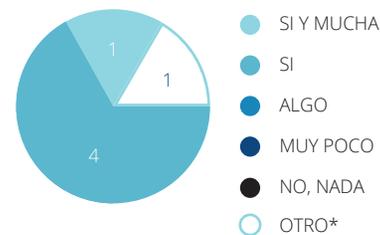
Al juntarte con tu vecino ¿Cómo te recibió?



¿Cómo te sentiste con tu vecino cuando estabas con él? Elije todas las casillas que apliquen

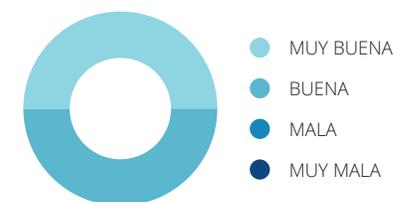


Mientras estabas con tu vecino ¿Se entabló conversación a parte de la coordinación del trabajo?

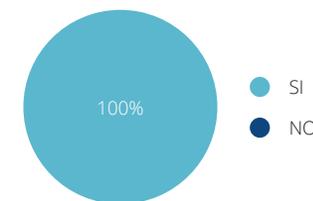


\*Fui a buscar su celular y después lo devolví

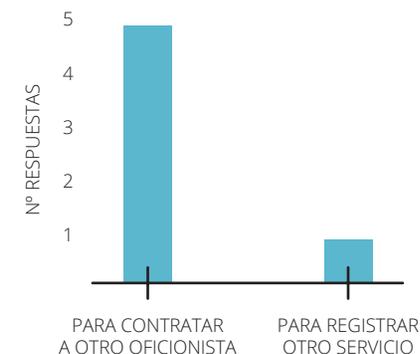
En general ¿Encuentras que fue una buena experiencia con tu vecino?



¿Volverías a trabajar con tu vecino?



¿Volverías a usar la plataforma?



# Visita a vecino y Oficionista

---



## HELEN GONZÁLEZ

**32 AÑOS**  
**7 MESES EN EDIFICIO**

*“Yo creo que lo esencial es el diálogo entre la gente que vive en estos edificios. Hay muchos conflictos y la gente a veces solo se grita y al final no saca nada”*

Se pudo coordinar una visita de una Oficionista al momento de realizar un servicio a su vecino. Helen Gonzalez, cosmetóloga y manicurista, tiene 32 años y es de nacionalidad colombiana. Llegó a Chile hace 3 años y trabaja como manicurista en una peluquería en un centro comercial. Pasa gran parte del día trabajando, y como “le gusta la plata” como ella misma asume, trata de conseguir trabajos freelance cada vez que tiene la oportunidad. Llegó a vivir en Mayo de 2017 al edificio con su pareja, la cual después se fue dejándola sola en el departamento. Durante su estadía en el edificio ha podido constatar las situaciones que se habían registrado y conversado con el comité administrativo en el levantamiento de información a propósito de la convivencia de la comunidad en los edificios hiperdensificados. Problemas con sus vecinos a causa de los ruidos a altas horas de la noche y roces con la gente del mismo piso por temas del manejo de la basura o fiestas, las cuales dejan entrar un número de gente desconocida.

Helen ha sido contratada tres veces por sus vecinos, convirtiéndola en la Oficionista más demandada de los usuarios registrados en el periodo de funcionamiento de la plataforma.

Por su trabajo freelance está acostumbrada a ir a otras casas a pintar uñas o hacer una sesión de maquillaje.

Cabe destacar que el trabajo de manicurista tiene especial impacto en la iniciativa Oficionistas, ya que el rubro requiere una estrecha relación con el cliente al momento de realizar la tarea, una que proporciona la instancia al diálogo y conversación por al menos una hora. Esto posiciona a Helen como una usuario modelo dentro del sistema, ya que en las tres veces que visitó a sus vecinos para realizar el servicio, contaba que había permanecido entre una hora y una hora y media con el cliente, conversando y discutiendo con ella. Esto se pudo corroborar en el momento de la visita ya que no hubo ningún momento en silencio y la conversación se daba fácilmente.

Dentro de los temas que se trataban en estas conversaciones, comentaba que era un punto en común discutir la situación y convivencia en el edificio, contando sus experiencias más “divertidas” o los conflictos que pudieron haber tenido. Este tema sin embargo se trataba al principio, ya que después comentaba que

terminaba hablando de su estadía en Chile y de cómo se comparaba a su vida en Colombia y en el momento de la entrevista, por ejemplo, la conversación terminó comparando la gente chilena con extranjeros.

Helen ha podido conocer a tres de sus vecinos gracias a la plataforma las cuales contaba fueron muy cómodas ya que se acostumbraba a realizar largos viajes en ocasiones para llegar a casas de sus clientes. Sin embargo, encontraba en Oficionistas la oportunidad de hacer el mismo trabajo a una distancia de unos cuantos pisos.



*“Encuentro que la idea es muy buena y se están haciendo dos cosas al mismo tiempo. Por un lado hay oportunidad de trabajo para la gente, y por otro estos trabajos se están haciendo dentro del mismo edificio, puedes conocer gente de confianza. Para hacer el aseo, cuidar tu hijo, no lo estas dejando con alguien que no conoces del todo, es tu vecino y cualquier cosa sabes donde vive y lo tienes ahí”*





## ANDREA BUSTAMANTE

23 AÑOS  
10 MESES EN EDIFICIO

*“Encuentro bacán que pueda llamar a mi vecina ahora y que me haga las uñas, además que tienes una hora asegurada para pasar el rato y copuchar”*

Andrea vive con su madre desde Febrero de 2017 en el edificio. Estudia Finanzas en INACAP y tiene un horario flexible, lo que resulta en varios días a la semana en que permanece en el departamento durante el día o la tarde. Comentaba que vio un cartel en su torre de la iniciativa e ingresó a la plataforma de curiosidad. Vió las ofertas de Oficionistas y guardó el nombre de Helen, la cual vió que era manicurista y pensó que le podría ser útil. Un día miércoles fue a conserjería a preguntar por los datos de contacto de Helen y coordinó con ella por whatsapp para una sesión de uñas para el día viernes ya que tenía una fiesta en la noche. Ese viernes se coordinó la visita y se pudo visitar el departamento de Andrea mientras Helen le pintaba y arreglaba las uñas.

