



**UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA  
DE FAMILIAS PERTENECIENTES A LA  
COMUNA DE SAN BERNARDO**

**ALUMNOS:** JAIRO BIANQUE BARRERA

PAOLA FERNÁNDEZ ARAYA

**PROFESOR GUÍA:** SUSANA VALLEJOS SILVA

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO-CHILE 2005

# ÍNDICE

Introducción.....	04
Planteamiento del Problema.....	06
Preguntas de Investigación .....	13
Objetivos de Investigación.....	13
Hipótesis.....	15
Diseño Metodológico.....	15
Técnicas de Recolección de Datos.....	18
<b>I Parte Marco Teórico.....</b>	<b>22</b>
<b>Capítulo I “ Ciudad en un Mundo Globalizado ” .....</b>	<b>23</b>
1.2 Contexto Urbano actual y Globalización.....	30
1.3 Crecimiento Demográfico en América Latina.....	34
1.4 La Segregación Urbana En Chile.....	37
1.5 Repercusiones de la Segregación Social.....	40
1.6 Los medios de comunicación y la Seguridad Ciudadana.....	44
<b>Capítulo II Surgimiento del concepto de Seguridad .....</b>	<b>50</b>
<b>Ciudadana y los Modelos de Prevención.</b>	
2.1 Antecedentes Acerca de la Seguridad.....	50
2.2 Antecedentes Internacionales acerca.....	51
de del surgimiento de la Seguridad Ciudadana.	
2.3 Algunas Experiencias de Aplicación.....	53
de los Modelos de Prevención del Delito.	
2.4 La Prevención del Delito en América Latina.....	58

<b>Capítulo III Percepción y Seguridad Ciudadana.....</b>	<b>61</b>
3.1 Construcción del Concepto de Percepción de Seguridad.....	61
3.2 Influencia de los Factores Socioculturales.....	66
en la percepción de la seguridad de las Familias	
<b>II Parte Marco Referencial .....</b>	<b>78</b>
<b>Capítulo IV Experiencias en Seguridad.....</b>	<b>79</b>
<b>Ciudadana bajo los Gobiernos de la concertación</b>	
<b>Capítulo V Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana.....</b>	<b>95</b>
5.1 Las Políticas, Planes o Medidas de Seguridad Ciudadana.....	95
5.2 La Política de Seguridad Ciudadana Actual.....	99
<b>Capítulo VI Antecedentes de Violencia en Chile.....</b>	<b>102</b>
6.1 La violencia Urbana en Chile.....	102
6.2 Temor a la Delincuencia.....	106
<b>Capítulo VII Antecedentes de la villas las.....</b>	<b>115</b>
<b>Hortensias I y III de la comuna de San Bernardo.</b>	
<b>III Parte Análisis de los Resultados.....</b>	<b>119</b>
<b>Capítulo VIII Incidencia de los Factores.....</b>	<b>120</b>
<b>Socioculturales en la Percepción de Seguridad</b>	
<b>en las Familias encuestadas.</b>	
<b>Capítulo IX Influencia de los Factores socioculturales.....</b>	<b>164</b>
<b>en la Percepción de Seguridad de los Niños</b>	
Conclusiones.....	185
El Aporte del Trabajo Social.....	194
Bibliografía.....	199
Anexos.....	206

## INTRODUCCIÓN

Las condiciones actuales de nuestras sociedades latinoamericanas han puesto en debate nuevos temas públicos como el tema de la seguridad ciudadana, la segregación urbana y el impacto de la globalización en el desarrollo de nuestras sociedades, entre otros. Estos temas han generado cambios sustantivos en las agendas públicas al interior de los Estados nacionales. De este modo, la seguridad ciudadana es un problema emergente en países en desarrollo como Chile, cuyo carácter es transversal a todas las clases sociales de nuestro país aunque, en cada una de ellas es posible encontrar distintas manifestaciones.

Cabe reconocer que aunque este es un tema emergente, el tema de la Seguridad Ciudadana, ha ido evolucionando a través de los años, y haciéndose cada vez más presente en la mayor parte de los países latinoamericanos. En nuestra opinión, esto ocurre porque durante los gobiernos democráticos se ha hecho pública la fragilidad y la inseguridad de la población frente a hechos de violencia, entre ellos, los delictuales. En el contexto actual, existe libertad de información, la gente recupera el carácter ciudadano y las instituciones públicas, su legitimidad; asimismo, aumentan las denuncias por actos delictivos, lo que influye en la percepción de inseguridad en la ciudadanía. Esta sensación está acompañada de la constatación, amplios sectores de la población que viven en un sistema en el que se incrementa la desigualdad social.

Cómo afectan la desigualdad social, y otros factores como la cultura, el contexto social, directamente en la percepción de seguridad ciudadana de las personas, es el tema que ha inspirado el siguiente estudio.

Chile, de acuerdo a las cifras estadísticas del sistema policial y penitenciario, ha sido clasificado como un país seguro en relación a otros países de Latinoamérica, sin embargo, estas cifras quedan de manifiesto o son cuestionadas, cuando en las discusiones sobre la criminalidad actual, éstas se presentan muchas veces como una amenaza a la gobernabilidad del país.

Entre los delitos informados periódicamente al Ministerio del Interior por las policías, se destacan por su frecuencia e impacto público, las denuncias por hurtos, robos con fuerza, robos con violencia o intimidación, lesiones, violación y homicidio. Más recientemente, desde el 2002, se informan también las denuncias por violencia intrafamiliar. De acuerdo con cifras nacionales correspondientes a denuncias por delitos de mayor connotación social del año 2002, encontramos que un 63% de los mismos, corresponde a delitos contra la propiedad, donde se incluyen los robos con fuerza y hurtos. En el 37% restante, se agrupan diferentes delitos contra las personas entre los cuales predominan numéricamente las denuncias por lesiones y robos con violencia o intimidación, dado que las denuncias por homicidios y violaciones, son de bastante menor ocurrencia. (Goldstein, 2003)

Contrario a las cifras estadística encontramos que la “Seguridad ciudadana”, es conceptualizada por la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del interior como “valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como con el libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad” (División de Seguridad Ciudadana Ministerio del Interior, 2004: 3). Sin embargo, la realidad existente en muchas de las poblaciones de nuestro país parece estar lejos de la situación antes mencionada, puesto que en ellas se encuentra una alta percepción de inseguridad, lo cual se ve aumentado por la ausencia de organizaciones o de acciones colectivas de la comunidad en su propio beneficio. El aumento de resoluciones violentas de conflictos, y de la exclusión de la comunidad y sus miembros en cuanto al acceso, uso, y distribución de bienes y servicios, y también una escasa y/o negativa identidad comunitaria, contribuyen a un aumento progresivo de la delincuencia en términos de hurtos, robos, asaltos, tráfico y microtráfico de drogas, violencia callejera y doméstica, y alejamiento de los espacios públicos, etc.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La consecuencia de los factores señalados anteriormente, conlleva a que se produzcan entre los pobladores, una sensación de temor, inseguridad y resignación mermando su calidad de vida y forzándolos a optar por soluciones individuales que muchas veces no pueden sobrellevar.

En la realidad, tanto nacional como local, encontramos que las problemáticas de seguridad ciudadana son múltiples, así por ejemplo podemos señalar el tema de la pobreza, exclusión social, segregación urbana, microtráfico, violencia, etc. y estas problemáticas se repiten tanto en los barrios nuevos, como en los antiguos de nuestro país. A juicio del programa de seguridad vecinal del gobierno regional, poblaciones como la Legua, La Yungay, y otras análogas, responden a contextos de barrios antiguos, en donde es muy difícil intervenir para las autoridades gubernamentales y gobiernos locales, puesto que son poblaciones ya estigmatizadas, y con una conflictiva dinámica poblacional, y fuertes redes de microtráfico. Según la misma fuente, en las villas más nuevas es más factible intervenir, porque se puede incentivar a la organización e integración para que la comunidad pueda trabajar en forma colectiva ante los problemas que los aquejan (Programa Seguridad Vecinal, 2003), éste es el caso de las villas estudiadas, puesto que tienen entre uno y tres años de conformación, con una población joven, familias con niños pequeños, con problemas similares, pues poseen un mismo nivel socioeconómico. A partir de estas condiciones se supone mantendrían una convivencia más activa entre sus vecinos.

A nivel local es fundamental la intervención social, puesto que este espacio representa la realidad más cercana de las comunidades. Es así como se esperaría que a nivel institucional, el Gobierno Local puede recoger con mayor facilidad las aspiraciones y necesidades de la comunidad, reaccionar con mayor flexibilidad ante sus demandas, manteniendo buenos canales de comunicación, lo que aseguraría mejores niveles de confianza y disminuiría los conflictos, pues deberían ser capaces además de asegurar la cohesión social entre los habitantes

y, por consiguiente, entre los territorios.

Uno de los requisitos para hacer realidad este acercamiento de los Gobiernos locales con la comunidad, es la participación en todos sus niveles, desde el acceso a la información, hasta las diversas opiniones que puedan emitir los habitantes. Desde este enfoque entonces, la participación es la dimensión central en la relación entre la sociedad civil y el Estado.

La participación ha sido destacada por los gobiernos de la Concertación, como uno de los pilares de la gobernanza, entendida ésta como el arte o manera de gobernar que tiene como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado. Su ejercicio, es percibido como una forma de incrementar el capital o patrimonio social de una localidad, región o país. Es así como una política de seguridad ciudadana legitimada por la comunidad, debe entender las formas específicas que los habitantes de un territorio, de una ciudad o comuna, tienen de comprender, sentir, e imaginar la violencia, el desempleo, las enfermedades, entre otros. Es por ello que resulta de suma importancia para nosotros, primero entender y luego actuar sobre aquellos aspectos que mayormente perturban a los ciudadanos, de tal manera de contribuir a disminuir sus temores e inseguridades que los aísla y por tanto los vulnera. Esta acción que se puede desprender de los resultados obtenidos en este trabajo, también permitirá fortalecer la credibilidad de las instituciones sociales ante los ojos de la comunidad.

Al calor de los antecedentes expuestos y considerando que los estudios realizados acerca de la seguridad están orientados a identificar datos delictuales y a establecer el grado de temor en las personas, la presente tesis buscó identificar cuáles son los factores socioculturales que inciden en la percepción de seguridad de los habitantes de dos Villas, en las cuales se intervienen desde el Programa Seguridad Vecinal, del Gobierno Regional de la Región Metropolitana, lo que dicho sea de paso, no se ha realizado en otros estudios. De esta forma, se intentará

descubrir cómo los factores socioculturales de estas Villas y/o los medios de comunicación inciden en la percepción de seguridad de los habitantes de estos Asentamientos nuevos.

Los resultados de esta investigación permitieron identificar que ambos factores inciden en la percepción de seguridad de las poblaciones en la medida que se comprobaron ciertas hipótesis enunciadas en el presente estudio. Los resultados entonces, facilitaron la comprensión de esta problemática lo que le permite ser un aporte a las estrategias de intervención tendientes a mejorar las condiciones de seguridad en los Asentamientos nuevos o en otros lugares con características similares.

Hasta ahora, se han implementado variadas acciones tendientes a revertir la situación de delincuencia y de percepción de temor en la población, siendo los principales impulsores el Estado y los municipios en la aplicación de políticas sociales, y los organismos privados como la Fundación Paz Ciudadana en el área de la investigación e información, los cuales han adoptado diversas estrategias de acción. Dentro de ellas destacan las obtenidas del modelo estadounidense realizado en Nueva York, denominado “Tolerancia 0” o el “Plan Cuadrante” a cargo de las policías, que comprende la inclusión de vigilantes privados que patrullan las calles por parte de algunos municipios, la educación a la población respecto de acciones que implican riesgos, por parte de la Fundación Paz Ciudadana, etc.

Dentro de otra línea de intervención podemos destacar la creación, por parte del Gobierno, del plan “Comuna Segura, Compromiso Cien” que apunta a la construcción de una alianza local entre Gobierno, municipio y comunidad comprometida en un 100% con la prevención de las causas que generan los delitos, o a nivel del Gobierno de la Región Metropolitana, la creación del programa “Seguridad Vecinal” (antes mencionado) que presenta fondos concursables, asesorías y capacitación a las organizaciones a fin de que realicen



iniciativas de carácter local que les permitan, bajo sus propias características y visión de la seguridad, disminuir la delincuencia con actividades de carácter comunitario y social.

No obstante lo anteriormente dicho, a través de una sistematización realizada el año 2003, por el Programa Seguridad Vecinal del gobierno regional dentro de la línea: *Integración de Vecinos en Asentamientos Nuevos*, se obtuvo la siguiente información:

- Existe una baja integración entre los vecinos residentes que han sido beneficiarios por el Chile-Barrio, y los que realizaron una postulación individual, por consiguiente ésto ha determinado una gran carga de estigmatizaciones y discriminaciones entre ambos grupos.
- Las familias provienen de situaciones socioeconómicas distintas, por consiguiente tienen estatus y roles distintos.
- Existe dificultad en la adaptación a su nuevo hábitat, especialmente en las familias que provienen de los campamentos erradicados, puesto que su actual realidad les exige asumir obligaciones que, antes por vivir en campamento, no las tenían, entre ellas el pago de dividendos, cuentas de servicios básicos, equipamiento para el hogar, como también el comprar comida en forma individual, entre otras. Ello afecta al grupo familiar en la reducción de su presupuesto, el que antes y ahora, sólo alcanza a cubrir sus necesidades básicas.
- Las diferencias culturales de las familias que habitan el asentamiento resulta determinante en la convivencia cotidiana de la comunidad, principalmente en la ocupación de los espacios públicos, ejemplo de ello, es el caso de la sede vecinal, la cual, a veces es ocupada para realizar comedores comunitarios y ollas comunes, las plazas se ocupan para

fogatas, o para reuniones de pandillas, etc, costumbres que no son compartidas por toda la comunidad a raíz de las marcadas diferencias que les confiere su distinto origen social.

- La violencia está presente en los conflictos como una forma de resolución, lo cual se manifiesta en: peleas callejeras, amenazas, insultos verbales y violencia intrafamiliar denotando por cierto, una baja integración comunitaria y una clara ausencia de controles sociales.
- Existe además presencia de microtráfico, consumo excesivo de alcohol y otras sustancias en la vía pública. También se denuncian hechos delictivos como asaltos, violaciones, etc.
- Frente a este panorama de poca participación y colaboración entre los vecinos, los problemas se resuelven individualmente, no en forma colectiva.

A partir de la realidad recién señalada, consideramos que aun resulta necesario realizar estudios de carácter teórico-práctico que permitan, a los distintos agentes sociales que intervienen en la realidad social en el tema de seguridad, ahondar en el “sentir” de los sujetos que son usuarios de dichos programas. En este caso, esta investigación intenta conocer las percepciones de seguridad de las familias de las Villas, que a diferencia de otros estudios, sólo se enfocan o a un grupo etéreo o desde una perspectiva más bien cuantitativa del problema en cuestión.

Por lo señalado anteriormente, esta investigación está dirigida a padres que tengan hijos entre 9 y 12 años (ya que en esta edad tienen un mayor poder de discernimiento). Queremos decir que si bien los niños mayores de 12 años cumplen mejor aun con esta condición, ellos pertenecen al grupo social de los adolescentes, que ya están considerados en estudios específicos de su realidad. Nos interesó poder diferenciar entre la perspectiva de los padres y de los hijos, pertenecientes a una misma familia, en lo que se refiere a la percepción de

seguridad ciudadana, principalmente, porque algunos estudios realizados en torno al tema de la seguridad ciudadana están dirigidos preferentemente a los adultos, y aquellos que son orientados a los niños se basan principalmente en el ambiente escolar, y en los factores sociales que conforman el contexto en el cual está inserta la escuela, más que en su cotidianeidad barrial.

En este estudio se pretende no sólo conocer los factores que afectan el ambiente escolar y su entorno, sino que además el contexto familiar, los amigos, y los factores socioculturales y características físicas de las villas que viven los niños. Quisimos también conocer cómo los medios de comunicación están presentes en sus vidas, es decir, nos interesó conocer cuál es la percepción de seguridad de los niños y de los adultos desde la multicausalidad que esta problemática presenta.

El trabajar con niños entre 9 y 12 años, es un aporte, a raíz de que se encuentran en una “etapa conocida con el nombre de operaciones formales, aquí el niño adquiere conductas de adaptación, comienzan a construir su personalidad, adoptan valores, y conductas de otras personas o grupos, como resultado de la observación e imitación de modelos. Los niños aprenden las claves de su cultura, tanto a través de la escuela como de los adultos, y de otros niños mayores” (Pappalia, 1992: 440) y en este sentido puede ser un grupo social más permeable a cualquier intervención comunitaria que quiera llevarse a cabo.

Otro aspecto que fundamenta la investigación en las familias y particularmente con los niños, es que existe como antecedente que los menores de estas edades componen el grupo etéreo más numeroso en estos barrios. Mediante un diagnóstico realizado durante el año 2003, en un Asentamiento Nuevo (Villa Los Rosales IV, comuna de Peñaflor) en el que fueron encuestadas 628 personas, se obtuvo que, 336 son niños menores de 12 años, y solo 292 son mayores de esa edad como son los que se incluyen en este estudio. En el caso de las villas estudiadas, nos encontramos con 183 niños entre 9 y 12 años, sin contar los que tienen menos de la edad señalada, es decir, entre 1 año y 8 años, que suman

alrededor de 200. De lo anterior, es posible deducir que en los barrios de asentamientos nuevos, existe una pirámide demográfica en la cual predominan los jóvenes y más específicamente los menores de 15 años.

Una tercera razón por la cual esta investigación definió esta población como unidad de estudio, es que los niños pertenecientes a los barrios de asentamientos nuevos, condición que presentan las Villas Las Hortensias I y III, en donde se llevó a cabo la presente investigación, además de estar viviendo una etapa de desarrollo clave para su formación y de ser un grupo numeroso, han vivido cambios adaptativos con respecto al barrio en el que hoy viven, puesto que al igual que lo señalado en el estudio anteriormente referido, algunos provenían de campamentos, y que a través del programa Chile-Barrio sus padres obtuvieron una vivienda, y otros niños viven en estos asentamientos producto del ahorro individual que han realizado sus padres. Es decir, que estas viviendas sociales han sido ocupadas tanto por familias erradicadas a través del programa Chile-Barrio, como por familias postulantes a los programas regulares del SERVIU. Esta mixtura ha implicado un proceso más complicado de adaptación por las desconfianzas que se han generado en base a los antecedentes ya expuestos.

Por todo lo mencionado anteriormente, es que consideramos relevante llevar a cabo esta investigación con adultos y niños de las mismas familias que componen estas villas, para identificar qué y cómo incide todo lo referido en su percepción de seguridad.

Nuestra intención es que con los resultados de este estudio, se pueda idear una estrategia de intervención en éste y otros asentamientos nuevos, de similares características, de tal manera de contribuir a palear el surgimiento de nuevas problemáticas y/o la disminución de las ya existentes, debido a que cada año se construyen más viviendas sociales cuyos moradores tienen esencialmente las características ya mencionadas. Con esta inquietud e intencionalidad de investigación, nos planteamos las siguientes preguntas para este estudio.

## **2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cuáles son las características socioeconómicas de las familias que conforman las Villas las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo?
2. ¿Cuál es la percepción de seguridad que tienen las familias de las Villas Hortensias I y III, comuna de San Bernardo?
3. ¿Cuáles son los factores socio-culturales que influyen en la percepción de seguridad de las familias de las Villas, de la comuna de San Bernardo?

## **3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

**Objetivo General 1:** Determinar las características de las familias que viven en las Villas Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar el perfil socio-económico de las familias de la Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo
- Describir la estructura y dinámica de las familias que constituyen las Villas Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.

### **Objetivo General 2:**

- Determinar la percepción de seguridad que tienen las familias pertenecientes a las Villas Hortensias I y III.

### **Objetivos específicos:**

- Recoger la percepción de seguridad de los padres
- Recoger la percepción de seguridad de los niños entre 9-12 años.

### **Objetivo General 3:**

- Describir los factores socio-culturales que influyen en la percepción de seguridad de las familias que pertenecen a las Villas Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar las características físicas del contexto barrial que inciden en la percepción de seguridad de las familias de la Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.
- Establecer los factores sociales que inciden en la percepción de Seguridad de seguridad de las familias de la Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.
- Identificar los factores culturales que influyen en la percepción de seguridad de las familias, pertenecientes a las Villas Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.
- Caracterizar la influencia de los medios de comunicación en la percepción de seguridad de las familias, pertenecientes a la Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.

#### **4. HIPÓTESIS**

**H1:** Las características de las familias que constituyen la Villa las Hortensias I y III, con respecto a su estructura familiar corresponde a familias monoparentales, y las relaciones de convivencia en general son conflictivas.

**H1:** La percepción de seguridad que tienen los padres respecto a los niños es muy distinta, los adultos señalan mayores temores e inseguridades que los niños.

**H1** Las características físicas del contexto barrial existente en las villas Las Hortensias I y III, inciden en la baja percepción de seguridad que tienen las familias que habitan dichas villas

**H1:** Los factores socio-culturales, tales como las características físicas del contexto barrial, los factores sociales, los factores culturales, la influencia de los medios de comunicación inciden en la percepción de seguridad de las familias de las Villas Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.

**H1:** La precaria situación económica de las familias incide de manera importante en la baja percepción de seguridad de las familias que habitan las villas Hortensias I y III

#### **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

**a) Tipo de estudio:** Descriptivo transeccional / no experimental

Es una **Investigación Descriptiva**, porque surge para precisar la extensión y las características que asume un hecho cuando ya ha sido conceptualizado, y en este caso el hecho es la percepción de seguridad de los padres y niños de 9-12 años o de las familias que pertenecen a las Villas Hortensias I y III, de la comuna de San Bernardo. Se describe la cotidianeidad de los Asentamientos nuevos, y la percepción de seguridad de sus habitantes, específicamente la de los padres y los niños entre las edades ya mencionadas.

Es **Transeccional**, puesto que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo determinado.

Es una **Investigación No Experimental**, puesto que se realizó sin manipular deliberadamente variables, observamos el fenómeno tal y cómo se da en su contexto natural, para después analizarlos. No se construyó ninguna situación especialmente adecuada, sino que se observaron situaciones ya existentes, tal y cómo se presentan en su cotidianeidad.

**b) Carácter de la investigación:** Es una investigación cualitativa, ya que sus objetivos pretenden conocer la percepción de seguridad de las familias respecto de tópicos sociales y culturales como son la dinámica familiar, la organización comunitaria, las relaciones en el vecindario, los efectos de los programas de televisión en su vida cotidiana, etc.

Por otro lado, se utilizó un criterio cuantificador o cuantitativo para obtener los datos referidos a los ingresos de las familias, nivel educacional aprobado, situación previsional, etc., de las familias que fueron parte de este estudio.

**Unidad de Análisis:** las familias que cuenten con niños que tengan entre 9-12 años de ambos sexos, y que residan en la Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo.

**c) Universo:** 166 familias que residen en la Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo, y sus hijos cuyos edades fluctúan entre los 9-12 años de edad.

**e) Muestra:** Se utilizaron dos tipos de muestras para este estudio, una dirigida a los adultos, y otra a los niños.

**La muestra que corresponde a los adultos** fue de tipo probabilística porque todos los elementos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser



escogidos. Se obtuvieron definiendo el tamaño de la muestra a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis.

#### Fórmula para sacar la muestra dirigida a los adultos

#### **Factor de corrección que se aplica a las muestras pequeñas:**

$$nc = n N / (N + n - 1)$$

**Muestra adultos=** 117 familias con un margen de error de un 5% y por tanto un 95% de nivel de confianza.

**La muestra que se utilizó con los niños** es no probabilística, porque la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación, y en este caso son niños que pertenezcan a las familias antes seleccionadas (que tengan entre 9-12 años y que residan en la Villa las Hortensia I y III, comuna de San Bernardo). La clasificación de la muestra se encuentra dentro del concepto sujeto-tipo, debido a que se ocupa en caso de estudios cualitativos donde el objetivo es profundizar en la calidad de la información más que en la cantidad.

Esta muestra estuvo compuesta por 22 niños entre 9-12 años, de la Villa Hortensias I y Hortensias.

Al ser la muestra de carácter cualitativo, se utilizó como criterio de selección como ya se dijo, que viviesen en las villas que abarcaba el estudio, es decir, Hortensias I y III, su edad fluctúe entre 9-12 años y que respondieran voluntariamente a la convocatoria realizada por los investigadores. Los niños que respondieron a estas características fueron 22.

## 6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Fuentes Primarias:

- a) **Cuestionario:** Con preguntas cerradas a 117 padres de niños entre 9-12 años de ambas villas, cuyos resultados fueron analizados en el programa SPSS.
- b) **Grupo focal:** Que consistió en reunir a un grupo de niños seleccionados por los investigadores, para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social como es la percepción de seguridad que fue el objeto de la presente investigación.

La información obtenida mediante los grupos focales tuvo como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia referida a la percepción de seguridad que les otorga su entorno barrial. El discurso producido en el grupo focal es un acto comunicativo y como todo acto comunicativo, tiene siempre un contexto (cultural, social), a los que como investigadores le dimos prioridad al momento del análisis de la información recogida.

**Los Grupos Focales tuvieron las siguientes características:**

<b>Territorios:</b>	Villa las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo
<b>Número de participantes en Villa Hortensias I:</b>	8 niños de entre 9-12 años
<b>Número de participantes en la Villa Hortensias III:</b>	13 niños entre 9 -12 años.
<b>Duración de cada Grupo Focal</b>	60 minutos aproximadamente

Los grupos focales se llevaron a cabo en las sedes vecinales, correspondientes a las Villas Hortensias I y III. La invitación para dicha actividad tuvo como incentivo

establecer una conversación acerca de temas que ellos consideraran importantes de abordar, en cuanto a la seguridad en su barrio.

En la Villa Hortensias I, el proceso de convocatoria fue más difícil de realizar, pues existía por parte de los investigadores desconocimiento del sector y por tanto un vínculo débil con dicha comunidad. Del catastro existente de los niños residentes de la villa, sólo ocho respondieron positivamente a nuestra invitación.