Como se comentaba anteriormente, la sesión duró aproximadamente una hora, en donde se hablaron de diversos temas relacionados con el sistema y también sobre sus vidas en el edificio. Andrea como lleva más tiempo viviendo en el, pudo dar cuenta del cambio que se había generado una vez

el comité administrativo había asumido el cargo. A principios de ese año los conflictos llegaron en más de una ocasión a los golpes y la intervención de carabineros había sido inevitable.

Pese a llevar casi un año en el edificio sólo conoce a su vecino del frente y a la vecina que vive a su lado derecho. Comenta que al principio desconfió un poco de la plataforma, principalmente porque no conocía a las personas y como permanece gran parte del día sola no estaba segura si abrir la puerta de la casa a un extraño. Al ver que la información se conseguía en conserjería y que los datos estaban registrados sin embargo, sintió un poco mas de seguridad en caso de que llegara a pasar algo.

# Conserjería

Como se comentaba anteriormente en esta tesis, el sistema Comunidad Vertical se compone de 3 ejes fundamentales basados en los actores clave dentro del edificio, en los cuales se busca intervenir para lograr una integración de todas sus partes. Uno de estos actores son los trabajadores, quienes se componen de los conserjes y personal de aseo. En reuniones con comité administrativo se dió cuenta de una situación recurrente que se generaba al tratar de solucionar problemas de convivencia entre vecinos que habían sucedido hace un tiempo. El conflicto que se formaba generalmente resultaba en cargos por multas a los vecinos involucrados, y esta multa llegaba con notificación después de 2 o 3 semanas, que coincidía con el pago de gastos comunes. Hubo ocasiones en que los vecinos que debían pagar iban a la reunión del comité para tratar de anular la multa, contando su versión de los hechos y alegando que el problema era de otros vecinos. Esta situación quedaba al criterio del comité, ya que el único respaldo que se tenía de los eventos eran las anotaciones del conserje en el libro para registros que se tiene en conserjería y su palabra. Este libro generalmente no describía el incidente de una manera detallada y el

asunto quedaba ambiguo y poco claro.

Otra situación que se observó en conserjería fue el paso de "información importante" entre conserjes de distintos turnos a través de post-its en el escritorio. Estos mensajes iban desde recados y mensajes a arrendatarios, a advertencias de amenaza de muerte entre vecinos. Esto generaba un sistema desorganizado y poco fiable.

Estas dos situaciones dan pie a una oportunidad de diseño en la cual se puede mejorar la gestión y organización entre conserjes, pudiendo proporcionar información fidedigna para el uso en situaciones como las observadas en las reuniones con comité administrativo, además de tener un sistema organizado de mensajería y recados para los cambios de turno y poder mantener a toda la planta de trabajadores informados y actualizados.

# Primeras Aproximaciones

El edificio emplea un sistema de dos amonestaciones al departamento antes de aplicar una multa a la tercera por algún disturbio o conflicto que se produzca. Como se señalaba antes, estas amonestaciones quedaban registradas en un libro en el escritorio en conserjería el cual solo anotaba fecha, nombre y departamento de los vecinos. Se crea entonces una ficha de notificaciones que busca tener un registro más completo de los acontecimientos de la noche. Esta ficha contempla las dos amonestaciones iniciales y luego una tercera a la cual se le carga la multa para el mismo departamento, facilitando el reconocimiento de quienes fueron notificados por conserjería.

La ficha estuvo disponible para su uso de miércoles a domingo, considerando los días como el jueves "viernes chico" y fin de semana como aquellos que más conflictos generan a partir de las fiestas y eventos que se realizan. El mayordomo del edificio dió notificación a todos los conserjes en sus respectivos turnos en qué consistía la ficha y que debían llenar los datos en caso de haber algún conflicto.

Las fichas fueron utilizadas correctamente, anotando todos los datos de las notificaciones que se hicieron en ese periodo resultando en seis descripciones. Si bien se tenía un

registro de lo sucedido, en muchas ocasiones las descripciones tomaban mucho tiempo en describir según conserjes a la hora de comentar sobre el uso de la ficha. Esto resultó en que en un minuto dejaran de utilizarlas y volvieran al método anterior del libro.

El testeo da paso para una nueva propuesta, la cual buscaría simplificar el registro de acontecimientos así como también la búsqueda de ellos al momento de necesitarlos. Es así que se llega a una proyección del servicio de Conserjería, que aprovecha el uso del sistema Comunidad Vertical implementado a su plataforma. creando un servicio a parte de Oficionistas que interviene en otro actor clave dentro del edificio, los trabajadores.

**FICHA DE NOTIFICACIONES** Fecha: / /

A Departamento:

1  
Departamento Constanca:  Persona que atiende: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
Descripción:

2  
Departamento Constanca:  Persona que atiende: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
Descripción:

3 **MULTA**  
Departamento Constanca:  Persona que atiende: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
Descripción:

**Comunidad Vertical**

Manuel Lara **FICHA DE NOTIFICACIONES** Fecha: 10/10/2019

A Departamento:

1  
Departamento Constanca:  Persona que atiende: Christelle Coste Hora: 00:15  
Descripción:  
Golpeteo en el piso que no debe dormir.

Luis Guzmán **FICHA DE NOTIFICACIONES** Fecha: 09/10/2019

A Departamento:

1  
Departamento Constanca:  Persona que atiende: Emilien Bonet Hora: 12:33 AM  
Descripción:  
Vecinos molestos.  
Sra. Lorena del 409 reclama que hay música muy fuerte en día de semana y en horas no permitidas.

2  
Departamento Constanca:  Persona que atiende: Emilien Bonet Hora: 18:10 AM  
Descripción:  
Misma vecina insiste que hay música molesta, sumada a la música apirito y risas fuertes. Se da última notificación antes de la multa.