En cuanto a la dinámica o el clima que se generó durante el transcurso de la reunión, podemos señalar que fue pasivo por parte de algunos niños, lo que obligó a que el facilitador tuviera un rol más activo durante el transcurso de la entrevista. Respecto de los temas tratados, aunque la mayoría de los niños se apreciaban tímidos, fueron abiertos y llanos en responder las preguntas planteadas para los temas de discusión, derivando en ocasiones, en reflexiones de tipo personal, y familiar que fueron abordados con gran respeto, tanto por los asistentes como por los facilitadores del proceso.

## **7. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO**

### **1. Variable: Familia**

#### **Definición Conceptual**

Concepto que hace referencia a la familia como una pequeña unidad que se configura a partir de las relaciones entre un hombre y una mujer legalmente unidos por la institución del matrimonio como marido y mujer. Esta unidad comparte una residencia común y su estructura está determinada por vínculos de afecto, identidad común y apoyo mutuo.

**Definición Operacional:** Entenderemos por familia la convivencia de dos o más personas que cuenten con un vínculo afectivo, y/o un parentesco consanguíneo

de primer o segundo grado. Y además que existan relaciones en forma permanente en el tiempo, entre los integrantes de esta unidad.

### **1. Variable: Factores Socio-Culturales**

**Definición Conceptual:** Es el proceso sociocultural a través del cuál una comunidad humana logra darle calidad de vida y riqueza cultural a todos sus miembros enriqueciendo simultáneamente el entorno en el que se sustenta, es necesario referirse a diversos ámbitos de nuestra realidad y a su interrelación: espiritual/religioso, cultural, social, económico, ecológico, político, legal/administrativo.

**Definición Operacional:** Todos los factores del entorno de una comunidad, ya sean sociales, culturales, o físicos, incluidos los medios de comunicación que puedan incidir en la percepción de seguridad de sus habitantes.

### **3. Variable: Percepción de Seguridad**

**Percepción:** La percepción es más que lo que vemos, oímos, sentimos, saboreamos u olemos. Es también el significado que damos a esas sensaciones. Llegamos a este significado a través de la manera en que nuestro cerebro organiza la información que proviene de nuestros sentidos (Papalia, 1992)

**Definición Conceptual:** Proceso mediante el cual la conciencia integra los estímulos sensoriales sobre objetos, hechos o situaciones y los transforma en experiencia útil. A través de la percepción captamos el mundo que nos rodea y nos damos cuenta de nuestro propio mundo interior, que en el caso de la percepción de seguridad se construye a través de distintas situaciones, que dicen relación con un estado o situación de bienestar que permite a la sociedad de una país a un barrio o a una comunidad desarrollarse en distintos ámbitos sin temor, y donde las libertades y derechos de sus habitantes se ejerzan en democracia y

participación. (División de Seguridad del Ministerio del Interior, 2004)

**Definición Operacional:** Proceso cognitivo y social que construyen los individuos de una comunidad a partir de los diversos factores socioculturales que inciden positivamente en su bienestar social, político, económico.

**I PARTE  
MARCO TEORICO**

# **CAPITULO 1**

## **CIUDAD EN UN MUNDO GLOBALIZADO**

### **1.1 CAUSAS Y EFECTOS DEL MODELO NEOLIBERAL**

Hoy en América Latina nos enfrentamos a escenarios cambiantes no sólo a nivel socioeconómico sino también en cuanto a asentamientos, ciudades y procesos territoriales, y por cierto también en las comunidades, grupos sociales, etc.

Los procesos sociales urbanos se ven influenciados por las distintas relaciones económicas, políticas y sociales más generales, tales como la reestructuración económica y del empleo, el impacto de las nuevas tecnologías, la reforma del Estado y la descentralización, los cambios culturales y las nuevas pautas de consumo y movilidad social. En tal sentido, los cambios sociales y los temas emergentes vividos en las ciudades los asumimos como transformaciones que se vinculan crecientemente con los procesos de globalización y la consiguiente exclusión social en que se desenvuelven nuestras sociedades.

Como ya dijimos, los nuevos procesos sociales y cambios económicos que vive nuestro país y muchos países de la región, nos obligan a revisar las causas de las transformaciones de nuestra estructura social, que a nuestro juicio, se encuentran en la implementación del modelo neoliberal a partir de los años setenta en adelante.

Por ello, haremos un análisis aproximativo al desarrollo de la estructura económica- social, con el objeto de ver cómo se reflejan en ella los cambios inducidos por la globalización y el mencionado modelo económico neoliberal y los procesos de desarrollo vividos en las últimas décadas en América latina y particularmente en Chile.

En nuestro país, la introducción del modelo neoliberal vino de la mano de un grupo de economistas, de corte neoliberal, que participó en el diseño de la plataforma programática del Partido Nacional por allá por los años sesenta, sin embargo, tuvieron que esperar hasta 1973 para ponerlo en práctica cuando fueron convocados por la reciente Junta Militar. No fue extraño, entonces, que en Chile se implantaran políticas económicas de corte liberal, pues las dictaduras militares que operaban en gran parte de América Latina, entre los años 60 y 70, dieron el marco propicio para el intento. Sin embargo, luego de ciertos fracasos en las políticas económicas, muchos de esos países optaron por modelos económicos mixtos, más heterodoxos, que conservaran aspectos de los modelos estructuralistas con algunos matices neoliberales. (Ríos, 2004:2).

La situación chilena fue totalmente distinta al resto de sus vecinos, ya que después de terminada la dictadura militar que impulsó este modelo económico aquí no sólo se mantuvo, sino que además se profundizó, de modo que Chile ostenta el título de ser el país con el modelo liberal más radicalizado en el mundo, superando incluso a la Gran Bretaña de Margaret Thatcher, quien se propuso crear un nuevo sistema económico basado en la desregulación, liberalización y privatización (ibid)

El sociólogo y economista chileno Antonio Garretón, señala que lo que está ocurriendo en todas partes del mundo y en América Latina con algunas características particulares, es un cambio fundamental del tipo societal predominante en los últimos siglos. Éste puede resumirse en el fenómeno de amalgamación entre el tipo societal básico que actuó como referencia desde el siglo XIX, la sociedad industrial de Estado Nacional, y otro tipo societal, la sociedad post-industrial globalizada. (Garretón, 2001).

En la práctica, ésto ha significado una pugna entre el Estado y las empresas, que se evidencia cuando el primero trata de llevar a cabo acciones que, desde la perspectiva de las empresas, les perjudican abiertamente. Este pensamiento



quedó anclado durante la dictadura militar. Ahí se impuso un sistema donde las metas del crecimiento económico global pasaron a ser el objetivo primordial y se relegó a un segundo plano cualquier política tendiente a mejorar la distribución de la riqueza. De ahí que los gobiernos hayan perdido casi la totalidad del poder necesario para cumplir con los objetivos de carácter social (ibid).

Garretón señala que la llamada globalización, penetra económica (mercados) y comunicacionalmente (mediática, información, redes reales y virtuales, informática) a las sociedades o segmentos de ella y atraviesa las decisiones autónomas de los Estados nacionales, y que esta penetración presenta, al menos cuatro efectos en la sociedad:

- a) La desarticulación de los actores clásicos ligados al modelo de sociedad industrial de Estado nacional.
- b) La explosión de identidades adscriptivas o comunitaristas basadas en el sexo, la edad, la religión como verdad revelada y no como opción, la nación no estatal, la etnia, la región, etc.
- c) Nuevas formas de exclusión que expulsan masas de gente estableciendo un vínculo puramente pasivo y mediático entre ellas y la globalización.
- d) Finalmente, la conformación de actores a nivel globalizado que enfrentan a su vez a los poderes fácticos transnacionales. (ibid, : 11)

Por otro lado, el Estado ha dejado de lado la visión estratégica del desarrollo social para asumir políticas de enfrentamiento de la pobreza con un marcado corte asistencial y compensatorio, focalizadas en los más pobres. Estas políticas, al igual que otras similares puestas en práctica en países de la región, han sido totalmente incapaces de frenar los procesos de empobrecimiento, no solamente por su carácter parcial o porque se han implementado desconociendo las actitudes y visiones de los destinatarios, sino principalmente porque no han actuado sobre los factores generadores de pobreza, exclusión y desigualdad (Cariola, 2002).

También podemos hablar de un empobrecimiento cultural asociado al desarrollo de modos de vida ligados a la supervivencia y alejados del acceso a la modernidad, así como la retracción de la sociabilidad en las comunidades, la carencia de condiciones materiales básicas y de códigos para la emancipación, la carencia de conceptos de cooperación, y reciprocidad que son factores que nos indican la pobreza de ciudadanía (ibid).

En el marco de un modelo que ha potenciado el individualismo en desmedro de los lazos de solidaridad social, la transformación de los ciudadanos en consumidores, el avance de la anomia sobre la construcción de identidades colectivas, se erosiona la acción colectiva, la construcción de capital social y el compromiso cívico, así como los valores que los sustentan. (ibid)

Por otra parte, la crisis social producto del ajuste económico de las últimas décadas no se manifiesta a través de un proceso lineal de empobrecimiento, sino que a través de diversos efectos desintegradores sobre distintos grupos sociales, los cuales generan problemáticas específicas, como la de los jóvenes excluidos, las mujeres solas, los niños de la calle, y otras que requieren de análisis y respuestas diferenciadas. Es decir, el avance del empobrecimiento afecta a diversos sectores y grupos sociales configurando un cuadro complejo y heterogéneo que traspasa los límites de la pobreza estructural localizada en áreas segregadas de nuestras ciudades.

Las dinámicas excluyentes en el mercado de trabajo son un factor principal en la génesis de la pobreza estructural, de la nueva pobreza y de la desigualdad. Las dinámicas excluyentes que operan en el mercado de trabajo como producto de su desregulación y las resultantes de la retracción social del Estado, unidas a la caída sostenida del salario real, actúan como factores principales de empobrecimiento y vulnerabilidad social.

El funcionamiento excluyente del mercado del trabajo a través del desempleo, la precarización y el deterioro de las condiciones de empleo, el retroceso del trabajo asalariado y el avance de la informalidad asociada a la sobrevivencia, afecta las condiciones materiales de reproducción, no solamente a través de la caída de los ingresos reales, sino también por reducir la adscripción a la seguridad social y a la protección de la salud. Desde el punto de vista de la subjetividad, estos procesos conllevan un sentimiento de inseguridad (particularmente el temor al desempleo) y de frustración ante la exclusión laboral (deterioro de las condiciones laborales y el cierre de las oportunidades de empleo). (ibid)

La precarización laboral y el desempleo con sus efectos en la desigualdad de ingresos entre personas que tienen iguales capacidades, así como el estancamiento de la movilidad social ascendente, refuerzan la percepción de la desigualdad como un fenómeno injusto que contribuye al malestar social. Por otra parte, si vamos más allá del mercado laboral legal, vemos cómo operan otras dinámicas excluyentes asociadas al avance de la economía del delito que se caracterizan por la incorporación económica con desintegración social. Develar esta otra cara del mercado laboral, ha sido necesario para entender cuál es la opción de trabajo para un segmento de jóvenes pobres, cuya dimensión cultural está referida a la conformación de un modo de vida asociado a la transgresión y la violencia (ibid ).

Ha sido importante también, para entender las formas cómo se construye y se vive la ciudad, donde la violencia y la inseguridad ciudadana constituyen factores esenciales para la configuración de los modos de vida urbanos en la actualidad (ibid).

Hay otras dos dimensiones de la transformación estructural y cultural que afectan la acción individual y colectiva de las personas. La primera, es la desinstitucionalización, la desnormativización, donde dejan de corresponderse ética y moral y desaparece la consistencia entre valores, normas y conductas. Hoy

día, la ausencia de instituciones o de normas no es la patología como en el tipo industrial de Estado nacional, sino que forma parte de la naturaleza misma de la sociedad post-industrial globalizada. La segunda, es que estamos en una situación en la que no se corresponden economía, política, cultura y sociedad en un mismo espacio territorial. A un determinado nivel de ingreso no corresponden un determinado nivel educacional o una determinada forma de organización social o una determinada línea política.(Garretón, op cit)

El economista chileno, Leopoldo Muñoz (2004) va más allá y afirma que cuando las normas de convivencia se basan en las reglas aparentemente impersonales del juego del mercado, la persona humana es puesta fuera de la ecuación social. En el plano de la argumentación esto permite que pueda también hacerse abstracción de la existencia del hombre y sus necesidades. Dentro de este marco de referencias, desde el cual el hombre ha sido deliberadamente expulsado, solo tiene valor aquello que puede acrecentar lo que aquellos que manejan la sociedad, han aceptado como objetivo para su sistema productivo: la ganancia. (Muñoz, 2004).

Al igual que para la relación del hombre con las cosas, para la relación del hombre y la mujer con el mercado solo existen dos posibilidades o se pone el mercado al servicio del hombre o bien se pone el hombre al servicio del mercado. Los neoliberales han optado por lo último. La destrucción de los sistemas de seguridad social, expresada a través de la reducción del acceso a la salud, la educación y la recreación, junto a la jibarización y precarización de los derechos laborales, constituyen signos claros y evidentes de la absolutización de las reglas del mercado y su expansión hacia ámbitos que, en nuestra opinión, deben estar fuera de su jurisdicción. Como resultado de ello, los neoliberales intentan por todos los medios, cambiar la noción de ciudadano por la noción de un individuo consumidor funcional a planes de expansión. (ibid)

En la misma línea, el sociólogo chileno Tomas Moulian (1998) en su ensayo “El consumo me consume”, plantea que el capitalismo actual requiere de la instalación de la pauta cultural del consumo como deseo hedonista, pues de otro modo, ¿que haría con su enorme capacidad productiva?.

*“Una respuesta lógica, en la lógica del buen sentido, sería decir que podría dedicarla a satisfacer las enormes necesidades de consumo insatisfechas. Una de las irracionalidades más visibles del actual sistema de acumulación, es la combinación del consumo más sofisticado con el hambre, las habitaciones insalubres, la ausencia de casi toda comodidad para gestionar la vida cotidiana, la desigualdad educacional. Cohabita el consumo excesivo como posibilidad para algunos, con la imposibilidad del consumo esencial para muchos”. (Moulian, 1997:27)*

Moulian señala que la propia reproducción de la estructura productiva del capitalismo requiere de la desigualdad de acceso al consumo. Esta sería una de las condiciones para que se perpetúe la modalidad de división del trabajo, además señala que el sistema actual necesita estimular la expansión de ciertos consumos en todos los sectores sociales con dinero o mínimamente confiables como clientes crediticios.

Respecto de las posibilidades de revertir la situación de pobreza o desigualdad para las clases sociales más desposeídas, en especial las tratadas en este estudio, Moulian es categórico:

*“He aquí el círculo vicioso de la pobreza. El punto de partida impide que los pobres estén habilitados para competir. En estas sociedades donde parece dominar la lógica del mérito, ser pobre equivale a pertenecer a una casta. Para estar en condiciones de competir hay que haber estudiado en colegios con recursos y profesores motivados, hay que haber vivido en familias con capacidad de incentivar el estudio. Nada de eso es posible para los chilenos sumidos en la*

*categoría estadística de la pobreza. En su caso, la imposibilidad de movilidad no proviene de caracteres adscritos, tales como la presunta herencia biológica que afecta a los "intocables" hindúes. Pero lo más probable es que una familia pobre produzca hijos pobres, nietos pobres y así sucesivamente."*

*(Ibid: 30)*

Si bien el modelo económico presentado estimula entonces la competencia y abre las oportunidades a los mercados, éstas se presentan favorables sólo a los individuos que cuentan con requisitos previos para tomar las oportunidades como son, en palabras de Moulian, los provenientes de los sectores más ricos del país, a diferencia de los más pobres que no tienen el mismo punto de partida que el resto, por lo cual se les hace difícil, sino imposible competir e intentar apropiarse de las bondades del actual modelo económico, por lo que deben conformarse con sólo ver sus frutos en las vitrinas de los mall de la ciudad.

## **1.2 CONTEXTO URBANO ACTUAL Y LA GLOBALIZACIÓN**

Las implicancias que han tenido la reestructuración de políticas sociales, se han ido produciendo impactos y manifestaciones en la calidad de vida de diferentes sectores de la población urbana. Esta reestructuración ha generado nuevos procesos en el mercado de trabajo, en el nivel de ingresos, en las estrategias familiares, en las nuevas formas de relaciones sociales que se establecen entre los individuos, etc. De este modo, se han ido produciendo transformaciones al interior de la sociedad urbana y del sistema de ciudades a nivel productivo, del mercado de empleo y en la calidad de vida; surgieron nuevas estrategias familiares y formas de apropiación del "espacio" urbano, procesos que se caracterizan por la fragmentación socioeconómica y segregación urbana; impactos de las nuevas tecnologías sobre la localización económica y residencial; surgimiento de nuevas pautas de consumo y de "cultura urbana". La conjunción de estos elementos y los cambios en las pautas de localización urbana y crecimiento al interior de las ciudades han inducido una profunda diferenciación y segregación

socioeconómica entre la población residente y los distintos tipos de asentamientos urbanos que se presentan en las ciudades actuales. Ello implica que el desarrollo sustentable del medio ambiente urbano tiene restricciones importantes, en función de los niveles de “vulnerabilidad social” que presentan importantes sectores de la población.

Es así como, para avanzar en la comprensión de los procesos sociales urbanos es imprescindible identificar las nuevas desigualdades y pautas de diferenciación social existentes en las ciudades. Para ello es útil recordar que ya hacia fines de los años '80, investigaciones comparativas realizadas en varios países latinoamericanos demostraron la influencia de procesos estratégicos en la configuración social de nuestras ciudades, tales como la “desindustrialización”, la “desalarización” y la “fragmentación” que afectan las condiciones de vida de la población urbana. Por su parte, durante los años '90, estos procesos operaron conjuntamente con otros mecanismos de polarización socioeconómica induciendo “nuevas formas de pobreza” entre diferentes sectores urbanos tomando por ejemplo la nueva composición socioeconómica y perfil de la población residente en los “asentamientos precarios” y marginales.

Se ha demostrado que los procesos de fragmentación socioeconómica acentúan diversas formas de segregación urbana, estimulando profundos cambios en las pautas culturales y estrategias familiares, y por consiguiente, en la emergencia de situaciones de “vulnerabilidad y riesgo social”, que particularmente afectan a jóvenes, mujeres y grupos carenciados (PNUD, 1999). Así, por ejemplo, corresponde destacar que aún en sociedades con niveles de equidad e integración social relativamente altos en el contexto latinoamericano, emergen crecientemente durante los años '90, diversas manifestaciones de “fragmentación sociocultural”. En dicha medida, surgen “nuevos perfiles de pobreza” (inserción laboral precaria, insuficiencia de ingresos, movilidad social descendente y violencia urbana) que, asociados a pautas de segregación residencial y educativa, acentúan el “empobrecimiento” de la clase media, la desintegración y la exclusión social para

importantes sectores de la sociedad urbana (Minujin 1995).

En definitiva, el retraimiento del Estado nacional a través de crecientes privatizaciones y pérdida del espacio público en las ciudades; la pérdida de “marcos de referencia y socialización tradicionales” por los cambios en la familia y la segregación residencial; la reestructuración del mercado de empleo y los cambios tecnológicos y su impacto diferencial entre distintas clases sociales y áreas urbanas; la debilidad de los mecanismos de representación sociopolítica y la emergencia de conflictos urbanos; la “macdonaldización de las pautas sociales” mediante la globalización del consumo, y su expresión diferencial en el espacio urbano son algunos de los elementos que nos permiten explicar la situación urbana actual. Producto de ésto, en la actualidad las sociedades son individualistas, hedonistas y desculpabilizadas. La velocidad, la oferta del mundo moderno, presenta como valores el éxito, la audacia y el triunfo rápido. Son tiempos en los cuales prevalece el sentimiento de vivir en un tiempo de cambios rápidos. Parte de los habitantes de nuestro planeta se beneficia de la era de la globalización, de los cambios en el rol de la familia y la expansión de los sistemas democráticos; la comunicación entre personas de distintas partes del mundo se democratiza con el uso del Internet.

*“Nuestras ciudades pierden sus espacios públicos, se privatizan. En América Latina se habla de ciudades duales, donde convive la urbe cosmopolita y globalizada, con la pobre, marginalizada y criminalizada. Ellas se caracterizan por su extensión, su alta segregación socioeconómica, y su monocentrismo, o cuando existe más de un centro, por la desigual distribución de bienes y servicios. En América Latina, la ciudad de los restaurantes caros, centros financieros y hoteles de lujo, se oponen la realidad de las poblaciones o villas miserias. Los delitos esporádicos de la exuberante ciudad, principalmente en contra de la propiedad, contrastan con el sonido de las balas, los asaltos violentos, la invasión de la droga y la violencia estatal de la ciudad desamparada”. (Vanhove, et al 2003:12)*



Es por lo anterior que se plantea que las ciudades se complejizan, la velocidad y la fragmentación marcan la vida social, pues en ellas conviven diferentes grupos humanos con diversos estilos de vida, creciendo la producción y distribución de bienes y servicios socioeconómicamente segmentados.

Tanto en Europa como en América Latina, las ciudades, cada vez más, tienden a ser lugares funcionales al trabajo y disfuncionales a las necesidades de encuentro social entre gente heterogénea, esparcimiento o descanso. La familia recurre a los mall (actuales plazas públicas), supermercados o cadenas de restaurantes, donde han de conciliar el paseo, la recreación, con el consumo. Así se pierden los espacios de interacción social, de determinación recíproca de sus habitantes, donde se construye la identidad colectiva, lo que contribuye a aumentar la percepción de inseguridad de sus ciudadanos. (Greene, 1999)

Para Newman (citado por Vanhove et al, 2003) el control social del espacio público, es el espacio defendible que es básico para solucionar el problema de la vulnerabilidad de las zonas residenciales, de las familias, de la persona. Se considera importante la existencia de un espacio público de encuentro, para el desarrollo de una comunidad sana. El control natural del espacio público se da por la presencia de las personas en las calles, plazas y pasajes, entre otros. Sin embargo, todas las cualidades de este espacio están en crisis permanente, esto puede ser visto como una degradación irreversible de la cultura de las ciudades. Es así como durante los últimos años se ha verificado una degradación constante o al menos una incapacidad de integrar el espacio público en nuestros planes de desarrollo.

Una desertificación general, grandes espacios vacíos, tendencia a disciplinar la organización de ciertos espacios, separación de funciones y de públicos, privatizaciones exacerbadas, desarrollo de espacios fortificados son algunas tendencias de la evolución de los espacios públicos. Administrar el espacio público se vuelve una prioridad en el esfuerzo de controlar la inseguridad. Esta gestión no

es solamente una gestión de preservación del orden en el espacio. Sería olvidar la multifuncionalidad del espacio a la vez social, cultural, económico, lúdico, etc. Identificar las funciones del espacio público llama a respuestas variadas. Estas diferentes cualidades del espacio son reguladas, inducidas por reglas desprendidas tanto de la moral, de la estética, de valores dominantes, de reglas de buena educación como de la ley en general en sus diversos aspectos. (Vanhove, et al op cit)

A partir de esta concepción de urbanismo se puede entender que la construcción de espacios seguros, no pasa solamente por implementar las tácticas pertinentes realizadas por las policías, sino que también en hacer que la comunidad se apropie de su ambiente y pueda construir lazos de confianza y solidaridad que le ayuden a mejorar su calidad de vida creando una ciudad más segura.

### **1.3 CRECIMIENTO DEMOGRÁFICO EN AMERICA LATINA**

Las principales ciudades metropolitanas y muchas ciudades intermedias en latinoamérica, presentan una significativa tendencia al crecimiento demográfico. Consecuentemente con ello, se puede asumir una tendencia expansiva de sus áreas urbanas, las que sobrepasarán diferentes límites territoriales (en algunos casos, comunales, en otros, provinciales), creándose problemas de coordinación, de superposición de competencias y de pérdida de ventajas comparativas de la aglomeración urbana, puesto que en general, los problemas de nuestras ciudades se abordan sectorialmente (vivienda, agua, electricidad, caminos, seguridad, educación, salud), o se concentran en unidades menores, como las comunas. La racionalidad predominante reconoce los problemas por sectores, o en el ámbito del barrio o la comuna, pero no efectivamente en una dimensión territorial mayor.

Sumado a lo anterior se puede agregar que los enclaves urbanos, formados exclusivamente por población en situación de pobreza han crecido en los últimos años. Uno de los factores más importantes de tal crecimiento han sido los

programas de vivienda social, desarrollados por los distintos gobiernos durante las últimas décadas. Estos han operado mediante modalidades generales de radicación y de erradicación de conjuntos irregulares. Se ha localizado a las personas en el mismo lugar que ocupan el asentamiento precario o han desplazado grandes masas poblacionales hacia áreas deprimidas de la ciudad, donde el suelo urbano es relativamente más barato, reforzando procesos de fragmentación y de segregación urbana (Torres y De la Puente, 1994). Esto, sumado a una disminución cuantitativa y cualitativa del equipamiento comunitario, el debilitamiento del sistema cooperativo y el aumento de la privatización vecinal de las áreas de uso público, nos da como resultado un cuadro de incertidumbre en el tejido social y en la vida de las personas.

Por otro lado, vemos que en el diseño de los conjuntos de vivienda social no se ha considerado seriamente la variable seguridad, siendo común la conformación de tramas laberínticas, la distribución de fachadas continuas sin control visual de la calle o de entornos inmediatos, circulaciones públicas de acceso o salida de los conjuntos a través de sitios eriazos o deteriorados, la existencia de pasajes con escasa visibilidad, etc. (Ibid).

Consecuentemente con lo anterior, existen ciudades que se segregan por diferentes causas: física, funcional, económica o cultural, los accidentes geográficos, las peculiaridades de las actividades económicas y residenciales, las diferencias de ingresos personales y familiares, así como las particularidades etáreas, ideológicas o étnicas, inciden sobre las características de las zonas de la ciudad. Si bien es cierto, todo lo anterior puede ser asumido como parte del carácter diverso de la ciudad, en nuestro mundo actual, funciona como una manera de distinguir y separar a los grupos sociales según sus posibilidades de acceso al conjunto de bienes y servicios que la ciudad provee.

Los ghettos, lugares extramuros de la ciudad, donde habitan minorías o quizás mayorías, nacen en nuestras ciudades como resultado de una triple acción de

discriminación: la pobreza, la inequidad y la segregación espacial y social. La vida en esas condiciones, tiene como consecuencia la cristalización de valores, usos, costumbres y normas, de desintegración social, de carácter típicamente urbano.

El caso de las favelas de Río de Janeiro muestra cómo un proceso de urbanización inconsistente, favorecido por la topografía sinuosa de sus “morros”, que se ocupó durante décadas sólo de la parte “formal” de la ciudad, puede provocar una dinámica físico-social de exclusión tolerada, consentida, cuyo resultado es una ciudad dividida entre asfalto (ciudad formal) y morro (ciudad informal), cada una con sus propias lógicas, sus códigos, sus leyes, que produce inseguridad en el conjunto de los ciudadanos. Esta segregación produce inseguridad en el conjunto de los ciudadanos.

*“El problema de la segregación, (...) se hace manifiesto en el espacio urbano dividido en función de las clases sociales que lo habitan, generando para el sector más pobre malas condiciones de vida, distanciándolo de una pequeña parte de la población que son los que detentan estándares muy altos, lo que les permite disfrutar hasta de los beneficios más sofisticados del desarrollo económico”*

*(Vargas, 2003: 4)*

Vanderschueren (1993) señala que el aumento de la delincuencia es una realidad que impacta en mayor medida a los pobres urbanos, al contribuir a la desintegración de las comunidades de dichos sectores. Un barrio pobre con infraestructura inadecuada es más difícil de proteger que las áreas residenciales o los centros de las ciudades, al ser más difícil el ejercer un control policial.

*“Por otro lado, la pobreza es una amenaza en sí misma. Si bien no es cierto que exista una correlación entre pobreza y delincuencia, es cierto que la pobreza masiva crea condiciones para inducir a algunos pobres a la delincuencia. No porque la propensión a la violencia social caracterice a los pobres. Se ha demostrado en varios estudios que las conductas agresivas no surgen de la*

*frustración social, sino que de la socialización y del aprendizaje de los actores. En este sentido, los comportamientos delictivos son modelados por la socialización familiar, por la subcultura a la cual pertenece el individuo y los medios simbólicos propuestos por los medios de comunicación de masas". (ibid:34)*

Si la ciudad no logra producir sensación de seguridad y bienestar, se produce un repliegue de la vida social hacia el mundo privado, inhabilitando a la población en su capacidad de apropiarse de los espacios públicos intervenirlos y controlarlos. Por el contrario, se obtiene una población con miedo, mermada en su calidad de vida.

#### **1.4 LA SEGREGACIÓN URBANA EN CHILE**

Hace ya diez años que el crecimiento económico de Chile está cercano al 6%, con una inflación de un dígito, lo que consolida un gran ritmo de crecimiento económico. Sin embargo, se mantiene un proceso de polarización de ingresos que amenaza a la clase media y sus logros, así como también un porcentaje importante de la población en situación de pobreza dura, difícilmente superable por medio de las políticas sociales sectoriales del Estado.

Lo anterior, se visualiza en la ciudad cuando es mirada desde más cerca y se percibe que tiene una cara mucho más compleja, menos exitosa, más difícil de percibir que la de los indicadores macroeconómicos. El punto es que pese a los indicadores de crecimiento, la ciudad muestra una diversidad de rostros con distinto signo. Algunos exhiben inequívocamente los éxitos económicos; otros parecieran empinarse, pero sin lograrlo; otros se han quedado definitivamente al margen de tales logros.

Santiago es sin lugar a dudas una ciudad muy segregada urbanísticamente y ello refleja las diferencias socioeconómicas existentes en nuestra sociedad. Si bien las condiciones de vida de los pobres han mejorado notoriamente desde 1990, la

distribución espacial de la pobreza en la ciudad no ha cambiado mucho en los últimos años. En las áreas urbanas donde subsiste la pobreza, encontramos bajos niveles educacionales, subempleo, baja autoestima, débiles redes que abran acceso a oportunidades, una población estigmatizada socialmente por el crimen, la violencia y la drogadicción. (Rodríguez y Winchester, 2003: 4)

En términos generales, las zonas pobres antiguas, ubicadas por lo general en la periferia de la ciudad, han permanecido pobres. Algunas de estas zonas han sido objeto de políticas de mejoramiento urbano, con resultados visibles, y han aumentado las tasas de empleo. Otras, se han deteriorado debido a la pérdida de organización comunitaria, que les daba sentido de identidad, capacidad de acción colectiva y de control de fenómenos como la drogadicción, el crimen y el alcoholismo. Así, es posible decir que, no obstante los logros macroeconómicos del país, durante los últimos diez años se han mantenido problemas como, por ejemplo, los vinculados al tema ambiental y la desorganización social. (Ibid).

Paralelamente a lo anterior, las principales áreas metropolitanas chilenas han experimentado durante las últimas décadas un sostenido incremento demográfico y una redistribución espacial de su población, cuya expresión morfológica general lo constituye una creciente suburbanización y expansión de la ciudad hacia su periferia. En este proceso, un papel protagónico lo ha jugado la edificación de nuevos espacios residenciales, dirigidos a diferentes estratos económicos, producto de operaciones inmobiliarias privadas y del Estado en el caso de las viviendas sociales.

En el caso de Santiago, es posible distinguir agrupaciones de vivienda de este tipo que se han construido en distintas localizaciones, tanto en las áreas consolidadas de la ciudad como en los espacios de la periferia o borde urbano. Además, se han llevado a cabo proyectos inmobiliarios fuera de los límites de las ciudades, que han ocupado suelo rural en comunas ajenas a dicho perímetro. Cada uno de estos emprendimientos han comenzado a modificar el paisaje de la ciudad y sus áreas

circundantes, además de transformar espacios tradicionalmente públicos, en superficies sólo accesibles para quienes residen en ellos.

En cuanto al fenómeno de las urbanizaciones cerradas, Chile no ha escapado a esta realidad, y en sus principales ciudades se comienza a observar un aumento de este tipo de proyectos inmobiliarios. Esto último, da cuenta del surgimiento de nuevos espacios residenciales, que están conformados por un conjunto de intervenciones que tienen características comunes, como son los sistemas de seguridad y control de los espacios en los cuales se construyen.

Los barrios cerrados constituyen un caso extremo de segregación social urbana, al ser ésta explícita y evidente. Los dispositivos de seguridad se convierten no sólo en barreras físicas, sino también sociales, estableciendo claramente los límites y las diferencias existentes en el tejido social. En este sentido, lo nuevo de la segregación social urbana es su intensidad, visibilidad y explicitud. (Roitman, 2002)

Como lo demuestran distintas investigaciones realizadas en el campo de la segregación socioespacial, en la ciudad de Santiago *“a lo largo del siglo XX las familias de las elites se fueron concentrando por lo general en una sola zona de crecimiento que, en la forma de un cono, une el Centro histórico con la periferia en una dirección geográfica definida. En el otro extremo de la escala social los grupos más pobres, que grosso modo representan entre una cuarta parte y más de la mitad de la población, tendieron a aglomerarse en extensas zonas de pobreza, especialmente en la periferia más lejana y peor equipada”*. (Sabatini, 1999 :20)

El área urbana de Santiago está claramente diferenciada según los niveles de ingreso de las familias. Los grupos de mayores ingresos se concentran en seis de las 34 comunas de la ciudad. El resultado es un cuadro de importantes diferencias en la calidad y volumen tanto de la infraestructura y servicios, como de las viviendas. Un análisis de la pobreza e indigencia por municipalidad, en la ciudad de Santiago muestra que: (Rodríguez y Winchester, op cit )

- En nueve comunas, es pobre entre 0 y 10% de la población.
- En once comunas, es pobre entre 10 y 20% de la población.
- En cinco comunas, es pobre entre 20 y 30% de la población.

En el caso de los barrios cerrados, los cuales son áreas residenciales cerradas por muros y barreras que cuentan con vigilancia las 24 horas del día, los dispositivos de seguridad impiden el libre acceso a ellos por parte de los no residentes. Estos nuevos emprendimientos urbanos ubicados generalmente en el sector norte de la ciudad, han sido diseñados con la intención de proveer seguridad a sus residentes y prevenir la entrada de personas desconocidas a los mismos. La privatización del espacio urbano, anteriormente público, es lo que los distingue como nuevo fenómeno residencial urbano. Esta privatización se encuentra avalada por legislación ad-hoc. (Roitman , op cit )

Entre los efectos sociales más negativos de los barrios cerrados, se encuentra el tema de la segregación social que ellos generan al constituir enclaves exclusivos que se aíslan de la ciudad y transforman barreras físicas en barreras sociales. Las puertas, barreras y dispositivos de seguridad refuerzan la segregación social urbana y establecen claramente la división entre "los de adentro" y "los de afuera", este es el efecto más importante en el tejido social.

### **1.5 REPERCUSIONES DE LA SEGREGACIÓN SOCIAL**

La desigualdad social, referida a la existencia de profundas e injustas diferencias entre los distintos grupos socioeconómicos en cuanto al acceso a recursos y oportunidades, es una de las características de las sociedades capitalistas y esto es particularmente evidente en nuestra capital. Como ya hemos dicho, ello conduce a una situación de fragmentación social, entendida como divisiones en el tejido social y el debilitamiento e incluso desaparición de lazos sociales entre los diversos grupos socioeconómicos, como así también una escasa movilidad social.



La segregación es, en muchos aspectos, una de las principales características de las urbes regidas por el modelo capitalista de desarrollo, debido a las premisas de dicho sistema: un Estado que se desliga de sus obligaciones para con la sociedad, traspasándose las al libre juego de la oferta y la demanda, en donde el mercado es el supremo árbitro; y el individualismo, su fruto pernicioso. Ello ha generado un problema que está acrecentándose, por lo que se requiere realizar estudios profundos que permitan orientar mejor el “hacer y vivir la ciudad”. (Vargas, 2002: 1)

Esto ha dado origen a muchas ciudades con condiciones de habitabilidad absolutamente distintas que comparten un mismo territorio y que llevan el mismo nombre. El mantenimiento de grandes cordones marginales, en los cuales la calidad de vida está muy deteriorada, ha originado una presión psicológica y social, que se transforma en resentimiento y desesperanza en aquellos postergados; éstos se sienten violentados en sus derechos más básicos, modificando sus patrones de relaciones, tiñéndolos de violencia como respuesta al sin número de agresiones que reciben de la sociedad.

Las características del agudo proceso de urbanización (desigual, combinado, expansivo, concentrador y excluyente) produce una diversa calidad de vida de la población que, a su vez, trae nuevos problemas, entre los cuales se debe mencionar el incremento de la violencia, como una de las dimensiones fundamentales de las condiciones de vida de la mayoría de la población y en especial de la juventud. (Carrión, 2002).

Por otro lado, la conflictividad urbana es una síntesis multicausal que provoca varios efectos, algunos de los cuales pueden asumir formas violentas ante la ausencia de medios institucionales para su procesamiento. Por lo tanto, el problema radica no en la conflictividad y sí en la ausencia de canales institucionales para procesarlos por vías pacíficas. La violencia es producto de una relación social conflictiva que surge de intereses y poderes que no encuentran

soluciones distintas a la fuerza. Es un nivel de conflicto que no puede procesarse dentro de la institucionalidad vigente porque, por ejemplo, el sistema político está construido sobre una representación social que tiene muchos vicios: la legitimidad de los gobernantes se erosiona rápidamente, el clientelismo -como expresión de la privatización de la política- tiene sus límites y las relaciones de poder se fundan en la exclusión del oponente antes que en la inclusión, el consenso, la concertación o el acuerdo. (ibid)

Es por ésto que los crímenes violentos hoy tienen mayor visibilidad en las ciudades. La influencia de los medios de comunicación de masas como diarios, radio, televisión, en las percepciones de los habitantes es incuestionable. Sin embargo, tampoco es posible desconocer la existencia de un aumento de la inseguridad, del temor, que ha incidido en la adopción de medidas de autoprotección y defensa, que se expresa por ejemplo en evitar determinados lugares, comprar grandes y feroces perros, comprar armas, cercar las casas, instalar sistemas de alarmas y/o cámaras de vigilancia, contratar guardias privados de seguridad, entre muchas otras. La percepción de inseguridad también se ha acompañado, ya sea como causa o efecto, de grandes cambios en la forma espacial de las ciudades, dentro de éstos destacan nuevas modalidades de ordenamiento de los lugares, por ejemplo públicos y privados. (Sabatini, op cit)

Los valores y normas “objetivados” en la cultura de una sociedad no son reconocidos como propios, y por tanto aparecen lejanos y difusos. En conjuntos sociales marginados, la afirmación de la identidad es un hecho extremadamente difícil que se logra en grupos de pares caracterizados (ibid).

Los habitantes de los barrios pobres marginados, donde residen “delincuentes peligrosos”, son doblemente victimizados. Son víctimas fáciles de sus propios vecinos delincuentes y de la sociedad que les estigmatiza: no tienen acceso al trabajo, los préstamos bancarios y los créditos de casas comerciales, entre otros. Contribuye a la adopción de la violencia en los barrios marginales, la degradación

del trabajo como derecho social. Sin trabajo reconocido socialmente, los individuos pierden dignidad, se afecta negativamente la constitución de su subjetividad, y se corroe su carácter. Como ya dijimos el trabajo constituye un modo de sublimación, una forma de inserción del individuo en la sociedad, que le confiere identidad, le permite construir lazos sociales y le provee de placer individual.

En muchos casos de estas zonas pobres de la ciudad, a la degradación del trabajo, se une la progresiva pérdida del sentido protector y de sostén de la familia, convertida, cada vez más, en lugar de intercambios provisorios y amenazados. La debilidad del rol de las familias, la pérdida de apoyo comunitario externo como el de las escuelas, la fragilidad o inexistencia de normas sociales integradoras, generan un contexto para el desarrollo de actitudes y conductas violentas. Parte importante de la predisposición al delito de los niños y jóvenes populares, resulta de una tendencia a neutralizar los efectos de la violencia sufrida, a la vez de encontrar un lugar valorado por sus pares y un reconocimiento social más amplio, aunque sólo sea por medio de la intimidación.

En Chile, al igual que en otros contextos latinoamericanos, el nivel socioeconómico más alto presenta los niveles más altos de temor; sin embargo, sorprendentemente, el estrato socioeconómico más bajo es el que menor temor presenta, a pesar de ser uno de los más victimizados. (Fundación Paz Ciudadana, 2001).

En el caso de nuestro país, las repercusiones de la segregación social se manifiestan en la crisis de identidad que existe actualmente, producto del individualismo “negativo”, el cual reduce al sujeto al consumo en el mercado. Asimismo, se observa una crisis con relación a las referencias sociales tradicionales que cumplían un papel integrador de identificación –como la clase obrera, las federaciones de estudiantes, los colegios profesionales y el Estado. (Oviedo et al, 2001)

La discusión sobre las inseguridades socioeconómicas asume desde el inicio una perspectiva definida. No se discute sobre los requisitos de estabilidad de los sistemas e instituciones de la economía, sino sobre las necesidades subjetivas de las personas, es decir de cómo afectan al individuo dichas problemáticas.

Desde la perspectiva de la biografía personal y familiar, el trabajo aparece como el espacio privilegiado en el que se realiza la integración social. En las conversaciones no está presente sólo el temor a quedar marginado del consumo de bienes y servicios. El eje de la inseguridad socioeconómica está más bien en el temor a ser excluido, a perder la posición y la identidad social que otorga el trabajo. En la misma medida en que el trabajo es significado como el vehículo por excelencia de la integración, la cesantía se percibe de modo muy intenso como amenaza de exclusión. Ella aparece hoy como una posibilidad real, no por la existencia de una crisis económica, sino por las mismas tendencias que hacen exitoso al sistema: su creciente selectividad.

Una segunda expresión de inseguridad sociolaboral se relaciona con la incertidumbre que produce la dinámica del nuevo modo social de organizar el trabajo, fundado en la flexibilidad e inestabilidad del empleo.

Por otro lado, puede asumirse que el nuevo mundo a principios de milenio, implica transformaciones estructurales en las relaciones de producción, cuyas manifestaciones más claras en la sociedad son el aumento de la desigualdad y la exclusión social y la fragmentación del empleo. (Castells, 1997).

## **1.6 LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA**

Numerosos textos consideran que la realidad se construye socialmente, y en esta construcción social realiza un aporte significativo los medios de comunicación. Como dice Martin (2000), “conocemos el mundo a través de nuestra experiencia cotidiana, de las opiniones de los amigos, de la familia, a través de los libros, los

periódicos, el cine, las teleseries y a través de los informativos de televisión, seguramente el producto cultural de consumo masivo que más directamente contribuye en la denominada construcción social de la realidad". (Ibid)

Algunos autores critican las dos posiciones que usualmente se presentan en este debate respecto a si los medios de comunicación son neutros o tienen una intencionalidad de control social. (Dastres, 2003) plantea que hay una doble y falaz concepción sobre el papel social de los medios de comunicación que ha permanecido vigente durante décadas, vigencia que aún hoy se mantiene en buena parte: la concepción utópica versus la instrumental.

Desde la concepción utópica, se mantuvo en circulación durante mucho tiempo la metáfora de la ventana abierta. Los medios de información ofrecen una visión de la realidad basada en la transparencia, la objetividad. Son agentes sociales neutros que se limitan a transmitir información incolora, inodora e insípida. Frente a tal concepción, las tesis instrumentales, alimentadas por la teoría crítica y el marxismo, recalcan el papel de los medios como instrumentos de control y manipulación social. Desde esta perspectiva, los propietarios de los medios de información eran los auténticos mediadores/manipuladores de la información y tal mediación/manipulación era vehiculada, casi exclusivamente, a través de los contenidos de las noticias.

Las teorías mencionadas abordan las influencias a largo plazo que tienen los medios sobre los individuos y sobre el sistema social. En este sentido, no son teorías que den cuenta de los efectos en el comportamiento de las personas, sino de teorías que dan cuenta de los efectos de los medios en las formas de pensar y definir el mundo. Estas teorías se pueden dividir en dos grandes grupos: las teorías de los efectos ideológicos y las del establecimiento de agenda. Estas son:

Las teorías de los efectos ideológicos plantean que gracias a la penetración sistemática de los mensajes homogéneos que entregan los medios se produce un

fenómeno de “cultivo” o “aculturación” en el que la ciudadanía se forma imágenes determinadas sobre el entorno. Plantean también que los mensajes de los medios, abonan la existencia de ciertos sistemas de creencias y producen efectos ideológicos porque la estructura latente de los mensajes distorsiona la realidad, perpetuando los intereses de la estructura de poder dominante. Lo interesante aquí, es que estas teorías plantean que esta influencia no es necesariamente intencional, sino que se debe a ciertos patrones “cotidianos” de funcionamiento; y que, por tanto, no obedece a acciones conspirativas, sino de naturaleza social. De esta forma, tendría relevancia todo tipo de mensaje comunicacional que se presenta en los medios, pues todos ellos contribuyen a formar o perpetuar determinadas imágenes de mundo. Por esto, sería conveniente iniciar acciones específicas que contribuyan a diversificar los mensajes entregados y por tanto, a pluralizar las imágenes de mundo y respecto a la violencia y criminalidad.

Los medios producen un conjunto de imágenes y mensajes destinados a poblaciones globales por lo que, más allá de la especificidad de cada mensaje, hay un mensaje denominador común e implícito que tiende a sostener el orden moral y social vigente. En este sentido, los medios – y en particular la TV - refuerzan las creencias y valores convencionales.

Los medios masivos de comunicación, por lo tanto, tienen la habilidad de difundir y en ocasiones imponer ciertas nociones acerca de la naturaleza de la realidad social. Esta habilidad se deriva de dos instancias: en primer lugar, de la uniformidad del sistema de mensajes que refleja los valores, creencias y comportamientos convencionales tendientes a perpetuar el status quo; y en segundo lugar, del realismo con que los medios presentan esa visión uniformada de la realidad social.

Por otra parte, se debe analizar la importancia de la influencia social en la determinación de la conducta del sujeto, y usar esa información, puesto que el control de los comportamientos no está totalmente en manos de los sujetos: se

consideran las opiniones de los demás y, muchas veces, la persona requiere de la cooperación de otros para llevar a cabo un nuevo comportamiento. Por lo tanto, hay que lograr que los sujetos tengan confianza en sus capacidades para emprender la nueva conducta y que, quienes los rodean y son importantes, los apoyen en este cambio.

Cecilia Dastres (op cit:4) plantea en su estudio *“La comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y la criminalidad”*, que con relación a las noticias emitidas en Chile, los medios no logran cumplir la función social que ellos mismos consideran que tienen, puesto que están sumidos en el proceso productivo y dirigidos por criterios de mercado que no les permiten ser un real reflejo de lo que ocurre en la sociedad, lo cual deja de manifiesto que los intereses económicos y los intereses valóricos de los medios de comunicación no están necesariamente ligados.

La misma autora señala que desde este punto de vista, tanto editores y periodistas saben, sin hacerlo explícito, que los medios pueden ejercer presión hacia otros ámbitos del sistema social, ya sean el jurídico (reivindicación de derechos ciudadanos, énfasis en normas presentes o ausentes), político (posicionar o eliminar temas, rescatar actores, defender causas ideológicas) o el económico (enfaticando el costo económico del riesgo social). En todos los casos anteriores, los medios trabajan permitiendo o limitando la circulación de información con fines específicos, pudiendo ser éstos parte de la línea editorial.

En términos de seguridad ciudadana, este “defender los derechos de la gente” se ha traducido en un hacerse eco de las quejas de la ciudadanía en cuanto a los lugares y momentos en los que sienten inseguridad, haciéndose parte de los reclamos que ésta hace a las policías y al gobierno. Esto significa que se genera en los medios de comunicación una fuerte crítica hacia la policía, el poder judicial y el gobierno, buscando responsables de la inseguridad ciudadana.

De alguna manera éste “ser la voz de la gente” puede ir permeando la opinión que

los periodistas tienen sobre la Policía, los Tribunales y el Gobierno, dando paso a una opinión bastante crítica hacia estos estamentos, pero basada sólo en las percepciones de la ciudadanía y no en un análisis responsable de las acciones que dichas instituciones realizan, situación en la cual las críticas al sistema podrían ser beneficiosas para su mejoramiento.

Hay otra función que ejercen los medios de comunicación, en forma práctica, pues no es percibida por los periodistas como una de sus funciones aunque sí narran su ocurrencia. Esta es la función de investigar y hacer justicia que tiene especial aplicación cuando ocurren delitos de cierta connotación pública.

El estudio realizado por Dastres, destaca que las imágenes que tienen los periodistas sobre el rol de los medios de comunicación y el trabajo del periodista que cubre información relativa a la seguridad ciudadana, es en general coherente con el tratamiento que dan a las noticias. Esto es así en el caso de la función de informar, que se cumple sólo parcialmente, gracias a la selección arbitraria de acontecimientos que se elige informar. Sin embargo, esta situación tiene algunos peligros, puesto que gracias a su empeño por humanizar las noticias y su propósito de hacerse eco de las demandas de la gente y defender sus derechos, enfatizan los aspectos dramáticos de los acontecimientos, reflejando predominantemente las voces que se refieren a la inseguridad sentida y que demandan mayor seguridad, quejándose de los diversos aparatos del Estado. Esto significa mostrar como única realidad, la de aquellos que se sienten inseguros y tienen demandas insatisfechas en materia de seguridad ciudadana, pues de ellos los medios de comunicación se transforman en sus defensores y voceros.

En la situación chilena, podría existir interés de parte de los órganos públicos o privados interesados en disminuir la sensación de temor que tiene la sociedad civil, ya que afecta la solidez del vínculo social y el ejercicio de la ciudadanía, por el contrario incentiva conductas contraproducentes y peligrosas, como por ejemplo



la compra de armamentos para la defensa personal. Este temor también justifica iniciativas de dudosa utilidad y contrarias a la legalidad democrática, como la reposición de la detención por sospecha. Una vía para esto es influir en la gente destacando los factores que generan temor e inseguridad (como la oscuridad en el barrio, presencia de pandillas, existencia de sitios eriazos, etc.) y, la otra vía es la comunicacional o simbólica que influye en las percepciones sobre el riesgo que corren las personas de sufrir la comisión de delitos en su contra. Este ejercicio se centra en la segunda la vía comunicacional que significa influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la situación de violencia y criminalidad existente, que en el caso chileno (y principalmente en las áreas urbanas) es desproporcionada a la realidad existente. Esto significa que el “nuevo producto a ofrecer” debiera ser una nueva percepción de la realidad; cual es el de un país relativamente seguro (en términos de violencia y criminalidad) con tendencias crecientes de criminalidad, pero en la que ésta ocurre en determinados espacios, momentos y formas.

## CAPITULO 2 “SURGIMIENTO DEL CONCEPTO DE SEGURIDAD CIUDADANA Y LOS MODELOS DE PREVENCIÓN”

### 2.1 ANTECEDENTES ACERCA DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

La **seguridad ciudadana** es definida a partir de "valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como con el libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad" (División de Seguridad Ciudadana Ministerio del Interior, 2004: 3)

Este tema no es completamente nuevo, desde los años 50 se viene manifestando, instalándose como una de las principales prioridades sociales hacia finales de los '90. No obstante, la seguridad ciudadana sólo encuentra un campo verdaderamente fértil al concluir el siglo XX, época en la cual la cohesión social se ve debilitada por un exacerbado individualismo valórico, y el aumento de la exclusión social de importantes sectores de la población, alcanzando su punto más elevado en un mundo regido principalmente por la acumulación del capital individual. Es por eso que este tema hoy se ha incorporado a la agenda pública este tema como un problema social que requiere una respuesta por parte del Estado y la ciudadanía.

Como se señaló anteriormente este tema es bastante amplio e intentaremos dar cuenta, someramente, de ella. Se distinguen tres tipos de seguridad:

- **Seguridad externa:** que constituye la primera y más antigua instancia que debió resguardar el Estado, vinculándose a la defensa de la soberanía territorial de la nación de posibles fuentes de amenaza provenientes desde el exterior. En esta esfera, son las fuerzas armadas de un país las instituciones en que recae dicha responsabilidad.

- **La seguridad interna o pública:** Refiere a la necesidad de mantener el orden público y el imperio de las leyes en un territorio de un Estado-Nación y el cumplimiento ha sido habitualmente encargado a las fuerzas policiales en mayor parte de las democracias modernas.
- **La seguridad ciudadana:** Se remite a la idea de ciudadanía y por tanto, a la capacidad de los ciudadanos como agentes activos y no como una masa relativamente pasiva que demanda seguridad de una instancia superior. La seguridad ciudadana comparte los principios bajo los cuales los Estados democráticos deben ejercer la seguridad interior. Su diferencia deriva de los agentes involucrados (personas). Ésta puede ejercerse desde diversos ámbitos (metropolitano, local, vecinal, etc.), pues se presenta en cualquier escala territorial. Es aquí donde la participación activa de la ciudadanía en la superación del problema se hace imprescindible a través de sus organizaciones comunitarias, procurando emprender acciones que persigan bajo su propia óptica y escalas evaluativas, disminuir los riesgos. Es en este tipo de seguridad donde realizaremos la profundización en este estudio.