AGREGAR NOTIFICACIÓN

REVISAR MULTAS



A departamento

NOTIFICACIÓN  
1º

Departamento constancia

Persona que Atiende

MOTIVO

RUIDOS MOLESTOS

MAL MANEJO DE BASURA

CONDUCTA INDEBIDA

ATRASO DE GASTOS COMUNES

ALTAS HORAS DE LA NOCHE

DÍA DE SEMANA

SIN PERMISO



AGREGAR  
NOTIFICACIÓN

DEPARTAMENTO 1408

NOTIFICACIÓN  
1º

DE DEPARTAMENTO 1407  
A SRA. LORENA MANRIQUEZ



RUIDOS MOLESTOS  
LUEGO DE HORA PERMITIDA

## Plataforma Conserjería

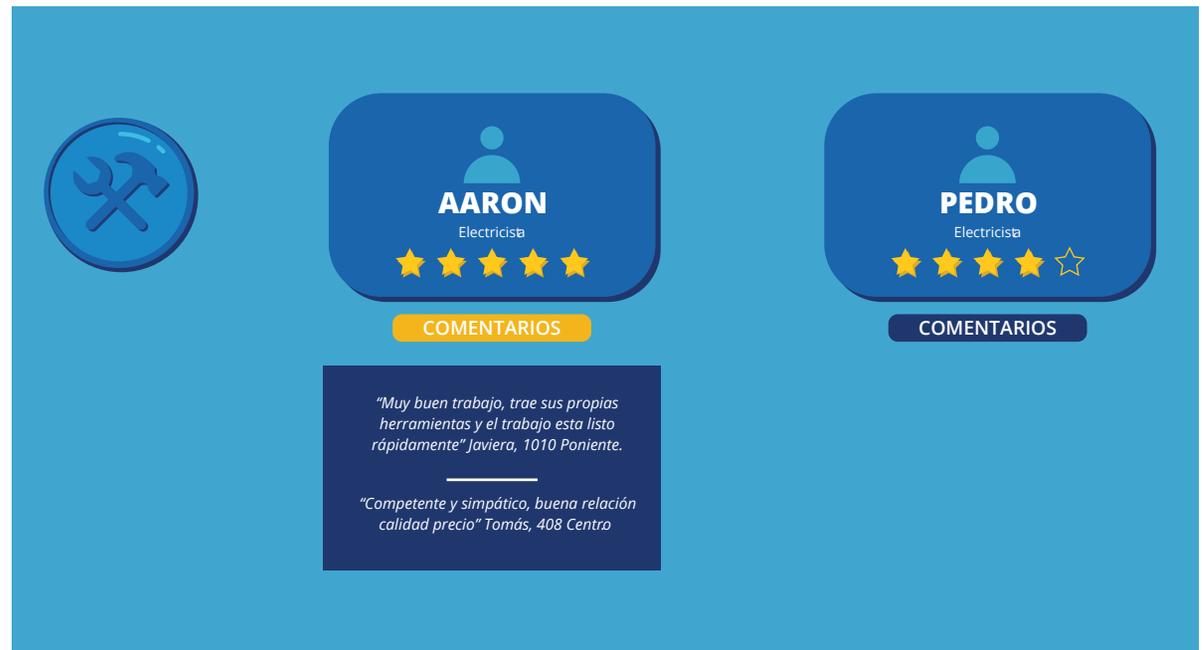
La plataforma permite agregar los datos de la notificación que se dio al departamento, permitiendo ir registrando las que lleva por día antes de llegar a la multa y dejando un claro registro de las partes involucradas. El departamento constancia es el que pone reclamos a conserjería por ruidos o problemas con sus vecinos, luego, al llamar el conserje al departamento en cuestión se anota quién contestó el citófono y quien se hace responsable luego de la notificación. Por último, la idea es agrupar los distintos eventos por categorías, las cuales pueden especificar su naturaleza y tener un registro de notificación completo.

# Plataforma Oficionistas

A partir del funcionamiento de la plataforma y el primer uso de ella por los vecinos es que se determinan distintos aspectos a desarrollar en un futuro para poder mejorar la experiencia de uso de esta. El mejoramiento tiene dos objetivos, por un lado la mejor comprensión de uso de la plataforma brindando información que hace más fácil la elección de Oficionistas, y por otro despertar el interés de más vecinos a que participen de la iniciativa.

## Calificación del Oficionista

Poner una valoración del trabajo realizado a los Oficionistas, a modo de calificación, proporciona un grado de confianza y seguridad al momento de contratar a alguien para que vaya a su departamento. Al tener una referencia de otro cliente del mismo Oficionista y ver la calificación de su trabajo puedes elegir con mayor seguridad entre la cantidad de ofertas que se presentan, ayudando también a discernir entre contratar a un Oficionista de otro en el mismo rubro.



The screenshot displays the user interface for the 'Plataforma Oficionistas'. On the left is a circular icon with crossed tools. The main area features two worker profiles: 'AARON', an electrician with a 5-star rating, and 'PEDRO', also an electrician with a 4.5-star rating. Below the profiles are 'COMENTARIOS' (Reviews) buttons. A dark blue box contains two testimonials: 'Muy buen trabajo, trae sus propias herramientas y el trabajo esta listo rápidamente' by Javiera, 1010 Poniente, and 'Competente y simpático, buena relación calidad precio' by Tomás, 408 Centro.

REGISTRATE COMO OFICIONISTA



HOME

ENCUENTRA UN SERVICIO

MURO

**"MUY BUENA  
EXPERIENCIA"**

**'PRUEBEN LAS  
TORTAS, ESTÁN  
MORTALES'**

**'AHORA  
CONOZCO A  
TRES  
VECINOS'**

**"ENCUENTRO BACÁN QUE  
PUEDA LLAMAR A MI VECINA  
AHORA Y QUE ME HAGA LAS  
UÑAS, ADEMÁS QUE TIENES  
UNA HORA ASEGURADA PARA  
PASAR EL RATO Y COPUCHAR"**

**DEJA TU COMENTARIO**

60 CARÁCTERES

## Muro de experiencia

Esta nueva sección de la plataforma tiene como objetivo generar una conciencia colectiva del impacto que genera el servicio Oficionistas, lo cual busca incrementar la participación de los vecinos en el registro y uso de la plataforma al mostrar de forma visual las experiencias y encuentros entre vecinos a través del servicio. La sección se compone de frases y testimonios que la gente es invitada a compartir libremente en la misma plataforma.