## **2.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES ACERCA DEL SURGIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA**

En distintos países desarrollados, las autoridades se han planteado diferentes estrategias para enfrentar y prevenir los delitos, las cuales tienen como finalidad el respeto a los derechos de los individuos, a tener una mejor calidad de vida y un bienestar tanto individual, como colectivo. Uno de estos países es Francia, en el cual durante el año 1982, en el marco de la Asociación de Alcaldes sobre la Seguridad, se propuso la creación de un sistema de contratos urbanos con distintos alcaldes, lo que les permitió la formación de consejos locales de prevención. Estos consejos lograron reunir un amplio grupo de ciudadanos de la localidad a fin de desarrollar proyectos de prevención comunitaria en toda Francia.

La existencia de encuentros internacionales de alcaldes, directivos policiales, jueces, líderes comunitarios, diseñadores de políticas, practicantes de la prevención delictiva e investigadores, ha tenido como finalidad la integración de comunidades más seguras. Algunas de estas reuniones se han realizado en Barcelona (1987), Montreal (1989), París (1991) y Vancouver (1996).

*“Las ciudades que son seguras para todo el mundo, harán a su vez de éste un lugar más seguro, ya que el delito y la violencia encarcelan a la gente en sus hogares e impiden a la vez la práctica de otros derechos humanos. Las estrategias de prevención dirigidas a las causas del delito urbano envuelven importantes promesas.”*

Kofi Annan, Secretario General Naciones Unidas (1998). (Shawh, 2002: 11)

En la actualidad, en más de 20 países las autoridades locales y comunitarias desarrollan políticas y programas basados en las realidades locales, con el apoyo de las entidades gubernamentales nacionales de carácter permanente interesados en promover la seguridad en las colectividades, los países y la mayoría de las instituciones orientan su accionar en los modelos de seguridad ciudadana existentes.

En Chile, a partir de la década de los 90 se instaló en la agenda pública el tema de la seguridad. Este primer período se caracterizó por la presencia de argumentos polémicos y confrontacionales, por una discusión de fuerte contenido reactivo, emocional y efectista frente a la delincuencia. Este debate ayudó en la construcción de una política eficaz y eficiente en la prevención y control de la criminalidad, basándose en modelos internacionales de prevención del delito.

## **2.3 ALGUNAS EXPERIENCIAS DE APLICACIÓN DE LOS MODELOS DE PREVENCIÓN DEL DELITO**

Durante las últimas cinco décadas ha surgido en el mundo desarrollado un conjunto de estrategias que expresadas en políticas de Estado, planes nacionales, regionales y locales, o bien mediante propuestas surgidas en ciudades o municipios específicos, han orientado las respuestas mediante las cuales los principales países industrializados vienen enfrentando la inseguridad en las grandes urbes.

Estas iniciativas han sido propuestas en diversos momentos, responden a múltiples concepciones ideológicas, poseen diverso alcance social y han alcanzado resultados disímiles. No obstante, todas pretenden prevenir y reducir la frecuencia o limitar la posibilidad de aparición de actividades criminales haciéndolas imposibles, más difíciles o menos probables. A pesar de esta gran dispersión, atendiendo a los fundamentos teóricos de las diversas propuestas, es posible agruparlas en grandes modelos de prevención del delito. Al respecto se han distinguido cinco estrategias que permiten una descripción general de la multiplicidad de estrategias existentes (Torres y De la Puente, op cit).

**A) Prevención Social Primaria de conductas delictivas:** Este paradigma se basa en que la acción criminal obedece a un conjunto de factores anteriores a su perpetración, y tuvo una generalizada aplicación durante la época del Estado Benefactor en Suecia, Inglaterra, Francia, Países Bajos, entre otras Naciones Europeas, y en América fundamentalmente en Canadá.

El fundamento básico de esta intervención radica en el supuesto que el mejoramiento de las condiciones materiales de vida de la población más vulnerable a cometer delitos, contribuye a neutralizar los factores que originan conductas criminales, es decir, se debe modificar la condición socio-económica de las personas antes que cometan un delito.

*“Su estrategia básica consiste en que a través de la intervención por parte de los organismos del Estado, se logren disminuir las tendencias delictivas en la población en mayor riesgo, influyendo en sus actividades y comportamientos mediante el diseño e implementación de amplios programas de desarrollo económico-social de largo plazo en materias de educación, salud pública, vivienda, empleo y de recreación para el uso del tiempo libre, privilegiando a la población joven como principal beneficiaria, se definen grupos objetivo, se proponen programas de reincorporación escolar, desarticulación de pandillas, formas de prevención del maltrato infantil, etc.” (ibid, 2001: 6).*

Las investigaciones orientadas por este modelo en diversos países han mostrado que los factores que ejercen influencia sobre las predisposiciones a la delincuencia serían especialmente: a) los problemas que afligen a la familia de los hijos adolescentes tales como abandono, maltrato e indiferencia de los padres; b) el ausentismo, la mala conducta y el abandono escolar; c) la pertenencia a pandillas o bandas de delincuentes; d) el consumo excesivo de alcohol y otras drogas; e) la prevalencia de problemas de personalidad tales como falta de auto - estima, de auto - control, egocentrismo, poca resistencia a la frustración, deseo de obtener gratificaciones materiales inmediatas; y f) la persistencia de necesidades urgentes que pueden ser satisfechas rápida y fácilmente por medios ilegítimos .  
(ibid, 2001:7)

Bajo esta lógica surgió una gran diversidad de medidas de prevención que buscaban identificar potenciales infractores, especialmente entre grupos de jóvenes de menores ingresos, bandas de adolescentes marginales, estudiantes pobres con problemas de deserción escolar e hijos de familias irregulares de alto riesgo social. De esa forma, una vez definidos los grupos objetivo, se propone iniciar programas de incorporación escolar y laboral, desarticulación de pandillas, así como también aplicar diversas formas de prevención del maltrato infantil, talleres recreativos o bien estrategias de nivelación educativa, sistemas de becas y reforzamiento en escuelas y centros de formación técnica, entre muchas otras.

Este modelo ha sido adaptado en varios países de América Latina, en los cuáles se experimentan positivos resultados en su aplicación. *Entre las experiencias se destacan; la de Cali, Colombia (Programa DESEPAZ, 1992-1997); Medellín y Bogotá, Colombia (Programa Cultura Ciudadana); Santo André, Brasil (Programa de Inclusión Social); Quito, Ecuador (Programa de Seguridad Ciudadana), así como también iniciativas en dos municipios, uno en El Salvador y otro en Guatemala.* (Vanderschueren et al, 2004: 121).

Los resultados de la aplicación del modelo Prevención Social Primaria de conductas delictivas en los algunos países latinoamericanos, han significado una importante reducción de los índices de violencia y de los delitos comunes, del sentimiento de inseguridad y, sobre todo, de la violencia policial.

**B) Prevención situacional del delito:** Se desarrolla principalmente en Inglaterra hacia fines de los años 70. *“Su supuesto básico considera la distribución diferencial de los delitos según la particular relación de oportunidades para delinquir. Refiriéndose a que los delincuentes no sólo requieren de las motivaciones, sino que también de una disponibilidad y accesibilidad respecto de la selección de blancos alcanzables que están en un momento concreto sin vigilancia o control social”* (Torres y De la Puente op. cit :7)

Este modelo parte de la base que cualquier acto antisocial posee una situación y lugar concreto de ocurrencia, de modo de que si es posible intensificar los mecanismos de control, será posible disminuir las “conductas desviadas”, debido a que se han reducido las oportunidades, para que éstas se manifiesten.

Inspirados en este paradigma, se han implementado mecanismos de vigilancia y detección consistente en instalación de cámaras, videos, televisión en circuito cerrado, rayos X, detectores de metales, etiquetas electrónicas, sistemas de alarmas, estos entre otros. Son parte de este modelo también las medidas que afectan el espacio público propiciados por arquitectos urbanistas, acerca del

rediseño de los conjuntos habitacionales construidos por el Estado, así como la planificación de escuelas, sectores comerciales y de áreas de recreación. Desde esta perspectiva, se procura hacer más defendible el espacio en el cual se habita, de modo que la estructura físico-espacial facilite el reconocimiento y control social de los extraños, mediante la instalación de barreras de control de acceso y salida, diseños de calles y pasajes, estructuras de circulación.

La implementación de este modelo se ha llevado a cabo en países europeos, como por ejemplo el caso de Inglaterra:

*.... que ha desarrollado los «Closed Circuit Television» (CCTV) en los centros de las principales ciudades. La operación se hace con el máximo de publicidad y las cámaras deben ser visibles y señaladas. El personal responsable detrás de los monitores no está compuesto sólo de policías; también pueden ser servicios privados. Las zonas elegidas son calles o lugares de comercio, lugares importantes de intercambio. Se constata un impacto muy fuerte en la disminución de los desórdenes constatados, sean de naturaleza penal o civil. Este impacto funciona el primer año, mucho menos los años siguientes.*

*Como lo declaraba el superintendente de la policía de Northumbria: «el real suceso del CCTV de la ciudad de Newcastle ha sido estar acompañado de una estrategia proactiva de la policía y de otros asociados. Nadie puede esperar éxitos de la sola instalación del sistema del CCTV». Actualmente, varias centenas de ciudades inglesas han sido equipadas sobre superficies variables. (Vanderschueren et al, op.cit, 2004: 41).*

En América Latina, “una de las experiencias más exitosas en la región, que describe el alto nivel de organización de los vecinos en materia de prevención situacional del delito, es el denominado Plan Alerta, que se desarrolla en el barrio Saavedra de Buenos Aires desde 1997. Esta iniciativa, a pesar de no evidenciar un impacto significativo sobre la criminalidad, ha dado resultados positivos en materia de disminución de la sensación de inseguridad y en generar espacios más



*abiertos de diálogo entre la comunidad y la policía.” (ibid, 2004: 88)*

**C) Prevención multi-agenciada del delito:** El desarrollo de este modelo comenzó en los años 70 en Suecia, Canadá e Inglaterra, a partir de la creación de consejos de prevención de la delincuencia, que procuran la generación de un espacio social, para la participación de diversos actores. En la mayoría de los casos se ha aplicado la idea fuerza de “*responsabilización ciudadana*” para la prevención y disminución de la delincuencia, involucrando diversos agentes sociales en procesos descentralizados. Este modelo intenta favorecer la formación de multi-agencias entre el Estado y la ciudadanía, que incluyan una asociación entre la sociedad civil, la policía y especialmente a las autoridades locales, quienes constituyen el foco natural de actividades orientadas hacia el logro de la seguridad.

El desempeño y eficiencia del modelo ha sido matizado, existiendo logros interesantes en Inglaterra donde se ha generalizado notablemente este tipo de coordinaciones, no obstante se han desarrollado a la par, importantes críticas que abarcan aspectos tan disímiles como falta de uniformidad de los programas que las diversas agencias proponen el centralismo que ha ido adquiriendo algunas instancias nacionales en desmedro de la influencia local, hasta el desplazamiento de las diversas modalidades delictivas hacia otras áreas han sido otros de las críticas que se les han planteado a este modelo.

**D) Prevención comunitaria del delito:** Este surge como una alternativa viable en medio del debate en torno al eje articulador de las estrategias contra la delincuencia.

Se generalizan sus acciones hacia fines de los ´80 y durante los “90” principalmente en Estados Unidos. Se inscribe dentro de este modelo el conocido *Plan Tolerancia Cero*, así como la diversidad de iniciativas que enfatizan, en general, el rescate de valores tradicionales vinculados con la familia y el

fortalecimiento de las comunidades. Ellas operan mediante el patrullaje de barrios y sectores residenciales, cuyo plan está centrado en un incremento sustancial del control policial mediante mayor presencia y visibilidad. En contraposición encontramos el llamado *Plan Barcelona*, realizado en España que ha puesto el acento en la recuperación de espacios públicos a través de importantes inversiones y mejoramientos urbanísticos, complementado con la creación de la *Policía de Proximidad*, cuyo personal debe establecer vínculos permanentes con los sectores residenciales asignados (Torres y De la Puente op.cit. : 8).

Más allá de las diferencias entre las diversas manifestaciones del modelo, el elemento común es la centralidad que adquiere la denominada "Policía Comunitaria". Dicha estrategia se ha aplicado con énfasis heterogéneos que pueden implicar diversos niveles de compromiso e interrelación con la sociedad civil, dependiendo del contexto sociocultural en el cual se implementan, (Goldstein, 1998, citado por De la Puente y Torres 2001).

Hasta el presente, los resultados obtenidos a través de las diversas medidas inspiradas en los modelos de prevención del delito no son completamente concluyentes, esto se puede ver reflejado en lugares donde prevalece la desconfianza hacia la policía y la apatía entre los vecinos, mientras que en los sectores residenciales que cuentan con comunidades activas con niveles mayores de compromiso se ha logrado instaurar esta modalidad para prevenir los delitos.

## **2.4 LA PREVENCIÓN DEL DELITO EN AMÉRICA LATINA**

La problemática de la violencia y del delito en América Latina ha sido abordada por las autoridades a partir de diferentes enfoques y estrategias. Al analizar el desarrollo de las políticas de seguridad, así como de los programas orientados a disminuir su incidencia y la consiguiente sensación de inseguridad en la población, es posible establecer que en dicha heterogeneidad se identifican dos características generales: por un lado, en América Latina el tema de la seguridad

ciudadana se enmarca en un contexto temporal reciente y, por otro lado, en relación con lo anterior, el abordaje de la problemática presenta grados de desarrollo muy desigual en los diferentes países y ciudades de la región.

Durante la década de los 80, la mayoría de las políticas y estrategias se basaron casi exclusivamente en el “control” de la violencia, y por consiguiente, se trató de una problemática reservada al campo de las policías y del sistema judicial. A partir de la década del 90, junto con el proceso de democratización política, se comienzan a desarrollar y a cimentar las bases de una política de seguridad, que no sólo asume el control como estrategia preventiva, sino que también la prevención social del fenómeno con una orientación basada en el respeto a los derechos humanos y los derechos ciudadanos. En este punto, cabe señalar que antes que los gobiernos asumieran la implementación de estos nuevos enfoques de prevención social, diferentes organismos de la sociedad civil (ONGs, fundaciones, corporaciones y otras) comenzaron a desarrollar estrategias de prevención social caracterizadas por un impacto sobre los grupos de riesgo o espacios geográficos, a través de intervenciones de carácter limitado. (División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, 2004)

Al analizar la oferta de programas públicos sobre prevención del delito, es posible observar también que el desarrollo de estrategias y programas es muy desigual. Países como Brasil y Colombia tienen una significativa experiencia en la temática, presentando no solamente un nivel de planes nacionales, estatales y locales muy desarrollados y de larga data, sino también un vasto número de experiencias con enfoques comunitarios e integrales de trabajo, muy creativas, sustentadas en el tiempo e implementadas en cooperación e interlocución entre diferentes actores de la sociedad (ONGs, poderes locales, poderes estatales, empresa privada, universidades, entre otros).

Es importante destacar, que frente a los altos índices de violencia que se presentan en Brasil y Colombia, junto con el grado de desarrollo de las experiencias existentes, es posible apreciar un importante avance en la reflexión teórica y académica en este tema, que dialoga en forma permanente con las prácticas políticas y que no solamente ha orientado el accionar, sino que también ha guiado un adecuado análisis social de la problemática. (ibid).

Lo anterior, sin embargo, constituye una excepción, puesto que la mayoría de las naciones latinoamericanas se encuentran en etapa de diseño o de reciente implementación de modelos de prevención integrales con abordajes inter-institucionales y orientados hacia la comunidad. Este es el caso de Uruguay, Argentina, Ecuador, el Salvador, Guatemala, Jamaica y Costa Rica, los cuales, con el apoyo otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo y/o la Organización Panamericana de la Salud (en temas más específicos), se encuentran implementando estrategias de prevención del delito con las características señaladas anteriormente (en su mayoría los acuerdos con estos organismos se han firmado a partir de 1998). De esta forma, las experiencias existentes en la región que se inscriben en enfoques integrales y articulados de manera multisectorial son aún muy recientes.

Es necesario señalar que la evaluación de los programas preventivos es todavía muy incipiente en el caso de América Latina, a diferencia de lo que sucede en el mundo desarrollado (principalmente Estados Unidos y Europa). En América Latina no existe información que de cuenta de los resultados y/o impacto de las iniciativas desarrolladas y, además, el acceso a la información para hacer estos balances presenta importantes obstáculos. Es por ello, que son consideradas experiencias 'exitosas', aquellas que han logrado reducir el delito o la problemática sobre la cual buscan intervenir, sin que exista necesariamente una evaluación general del programa.

## **CAPITULO 3**

### **“PERCEPCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA”**

#### **3.1 CONSTRUCCIÓN DEL CONCEPTO DE PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD**

Cuando nos remitimos a los múltiples significados que conlleva el concepto de Seguridad Ciudadana debemos preguntarnos cómo construimos la seguridad en nuestras vidas cotidianas, en torno a qué factores individuales y socio-culturales definimos nuestra seguridad, la de nuestros grupos familiares, de nuestros trabajos, de nuestra ciudad, el lugar territorial por el cual nos desplazamos diariamente, cómo construimos un tejido social capaz de responder en forma conjunta, como comunidad, a las necesidades de seguridad y protección que requerimos como ciudadanos.

En un aspecto más práctico la seguridad ciudadana, se relaciona con no temer a una agresión violenta, sentir que se respeta la integridad física, poder disfrutar de la privacidad del hogar sin miedo a ser asaltado, poder circular tranquilamente por las calles, sin temer un robo o una agresión, confiar en los demás miembros de mi comunidad, etc. Al parecer, su definición es bastante más amplia de lo que creemos y forma parte del informe mundial de desarrollo humano de 1994 que señala al respecto que: “Al hablar de seguridad ciudadana o seguridad pública hacemos alusión a una dimensión más amplia que la mera supervivencia física. La seguridad es una creación cultural que hoy día implica una forma igualitaria (no jerárquica) de sociabilidad, un ámbito compartido libremente por todos.”(PNUD, 1998:12)

La **seguridad ciudadana** “está vinculada a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como con el libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad” (División de Seguridad Ciudadana Ministerio del Interior, 2004: 3).

En cuanto a la **percepción** puede ser definida como “un fenómeno psicológico que permite organizar y otorgar sentido a los estímulos o eventos y sucesos presentes en el ambiente que nos rodea. La forma en que se percibe el ambiente determina en gran medida las conductas y actitudes ambientales” (Moyano, 1996), en relación a la seguridad ciudadana que puede construir cada persona, dependerá de los factores socioculturales que rodeen su medio ambiente y cómo estos afecten en su vida diaria. De este modo, la percepción de ser víctima de un hecho delictual provoca cambios físicos en la morfología urbana: se cierran pasajes, se enrejan las casas, proliferan las alarmas, los perros, como también se producen cambios en las conductas de las personas, al cambiar éstas sus rutas habituales o evitar ciertos lugares y ciertas horas, comienzan a encerrarse en sus hogares, y abandonan paulatinamente el espacio público, con lo cual éste se convierte en lugar de nadie, fértil al florecimiento del delito. Si bien la inseguridad está presente en todos los sectores sociales, es en los conjuntos habitacionales de sectores de menores ingresos donde se alcanzan los niveles más elevados de asaltos, robos, agresiones y otros delitos contra las personas y la propiedad (Oviedo y Trivelli en Torres et al, op cit ).

La percepción de seguridad está vinculada directamente entonces con el miedo, el cual se entenderá como un proceso psicológico, y que cuenta con tres elementos, estos son:

- 1. Fisiológico:** cambios corporales como la dilatación de la pupila, cambios en el ritmo cardíaco, sudoración, etc.
- 2. Cognitivo:** el significado que le atribuimos a la emoción. Al percibirla, hacemos un juicio acerca de lo que significa para nosotros.
- 3. Conductual:** Es la reacción que provoca la emoción, esto se aprecia en la expresión facial o corporal. Este aspecto es fundamental para la comunicación. Este proceso no es voluntario, pues que el miedo es una emoción que es

considerada una reacción espontánea ante la percepción de un estímulo externo o interno.

Si bien todos los seres humanos somos capaces de sentir las mismas emociones, no todos las sentimos con la misma intensidad ni reaccionamos de la misma manera ante los mismos estímulos.

El emoción ligada a la percepción de miedo se desencadena ante la percepción de un peligro real o posible, proveniente del mundo circundante al sujeto o de su mundo interno, o sea de su imaginación. Se diferencia de la angustia porque el miedo aparece ante una situación concreta, en este caso miedo a ser vulnerado en su persona y su propiedad. Mientras que en la angustia hay una incapacidad para determinar el objeto que la causa, o sea, se agrega un componente de incertidumbre. Se caracteriza por una sensación de espera, pero con la incertidumbre del qué y el cuándo.

La certeza o la alta probabilidad de que dicha amenaza se materialice transforma el sentimiento de inseguridad o de angustia en miedo, terror o pánico, que difieren entre sí por su intensidad. En este caso, el miedo es una respuesta natural adaptativa porque induce a la persona a protegerse o cuidarse de una situación amenazante.

La inseguridad y el temor se generan habitualmente por un cambio en el entorno vital y social, o por la fantasía del cambio como una alteración de la vida cotidiana. El miedo, inicialmente entendido como un fenómeno subjetivo y privado, ha llegado a transformarse en una experiencia psicosocial masiva y perceptible que afecta a las personas. Vemos como la pérdida de sentido de comunidad, rompimiento del tejido social, retraimiento, desconfianza, etc, empieza a formar parte de la vida cotidiana. Tornándose este en un círculo vicioso que refuerza la percepción de inseguridad y el miedo.

El miedo, en consecuencia, sería una forma sana de enfrentar una amenaza

concreta (Madgenzo, 1999). Sin embargo, hay personas, que proyectan el miedo como un estilo personal de vida. Constantemente se preocupan y se atemorizan frente a situaciones relativamente cotidianas o incluso fantasean frente a situaciones abstractas que no han vivido o que, simplemente, no están en su horizonte de posibilidad cercano. A primera vista, ésto se presenta como una forma intrínseca de relacionarse con el mundo e implicará un desgaste vital al tener constantemente activado el miedo como una reacción fundamental en su vida. Al respecto se señala que las personas muy miedosas poseen bajo autoconcepto y la orientación de su control es más externa, por lo cual frecuentemente perciben una falta sobre los eventos que producen miedo.

Las situaciones percibidas como amenazantes y generadoras de miedo giran en torno a dos temas:

- 1. Amenaza vital:** que puede ser percibida como el peligro de ser agredido, golpeado, violentado, es decir, como una amenaza a la integridad corporal.
- 2. Amenaza a las condiciones de vida:** que puede ser percibida como una amenaza al acceso a los medios de vida, es decir, las condiciones materiales subjetivamente suficientes o imprescindibles para vivir y desarrollarse. Puede estar referido tanto al trabajo o la vivienda, a condiciones inmateriales como valores y creencias inherentes a la vida humana, o a acontecimientos naturales como los terremotos.

En ambos aspectos, la incertidumbre juega un rol significativo en individuos y grupos, generando respuestas agresivas y violentas por un lado, y apáticas o resignadas por el otro. Esto dependerá de las circunstancias sociales y políticas del grupo afectado. Esta situación además se ve reforzada, desde múltiples ámbitos, como son los medios de comunicación, la globalización, la ideología económica y social basada en el individualismo, el aumento en la valoración del bienestar basado en logros económicos y materiales, la valoración y ostentación



del éxito, la no participación, no hacerse responsable, la delegación en un “otro” de un problema que me aqueja a mi, etc.

*El IDH 1998 señala que en los grupos de discusión en torno al tema de la seguridad aparecen tres temores básicos: temor al otro, temor a la exclusión social y temor al sin sentido. Los tres temores son de origen social: la confianza en los otros, el sentido de pertenencia y las certidumbres que ordenan la vida (PNDU, 1998:8)*

### **Construcción y producción social del miedo**

Como ya se mencionó anteriormente, la forma cómo reaccionamos ante las situaciones y cómo expresamos las emociones es aprendida en el núcleo de la familia y del contexto social, cultural e histórico en el que crecemos y vivimos.

Al nacer, todos los bebés muestran las mismas emociones y las expresan de la misma forma. Pero rápidamente empiezan a imitar aquellas expresiones que ven a su alrededor y lo mismo ocurre con el significado o comprensión que le atribuyen a esa emoción.

La psicóloga Linda Davidoff (1989) plantea que, los animales se comportan de acuerdo a sus instintos, y por lo general, tienen un repertorio limitado de conductas. Esto significa que ante una situación determinada, toda la especie realiza la misma conducta. En los seres humanos nunca encontraremos la misma reacción, porque ésta no está determinada por la herencia de la especie, sino por el aprendizaje que ese niño o niña realizó y absorbió de su familia y cultura.

Los seres humanos tendemos a buscar la aceptación, el cariño, la recompensa y el bienestar, por lo que vamos a tratar de comportarnos de manera de adaptarnos al grupo al que pertenecemos, aprendiendo e incorporando el conocimiento que proviene de ellos. En este sentido, la relación con los demás es fundamental, porque no sólo aprendemos de los demás la forma cómo se expresa una emoción

sino que también aprendemos las explicaciones que las personas dan a las conductas, emociones o acontecimientos, y a las causas o consecuencias de éstos. Esta explicación se denomina atribución. Las atribuciones provienen de una forma de pensar y de interpretar la realidad que tiene el mundo social (la cultura) y que nosotros incorporamos.

Lo que pensemos acerca de una situación determinada (atribución) hace que tengamos una cierta actitud hacia ésta. Las actitudes siempre provienen de la experiencia directa de una persona. Es así como nuestra percepción se construye y moldea por nuestro aprendizaje y experiencia acerca de la realidad, las relaciones entre las personas y las situaciones que vivimos, conocemos y observamos.

#### **4.2 INFLUENCIA DE LOS FACTORES SOCIO-CULTURALES EN LA PERCEPCION DE SEGURIDAD DE LAS FAMILIAS**

Además de la organización social y de sus debilidades, la evolución de los modelos familiares hace más compleja la implementación de las políticas a realizar. El auge de la familia monoparental en los diversos medios sociales preocupa a los especialistas. Esta realidad tiene diversas causas: elección voluntaria o, para otros, realidad impuesta como resultado de separaciones afectivas o económicas. La ausencia de uno de los padres es sin lugar a dudas, un factor de riesgo dificultando la inserción social y profesional de los jóvenes. Sumado a las dificultades inherentes a la pertenencia a un medio social desfavorecido, la soledad del único referente padre o madre, aumenta las dificultades de orden educacional para una evolución favorable de los jóvenes.

En la actualidad las redes sociales, familiares, de militancia política, etc, tienden a desmoronarse. El concepto de la comunidad de vecinos ya no es una realidad establecida y en forma general, el control social formal e informal tiende a desaparecer. Este desmembramiento produce sin lugar a dudas efectos

beneficiosos en la apertura de los individuos hacia el mundo, una mayor confrontación con diversos modelos culturales de los que beneficia grandemente el desarrollo económico.

A las transformaciones económicas, sociales y políticas vividas en Chile, se agrega además una crisis de la gestión de nuestras ciudades. Esta crisis es ante todo fruto de la estructura de las ciudades que hemos construido después de la Segunda Guerra Mundial. Abundancia de grandes conjuntos sociales, división de la ciudad en zonas fuertemente delimitadas que conllevan rupturas del tejido urbano, y especialización excesiva de las funciones de la residencia, del trabajo, de la circulación y del uso del tiempo libre. Es por esto que los roles tradicionales de la familia han debido adaptarse, y aún no hemos encontrado todavía una definición válida y compartida de lo que implica ser padre, madre, hijo, y abuelo, dentro de esta sociedad en que vivimos, y, mientras esto persista no encontraremos una verdadera identidad para la familia como tal.

*“Ya nadie ve en la familia la forma esencial de la organización social, la figura inmutable que a toda costa habría que salvaguardar. Un súbito pudor se ha apoderado de todos, incluso de aquellos que antes eran sus defensores. Así, los animadores de la escuela de padres que hoy, desde nuestro puesto de observación, no podemos ver dibujarse un esquema ideal del grupo familiar. No obstante, el problema más importante que se plantea es el de la relación afectiva creada por el hecho de vivir bajo el mismo techo, que por su misma fuerza puede incluso a llegar a impedir la autonomía efectiva de sus miembros. En definitiva, hoy, los componentes del grupo familiar deben tratar de que no se les disfrace con una etiqueta, ya sea la de hijo o la de padre, y simplemente ser “personas” que se aceptan mutuamente en sus roles y en sus deseos, es decir que se aman.”*  
(Donzelot, 1998: 214)

## **Algunos antecedentes históricos del miedo y su manifestación en las familias**

Esta forma de *trato civilizado* representa el fundamento para que cada persona pueda desplegar su subjetividad en interacción con los demás. Está en juego no sólo la vida de la persona individual, sino igualmente la de la sociedad. El miedo ante el delito común o la violencia tiene una larga historia, pero alcanza dimensiones alarmantes a raíz de los procesos de urbanización e industrialización. La violencia se traslada del campo a la ciudad, donde el desarraigo de los emigrantes, las desigualdades sociales y la inestabilidad laboral favorecen la generación de la delincuencia.

Autores de comienzo de siglo XX destacan cómo el trabajo atormentado fomenta la desorganización de la familia tradicional, el abandono de niños y la aparición masiva de vagos y mendigos; todo ello acentuado por el alcoholismo y la frecuente impunidad. El temor provocado por el deterioro del antiguo orden de convivencia toma cuerpo en las llamadas *clases peligrosas*. Más que la criminalidad (acotada) es la violencia (difusa) la que imprime a la "cuestión social". ( Vanhove et al op cit: 10)

En Europa los jóvenes están mucho más implicados en la criminalidad que los adultos, ya sea como víctimas o como autores. En algunos países, incluso, la violencia desde y hacia los menores, es muy elevada. La identificación social y su consiguiente aumento de sensibilidad en las personas, han destacado los problemas de prostitución, explotación sexual, pedofilia. Sin embargo, no existe información dura que permita confirmar el aumento real de este tipo de criminalidad en los países europeos. (ibid: 19)

Por otra parte, en los países latinoamericanos se hace cada vez más presente en las familias la violencia intrafamiliar, ya sea contra la pareja o hacia los niños, abarcando todas las culturas y estratos socioeconómicos. Esta forma de violencia,

se clasifica como violencia básica, y resulta más probable que una mujer sea agredida en su casa por su pareja, que fuera de su hogar por un desconocido; de igual manera, la información disponible indica que las agresiones hacia los niños son más frecuentemente cometidas por sus padres o quienes los cuidan que por extraños.

De acuerdo a la información disponible por El Programa URB-AL de la Comisión Europea de Seguridad (2003), es posible afirmar que en la mayor parte de los países, los niños son las principales víctimas de golpes y castigos físicos, mientras que las niñas tienen mayor riesgo de infanticidio, abusos sexuales y abandono. Entre quienes cuidan hijos las mujeres recurren más que los hombres al castigo físico, pero son los hombres quienes se ven más involucrados en situaciones de niños con lesiones graves o mortales.

Un estudio de prevalencia de maltrato infantil en Chile, realizado por Unicef en 1994, a niños de entre 12 y 17 años, mostró que un 63% de los niños habían recibido algún tipo de violencia; un 23% violencia psicológica, un 29% violencia física leve y un 34% violencia física grave. (ibid: 21)

La violencia se ve reflejada en las sensaciones de desconfianza e inseguridad de la comunidad. También aparece desconfianza hacia las instituciones, como la familia, la iglesia, la policía, la justicia, el gobierno, etc, y hacia los espacios urbanos originalmente considerados como seguros, como calles, metro, plazas, etc. Dicha situación produce un repliegue sobre sí mismos (hacia lo privado) manifestándose una incapacidad de socializar los temores y, por lo tanto, de confirmar o confrontar mis juicios acerca de la realidad. Parece como si lo más seguro y confiable fuera desconfiar. Surgen emociones de desamparo, sensación de vulnerabilidad y la impotencia son las vivencias afectivas que se instalan junto con el miedo como estado.

Algunas de las reacciones de la familia ante el miedo que se pueden observar son:

- Silencio: Las emociones de inseguridad, impotencia, incertidumbre, no son compartidas con los demás. En la interacción familiar se observa un repliegue, aislamiento, distanciamiento afectivo que desde fuera parece un desligamiento. Los miembros de la familia tienden a sentirse solos, incomprendidos.
- Los roles se rigidizan: Hay menos plasticidad en las relaciones, hay menos espacio para el cambio.
- Aumenta la agresión en la interacción familiar.
- Cuando ha ocurrido un evento traumático, el miedo no se acaba al terminar las causas que lo generaron. Las personas que han sido víctimas quedan afectadas de manera prolongada por este hecho.

Aparece una tendencia a ocultar los sentimientos, a no mostrarse como se es, la familia se aísla en una soledad escéptica y se articula en torno a una actitud defensiva. Se produce un rompimiento del tejido social al que pertenece, se rompen los vínculos con los otros miembros del grupo de pertenencia y comunidad. El peligro de la familia y la comunidad es pensar y sentir que esta situación es normal y que hay que aprender a vivir en estas condiciones.

Si bien, la familia es el receptáculo más frecuente de esas emociones, en ocasiones la interacción familiar se resiente al constatar que sus propios recursos no son suficientes para enfrentar el peligro. Es así como el temor altera una de las funciones afectivas y sociales básicas de la familia; cuál es el de proteger a sus miembros.

Para reconocer las funciones básicas de la familia, utilizaremos el modelo propuesto por Inés Reca y María Emilia Tijoux (1996), donde analizan a las familias a partir de tres funciones principales: la biosocial, económica y cultural.

La *función biosocial* comprende la realización de la necesidad de procrear hijos y vivir con ellos en familia. Incluye la conducta reproductiva de la pareja que desde la perspectiva de la sociedad contribuye a la reproducción de la población y las relaciones de pareja (emocionales, sexuales y afectivas).

La *función económica* se realiza a través de la convivencia en un hogar común y la administración de la economía doméstica. Actualmente, la satisfacción de las necesidades materiales individuales y familiares se da en gran medida a través de actividades de abastecimiento y consumo y mucho menos como resultado de actividades propiamente productivas de la unidad familiar, aunque en las familias de sectores rurales y en sectores urbanos de bajos ingresos estas actividades son importantes.

Para el cumplimiento de esta función resulta central la variada gama de actividades que se realizan en el hogar, dirigidas al mantenimiento de la familia y que corrientemente se denominan «trabajo doméstico», cuyo aporte es fundamental para asegurar la existencia física y desarrollo de sus miembros y muy especialmente la reposición de la fuerza de trabajo.

La *función cultural* comprende aquella parte de los procesos de reproducción cultural y espiritual de la sociedad que transcurren dentro de la familia, particularmente los relacionados con los valores sociales que trasmite la familia y las actividades de tiempo libre que transcurren en el hogar o aquellas que los integrantes disfrutan en grupo fuera del hogar.

La *función socializadora* de la familia no se inscribe sólo dentro de la función cultural. Ella no resulta sólo de actividades propiamente «educativas» (dirigidas conscientemente a formar, disciplinar o educar), sino del conjunto de las actividades y relaciones propias de todas las funciones distinguidas y de los efectos que pueden atribuírsele en términos de la formación de la personalidad de los niños y jóvenes.

Producto de las transformaciones experimentadas en el modelo tradicional de familia, han nacido nuevos conceptos de familia, los cuáles se definen a continuación:

**a) Familia Nuclear:** se encuentra conformada por dos generaciones, padres e hijos, unidos por lazos de consanguineidad que conviven bajo el mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos profundos de afectos, intimidad e identificación, evolucionando con los vaivenes del ciclo vital y con los cambios socio-culturales que lo determinan.

Este tipo de familia, por su estructura y funcionamiento se hace más propio en las zonas urbanas, en cambio en las zonas rurales encontramos a la familia extensa o conjunta, caracterizada por el sentido de la explotación y tenencia de la tierra, aunque cabe considerar que se ha identificado también en las familias urbanas, producto de rupturas conyugales.

**b) Familia extensa o Conjunta:** se encuentra integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales.

Con el transcurso del tiempo y considerando a la familia dentro de la perspectiva sistémica, se fueron formando nuevas familias, identificando a las siguientes:



**c) Familia Ampliada:** modalidad derivada de familia extensa en tanto que permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines.

**d) Familia Simultánea o Reconstituida:** integrada por una pareja donde uno de ellos o ambos, vienen de tener otras parejas y de haber disuelto su vínculo marital.

**e) Familia Monoparental:** cuando uno de los padres se hace cargo de los hijos producto de muerte, abandono, divorcio, separación o ausencia por motivos forzosos de uno de los padres.

Estos nuevos modelos de familia, influenciarían directamente en el desarrollo de los niños, puesto que ellos constituyen uno de los subsistemas de la unidad familiar. Los niños se desarrollan, crecen y participan de este sistema y su entorno circundante. Así ellos conforman representaciones respecto al mundo que los rodea y en alguna medida, les proporciona información para comprenderlo, aprehenderlo y muchas veces, temerle cuando las condiciones de existencia son críticas o precarias.

Desde el punto de vista evolutivo, se establece que los miedos surgirían en la infancia en la medida que el niño es capaz de ir acrecentando su capacidad de percibir daños potenciales en una situación determinada, aún cuando no comprendan dicha situación ni puedan controlarla (Madgenzo, op cit). De esta manera muchos miedos son específicos a determinada edad y, por lo tanto, transitorios. Esto quiere decir que la naturaleza e intensidad de los miedos vividos en la infancia cambian con el desarrollo (Ibid).

Se señala además, que a lo largo de la trayectoria de vida de los niños y adolescentes, los miedos que tienden a permanecer relativamente estables en el tiempo son aquellos referidos al daño, la muerte y el peligro (Ibid). Estos miedos que tienen que ver con potenciales daños a la integridad y seguridad personal parecieran que son comunes a los seres humanos, independiente de la cultura de

la cual provengan.

En el estudio realizado por Salomón Magendzo en el año 1999, “Tipos de miedo en jóvenes de sectores populares” se destacó que: en una perspectiva cualitativa se ha encontrado que la represión y la reacción frente a ella, pasaron a ser un rasgo dentro de la configuración sociocultural de los sectores populares, y que en el caso concreto de los niños y niñas significó vivir en un medio social cuyas relaciones estaban marcadas por la vulnerabilidad y el temor (ibid: 21).

Por otra parte, el miedo al fracaso y a la soledad, puede estar vinculado al proceso de inserción del joven en el mundo adulto, especialmente en lo que se refiere a la formación de una familia estable y la consecución de un trabajo que le permita solventarse a sí mismo y su grupo familiar. De hecho, de acuerdo con un punto de vista evolutivo, la experimentación de este tipo de miedo surge en la adolescencia, serían reacciones normales y cumplirían una función adaptativa.

Desde una perspectiva social, la inserción exitosa de los jóvenes de sectores populares en el mundo adulto estaría dificultada por los altos porcentajes de desempleo juvenil, las altas expectativas que genera una mayor escolarización, la distancia entre el sistema educativo y el mercado laboral, además que el período de iniciativa en la vida laboral es crítico, pues constituye una fase transición que requiere de una estructuración cognitiva y una sumisión a los juicios de otras personas, en un medio desconocido y controlado por una lógica distinta de aquellas a las cuales el joven está familiarizado

Es destacable el hecho que sólo un reducido porcentaje de jóvenes mencione el miedo a la pobreza. En este sentido este hallazgo viene a corroborar lo difícil que es, para alguien que no vive dicha condición, comprender plenamente el significado que ésta tiene para los propios pobres. Cuando los individuos perciben una discrepancia entre su actual posición deseada, comienzan a sentirse relativamente deprivado. Sin embargo, el modo en que estos sentimientos afecten

a la conducta del individuo, depende del tipo de privación que sienta y los grupos con los que se compare.

Cabe comentar el hallazgo obtenido a través de este estudio, cuál es que dentro de las razones que dan los jóvenes de sectores populares del por qué perciben miedos, son preferentemente de orden subjetivo. Este tipo de razones son significativamente las más mencionadas en comparación con aquellas vinculadas a las condiciones de vida o a la esencia de la vida. De alguna manera, los datos sugieren que existiría un mecanismo de tipo cultural para que los sujetos lleguen a darle la preferencia a una atribución interna más que una externa. Podríamos especular que nuestra cultura socializa a los individuos para que aquello que les sucede, sea visualizado sólo como responsabilidad personal, por lo cual el control estaría radicado en el propio individuo. Atribuir las razones de ser miedoso a factores especialmente externos sería quizá lo más lógico, dadas las situaciones que estos jóvenes han tenido que padecer.

El miedo puede transformarse en permanente si se cronifican las circunstancias percibidas como amenazantes. Esta vivencia, como muchas otras, puede afectar el equilibrio emocional, alterando el funcionamiento psíquico y desencadenando procesos psicopatológicos de diversa índole.

Según la psicóloga Elizabeth Lira (1991), algunos de los procesos desencadenados en los individuos por el miedo son:

**1. Sensación de vulnerabilidad:** Frente a la situación de amenaza vital aparece la percepción de debilidad personal. Pasa a ser un sujeto susceptible de arbitrariedades que escapan a su control.

**2. Estado de alerta:** Ante la percepción del peligro, se produce una excesiva activación de los sentidos.

**3. Sensación de impotencia:** Sensación de desamparo o vulnerabilidad. Se refiere al conocimiento de que los recursos propios, y la propia fuerza son inútiles

para enfrentar las adversidades. El sujeto siente que no tiene control sobre su propia vida, y que no están en sus manos las decisiones acerca de su propio futuro.

**4. Percepción de la realidad:** posible alteración del juicio que se hace de la realidad, sobre todo cuando la persona o alguien cercano ha sido víctima. También se intensifica cuando existe mayor incertidumbre acerca de lo que pueda suceder. La realidad pasa a ser una situación confusa sin límites claros.

**5. Sentimientos de angustia y culpa:** Aparecen a partir de la conciencia de vulnerabilidad y de la posibilidad de exponerse a situaciones amenazantes por querer desarrollar actividades que considera favorables para su desarrollo y realización. En este caso, la única manera que la persona tendría para evitar esta angustia sería renunciando a su proyecto (estilo de vida), o restringiéndose. La angustia también aparece ante la percepción de impotencia y descontrol ante la situación que provoca su malestar y el vislumbrar las consecuencias que ésta tiene y tendrá en el futuro.

**6. Agresividad:** Las situaciones percibidas como amenazantes se sienten como una agresión. Al ser indefinidas, existe dificultad en determinar hacia quién dirigir la culpa y la rabia. Puede buscarse afuera, es decir, en el medio o dentro, culpándose a sí mismo o a los miembros de la familia. En ambos casos, existe dificultad al no saber contra qué o quién dirigir la agresividad y hostilidad que se siente.

**7. Inhibición:** aparece como un intento de evitar todo aquello que produzca angustia o temor. Es un “no hacer”, una sensación de no estar capacitado para la acción. Es una reacción que está relacionada con la depresión, en conjunto con la apatía, pasividad y resignación. Esta incapacidad para actuar no procede de la imposición de una fuerza externa sino del reconocimiento de que no se quiere ni puede actuar.

Esta conducta implica tomar distancia de situaciones y elementos que en algún momento han sido importantes y significativos para la vida de la persona. Es así como se produce un retraimiento de las situaciones que provocan angustia, y los hechos de la realidad tienden a confirmar la convicción de que “es mejor no hacer nada”.

La inhibición protege a la persona de enfrentarse con la angustia, la culpa y con los conflictos que desencadenaría el enfrentarse a una realidad que le resulta amenazante.

**II PARTE**  
**MARCO REFERENCIAL**

## **CAPITULO 4:**

### **“EXPERIENCIAS EN SEGURIDAD CIUDADANA BAJO LOS GOBIERNOS DE LA CONCERTACIÓN”**

Como mencionamos en la introducción, el tema de la seguridad ciudadana, se hizo más presente durante los gobiernos democráticos a principios de los años 90, es por ello que este capítulo señala la intervenciones realizadas frente al tema de la seguridad, desde el primer gobierno democrático del presidente Aylwin hasta el actual gobierno del presidente Lagos.

Durante el primer año del Gobierno de Aylwin, todas las medidas que se adoptaron estuvieron inspiradas en la idea de que la seguridad ciudadana formaba parte de un proceso encaminado a consolidar y perfeccionar la democracia. En un primer momento, se identifica que en este tema concurren dos grandes males que afectan la convivencia nacional constituidos por el terrorismo y la delincuencia; en un segundo momento se impone una visión ética - moral frente al problema según la cual la inseguridad ciudadana se define como una cuestión de Estado que requiere del trabajo conjunto de los distintos sectores, utilizando todos los medios que disponen, sin sobrepasar los derechos y libertades recién reconquistados. Como consecuencia de estos planteamientos, se pensó que era necesario llevar a cabo, como medida prioritaria, una modernización de la gestión policial; por ello las acciones se centraron fundamentalmente en el mejoramiento de las condiciones estructurales de Carabineros e Investigaciones y en la reflexión sobre el rol del Estado frente al terrorismo y la delincuencia.

Con posterioridad, en 1992, el Gobierno impulsa una reforma constitucional referente a la seguridad ciudadana basado en la idea de establecer una doble dependencia de Carabineros e Investigaciones - administrativa respecto al Ministerio de Defensa y funcional respecto al Ministerio del Interior -. No obstante el Congreso se opone a esta iniciativa creándose entonces por Decreto Supremo el Consejo Coordinador de Seguridad Pública, dependiente del Ministerio del Interior, estipulándose que dicho Consejo tendrá como meta "proponer una

planificación estratégica y coordinación de las políticas de seguridad para enfrentar el terrorismo". (Torres y De la Puente, op cit)

Paralelamente se sigue desarrollando la modernización de la gestión policial y se elaboran diversos proyectos de ley referidos al combate contra el narcotráfico: se crea el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes; se establecen medidas de prevención y colaboración a la acción de la justicia, se modifican las normas sobre la libertad provisional y se aumentan las penas para determinados delitos.

Durante la cuenta ante el Congreso Pleno de 1993, el Presidente Aylwin informa respecto de la labor efectuada en tres ámbitos: el policial, el penitenciario y el judicial.

a) En el ámbito policial, señala el aumento del presupuesto para las instituciones en orden a incrementar la dotación del personal de las policías, cuarteles y vehículos. Se crea la Dirección de Seguridad Pública e Informaciones como servicio público técnico y especializado, dependiente del Ministerio del Interior, que tendrá como función coordinar las actividades de los organismos de seguridad pública interior y proporcionar a los servicios correspondientes la información, estudio y análisis de inteligencia que se requieren para la adopción de medidas y la formulación de políticas en materia de seguridad pública.

En el ámbito penitenciario, la cuenta se remite a las medidas relativas a modernizar y mejorar los establecimientos penales, y a la búsqueda de impulsar la dictación de un Reglamento Carcelario que se adecúe al enfoque de seguridad y rehabilitación de los delincuentes. Se llevó a cabo un plan de readaptación y reintegración social de los reclusos, a través de 160 proyectos laborales y de capacitación. Se realizaron reparaciones y nuevas construcciones de recintos carcelarios, como el penal de Colina y la Unidad especial para reos de alta peligrosidad, y se aumentó la planta de Gendarmería en más de un 20% de ser



dotación.

b) En el ámbito judicial, destaca la creación de 22 juzgados de letras y la presentación de un proyecto de ley para crear 20 juzgados más y cuatro nuevas salas de Cortes de Apelaciones. Se dio lugar también a la aplicación de la ley que incorpora la figura del arrepentimiento eficaz en el juzgamiento de las conductas terroristas.

Finalmente, y dentro del conjunto de metas propuestas para el último año del mandato del Presidente Aylwin, se establece:

1º "Elaboración de un Plan Nacional de Seguridad Ciudadana para los próximos cuatro años.

2º Instalación de la Dirección de Seguridad Pública e Informaciones e inicio de su funcionamiento.

3º Integración de la comunidad a la tarea de preservar la seguridad ciudadana.

4º Incentivo de Proyectos de Seguridad Vecinal.

De esta forma, al finalizar el gobierno de Aylwin se buscó sentar las bases burocrático - estructurales que guiaran un plan integral de seguridad ciudadana que posibilitará la consolidación de una política de Estado frente al tema.

Posteriormente, en 1996, durante el gobierno de Eduardo Frei se dictan "Paquetes de Medidas Gubernamentales" destinadas a reducir la percepción de inseguridad siempre creciente de la ciudadanía. La primera medida, acuñada bajo el rótulo de "Seguridad Compartida" y lanzada en Agosto de 1996, busca - a través de una campaña publicitaria tanto de spots televisivos como de avisos de prensa y afiches - promocionar una serie de recomendaciones y prevenciones para hacer frente a la ola delictual, y comprometer a la ciudadanía en una "tarea de todos". La segunda etapa de este Plan, en enero del año siguiente, contenía recomendaciones hacia los veraneantes para proteger sus viviendas.

En Marzo de 1997, se implementa una iniciativa tendiente a erradicar la delincuencia en cinco comunas de Santiago, previniendo de paso la drogadicción en sectores populares. Para el plan, se destinaron 350 millones de pesos que se invirtieron principalmente en el desarrollo de actividades deportivas y de carácter preventivo. En Septiembre de ese mismo año, el Gobierno anuncia otra medida para fortalecer la prevención contra la delincuencia, incrementando la dotación de Carabineros en 1.350 funcionarios y adquiriendo 390 nuevos vehículos para la institución.

Luego se genera un cambio de estrategia que se titula "Plan Cuadrante", implementada en Febrero de 1998, que consiste principalmente en la división de Santiago en sectores para facilitar su vigilancia por parte de Carabineros y lograr una mayor interacción con la comunidad. Este Plan ha continuado en constante reformulación, incrementando la cantidad de efectivos policiales en las calles, patrullajes conjuntos, cuarteles móviles, etc.

El 27 de Abril de 1998 el Presidente Frei da a conocer de 11 medidas del Nuevo Plan Antidelincuencia, que se traduciría en ajustes legales más profundos, además del despacho del Nuevo Reglamento Penitenciario. Entre las medidas se contaron: promover la colaboración ciudadana en la acción de Carabineros; aumentar el control policial en las zonas de mayor riesgo; mejorar la atención de las víctimas ampliando las capacidades del Servicio Médico Legal; y dar un mayor énfasis en la prevención del consumo de drogas, invirtiéndose 5 mil 500 millones de pesos en programas comunitarios.

En Julio de ese mismo año, el Gobierno resuelve potenciar sus anteriores medidas antidelinencia buscando impulsar tres proyectos de reforma constitucional y cuatro iniciativas de ley. Se insta así la modificación de la dependencia de Carabineros e Investigaciones desde el Ministerio de Defensa al del Interior, se propicia también la creación de un Viceministro de Seguridad Pública uniendo a estas reformas la creación por ley de la Dirección Nacional para el Control de

Drogas y Estupefacientes, cuyo órgano superior será el CONACE. En cuanto a las propuestas legales, se busca acelerar los trámites de los proyectos del Ministerio de Justicia en cuanto a la ley orgánica constitucional de Ministerio Público; código procesal penal; ley sobre violación y delitos sexuales; ley que mejora acceso a la justicia; legislación familiar y de menores; así como los anteproyectos sobre Defensoría Penal Pública, de responsabilidad juvenil en términos que se elimine el trámite de discernimiento y el proyecto de ley sobre ejecución de penas.

A comienzos de 1999, se da curso al séptimo plan de seguridad que busca aumentar la capacidad operativa de las policías, es decir la modernización institucional de Carabineros e Investigaciones, externalizando los servicios. De éstos, 24 de las 67 funciones administrativas desempeñadas por Carabineros, lo que permitiría que en un plazo gradual que finalizaría en el 2001, con cerca de 12 mil efectivos hubieran sido redestinados a labores de prevención y represión de la delincuencia en las calles.