## Buscar oficio. Aviso a Oficionista

Inspirado en el funcionamiento de TaskRabbit, esta nueva función de la plataforma tiene como principal objetivo la promoción de trabajo dentro del edificio para movilizar la red de oficios entre los vecinos. A parte de poder contratar a un Oficionista al momento de necesitarlo, la plataforma da la posibilidad de buscar ayuda entre los registrados para cierta tarea. El usuario puede "postear" que busca un Oficionista en cierta categoría y la plataforma dará aviso a los posibles Oficionistas que puedan realizarla.

The screenshot displays the Oficionistas app interface. At the top, there is a navigation bar with a blue background and white text. On the left, an orange button says "REGISTRATE COMO OFICIONISTA". The logo "Oficionistas" is in the center, and the "Comunidad Vertical" logo is on the right. Below the navigation bar, there are four menu items: "HOME", "ENCUENTRA UN SERVICIO", "SOLICITA UN SERVICIO", and "MURO". Underneath these are five category icons: "Arreglos", "servicios", "Salud & Cuidado Personal", "Comida", and "lases".

The main content area shows a service request card. On the left, a blue circular icon with a laptop and a smartphone represents the service. The request text is "Servicio Técnico iPhone 6". Below this, the name "Javiera Torre Poniente" is displayed next to a blue person icon and a pink "ACEPTAR" button.

Below the first card, another service request card is shown. The request text is "Servicio Técnico Macbook Air". Below this, the name "Luis Torre Central" is displayed next to a blue person icon and a pink "ACEPTAR" button.

Below the second card, a third service request card is shown. The request text is "Ganchos Cortinas". Below this, the name "Valentina Torre Poniente" is displayed next to a blue person icon and a pink "ACEPTAR" button.

REFERENTE

## Massimo Vignelli



*New York Subway Map*  
1970



*Knoll International*  
1967



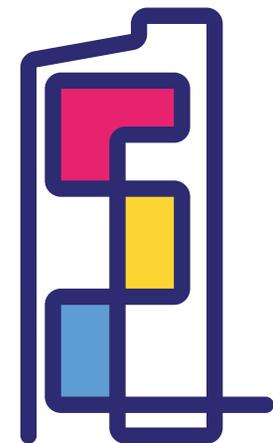
*Knoll Design*  
1981

### Sistema Comunidad Vertical

El logo del Sistema Comunidad Vertical buscaba representar los tres ejes en los cuales se basa su funcionamiento. Además debía hacer referencia al ámbito en el cual se desarrolla al tener un nombre que no aclaraba muy bien el contexto del edificio específicamente. Inspirado un poco en la simplicidad y representación modernista de Massimo Vignelli, el isotipo está conformado por una única línea simple conformando la estructura de un edificio con tres ventanas. Estas tres ventanas representan la administración del edificio en su ventana más alta, al medio del edificio se encuentran representados los trabajadores, y por último en el primer piso del edificio se encuentra la ventana representando a todos los vecinos, la base de toda la comunidad.

Adicionalmente, en su versión a color, el isotipo tiene cada ventana de un color distinto. Estos colores se utilizaron para el desarrollo de la identidad gráfica de los proyectos que intervienen en sus respectivos actores.

Así, el color principal de Oficionistas, iniciativa enfocada a la experiencia de los vecinos del edificio, es azul, que también fue elegido basado en la teoría del color que lo asocia a un color tranquilo y que inspira confianza y seguridad. Por otro lado, la plataforma para Conserjería emplea el uso de tonalidades amarillas, asociado a la alerta y llamada de atención. Por último tenemos el color asociado al comité administrativo, de tonalidad roja, representando un poder dentro del sistema.



El nombre Comunidad Vertical buscaba jugar con el concepto social que se pretende recuperar y la condición que se observa en la nueva conformación de la ciudad en Santiago.

Así el nombre es un replanteamiento del concepto de comunidad vecinal como se le entendía hasta ahora, tratando de poner la verticalización como eje principal.

## Construcción del Isologotipo



## Colores Utilizados

- R:45 G:43 B:113
- R:228 G:43 B:111
- R:255 G:211 B:51
- R:95 G:156 B:212

## Aplicación de Isologotipo en otros formatos



## Tipografía: Open Sans ExtraBold

A B C D E F G H I  
J K L M N O P Q R  
S T U V W X Y Z

a b c d e f g h i  
j k l m n o p q r  
s t u v w x y z

## Oficionistas

El isologo de Oficionistas, como se mencionaba anteriormente, utiliza como color principal el azul. El nombre Oficionistas nace de la oportunidad de emplear el empleo como forma de relacionar a los vecinos del edificio. En un principio la idea era formar una red de servicios, que luego derivó a la denominación de oficios. Es aquí que se hace el juego de palabras entre el "oficio" y la persona con trabajo fijo pasando gran parte del día en sus oficinas, los "oficinistas".

Oficionistas debía presentarse como un servicio cercano y confiable en los vecinos y que de alguna manera pudiera transmitir un mensaje simple de qué es lo que ofrecía. Revisando referentes se decidió basar el

isotipo en las animaciones de Max Fleischer, populares en la década de los años 30. Principalmente se rescata la habilidad de poder representar de una manera amigable una acción tan simple como clavar un clavo; acción representativa del servicio Oficionistas ya que desde la iteración de la anterior idea de los talleres vecinales, unos de los primeros servicios registrados por vecinos fueron reparaciones domésticas. Así se juega con el recurso gráfico caricaturesco para lograr un isotipo que representara la acción que se espera del servicio.