El plan integral que se alzó como el eje de la estrategia antidelinquencia en el último año de la administración Frei, contempla entonces como puntos claves: la reforma Procesal Penal, la Ley que restringe las Libertades Provisionales, el incremento de la dotación de Carabineros en 12 mil hombres, el impulso de programas que eviten la deserción escolar, la búsqueda por recuperar espacios públicos, mejorar el diseño de barrios, invertir en deporte, recreación y cultura protegiendo a los niños de alta vulnerabilidad social, entre otros. Las acciones del plan son principalmente de carácter administrativo, radicando su implementación en la propia capacidad en los órganos responsables de su aplicación.

Una de las últimas medidas de la administración Frei, en materia de seguridad ciudadana, fue la creación del Consejo Metropolitano de Seguridad. Este consejo, dependiente de la Intendencia de Santiago, se constituye como un comité multidisciplinario que analizará datos georreferenciados (provenientes del SIG) sobre el comportamiento del hampa para establecer estrategias de acción y

focalizar los recursos a los sectores que presenten mayores problemas. Así se podrán discutir, analizar y definir políticas de acción sobre una realidad concreta. Participan en este organismo representantes de las dos Cortes de Apelaciones de la capital (Santiago y San Miguel), Municipalidades, Ministerio del Interior, Justicia, Educación y Salud, Carabineros e Investigaciones, además el director general de Deportes y Recreación, gobernadores provinciales, colaboradores y asesores técnicos en diversas materias.

El 1º de febrero de 1999 se dio inicio al Plan de Seguridad Vecinal Integral según el cual el "Plan Cuadrante" fue potenciado con mayor presencia policial, optimizando el tiempo de respuesta operativa y generando un notable acercamiento a la comunidad. Dentro del Plan Cuadrante, el Plan Estratégico de Control Delincuencial Selectivo ha significado la implementación de medidas dirigidas a áreas específicas de la comunidad: locomoción colectiva (Bus Seguro), población femenina (Plan Señuelo), entre otros. Igualmente las visitas semanales a terreno del Subsecretario de Interior han convergido en un fortalecimiento de la acción conjunta entre el Gobierno, las Policías, la Municipalidad, las Unidades Vecinales y las organizaciones sociales, instalándose buzones de sugerencias y reclamos en diversas unidades policiales.

De esta forma, el Plan Cuadrante, que se inició tras un período de prueba en 1998, sólo en las unidades policiales dependientes de la Prefectura sur de Carabineros, en abril del 2000 fue puesto en marcha íntegramente en toda la Región Metropolitana, a excepción de las comunas de Calera de Tango y Buin. El objetivo de este Plan era desarrollar un sistema de vigilancia preventiva durante las 24 horas del día. Se dividió cada comuna en sub-sectores o cuadrantes a ser patrullados por funcionarios asignados exclusivamente a esta tarea, de modo que diariamente los mismos carabineros patrullen el sector familiarizándose con los vecinos, fortaleciendo los vínculos de confianza y cooperación. Su objetivo final consiste en lograr un acercamiento con la comunidad y aumentar la presencia policial en las calles.

La división de las comunas en cuadrantes fue realizada sobre la base de pautas relacionadas con la distancia que puede recorrer o la cantidad de personas que en promedio puede vigilar un radio patrulla. Se aplicó además la denominada "Unidad de Equivalencia" que fija las necesidades de patrullaje de cada sector de acuerdo a determinados parámetros tales como: índices de delincuencia, densidad demográfica, cantidad de viviendas, lugares en que se guardan valores (dinero y joyas), locales de venta de alcoholes y sitios eriazos, entre otros. A través de los criterios derivados de estudios de la Universidad de Santiago y la Facultad de Economía de la Pontificia Universidad Católica de Chile, se dividió la capital en 251 cuadrantes que cuentan con un jefe y un delegado, quienes tienen la misión de contactarse con particulares, Juntas de Vecinos o Comités de Seguridad Ciudadana, a fin de retroalimentar la información en materia delictiva.

De esta forma el Plan Cuadrante puede ser entendido como una estrategia que busca consolidar la acción de la comunidad en materia delictiva, además de hacer palpable para la ciudadanía los mejoramientos y resultados de la acción policial, sometiendo a cuenta pública los logros de la institución.

Por su parte, el gobierno del presidente Lagos se ha propuesto propiciar una política de Estado sobre Seguridad Ciudadana, la que en se orientará hacia tres grandes tareas: participación comunitaria, prioridades legislativas y gestión policial.

La actual administración ha planteado la necesidad de consolidar las reformas judicial y educacional, así como otorgar un nuevo impulso a las reformas laborales; enfatizar el desarrollo de políticas culturales; otorgar nuevos recursos y personal a las instituciones policiales; elaborar estrategias preventivas para recuperar espacios públicos; diseñar programas de prevención escolar y comunitaria; aumentar las áreas para recreación y deporte, impulsar programas de prevención de drogas y alcoholismo, la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil, entre otras iniciativas.

El gobierno ha estimó necesario también un mayor desarrollo institucional en los campos de justicia penal, sistema penitenciario, dependencia y competencias de las policías, así como una nueva concepción política de la seguridad de las personas en un Estado Democrático. Para ello, estima necesario dinamizar la reforma a la justicia del crimen, iniciada durante el gobierno anterior, que correspondió al ex-presidente Frei, concretando así el proceso oral y público, los fiscales de Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y los jueces de garantía.

En el ámbito legal y procesal, estipuló la urgencia en la reducción del tiempo que transcurre entre la comisión de un delito y la aplicación de la pena, en tanto que en el sistema carcelario, se procurará acentuar la segregación de los delincuentes más jóvenes y los primerizos de aquellos más peligrosos y avezados. (Ibid, 2001: 22).

Además, el actual gobierno del presidente Lagos, se ha comprometido para enfrentar el tema de la delincuencia con un cambio de estrategia, que implicará evaluaciones permanentes al Plan Integral de Seguridad Ciudadana. La primera tarea, a juicio del Subsecretario del Interior, de la época Jorge Burgos, es realizar un trabajo directo en terreno, pues éste es el único indicador certero para determinar si las medidas antidelinuencia se están aplicando en los hechos. El combate al narcotráfico será también una de las tareas prioritarias del gobierno de Lagos, para lo cual se continuará la línea del gobierno de Frei que, al final de su gestión, envió reformas a la Ley de Drogas (Nº 19.366) que buscaba constituirse en un serio aporte a la lucha contra el micro tráfico, el narcotráfico y el lavado de dinero. El proyecto abarcaba cuatro ámbitos: la escala de penas, el lavado de dinero, las personas consideradas culpables del delito de consumo de drogas y las normas para mejorar la persecución de las organizaciones criminales. (ibid)

También durante la administración del Presidente Lagos, Carabineros ha continuado implementando y perfeccionando el Plan Cuadrante. Es así como dicha institución anunció a fines del año 2000, la creación de una Oficina de

Relaciones Comunitarias y Análisis Criminal orientada a detectar, evaluar y contrarrestar a tiempo, los factores que influyen en la delincuencia que afecta a los distintos cuadrantes urbanos en que han sido divididas las comunas de la Región Metropolitana.

Este organismo, que dependerá de la Inspectoría General de Carabineros, según el Director General Manuel Ugarte "tendrá importancia estratégica, porque no sólo nos permitirá interactuar con la comunidad, focalizar los delitos y prevenirlos, sino que también evaluar el servicio policial" (El Mercurio: 28 de octubre de 2000, citado por Torres y De la Puente op cit). Para reforzar el Plan Cuadrante en 251 zonas, Carabineros contará con 3 mil 820 millones de pesos, lo que permitirá aumentar de 1.500 a 2.000 los ingresos de alumnos a sus escuelas, adquirir 138 motos, 2 cuarteles móviles, 40 radiopatrullas y 20 furgones. Además, para atacar el narcotráfico esta institución recibirá mil 239 millones de pesos para adquirir equipos de rayos X y dos equipos de Audio Dick para ser utilizados en puestos fronterizos. (ibid).

El presupuesto de Carabineros para el año 2001, estuvo respaldado con índices de gestión y evaluación de resultados. Sobre la base de esta idea, el Parlamento aprobó un gasto de 220 mil 521 millones de pesos destinados a gastos corrientes y de 24 millones de dólares para la adquisición y renovación de equipos. Esto implica que la institución dispuso de 6 mil 549 millones 440 mil pesos adicionales, lo que representa que el presupuesto de Carabineros para el año 2001 se incrementará en un 3.04%. (El Mercurio: 4 de noviembre de 2000, citado por Torres y De la Puente op cit).

Investigaciones, por su parte, incrementó su presupuesto para el 2001 en mil 417 millones 312 mil pesos, lo que representó un aumento en el 2.52% en su presupuesto, con lo que logró disponer de 100 plazas adicionales y liberar a 310 agentes hasta ahora ocupados en labores administrativas al contar con fondos para contratar igual número de empleados administrativos. Se proyectaba que en

un plazo de tres años la dotación actual de 3.180 oficiales policiales aumente a 4.003 efectivos mediante un incremento en las vacantes de la Escuela de Investigaciones.

En el segundo semestre del año 2000, el actual gobierno elaboró y dio a conocer una de sus principales iniciativas frente al problema de la delincuencia denominado Plan Comuna Segura, Compromiso Cien. Dicho plan parte de la convicción de la necesidad de separar la prevención social del delito de la prevención policial del delito. "Estas estrategias deben obedecer a una filosofía similar, sin embargo, se diferencian por las autoridades y órganos del Estado que se encargan de dirigirla, por el ámbito de sus capacidades de modificación de la realidad delictual y por el nivel de la prevención al cual se dirigen. El "compromiso cien" busca articular la participación ciudadana con una nítida separación de roles entre comunidad y policía considerando inadmisibles las acciones de autotutela. Bajo ese marco se propone la construcción de una nueva alianza entre gobierno, municipio, comunidad y policía, que supone el rediseño de la actividad policial, nuevas formas de control de los espacios públicos, corresponsabilidad ciudadana en las políticas de prevención criminal entre sus principales ideas fuerza" (Torres y De la Puente op.cit: 23)

Una de las principales iniciativas que considera el Plan consistió en la creación de Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana. Esta nueva entidad será presidida por los alcaldes de cada comuna e integrados por el secretario técnico, dos concejales, los comisarios de carabineros e investigaciones, el fiscal de ministerio público y representantes de las juntas de vecinos, comités de seguridad vecinal, del comercio e industria y dirigentes de apoderados y estudiantes.

Durante la primera fase del plan en el año 2001, se capacitó a secretarios técnicos seleccionados de doce comunas de Chile que presentan indicadores desfavorables de seguridad y se han constituido los Consejos respectivos. En el sexenio se espera que todas las comunas con más de 70.000 habitantes posean



sus respectivos consejos. Durante el año 2001, el gobierno ha dispuesto un fondo de 1.200 millones de pesos para ser asignados mediante concursos a las comunas que presenten proyectos de seguridad ciudadana (El Mercurio, Diciembre 6 de 2001, citado por Torres y De la Puente op cit).

### **Avances y modificaciones en el Programa Comuna Segura Compromiso 100 y el Plan Cuadrante**

La implementación de estrategias para la prevención de la delincuencia, ha ido evolucionando, adaptándose así, a la realidad que se vive en el país. En el caso del Programa Comuna Segura Compromiso 100, durante el año 2004 el programa cubrió 56 comunas en todo el país. Su implementación fue en fases y se previó su extensión a más de 60 comunas antes del 2006. La cantidad de comunas ingresadas cada año se define a partir del Presupuesto General de la Nación asignado al programa y la selección de dichas comunas seleccionadas se realiza a partir de un ranking desarrollado por el Ministerio del Interior.

La elaboración de este ranking tuvo dos etapas: en un primer momento, que incluyó la primera y segunda fase del programa, se elaboró sobre la base de cinco indicadores sociales y delictivos. Los índices considerados eran: robo con violencia o intimidación, con una ponderación del 20%, tasa de robo con fuerza, 15%; violencia intrafamiliar, 20%, prevalencia en el consumo de drogas, 10%; y el índice de pobreza, ponderado en un 35%. En la tercera fase (2003) se utilizó el Índice de Vulnerabilidad Social (Ministerio del Interior, 2002) que consiste en, la población, y la tasa promedio de denuncias de delitos de mayor connotación social.

El programa se estructuró en torno a cinco elementos: la coordinación centralizada en el Ministerio del Interior, la coordinación con los gobiernos municipales; los consejos comunales de seguridad ciudadana; los secretarios técnicos y el fondo concursable comunal.

La coordinación con los gobiernos municipales es un pilar del programa, que se desarrolla a escala local con amplia participación de los recursos humanos de la municipalidad. La coordinación y acuerdo con el municipio son requisitos indispensables para desarrollar el programa. El consejo comunal de seguridad ciudadana es el organismo creado a nivel municipal para apoyar, ejecutar y coordinar el cumplimiento del programa, y para definir estrategias de trabajo en el tema de la seguridad en general. Está formado por representantes de instituciones locales relevantes y lo preside el alcalde. Los secretarios técnicos son profesionales que dependen del Ministerio del Interior y trabajan en el municipio. Su labor incluye llevar adelante las diversas fases del programa, coordinar los esfuerzos municipales en el tema de la seguridad ciudadana y hacer un seguimiento de los proyectos financiados por el programa.

Finalmente, el Fondo Nacional Concursable de Proyectos para el Programa Comuna Segura Compromiso 100, es el mecanismo utilizado para incentivar el desarrollo de proyectos comunitarios de prevención del delito.

#### Ajustes del Programa Comuna Segura para el 2005

En los cuatro años de implementación de Comuna Segura, el programa ha sido evaluado por diferentes instituciones y organismos, los que coinciden en destacar su énfasis preventivo, innovador y participativo, tanto del proceso como de los propósitos que se persiguen. Los estudios son:

- “Evaluación del Programa Comuna Segura”, Sur Profesionales, 2004.
- “Sistematización de Políticas Públicas sobre Seguridad Ciudadana en Chile. Alcances para la Co-Producción”, Universidad Alberto Hurtado y Habitat (Naciones Unidas), 2003.
- “Análisis Cualitativo de Ejecutores de Proyectos”, Fundación Acción Vecinal Comunitaria (AVEC), 2002.

No obstante la positiva evaluación general del programa, la División Ciudadana del Ministerio del Interior ha decidido realizar para el 2005 algunos ajustes con el fin de hacerlo aún más efectivo en el área de la prevención y que responda a los lineamientos definidos en la Política Nacional de Seguridad Ciudadana (PNSC), presentada al gobierno a fines de octubre.

El re-diseño parcial contempla los siguientes cambios:

1. **Será un requisito indispensable que los municipios tengan un Plan Anual de Inversión en Seguridad Ciudadana.** A la fecha, Comuna Segura financiaba proyectos presentados por diversas organizaciones sociales, a través de los municipios. El objetivo es que para el presente año 2005, estas iniciativas estén enmarcadas dentro de un Plan Comunal de Seguridad, definido por el municipio. Los recursos, por lo tanto, sólo se entregarán a las organizaciones que presenten iniciativas enmarcadas en el Plan Comunal de Seguridad.

De esta manera, se entregarán respuestas más eficaces a la problemática de seguridad que tiene cada comuna.

2. **Énfasis en los proyectos psico-sociales.** Desde el 2004 comenzó a entregarse una inversión directa del gobierno a proyectos de prevención situacional y psico-social definidos por el municipio, que es de un 30%. El porcentaje restante, se destina al Fondo Concursable.

A partir del 2005, el 30% de inversión focalizada se destinará sólo a proyectos de prevención psico-sociales en violencia intrafamiliar; apoyo temprano a niños, jóvenes y mujeres en situación de riesgo; prevención del consumo problemático de alcohol, drogas e iniciativas de mediación, sobre todo en el ámbito escolar y programas de atención a víctimas de delitos. El propósito es abordar la principal problemática de seguridad que podría tener cada comuna.

Además, en relación con el 70% del Fondo Concursable, los proyectos de

prevención psicosocial y situacional deben representar, cada uno, entre el 25% y 50% del total de estos recursos. En tanto, para la promoción comunitaria, se debe destinar sólo entre un 10% y 15%.

Hasta el 2004, la proporción de estas tres líneas de trabajo era:

- Proyectos de prevención situacional: 54% (Por ejemplo, alarmas comunitarias, luminarias, recuperación de espacios públicos).
- Proyectos de Animación Comunitaria: 40%. (Por ejemplo, grupos de música, teatro).
- Proyectos de Prevención Psicosocial: 6%. (Por ejemplo, mediación de conflictos, manejo de la violencia intrafamiliar, trabajo con jóvenes en riesgo).

De esta manera, se focalizaron los recursos en aquellos proyectos especializados en prevención delictual.

3. **El programa Comuna Segura estará acorde a los lineamientos de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana.** Por este motivo, las líneas de prevención del programa Comuna Segura se concretarán de acuerdo a los énfasis y prioridades de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana.

Por lo tanto, en el área de la prevención psicosocial, el enfoque está en potenciar iniciativas sobre violencia intrafamiliar y el maltrato, violencia escolar, apoyo temprano a niños y jóvenes en situación de riesgo, prevención del consumo problemático de alcohol, drogas, detectar precozmente problemas conductuales, intervenir en barrios vulnerables e iniciativas de mediación.

En el área de la prevención situacional, los proyectos deberán centrarse en potenciar la construcción de espacios, recintos públicos, conjuntos habitacionales, calles y pasajes que garanticen un desplazamiento y habitat seguro de las personas.

4. **Los secretarios técnicos serán por concurso público.** Hasta el año pasado, el proceso de selección de secretarios técnicos la realizaba un equipo mixto de la municipalidad respectiva y la División de Seguridad ciudadana. A partir de este año, esta tarea está a cargo de una empresa especializada, para profesionalizar aún más la decisión.
5. **Equipos zonales con metas precisas y medibles.** A partir de este año, Comuna Segura incorpora los Equipos Zonales, que son profesionales que se enfocarán a definir metas precisas y medibles para las seis zonas en las cuales se dividió el país. Las áreas de trabajo son: violencia intrafamiliar, violencia escolar, violencia vecina, trabajo con infractores de ley y reparación. (División de Seguridad del Ministerio del Interior (2005): Noticia de actualidad de los municipios, [www.seguridadciudadana.gob.cl](http://www.seguridadciudadana.gob.cl)).

En Cuanto al **Plan Cuadrante**, desde el año 2000 ha presentado los siguientes avances:

- Durante el segundo semestre del 2004, con fecha de inicio estimada en el mes de octubre, se incorporarán las comunas de Antofagasta y Copiapó. Ello significará una inversión conjunta aproximada de 2 mil 689 millones de pesos, y un incremento en las dotaciones de 318 efectivos.
- En septiembre de 2003, entró en funcionamiento en las comunas de Temuco y Padre Las Casas con la configuración de 13 cuadrantes y la construcción de una nueva Comisaría en Temuco. Desde abril de este año más de 240 carabineros se han incorporado al trabajo preventivo.
- Durante el primer semestre del 2003, se implementó en la comuna de Villa Alemana con el apoyo de la Municipalidad.
- Durante el año 2002 se amplió a las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpue y San Antonio, en la V Región; y a las de Concepción, San Pedro de la Paz, Chiguayante y Talcahuano, en la VIII Región, con una inversión de 900 millones de pesos, que se suma a los 3 mil 500 millones de pesos

destinados a la consolidación del Plan Cuadrante en los años 2000 y 2001 (Gobierno de Chile (2005): Logros del Plan Cuadrante, [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl) .

El Ministerio del Interior instituyó el **Premio a las Buenas Prácticas Policiales** que reconoce a los funcionarios y unidades de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones que más se destacan en la relación policía y comunidad y que apuntan a las bases sociales del fenómeno de la violencia y la criminalidad.

Creación en las dos policías, de **unidades especializadas de búsqueda de personas** perdidas. Al primer semestre de 2004, se encontraba en plena aplicación el catastro unificado de personas perdidas, cuya base de datos se encuentra administrada por el Ministerio del Interior, la cual es alimentada y consultada por ambas instituciones policiales.

Desde abril de 2002 se realizan **cuentas públicas** por parte de ambas policías ante la comunidad, evidenciando la situación de sus respectivos territorios jurisdiccionales.

Se han elaborado **mapas digitales** con acciones preventivas, denuncias, procedimientos y detenidos para la Región Metropolitana y se está implementando este sistema para las regiones V y VIII. Se editó el primer Atlas de la Criminalidad del Gran Santiago (2001-2002) para consulta directa de todas las Comisarías y Unidades Especializadas de Carabineros de la Región Metropolitana. Se estableció el sistema computacional de georreferenciación delictual, sistema que permite reunir, procesar y disponer de la información de ambas policías para la prevención situacional del crimen. Desde el 2002, a la fecha, se han capacitado 24 funcionarios de la Policía de Investigaciones y de Carabineros en el empleo de la tecnología SIG para la prevención y control de la criminalidad.

En esta misma línea de prevención se ha realizado un apoyo técnico al plan para combatir el **comercio ambulante y la delincuencia** en el centro de Santiago, encabezado por el Intendente Regional.

## **CAPÍTULO 5**

### **“POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURIDAD CIUDADANA”**

En Chile, se ha enfatizado en la prevención secundaria del delito, lo que se refiere a contribuir a la disminución en el corto plazo la ocurrencia de ilícitos, mediante mecanismos de acción directa. Es decir, podemos encontrar dos dimensiones en las iniciativas de seguridad ciudadana: las vinculadas al tipo de control ejercido para disminuir la delincuencia y las acciones de tipo participativas que involucran a la comunidad.

#### **5.1 LAS POLÍTICAS, PLANES O MEDIDAS DE SEGURIDAD CIUDADANA**

##### ***Programa de Seguridad Vecinal***

Una de las primeras iniciativas en el ámbito de la seguridad ciudadana fue el Programa de Seguridad Vecinal (1993), financiado con recursos de los Programas de Mejoramiento de Barrios y Equipamiento Comunal, que administra la Subsecretaría de Desarrollo Regional del Ministerio del Interior. A través de este programa los municipios convocaron a las organizaciones sociales a participar con la presentación de proyectos, cuya aprobación correspondió a los Consejos Regionales.

##### ***Plan Nacional de Seguridad Ciudadana***

El primer Plan Nacional de Seguridad Ciudadana comenzó a funcionar en los primeros meses del año 1994. Una de sus características principales fue la confidencialidad: no fue promulgado oficialmente, sino sólo dado a conocer a la opinión pública a través de los medios de prensa. En él se hizo alusión a factores ambientales, físicos, espaciales y comunitarios; también se estableció la coordinación necesaria entre los ministerios del Interior, Defensa, Justicia y Policías, destacando su orientación descentralizadora y participativa. Mediante este plan se propuso la creación de:

- Unidad de prevención del delito en el ámbito local al interior de la Dirección Pública e Informaciones, para reunir y sistematizar la información referente al

conjunto de programas municipales preventivos que desde los primeros años de democracia se estaban ejecutando.

- Comisiones municipales de seguridad ciudadana como una instancia de coordinación de los actores sociales de la comuna, para la identificación de las necesidades de la comunidad en materia de seguridad ciudadana.

### ***Comités de Protección Ciudadana***

En 1995 se crearon los Comités de Protección Ciudadana para prevenir desastres, incendios y delitos. Para ese año, los alcaldes expresaron su compromiso con el desarrollo comunal y el jefe de emergencias, así como con las juntas de vecinos, para programar las actividades futuras en este ámbito.

### ***Programa de Mejoramiento de Barrios y Chile Barrio***

En el ámbito de los esfuerzos del gobierno por relacionar la seguridad ciudadana con la comunidad, se destacan el Programa de Mejoramiento de Barrios del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Programa Chile Barrio, del Ministerio de Planificación y Cooperación Social. Este último, enfocado a erradicar la pobreza dura mediante la reubicación de un millón de chilenos de su hábitat de miseria, insalubridad y marginalidad.

### ***Programa Chile Joven y Programa Juvenil***

El primer programa es impulsado por el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), y el Programa Juvenil por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), ambos dependientes del Ministerio de Planificación Social y Cooperación. Sus objetivos son la capacitación laboral de los jóvenes y la ocupación del tiempo libre.

### ***Algunas medidas en cuanto a la justicia***

Se destacan una serie de iniciativas, algunas de las cuales ya están en funcionamiento:

- El nuevo Código Procesal Penal.
- El Ministerio Público, cuyo objetivo es la persecución penal pública.



- El Sistema de Defensoría Penal Pública, responsable de otorgar una defensa especializada a las personas inculpadas.
- Los Tribunales de Familia, que concentran los problemas de familia en una instancia jurisdiccional especializada.

### ***La reforma integral del procedimiento penal***

Una de las principales iniciativas públicas en el sector justicia criminal es la reforma integral del procedimiento penal de carácter inquisitivo, transformándolo en uno de carácter acusatorio, basado en los principios de separación de funciones, oralidad e inmediación. La reforma persigue, entre otras cosas, cambiar la tradición chilena que radica en el Juez del Crimen tanto las funciones de investigar, recoger pruebas, dirigir la investigación de la policía, como las de juzgar, formular la acusación, otorga al acusado posibilidad de respuesta y presentación de pruebas, determina la pena.

### ***En el ámbito policial***

Las iniciativas sobre seguridad ciudadana del primer gobierno de la Concertación estuvieron centradas en el mejoramiento de las condiciones operativas de las Fuerzas de Orden y Seguridad, esfuerzo que se ha mantenido hasta la fecha.

“El número de Carabineros ha aumentado en más de 5 mil, con lo que se pudo complementar la dotación de 1.076 cuarteles que ocupa la institución y planificar la dotación para 12 edificios próximos a ser inaugurados. También fue aumentado el presupuesto con moneda extranjera, con lo cual la institución ha podido satisfacer, en gran parte, las necesidades tecnológicas y la reposición parcial de la flota vehicular” (mensaje presidencial Patricio Aylwin, mayo 1993, citado en la Política Nacional de Seguridad Ciudadana del 2004).

Por otro lado, también se invirtieron recursos significativos en la Dirección Nacional de Gendarmería, tendientes a mejorar la infraestructura carcelaria, así como el personal de la institución.

### ***Los programas municipales***

En general, la mayor parte de los municipios del país han diseñado y aplicado programas o acciones vinculadas a la seguridad ciudadana. Para ello se amparan en la Ley Orgánica de Municipalidades, que les otorga facultades generales en la planificación y regulaciones urbanas, y en la promoción del desarrollo comunitario

Sin embargo, en materia de seguridad ciudadana el componente de la participación social no ha estado presente por distintas razones. En los municipios de sectores con recursos, la modalidad de participación ha sido la consulta de opinión (en general estos sectores son reacios a participar y prefieren que el municipio ejecute los programas); en sectores con conflictos sociales (barrios de residencia de bandas o pandillas peligrosas), la participación ciudadana tampoco ha sido posible debido al miedo presente.