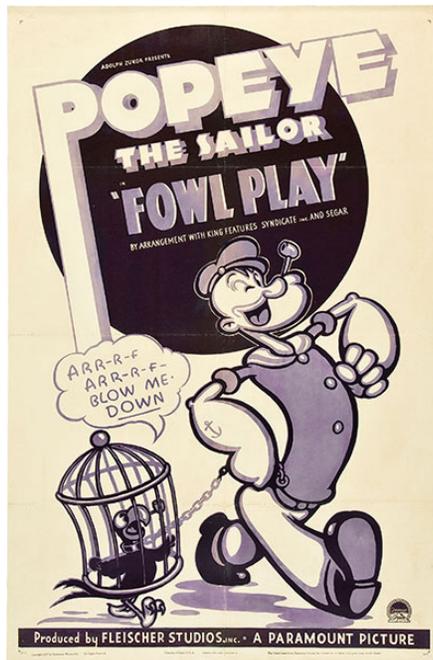
RED DE SERVICIOS EN TU COMUNIDAD

### Colores Utilizados

- R:34 G:5 B:110
- R:97 G:201 B:221
- R:205 G:234 B:239

### Tipografía: Vista Sans Bold

Algunas animaciones de Max Fleischer



# IMPLEMENTACIÓN

El Sistema Comunidad Vertical necesitará tres actores clave para su correcto funcionamiento: uno encargado de la administración general del sistema, seguido de uno capacitado para la actualización regular de la plataforma y por último los encargados de gestionar la información de los usuarios registrados. La entidad encargada de la gestión del sistema será el comité administrativo del edificio, el cual ya está familiarizado con el funcionamiento de la plataforma y conoce las dinámicas de convivencia generadas en la comunidad, por lo que su dirección estará guiada por la experiencia que se tiene administrando a los mismos usuarios. Los encargados del monitoreo y gestión de la información de inscritos son los conserjes del edificio los cuales prestan el servicio en el mismo puesto de trabajo, proporcionando la información de contacto a cambio de los datos personales de quienes lo piden. La actualización y gestión de la plataforma web contempla el contrato de un desarrollador web el cual deberá programar la plataforma de tal manera que pueda actualizarse automáticamente, asignando en el mismo registro el servicio a una categoría; y además poder desarrollar las proyecciones que se

tienen del servicio, como las mejoras a la plataforma Oficionista así como también la implementación de la plataforma Conserjería. En primera instancia entonces, los costos de implementación consistirán en el financiamiento del programador web, ya que el resto del funcionamiento del sistema se gestionará de manera interna dentro del edificio. Para este costo el proyecto pretende postular al fondo concursable "Fondo Común" de fundación Lepe el cual enfoca sus fondos a iniciativas que nazcan desde las comunidades y en las que la misma comunidad participe en su ejecución.

Por último, se busca poder presentar el proyecto a la organización "Junto al Barrio", la cual tiene un programa de "Fortalecimiento Organizacional" que busca, entre otras cosas, la articulación social interna del "barrio" promoviendo la colaboración y protagonismo de la comunidad. Una alianza con esta organización ayudaría a establecer redes de organización y un puente con la Municipalidad de Santiago y su subdirección de Participación Ciudadana, específicamente con el departamento de Gestión Comunitaria y Territorial.

Cabe destacar que la gran mayoría de iniciativas y organizaciones dedicadas a promover una buena calidad de vida a través de participación comunitaria y recuperación de barrio y vida vecinal, se concentran principalmente en desarrollar proyectos relacionados al territorio e intervención en espacio público. Como se podía observar en el marco conceptual de la presente tesis, Santiago está sufriendo un cambio infraestructural y social que desplaza la morfología de la ciudad tradicional a una en donde el "barrio" se va conformando cada vez más en la verticalidad y altura de sus calles. Las iniciativas vecinales y comunitarias deben empezar a enfocar su desarrollo a la nueva forma de vida que se ve caracterizado en los grandes focos habitacionales de Santiago, de una hiperdensificación en altura y una cada vez más grande diversidad cultural que pone en desafío la convivencia vecinal y la conformación comunitaria.

# Business Canvas

SOCIOS CLAVE	ACTIVIDADES CLAVE	PROPUESTA DE VALOR	RELACIÓN CON CLIENTES	SEGMENTO DE CLIENTES
<p>Comité Administrativo Trabajadores Edificio Programador "Junto al Barrio"</p>	<p><b>Sistema:</b> Reuniones comité administrativo</p> <p><b>Oficionistas:</b> Registro de Oficionistas Contratos de Oficionistas</p> <p><b>Conserjería:</b> Uso de registro de Notificaciones Uso de registros para reuniones de comité administrativo</p>	<p>El sistema permite el encuentro entre vecinos proporcionando la instancia para conocerlos y derribar prejuicios, los cuales impiden la conformación de una buena relación vecinal.</p> <p>Estos encuentros a la vez generan trabajo a personas que se encuentran cesantes y permanecen gran parte del día dentro del edificio.</p> <p>Por último, el sistema ayuda a una buena gestión vecinal dentro del edificio, proporcionando un servicio de registro y seguimiento de conflictos entre vecinos confiable y fidedigno a conserjes, el cual facilita el trabajo de administración al comité.</p>	<p>Usuarios hacen uso de la plataforma. El usuario que contrata pide información del oficionista en conserjería. Los Oficionistas contratados y los vecinos que contratan, concretan el servicio en persona.</p> <p>Las dudas que llegan al mail de contacto del sistema son respondidas por el comité administrativo.</p>	<p>Habitantes de edificios hiperdensificados de la comuna de Santiago Centro. Edades entre 27 y 45 años que no conocen a sus vecinos y mantienen prejuicios de ellos sin poder derribarlos dado a la no relación que se tiene.</p> <p>Personas sin empleo fijo que permanecen varias horas del día en su departamento.</p>
	<p><b>RECURSOS CLAVE</b></p> <p>Conexión a internet Financiamiento desarrollador web Dominio y Host</p>		<p><b>CANALES</b></p> <p>Canales físicos como afiches y flyers dentro del edificio para difusión a vecinos de la plataforma.</p> <p>Plataforma para la oferta de servicios dentro del edificio.</p> <p>Usuario y conserje se ven en persona para conseguir la información de contacto.</p>	
<p><b>ESTRUCTURAS DE COSTOS</b></p> <p>Financiamiento inicial a desarrollador web Cobro por servicios de Oficionistas a acordar con el vecino que lo contrata</p>			<p><b>FUENTES DE INGRESO</b></p> <p>Primer financiamiento a través de fondo concursable ("Fondo Común")</p> <p>El resto de la implementación de la plataforma recibirá ingreso en modo de "bienestar comunitario", el cual será medido según la participación de la comunidad con la plataforma y el feedback que se obtenga</p>	

## Web:

Remedi G. (2002) La ciudad Latinoamericana S.A o el asalto al espacio público. Recuperado de <https://www.scribd.com/document/240205644/Remedi-La-Ciudad-Latinoamericana-o-El-Asalto-Al-Espacio-Publico>

Borja J. (2005) Revolución y contrarrevolución en la ciudad global. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/eure/v33n100/art03.pdf>

Eric C. (2004) The order and simplicity of gentrification: a political change. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/288811765\\_The\\_order\\_and\\_simplicity\\_of\\_gentrification\\_A\\_political\\_challenge](https://www.researchgate.net/publication/288811765_The_order_and_simplicity_of_gentrification_A_political_challenge)

Ernesto L.M (2013) Gentrificación en Chile: aportes conceptuales y evidencias para una discusión necesaria. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34022013000300003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34022013000300003)

Mattos C., Fuentes L., Link F., (2014) Tendencias recientes del crecimiento metropolitano en Santiago de Chile. ¿Hacia una nueva geografía urbana?. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-83582014000200006#n14](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-83582014000200006#n14)

Contreras Y. (2011) La recuperación urbana y residencial del centro de Santiago: Nuevos, habitantes, cambios socioespaciales significativos, pp. 88-113. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612011000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612011000300005&script=sci_arttext)

Bulletin of the World Health Organization (2010) Volume 88. Recuperado de <http://www.who.int/bulletin/volumes/88/4/10-010410/en/>

Segura, D, Bijit, K Abde. (Agosto 2014) Barrios y Población inmigrante: El caso de la comuna de Santiago.

## Artículos y Noticias:

Batarce M. (2017) Caminos para impedir que guetos verticales se tomen Santiago.

Miranda. M (2017) Intendente criticó falta de plan regulador para construir edificios en Estación Central

El Dínamo (2017) Inmobiliaria de guetos verticales se defiende con inserto en diario y afirma que ofrecen "calidad"

La tercera (2017) Inmigrantes lideran demanda en negocio de arriendos de departamentos en "guetos verticales"

## Entrevistas:

1. Mora C. (28 Mayo 2017) Entrevista a residente de edificio Mirador Central
2. Angélica (3 Junio 2017) Entrevista a presidenta comité administración edificio Mirador Central
3. Astorga. L (3 Junio 2017) Entrevista a residente de edificio Mirador Central
4. Helen Gonzalez (24 Noviembre 2017) Entrevista a Oficionista de edificio Mirador Central
5. Andrea Bustamante (24 Noviembre 2017) Entrevista a Vecina de edificio Mirador Central

## Estudios:

Minuv, Gobierno de Chile (2007) Evaluación de impacto del subsidio de renovación urbana

ATISBA (2012) El cambio de tendencia de Santiago.

INE. (2014) Actualización de proyecciones de Población (2002-2020)

Sección estudios del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior. (2016) Migración en Chile 2005-2014.

## Escritos:

Davis (2001) Control urbano: la ecología del miedo. VIRUS editorial. Barcelona

Segovia O., Erazo X. (2006) Vivir en la Ciudad. Ed. Latorre

Gallastegui J. Galea J. (2009) El barrio como unidad operativa para el desarrollo local. 1 ed.

# ANEXOS

## 1. ANÁLISIS CRECIMIENTO DE VIVIENDA Y POBLACIÓN EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO:

Las 10 comunas que concentraron el mayor aumento de viviendas en el periodo de 1992- 2012 representan aproximadamente el 62% del crecimiento, y de las cuales siete de ellas se encuentran localizadas en la Corona Exterior. Las tres comunas restantes las componen Santiago, Ñuñoa y s, ubicadas en la Primera Corona.

Para el segundo periodo Santiago agregó más de 66 mil viviendas, posicionándose como la comuna con mayor crecimiento en el Sistema Urbano. El análisis permite darnos cuenta de 3 vectores principales que concentran el crecimiento urbano: Sector Norte, con las comunas de Quilicura, Lampa y Colina; un eje Central compuesto por Santiago, Ñuñoa y San Miguel; y por último las comunas más pobladas, Puente Alto y Maipú.

Las zonas de la Corona Exterior y Periurbano Expandido suman un 52% de las viviendas del Sistema Urbano en el último periodo, mientras que las comunas que concentran la Primera Corona redujeron su proporción de viviendas entre 1992 y 2011, representando sólo un 39%.

Por otro lado, se hace un análisis de la proporción de metros cuadrados de edificación, con destino a vivienda de cada sector del SUMS. Éste, nos permite observar que el Centro Histórico duplicó su porcentaje a un 12%, mientras que la Primera Corona la edificación aumenta en más de un 7%, concentrando el 50% de ese crecimiento sólo 4 comunas dentro del sector: Providencia, Vitacura, San Miguel y Ñuñoa. Es importante destacar que la única zona de la ciudad donde se ve una disminución es la Corona Exterior, bajando de un 64% a un 42% para el segundo periodo, pero pese a esto, continúa siendo la zona con mayor edificación destinada a vivienda.

Para el primer periodo se puede observar que las comunas con mayor crecimiento de viviendas fueron Puente Alto, Maipú, Las Condes y Quilicura, representando más del 50% del crecimiento del SUMS. Todas ellas ubicadas en la Corona Exterior, Puente Alto y Maipú representan por sí solas casi el 40% del crecimiento habitacional del Sistema Urbano.