Algunas de las iniciativas municipales relacionadas con la acción policial ponen énfasis en:

En otro ámbito de iniciativas locales se han creado fiscalías municipales antidelinuencia, con el propósito de asesorar y apoyar la denuncia de los vecinos que han sido afectados por una acción delictual. El objetivo final es fomentar la denuncia e impedir que los delincuentes queden en libertad por falta de mérito.

Los municipios han tomado medidas orientadas hacia grupos de riesgo muy centrados en los problemas de alcoholismo y drogadicción y al fomento de la organización social; también realizan un importante trabajo de propaganda y difusión entre los vecinos sobre medidas de seguridad y apoyan programas de iluminación de calles y pasajes, recuperación de sitios eriazos, así como el polémico cierre de pasajes y el aumento de la altura de las rejas de las residencias.

Por último, se ha hecho frecuente la contratación (por parte de los vecinos) de servicios de vigilancia a través de guardias privados, o la existencia de guardias municipales.

## **5.2 LA POLÍTICA DE SEGURIDAD CIUDADANA ACTUAL**

La implementación de la Política Nacional de Seguridad debe promover cambios en el ámbito institucional y social. En primer lugar, las soluciones deben ser abordadas de una manera integral, con un enfoque intersectorial e interdisciplinario. En segundo lugar, se deben generar diagnósticos adecuados y análisis de la realidad para conocer el fenómeno y desarrollar métodos y tecnologías destinados a mejorar la gestión de los diferentes organismos comprometidos.

“El logro de un país seguro con habitantes seguros, sólo es posible si trabajamos con esa meta todas las instituciones ligadas a la provisión de seguridad, públicas y privadas, y la comunidad, de manera conjunta y coordinada.” (División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, 2004).

### **Objetivo general y Objetivos específicos de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana:**

#### **I. Prevención social**

##### **1. Fortalecer y potenciar la capacidad de la familia para promover conductas prosociales y disminuir la violencia**

- a) Reducir la violencia intrafamiliar y el maltrato
- b) Prevenir el consumo problemático de alcohol y drogas
- c) Detectar precozmente problemas conductuales

##### **2. Fortalecer y potenciar la capacidad de la comunidad educativa para promover conductas sociales y disminuir la violencia**

- a) Reducir la violencia escolar

- b) Prevenir el consumo problemático de alcohol y drogas
- c) Detectar precozmente problemas conductuales

### **3. Fortalecer la integración social y desarrollar comunidades fuertes**

- a) Apoyar tempranamente a niños y jóvenes en situaciones de riesgo
- b) Prevenir el consumo problemático de alcohol y drogas
- c) Detectar precozmente problemas conductuales
- d) Intervenir en barrios vulnerables

## **II. Prevención situacional**

### **1. Crear o recuperar espacio público urbano para generar ciudades amables y acogedoras**

- a) Diseñar espacios públicos seguros
- b) Mejorar condiciones de seguridad en el transporte, espacio habitacional y recreacional.
- c) Promoción de acciones de autocuidado por parte de la población.

## **III. Control**

### **1. Promover el acceso a la justicia**

- a) Aumentar la proporción de delitos resueltos
- b) Desarrollar estrategias de persecución penal focalizadas en tipos de delitos, lugares o hechos reiterados.
- c) Perfeccionar el nuevo sistema procesal penal
- d) Crear e instalar el sistema de justicia penal adolescente
- e) Perfeccionar el sistema de justicia local

### **2. Fortalecer y modernizar la gestión policial**

- a) Modernización policial: consensuar dependencia de policías; distinguir roles de investigación y prevención; fortalecer la integración Carabineros-comunidad; modernización de gestión institucional, entre otros.

#### **IV. Desarrollo institucional**

##### **1. Fortalecer la confianza ciudadana y disminuir el temor al delito mediante la provisión de servicios públicos oportunos y eficaces.**

- a) Fortalecer las instituciones responsables de la seguridad ciudadana
- b) Definir y fortalecer una institución central de Gobierno
- c) Definir roles de instituciones en el territorio
- d) Crear marcos de trabajo intersectoriales
- e) Desarrollar estrategias institucionales y cuentas públicas
- f) Promover la colaboración público-privada

#### **V. Información y tecnologías**

##### **1. Mejorar los sistemas de acopio y análisis de la violencia, los delitos y el temor.**

- a) Crear un sistema unificado de estadísticas delictuales
- b) Crear un sistema de información criminal
- c) Establecer bases de datos y registros históricos de información criminal
- d) Desarrollar instrumentos de gestión y sistemas de registros

## CAPITULO 6

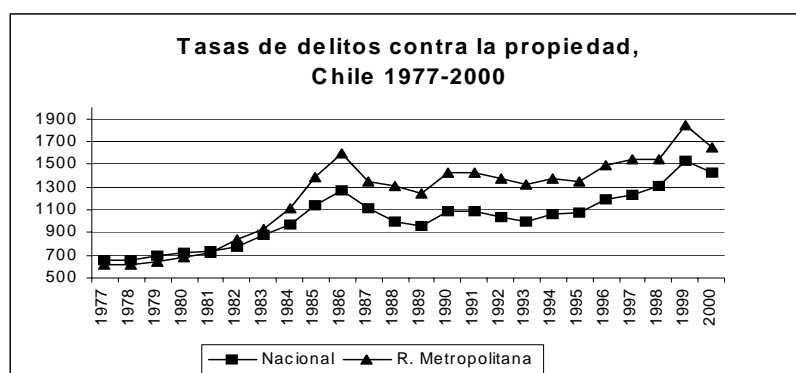
### “ANTECEDENTES DE VIOLENCIA EN CHILE Y SENSACIÓN DE INSEGURIDAD EN LA POBLACIÓN”

En Chile, la magnitud de la problemática de la criminalidad es menor que en el resto de Latinoamérica, sin embargo, actualmente se observa una clara tendencia al incremento de los delitos denunciados y de impactos urbanos, como el incremento de la vigilancia privada, el aumento de la segregación urbana ligada al amurallamiento y el abandono progresivo de los espacios públicos, tal como ya se ha planteado anteriormente.

#### 6. 1 LA VIOLENCIA URBANA EN CHILE

La criminalidad en Chile presenta una clara tendencia al crecimiento desde mediados de los años '70 y es mayor en la Región Metropolitana (RM) que en el resto del país. Los incrementos más significativos se observaron entre los años '82 y '86, lo que en gran medida puede ser explicado por la crisis económica y las altas tasas de desempleo de dicho período, así como por el aumento de los niveles de desigualdad del ingreso. En líneas generales, se puede afirmar que la criminalidad ha mostrado una tendencia al incremento a pesar de la fase de crecimiento económica que vivió Chile, en casi toda la década del '90.

Gráfico N° 1



Fuente: Elaboración propia en base a los Anuarios Estadísticos de Carabineros de Chile (diversos años).

Respecto a los delitos contra las personas, también se constata una tendencia al crecimiento, pero no se registra una diferencia muy significativa entre las tasas nacionales y las de la RM. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico, el movimiento general ha sido de incremento. Pero en los últimos años, esta tendencia se acentúa, evidenciando un incremento del uso indiscriminado de la violencia en delitos de robo, aunque los robos con intimidación son todavía más numerosos que los que se cometen con ejercicio expreso de la violencia (Goldstein, 2003).

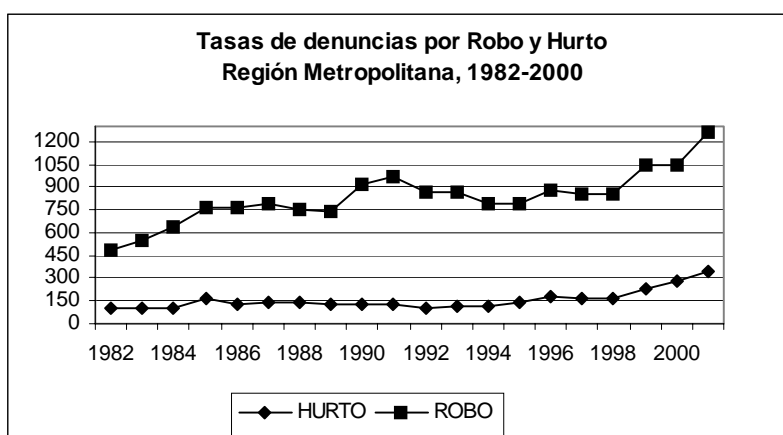
**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Elaboración propia en base a los Anuarios Estadísticos de Carabineros de Chile (diversos años).

Por otro lado, al comparar la tasa de denuncias de robo con la de hurto en la RM encontramos diferencias notables. Mientras el hurto no llegaba a 100 denuncias por cada 100 mil habitantes en 1982, la tasa de robo superaba las 450 denuncias por 100 mil habitantes durante el mismo año. Por lo demás, esta predominancia de los robos (donde existe fuerza en las cosas, contacto físico o intimidación) genera una mayor sensación de inseguridad en los espacios públicos y privados, lo que impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos.

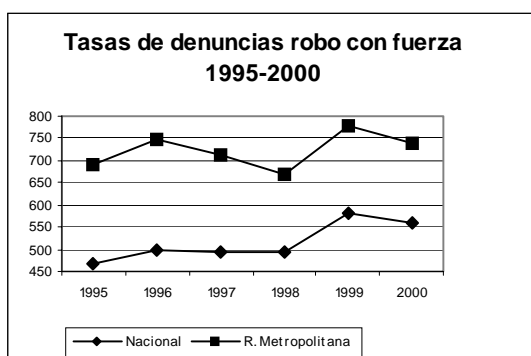
**Gráfico N° 3**



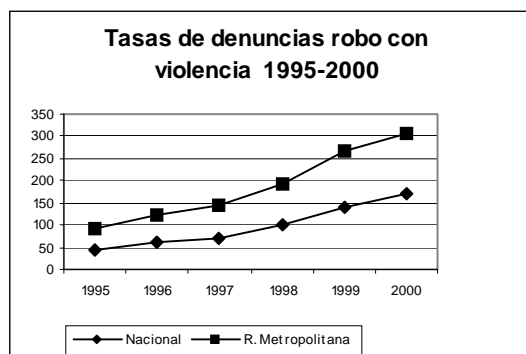
**Fuente:** Elaboración propia en base a los Anuarios de Estadísticas Criminales de Fundación Paz Ciudadana (diversos años).

Debido a la importancia que presentan los robos en la problemática criminal del país, y específicamente de la RM, se realizó un análisis de los dos tipos de delitos que lo conforman: robo con fuerza y robo con violencia o intimidación. En los gráficos siguientes se evidencia la magnitud y tendencia de ambos tipos delictuales.

**Gráfico N° 4**



**Gráfico N° 5**



**Fuente:** Elaboración propia en base a los Anuarios Estadísticos de Carabineros de Chile (diversos años).



En los gráficos anteriores se observa que el robo con fuerza (contra la propiedad) presenta una magnitud superior al robo con violencia (contra las personas). Además exhibe tasas notablemente mayores en la RM que a nivel nacional, superando las 650 denuncias por cada 100 mil habitantes en todo el periodo analizado. Sin embargo, un dato central a considerar es la sostenida tendencia de crecimiento de los robos con violencia. Si bien presentan tasas menores, estos delitos tienen el potencial para convertirse en la principal problemática pública durante la presente década. Por lo mismo, esta situación ha tenido importantes repercusiones precisamente en materia de políticas públicas y ha influido en el desarrollo de diversas iniciativas por parte del gobierno nacional y de los gobiernos locales.

El Plan Cuadrante de Carabineros, propone una estrategia de mayor cercanía con los vecinos con el objetivo de mejorar la relación entre la policía y la comunidad, aumentar los niveles de confianza y establecer mecanismos de colaboración en la tarea preventiva. Por otro lado, el Programa Comuna Segura-Compromiso 100, desarrollado por el Ministerio del Interior, busca estimular el desarrollo de iniciativas comunitarias que enfrenten los principales factores de riesgo para el aumento de la criminalidad. Al mismo tiempo, este programa busca consolidar las instituciones locales y a fortalecer los entes encargados de la prevención a nivel local. Finalmente, encontramos el Programa Barrio Seguro (llamado previamente Barrio Vulnerable), que entrelaza una fuerte labor policial con prevención social en aquellos barrios donde se evidencia una presencia importante de tráfico de drogas.

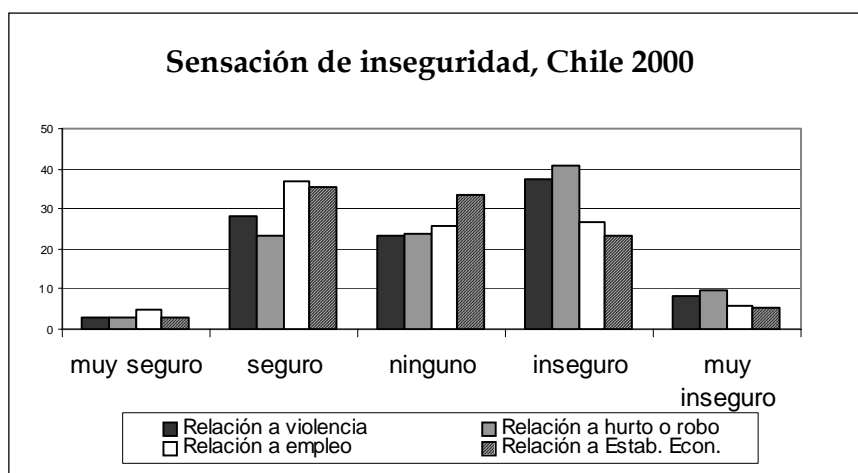
## **6.2 TEMOR A LA DELINCUENCIA: TEMÁTICA EN LOS AÑOS NOVENTA**

La sensación de inseguridad se ha convertido en uno de los problemas de política pública más trascendentes en la última década en Chile. Sus causas y características están aún en discusión, pero es indudable que un porcentaje importante de la población presenta altos niveles de ansiedad y temor hacia la delincuencia (Dammert y Lunecke, 2002).

La primera afirmación aceptada por los estudiosos del tema es que los niveles de inseguridad difieren notablemente de los niveles de victimización en prácticamente todos los países del mundo. Sin embargo, esta brecha exhibe una magnitud superior en el caso chileno. Las últimas encuestas de victimización revelan que el porcentaje de población víctima de delito no supera el 30%, mientras que aquellos que sienten mucho temor de ser víctimas están por sobre el 80% del total. En un estudio sobre el temor en Chile, el PNUD indicó que “los chilenos suelen asociar espontáneamente la inseguridad con la delincuencia” (PNUD, 1998). La investigación postula que el miedo al ‘otro’ es una de las piezas centrales de análisis de la vida cotidiana en Chile, y que muchas veces cualquier tipo de inseguridad se traduce en miedo al delincuente. No obstante, el temor a la delincuencia se relaciona con la importancia otorgada por la ciudadanía al incremento de los hechos criminales.

Al analizar la presencia del temor a la criminalidad, se detectó que en el año 2000 era mayor que la inseguridad frente al empleo o frente a la estabilidad económica del país (Dammert y Malone, 2003). Como se observa en el gráfico siguiente, más del 50% de la población declaró sentirse insegura o muy insegura con relación al hurto o robo, mientras que menos del 30% se sintió de igual forma con relación al empleo.

**Gráfico N° 6**



**Fuente:** Dammert y Malone, 2003.

La sensación de inseguridad se presenta como un tema central que impacta no sólo en las políticas de seguridad sino también en las políticas de vivienda, urbanismo y educación, entre otras, ya que instala un discurso de temor vinculado específicamente a ciertos grupos poblacionales. Al respecto, las políticas urbanas en general se enfrentan al hecho de que los centros de las ciudades son abandonados, crecen las periferias (ricas y pobres) y se abandona el espacio público. Además se plantean interrogantes sobre el impacto que tiene la política de vivienda social en el aumento de la utilización de la violencia, ya que las condiciones precarias de habitabilidad generan problemas de convivencia entre vecinos, hacinamiento y apropiación del espacio común, entre otros problemas, lo que se traduce la mayoría de veces en un aumento de la violencia en la vida cotidiana.

### **Resultados de una Encuesta de Victimización Comunal**

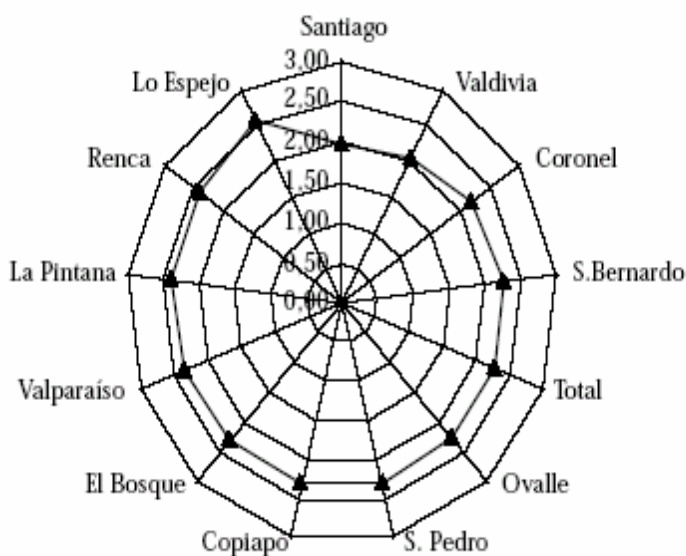
Las comunas encuestadas fueron seleccionadas por participar en la primera fase del programa Comuna Segura-Compromiso 100, esto porque cuentan con indicadores críticos de criminalidad, pobreza y consumo de drogas. Las comunas son: Valdivia, San Pedro del Paz, Coronel, San Bernardo, El Bosque, Lo Espejo,

La Pintana, Santiago, Renca, Valparaíso, Ovalle y Copiapó. La muestra se compone de aproximadamente 600 casos en cada comuna lo que hace un total de 7 mil 200 individuos entrevistados. El cuestionario empleado fue diseñado por los equipos técnicos del Ministerio del Interior y de la Fundación Paz Ciudadana; tiene carácter semi-estructurado y precodificado y se aplicó por medio de visitas domiciliarias.

#### a) En relación a la desconfianza en Carabineros

### Gráfico N° 7

Desconfianza en Carabineros a nivel comunal 2001



Fuente: Elaboración propia en base a Ministerio del Interior, 2001.

Sin embargo, estos niveles de confianza hacia la institución policial no son homogéneos en todas las comunas estudiadas. Es así como en el gráfico n°7, se aprecia una variación en el nivel de desconfianza en Carabineros que encuentra su mayor nivel en la comuna de Lo Espejo y la menor en la comuna de Santiago.

Como se mencionó anteriormente, una de las consecuencias más evidentes de la desconfianza ciudadana en las instituciones del sistema de justicia criminal se relaciona con la presencia de importantes niveles de cifra negra. Sin embargo, este no es el único factor a considerar, ya que los motivos para no denunciar varían de acuerdo al tipo de delito. De acuerdo a la información proporcionada por la Encuesta Comunal de Victimización, aquellas personas que no denuncian ofensas o desórdenes públicos presentan como razón principal el temor a sufrir represalias (47,9%) lo que indica cierto grado de proximidad física con el victimario. Por otro lado, aquellos que han sido víctimas de delitos reconocen no realizar la denuncia por la percepción manifiesta que tanto las policías como los tribunales no consiguen resultados cuando se les requiere.

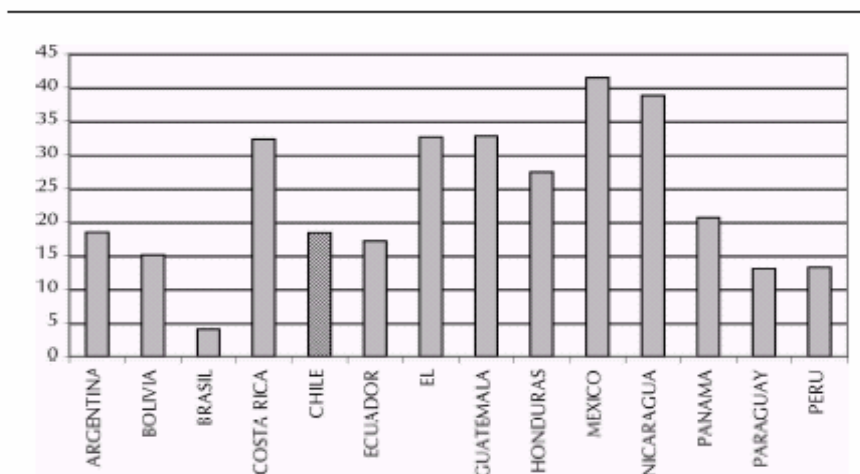
### **Confianza Interpersonal**

Diferentes estudios se han centrado en el rol de la confianza interpersonal como mediadora de la relación entre la victimización y los sentimientos de inseguridad de la población. Ellos han evidenciado que, dejando de lado las tasas de criminalidad, los ciudadanos que exhiben menores niveles de confianza en sus pares presentan, a su vez, mayores índices de temor. De igual manera, se plantea que la caracterización de la vida urbana moderna dominada por el anonimato y la poca interrelación entre vecinos es una de las fuentes del abandono del espacio público; lo que a su vez influye en un aumento de los desordenes, la criminalidad y el temor (Oviedo, 2001). En Chile, la categoría confianza interpersonal se ubica por debajo del promedio regional.

Como se puede observar en el gráfico siguiente, el porcentaje de entrevistados que en el año 1997 dijo confiar en los demás no sobrepasa los 18 puntos porcentuales.

## Gráfico N° 8

### Confianza Interpersonal América Latina (%), 1997



Fuente: Latinobarómetro, 1997.

Los resultados muestran que un porcentaje mayoritario tiene mediana confianza hacia los ciudadanos para enfrentar el tema de la seguridad (38.4%). Esta situación se explica, en parte, por el hecho que la mitad de los sujetos entrevistados opinó que los ciudadanos tienen mucha responsabilidad en el tema de la seguridad ciudadana. En este sentido, intuitivamente se establece que dado que los sujetos no creen que la seguridad sea un tema de su responsabilidad tienden a desconfiar de ellos mismos como entidad para solucionarla.

Otro indicador utilizado es la percepción de los sujetos sobre el interés de las instituciones y de ellos mismos por solucionar el problema de la inseguridad. En este punto, los sujetos perciben que los mayores interesados en resolver este problema son los ciudadanos mismos, lo que indica una clara sensación del impacto de la inseguridad sobre su cotidianidad. Los ciudadanos sienten que ellos son los más interesados en enfrentar la delincuencia (37%), seguidos por Carabineros (27%), el Gobierno (25%) y la Policía de Investigaciones (23%). Las

dos instituciones que aparecen con menor interés son el Congreso (11%) y los tribunales (10%). Esta percepción negativa que los entrevistados tienen sobre ambas instituciones se repite sistemáticamente a lo largo del estudio.

## **b) Participación Comunitaria**

La participación comunitaria se ha presentado como un importante elemento preventivo de la delincuencia. La magnitud del problema de la inseguridad ciudadana ha llevado a que más allá de las instituciones encargadas de su control y prevención, "la sociedad se ha visto implicada en la tarea de resolverla" (Donzelot, 1991): Como consecuencia de ello, se generaron diversos programas de tipo preventivo basados en la actuación de asociaciones de la sociedad civil.

La relevancia otorgada por las políticas públicas a la participación comunitaria en la prevención del delito, se inserta, en el caso chileno, en una realidad marcada por limitados niveles de participación social y una baja cantidad de organizaciones dedicadas al tema.

Como se puede observar el porcentaje de personas que no pertenecía a ninguna organización social en 1990 era muy significativo. Sin embargo, dichas figuras disminuyen aún más en el período 1990- 1997 lo que muestra un decrecimiento de la tendencia al involucramiento comunitario en actividades locales. A partir de esta información, cabe preguntarse si esta apatía pertenece sólo al contexto nacional o, si por el contrario, expresa una tendencia mundial. De acuerdo a la misma fuente utilizada, los niveles de participación son bajos en prácticamente todos los países del mundo consultados, ya sea tomando todos los países de la muestra o separándolos por continente.

**Cuadro Nº 1**  
**Población que no participa en diversas**  
**organizaciones sociales, Chile 1990-1997 (%)**

	1990	1995-97
Ambientales	98.1	82.3
Artísticas	89.8	71.4
Caridad	94.6	79.0
Deportivas	86.9	64.8
Otras	95.7	81.2
Partidos Políticos	94.9	84.4
Profesionales	96.5	81.9
Religiosas	80.9	41.1
Sindicatos	94.0	82.1

Fuente: Elaboración propia en base a World Value Survey, 1990-97.

A nivel comunal, comprobamos que existe coherencia entre quienes consideran importante la participación en esquemas de seguridad con aquellos que presentan un involucramiento efectivo en algún tipo de organización social comunal o barrial. Los sujetos que viven en la Región Metropolitana indican que no participan tanto como los habitantes de otras comunas, lo que brinda consistencia a la apreciación anterior, ya que en la misma Región los entrevistados presentaron menor apreciación por la importancia de la participación. A nivel general, los ciudadanos muestran una clara brecha entre lo percibido y lo realizado; en este sentido la participación es considerada muy importante pero pocos ciudadanos participan, lo que demuestra que el concepto tiene sólo valor simbólico.

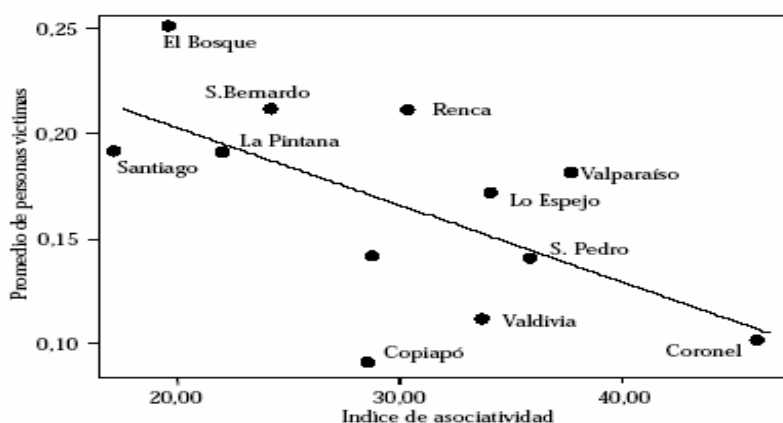
Por otro lado, al analizar las organizaciones en las que los sujetos participan con mayor frecuencia encontramos juntas de vecinos (34%), organizaciones religiosas (27%) y deportivas (22%). Muy por debajo aparece la participación en comités de vigilancia o seguridad (4%) única organización dirigida específicamente a la prevención de la criminalidad.