Respecto al segundo periodo, se observa que Santiago, Puente Alto y Maipú fueron las tres comunas con mayor crecimiento. Tomando las diez comunas que muestran mayor crecimiento en su parque habitacional, ocho de ellas se encuentran fuera del anillo vial Américo Vespucio, o sea, ubicadas en la corona exterior o en el periurbano expandido del SUMS. Santiago, Providencia y Ñuñoa representan los únicos casos con alto nivel de crecimiento de viviendas en la Primera Corona. La comuna de Santiago registró un crecimiento de solo 13 mil viviendas en el periodo intercensal de 1992-2002, y para el segundo (2002-2012) en más de 66 mil, posicionándose como la comuna con el mayor crecimiento de este periodo.

TABLA N° 1. RANKING DE LAS 10 COMUNAS QUE CONCENTRAN EL MAYOR CRECIMIENTO DE VIVIENDAS ENTRE 1992 Y 2012

COMUNA	1992	2002	2011	DIF. 1992-2002	DIF. 2002-2011	DIF. 1992-2011
Puente Alto	64.331	136.668	163.578	72.337	26.910	99.247
Maipú	65.780	126.972	151.208	61.192	24.236	85.428
Santiago	63.730	77.514	143.649	13.784	66.135	79.919
Las Condes	55.791	82.099	103.794	26.308	21.695	48.003
Quilicura	9.710	35.242	56.415	25.532	21.173	46.705
Ñuñoa	47.215	54.692	76.513	7.477	21.821	29.298
Pudahuel	34.207	48.818	63.266	14.611	14.448	29.059
San Bernardo	42.775	63.070	70.265	20.295	7.195	27.490
Providencia	38.214	51.183	64.073	12.969	12.890	25.859
La Florida	83.406	97.174	109.050	13.768	11.876	25.644
Total SUMS	1.257.411	1.605.840	2.044.473	348.429	438.633	787.062

Fuente: Elaboración proyecto Fondecyt n.° 1110387, en base a información Censos 1992, 2002 y Precenso 2011.

## 2. ANÁLISIS DE TRANSFORMACIÓN EN DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN EN EL SISTEMA URBANO METROPOLITANO DE SANTIAGO

Se pueden identificar 3 vectores de crecimiento urbano principales en el segundo periodo: El sector norte, donde se ubican las comunas de Quilicura, Lampa y Colina suma más de 40 mil viviendas, lo cual representa más del 10% del crecimiento del parque habitacional. Un eje central compuesto por Santiago, Ñuñoa y San Miguel con más de 95 mil viviendas representando el 22% del crecimiento del SUMS. Finalmente las comunas más pobladas, Puente Alto y Maipú, que aportan más de 50 mil viviendas, equivalente al 10% al crecimiento. Estas comunas representan el 40% del crecimiento del Sistema Urbano en el segundo periodo intercensal.

Si observamos la distribución porcentual de las viviendas por zonas del SUMS, se observa un crecimiento proporcional de la representatividad del parque habitacional en las comunas que componen la corona exterior, las cuales pasaron del 35% en 1992 a representar el 42% en 2011. Otra tendencia observada es el crecimiento constante de las comunas del periurbano expandido, que en el año 2011 pasan a representar más de un 10% de las viviendas del SUMS. Sumando la proporción de viviendas ubicadas en estas dos zonas, se comprueba que estas son lugar de localización de más del 52% de las viviendas del Sistema Urbano. A esto se le suma la disminución constante de viviendas que concentran las comunas de la Primera Corona, perdiendo más del 12% de la proporción de viviendas del SUMS entre 1992 y 2002.

Por otro lado tenemos la proporción que concentra cada sector del SUMS de metros cuadrados de edificación autorizada, pública y privada, con destino a vivienda. En el primer periodo el centro histórico concentró casi un 6% de la edificación, cantidad que se duplica para el segundo. En la primera corona, la edificación aumenta en más de 7%, sin embargo, es necesario destacar las desigualdades que se producen al interior de esta zona, ya que solamente cuatro comunas de un total de 22, Providencia, Vitacura, San Miguel y Ñuñoa, concentran más del 50% de la edificación del sector. Ambas zonas suman un total del 40% de la edificación en vivienda del Sistema Urbano.

La corona exterior se presenta como la única zona de la ciudad en donde se ve una disminución porcentual, en el primer periodo representando más de 64% de la edificación en vivienda de la ciudad, bajando a un 42% en el segundo periodo. A pesar de esta disminución, continúa siendo la zona con mayor edificación. Sumando el Periurbano Expandido, el cual aporta un poco más del 14% de edificación, ambas zonas exteriores concentran el restante 58% de la edificación con destino a vivienda dentro del SUMS. Esta cifra es mucho menor a la concentrada en el periodo de 1992-2002, el cual alcanzaba el 73%.

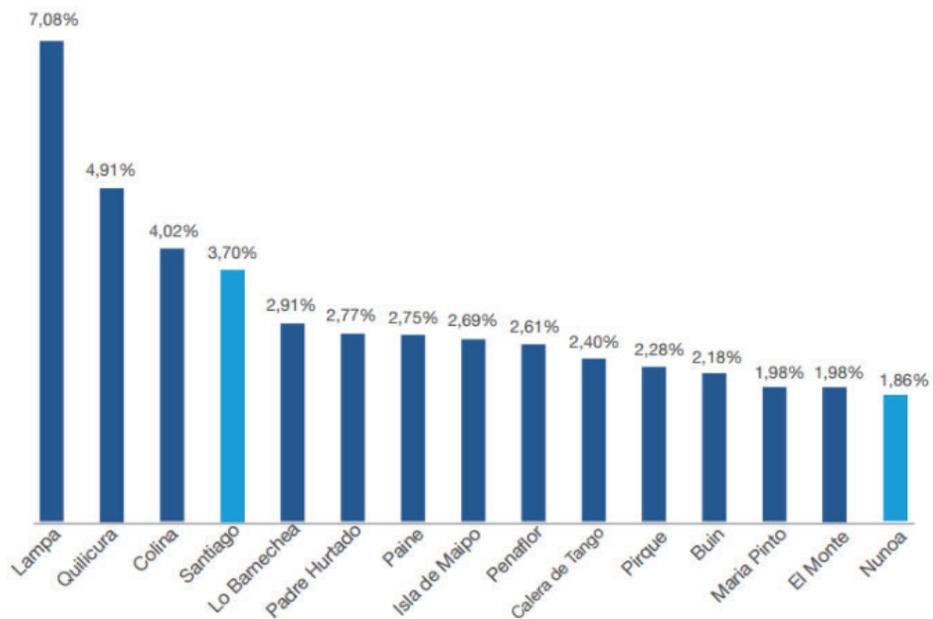
Utilizando la "tasa anual" para medir el crecimiento de cada comuna respecto a su población, en el periodo intercensal de 2002-2012, se puede observar una vez más que las comunas de la Corona Exterior y Periurbano Expandido presentan las tasas más altas de la Región Metropolitana.

Pero si observamos la población de las comunas suburbanas que más crecen, nos damos cuenta que es bastante reducida en comparación con las comunas centrales de la Primera Corona; al tener una base menor, el indicador se eleva. Un ejemplo claro es Lampa, que presenta una tasa de crecimiento del 7%. Pero su crecimiento de 39.323 habitantes superan por muy poco los 32.819 de Ñuñoa, comuna localizada en la Primera Corona, o los 93.868 que agrega Santiago Centro.

La tendencia o patrón de crecimiento de población por comunas del Sistema Urbano, la podemos evidenciar restando los indicadores de la tasa anual en los periodos 2002-2012 y 1992-2002. Bajo este análisis, las comunas con la mayor variación positiva son Santiago, Independencia, Ñuñoa, San Miguel, Lampa, San Joaquín y Cerrillos.

En contraparte, las comunas con una tasa de crecimiento negativo entre los dos periodos son Quilicura, Puente Alto, Maipú, Talagante, Pudahuel, Calera de Tango y Lo Barnechea, todas ellas pertenecientes a la zona de la Corona Exterior y Periurbano Expandido. A continuación, se presentan los cuadros que detallan los indicadores para las comunas que presentan variaciones positivas y negativas más importantes. En ambos, las comunas pertenecientes a las zonas de la Corona Exterior y Periurbano Expandido se destacan con fondo gris y el Centro Histórico y Primera Corona en blanco. El porcentaje que ordena el cuadro, es la resta entre la tasa anual de crecimiento de la población del periodo 1992-2002 con la tasa anual del periodo 2002-2012.

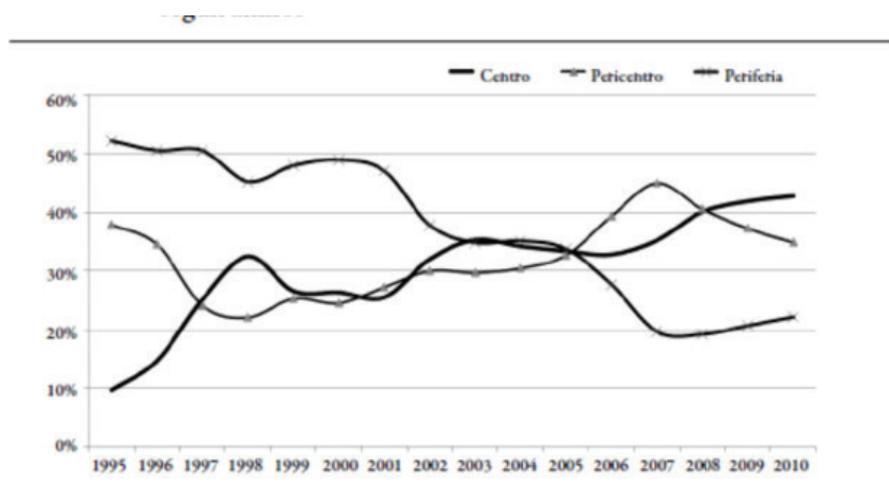
En el primer periodo las comunas centrales perdieron 173.474 habitantes, mientras que en el segundo no sólo las recuperaron, sino que sumaron 70.621 personas. En las comunas periféricas ocurre lo contrario: para el primer periodo sumaron 854.834 habitantes mientras que en el segundo periodo, solo 374.503.



Capital	Tasa Anual 1992-2002	Tasa Anual 2002-2011	Variación
Santiago	-0,99%	3,70%	4,7%
Independencia	-1,61%	1,35%	3,0%
Ñuñoa	-0,46%	1,86%	2,3%
San miguel	-0,66%	1,55%	2,2%
Lampa	4,93%	7,08%	2,1%
San Joaquín	-1,57%	-0,26%	1,3%
Recoleta	-0,96%	0,20%	1,2%
Cerrillos	-0,02%	1,07%	1,1%
Conchalí	-1,53%	-0,67%	0,9%
Alhué	1,00%	1,83%	0,8%
Quinta Normal	-1,11%	-0,29%	0,8%
La cisterna	-1,25%	-0,54%	0,7%
Macul	-0,68%	-0,06%	0,6%
Estación Central	-0,92%	-0,54%	0,4%
Renca	0,33%	0,70%	0,4%

### 3. SANTIAGO COMUNA NÚMERO 1 EN CRECIMIENTO DE VIVIENDAS

Como se exponía anteriormente, Santiago se posiciona como la comuna con mayor crecimiento de viviendas en el periodo intercensal 2002-2012, y desde el año 2003, lidera el ranking de todo el SUMS. Este crecimiento está caracterizado por viviendas tipo departamento, ocupando un 78,4% en el periodo de 1995-2010 y sólo un 21,6% a casas. En el periodo de 1995 a 2010, la distribución de la oferta de departamentos en el AMS se ha revertido dentro de la ciudad; mientras el centro, compuesto por el Centro Histórico y la Primera Corona, en 1995 tenía una participación de tan sólo el 10%, para el año 2005 llega a un 34%, equiparándose con la Corona Exterior y el Periurbano Expandido. (Véase el gráfico 1) (Contreras, 2011).



PORCENTAJE DE UNIDADES OFERTADAS, 1995-2010

FUENTE: OBSERVATORIO HABITACIONAL (MINVU) EN BASE A DATOS COLLECT.