Con el objeto de analizar la posible relación entre la participación comunitaria y la victimización se utilizaron dos indicadores. El primero, el índice de asociatividad desarrollado por PNUD, mide la cantidad de organizaciones sociales por cada 10 mil habitantes (PNUD, 2000). El segundo, se conforma a partir del porcentaje de la población que dijo participar en la encuesta de victimización comunal y que llamaremos indicador de participación..

**Gráfico N° 9**

**Regresión Victimización/ Índice de Asociatividad, Chile 2001.**



Fuente: Elaboración propia en base al Ministerio del Interior, 2001.

A través del gráfico n°9 es posible determinar que la relación que se establece es inversa, es decir mientras mayor es la probabilidad manifestada por un individuo de participar en un organismo comunitario, es menos probable que haya sido víctima de algún delito. Esto puede explicarse por el hecho que la existencia de entidades que promocionan la participación comunitaria, y por ende su institucionalización, tiene un impacto mayor sobre el crimen que el hecho puntual de la participación individual.

Finalmente, es posible observar que quienes sienten mayor temor en sus barrios participan relativamente menos que aquellos que se sienten seguros por lo que, al igual que en las experiencias internacionales mencionadas previamente, la participación puede estar jugando un papel importante en la disminución de la sensación de inseguridad.

## CAPÍTULO 7

### “ANTECEDENTES DE LAS VILLAS LAS HORTENSIAS I y III DE LA COMUNA DE SAN BERNARDO”

Las Villas en las cuáles se llevó a cabo la investigación, fueron intervenidas a través del Programa Seguridad Vecinal, del Gobierno Regional Región Metropolitana, dicho programa se orientó desde la Política Nacional de Seguridad de Chile.

Mediante un catastro realizado por el Programa Seguridad Vecinal, en la Comuna de San Bernardo el año 2004, se logró obtener la siguiente información:

- *La Villa Las Hortensias I*, fue entregada a sus propietarios el 24 de Octubre del 2001, conformada por 298 Viviendas. La procedencia de las familias que la habitan es variada; algunas proceden de campamentos como la toma André Jarland y del Campamento San Joaquín. Por ahorro individual, proceden de diferentes comunas del gran Santiago como son por ejemplo, Pudahuel, Macul, Peñalolén, El Bosque, La Reina, Lo Prado, San Bernardo, Maipú.

Dentro de los hitos relevantes en la comunidad, se puede destacar la celebración del aniversario de la villa, donde la comunidad se organiza por pasajes en la celebración de actividades como: presentación de sus candidatas a reina, actividades deportivas, recreativas y presentaciones de números artísticos por pasaje. Debido a esto, la comunidad logró generar lazos de colaboración y de participación activa de los vecinos residentes en la villa.

Los vecinos de este sector tienen experiencias de trabajo colectivo pues, cuando recién comenzaban a vivir en esta villa, surgieron una cantidad importante de robos, ante los cuales decidieron organizarse, se planteó una estrategia de seguridad a través de silbatos, los cuales eran activados en el caso que fuera necesario. Esta experiencia fue bastante exitosa en sus inicios. En la actualidad

no se encuentra en funcionamiento, pero se dejó instalado en las familias capacidades para enfrentar nuevos problemas de esta naturaleza. Esta experiencia permitió además que se establecieran lazos de colaboración y conocimientos entre las personas más cercanas.

Durante una primera etapa existieron ciertos niveles de discriminación entre los vecinos, en especial cuando se conocía su procedencia (campamento, ahorro individual). Si bien en algunos casos esto persiste, el grado de integración que existe en la actualidad es muy superior al inicial.

### **Características de la Villa Las Hortensias I:**

#### **a) Proveniencia de las familias:**

Campamento Andrés Jarlan : 60  
Campamento San Joaquín II : 57  
Postulación individual o comité : 181

**b) N° de Habitantes** : 1,500 aprox.

#### **c) Organizaciones sociales:**

- Junta de Vecinos Villa Las Hortensias I
- Clubes Deportivos Elías Vergara, Pablo Moreno, 24 de Octubre, Huracán Rojo
- Agrupación de Mujeres

**Infraestructura:** 1 Sede comunitaria, 1 Multicancha, 1 Plaza

- *La Villa Las Hortensias III*, fue entregada a sus propietarios el primero de Junio del 2003, conformada por 296 familias. La procedencia de las familias es variada, por ejemplo: Pudahuel, Macul, Peñalolén, El Bosque, La Reina, Lo Prado, San Bernardo, Maipú. Se tiene conocimiento de que existen familias de procedencia de comités, que se encuentran ubicados en los pasajes Almácigos, Los Cántaros y el Tallo, pero aún no se ha podido confirmar el número exacto de

las familias.

Desde que fueron entregadas las casas a las familias, éstas han intentado organizarse, pero las experiencias de este tipo, han estado marcadas por la desconfianza hacia las directivas provisionales. La primera directiva que se formó en el año 2003, se realizó una experiencia de seguridad en la villa, a través de la utilización de silbatos, que reunían a vecinos en caso de alguna emergencia o robos. Esta experiencia en la actualidad no se encuentra en funcionamiento. Su disolución se debió a la ausencia de rendición de fondos a los vecinos por parte de esta directiva. La segunda directiva provisional, ha tratado de recuperar la confianza perdida y de generar procesos de participación, pero la tarea no les ha sido fácil, debido a la experiencia negativa anteriormente señalada. En la actualidad, han convocado a la comunidad en dos ocasiones, para la conformación de la Junta de Vecinos, pero el número de personas asistentes no fue suficiente para conformarla.

Se han realizado pequeñas actividades por pasajes de carácter solidario, donde por ejemplo, los vecinos que no tenían rejas, compraban los materiales y los otros les ayudaban a construir la reja de su hogar, lo que resultó gratificante para los vecinos. En esta villa existen dos pasajes con niveles de organización y participación, que sobresalen de los otros pasajes pertenecientes a la misma, sin embargo, los niveles de integración en la villa en general han sido bajos lo que se refleja en una escasa actividad comunitaria y ausencia de organizaciones sociales.

Respecto a la percepción de seguridad ciudadana no se manejan antecedentes concretos, pues no se ha realizado ningún tipo de estudio hasta la fecha de nuestra investigación.

### **Características de la Villa Las Hortensias III**

#### **a) Proveniencia de las familias:**

Comité N° 3 de San Bernardo : 10

Ahorro individual : 286

**b) N° de Habitantes** : Aprox. 1,480

#### **c) Organizaciones sociales:**

- Junta de Vecinos Informal
- Clubes Deportivos: Club Deportivo informal Juventud Hortensias III,
- Asociación Internacional de Taek-wond, Agrupación de Discapacitados

**d) Infraestructura:** 1 Sede comunitaria, 1 Multicancha, 1 Plaza.

**III PARTE**  
**ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

## CAPITULO 8

### “INCIDENCIA DE LOS FACTORES SOCIOCULTURALES EN LA PERCEPCION DE SEGURIDAD EN LAS FAMILIAS ENCUESTADAS”

A continuación se presenta el análisis de tipo cuantitativo de los resultados obtenidos en la investigación, a fin de establecer los factores sociales y culturales que mayormente inciden en la percepción de seguridad. Para ésto, se aplicó una encuesta con respuestas cerradas dirigidas a las familias que cuenten con niños de 9-12 años, y que vivan en las villas estudiadas.

Para contextualizar la realidad de los territorios que se investigaron, comenzaremos el análisis con una caracterización de las familias de las villas con el objeto de conocer sus aspectos más esenciales.

#### 8.1 Caracterización de las familias pertenecientes a las villas Hortensias I y III

Cuadro Nº 2

Nivel educacional, de los encuestados de las villas la Hortensias I y III, de la comuna de San Bernardo.

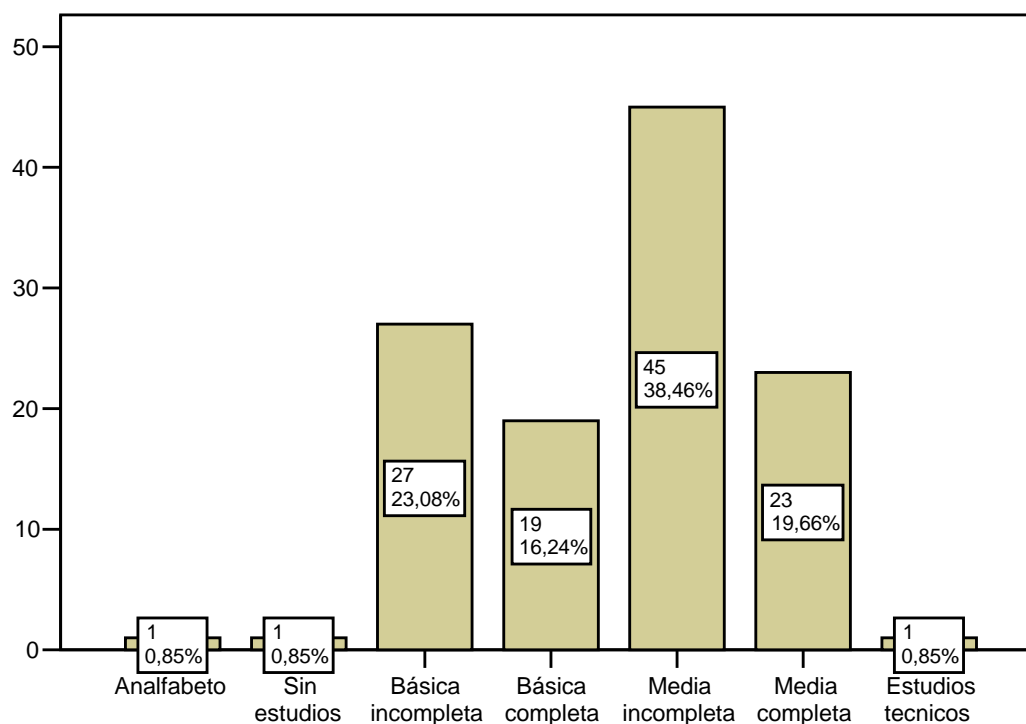
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
analfabeto	1	,9	,9	,9
sin estudios	1	,9	,9	1,7
básica incompleta	27	23,1	23,1	24,8
básica completa	19	16,2	16,2	41,0
media incompleta	45	38,5	38,5	79,5
media completa	23	19,7	19,7	99,1
estudios técnicos	1	,9	,9	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación Directa



**Gráfico N° 9**

**Nivel educacional de los habitantes de la villa las Hortensias I y III, de la comuna de San Bernardo**



Fuente: Investigación Directa

Respecto al nivel educacional que presentan las familias encuestadas, encontramos que los porcentajes más altos, es decir, donde hay mayor número de personas con características similares, son agrupados en la enseñanza básica incompleta y a la enseñanza media incompleta, sólo un 16,24 terminó sus estudios de educación básica, y un 19,66% completó sus estudios de enseñanza media, lo que refleja claramente que los encuestados no cuentan con los estudios necesarios para acceder a trabajos en los cuales requieran de mayores conocimientos, teniendo que conformarse con trabajos en los que se califique su mano de obra.

**Cuadro N° 3**

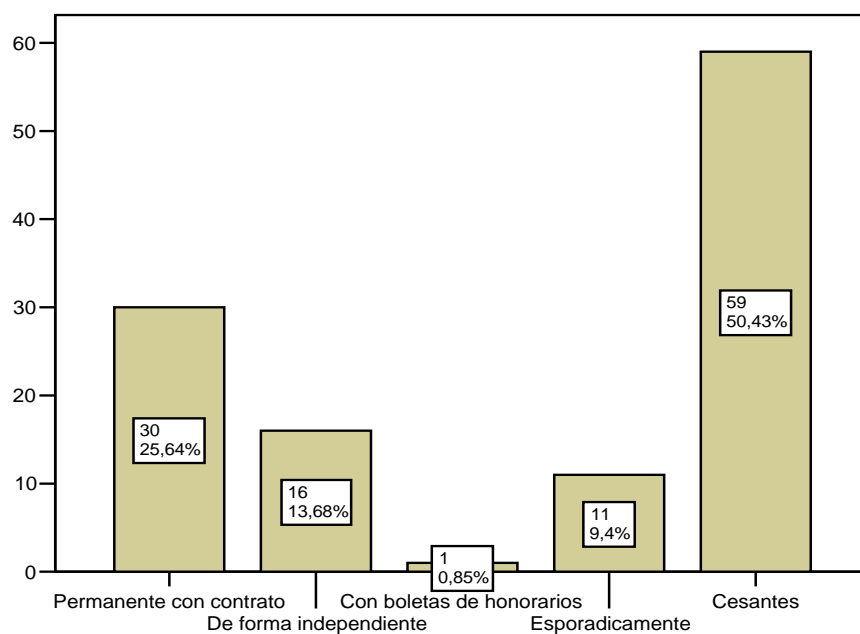
**Tipo de Trabajo de los Habitantes de las villas Las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Permanente con contrato	30	25,6	25,6	25,6
	De forma independiente	16	13,7	13,7	39,3
	Con boletas de honorarios	1	,9	,9	40,2
	Esporádicamente	11	9,4	9,4	49,6
	Sin trabajo	59	50,4	50,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación Directa

**Gráfico N° 10**

**Trabajo de los encuestados**



Fuente: Investigación Directa

El 50,43% de las personas encuestados se encuentran cesantes, un 9,4% trabaja en forma esporádica, y un 13,48% en forma independiente, sólo un 25,64% tienen un trabajo con contrato, esto tiene directa relación con el nivel de educación, puesto que los obliga a acceder a trabajos menos calificados, o trabajar de forma independiente, impidiéndoles acceder a beneficios como contar con una previsión, y cotizar mensualmente para una futura jubilación.

**Cuadro Nº 4**

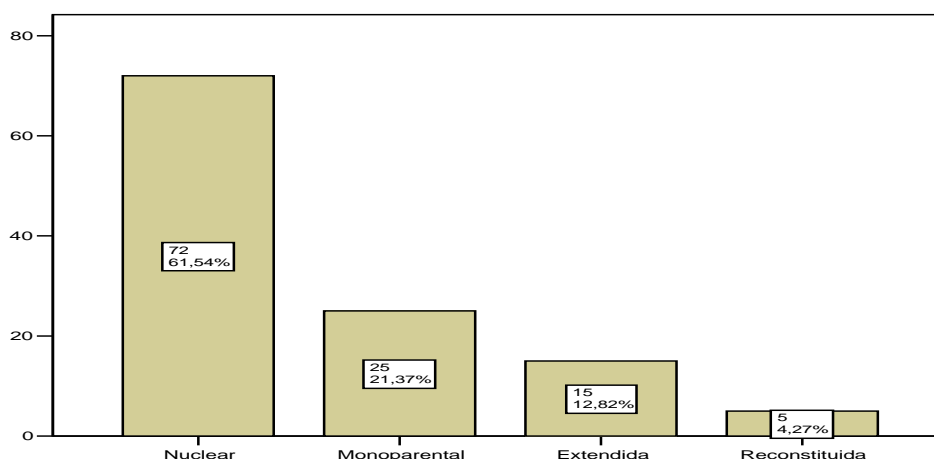
**Estructura Familiar de los vecinos de Las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuclear	72	61,5	61,5	61,5
	Monoparental	25	21,4	21,4	82,9
	Extendida	15	12,8	12,8	95,7
	Reconstituida	5	4,3	4,3	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación Directa

**Gráfico Nº 11**

**Estructura familiar de los habitantes de la villa Las Hortensias I y III, de la comuna de San Bernardo**

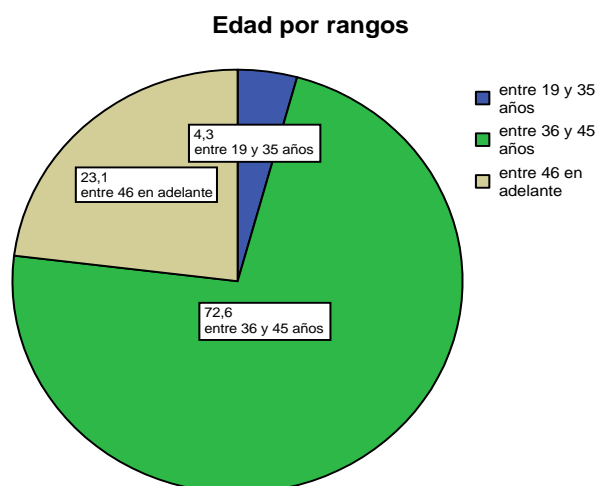


Fuente: Investigación Directa

En cuanto a la estructura familiar con que cuentan estas familias, un 61,54% corresponden a familias nucleares, es decir, la mayoría de las familias están conformadas por padre, madre e hijos, las familias monoparentales cuentan con un 21, 37%, y las familias extendidas corresponden al 12, 82%, mientras que las con menor frecuencia son las familias reconstituidas logrando un 4,27%

## 8.2 DE LA DIMENSIÓN SOCIAL

**Gráfico N° 12**



Fuente: investigación directa

La encuesta realizada estuvo dirigida a padres o tutores de niños entre 9 y 12 años. La edad de las personas o padres de familia que respondieron dicha encuesta se concentra significativamente entre los 36 y 45 años de edad, lo que nos muestra que los encuestados en estos asentamientos nuevos, son básicamente jóvenes y de mediana edad, hecho consistente con la política social emanada del Ministerio de Vivienda que favorece con subsidios habitacionales preferentemente las familias de constitución reciente.

Muchas de estas familias por su edad, están en una etapa de su ciclo familiar en

la que cuentan con niños pequeños y adolescentes, situación que los impulsa y de alguna manera, los obliga a mantener una convivencia más activa con sus vecinos. Los espacios pequeños de estas viviendas determinan la necesidad de salir de sus casas para socializar con sus pares del barrio. También comparten una variada gama de espacios públicos, como son los colegios en donde asisten los niños, consultorios, las calles de la villa, la plaza, las áreas verdes, o sitios eriazos, etc. Se trata de un conjunto de personas cuya vida cotidiana transcurre en comunidad, razón por la cual si se trabaja en ese sentido, se podrá generar a futuro una identidad respecto de su villa y de sus vecinos.

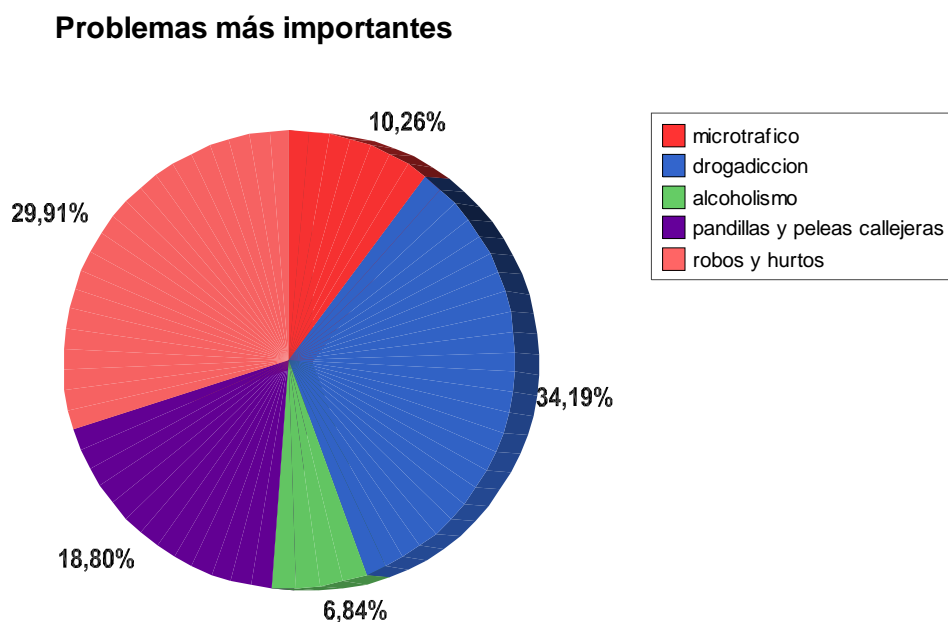
Por otro lado, al encontrarse con un 72,6% de la muestra entre los 36 y los 45 años se puede deducir que los padres y/o tutores están generacionalmente cercanos a sus hijos de entre 9 y 12 años, es decir, que las actuales pautas conductuales o formas de actuar de estos niños no están alejados del que fueron sus propias experiencias de infancia y adolescencia. En este sentido, podría suponerse que los integrantes de estas familias logran establecer códigos comunes como el lenguaje, los gustos, etc, facilitándose la comunicación y dinámica familiar.

**Cuadro Nº 5**  
**Problemas más importantes de la Villa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Microtráfico	12	10,3	10,3	10,3
	Drogadicción	40	34,2	34,2	44,4
	Alcoholismo	8	6,8	6,8	51,3
	Pandillas y				
	Peleas	22	18,8	18,8	70,1
	Callejeras				
	Robos y hurtos	35	29,9	29,9	100,0
Total	117	100,0	100,0		

Fuente: Investigación directa

### Gráfico N° 13



Fuente: Investigación directa

Del presente cuadro se logró extraer que los problemas más sentidos por los encuestados son, tal como se aprecia en el gráfico: robos y hurtos, y drogadicción, logrando ambos ítem, un 65%. Estas son las problemáticas que ellos identifican más asociadas a la inseguridad personal de los encuestados. En los barrios pobres de la ciudad se presenta un alto nivel de problemas relacionados con la drogadicción y los robos. El bajo nivel socioeconómico, la relegación territorial y una clara marginación de los bienes asociados al modelo económico genera una calidad de vida deplorable y sin mayores expectativas, muchas veces esta misma situación propicia la realización de acciones ilícitas para subsistir, como son el hurto de tipo doméstico y el consumo de drogas.

No obstante, más del 70 % de los problemas más importantes identificados por los encuestados están asociados a problemas conductuales como riñas y peleas callejeras, consumo de alcohol y drogas. Dichas conductas afectan la convivencia de los vecinos, y representa un problema tanto para las personas que incurren en estas acciones como para quienes están indirectamente relacionados con ellos.

En nuestra opinión el microtráfico, los robos y los hurtos responden a problemas más estructurales, en la medida que son efectos del modelo social y económico que impera en nuestra sociedad. Los jóvenes pobres son quienes están más propensos a incurrir en estas prácticas, pues son ellos quienes al no contar con las oportunidades que el actual modelo propicia, al no tener acceso a los beneficios que se ofrecen se frustran y desencantan, lo que en muchos casos los impulsa a adoptar conductas delictivas o transgresoras como una vía de escape al contexto desincentivador en el que transcurre su vida.

A lo ya dicho, se suma el diseño urbanístico de estas villas, el que se podría decir que fomenta las sensaciones de inseguridad en sus residentes. Al respecto, Torres de la Puente (op cit) señala que este tipo de asentamientos no están diseñados considerando la variable seguridad, por la constitución de tramas laberínticas, fachadas sin control visual de la calle y con sitios eriazos cercanos. Esta descripción urbanística, describe claramente lo observado en las dos villas en las que realizamos nuestro estudio.

En relación a lo referido en el marco teórico de este trabajo, cabe señalar que existe una doble victimización de los habitantes de poblaciones periféricas, pues por un lado son víctimas de algunos vecinos que delinquen en su mismo sector y por otro lado, del resto de la sociedad, que los estigmatiza sin hacer distinciones entre los habitantes. Consecuentemente con esto, los vecinos de las villas interiorizan esta imagen estereotipada que tiene la sociedad acerca de ellos y la que es confirmada a través de los medios de comunicación, dicha autoimagen influye en la opinión que los vecinos tienen de conceptos tales como la seguridad

ciudadana, las relaciones comunitarias o los jóvenes sin trabajo de su propio barrio. De este modo, el estigma del que son objeto, lo asumen contra ellos mismos, estigmatizándose a si mismos, ya sea contra los jóvenes, o los que ellos consideran como “más pobres”.

**Cuadro N° 6**

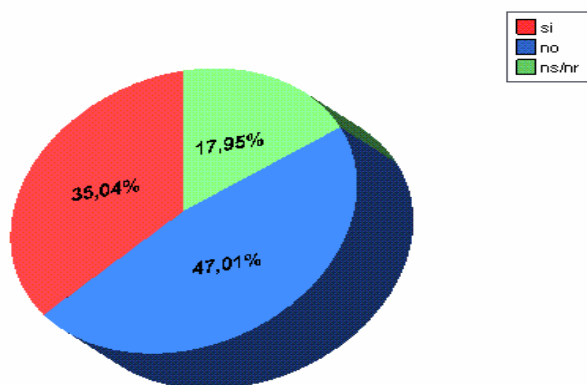
**Acciones para solucionar problemas en la Villa Las Hortensias I y III**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Si	41	35,0	35,0	35,0
	no	55	47,0	47,0	82,1
	ns/nr	21	17,9	17,9	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 14**

**Acciones para solucionar estos problemas**



Fuente: Investigación directa



En relación a la pregunta de si realizan acciones colectivas para solucionar los problemas en la villa, el 47 % de los encuestados elige la respuesta “no se realizan”, es decir que la solución de los problemas se realiza en forma individual, no existiendo una organización entre los vecinos para lograr una respuesta en forma más eficaz. Las villas estudiadas tienen como características el poco tiempo de conformación, contar como una población joven, con organizaciones sociales en busca de constituirse o recientemente constituidas, razón por la cual, la comunidad en forma mayoritaria asume las medidas contra los problemas que los aquejan de forma individual y no reconoce los problemas vinculados con la delincuencia como problemáticas colectivas. Por otra parte, encontramos que las características físicas del contexto barrial, como por ejemplo la inadecuada y escasa iluminación en las calles y plazas, y la existencia de sitios eriazos, son condiciones que hacen más vulnerables a los individuos de estas villas ante la delincuencia.

Por otra parte, las villas se encuentran insertas en una sociedad en proceso de mutación cultural por lo que ha adoptado diversas formas de convivencia, distintas a las vividas en décadas anteriores en nuestro país. Las formas de relacionarse son distantes y de mayor desconfianza producto del alto nivel de individualismo y el ritmo vertiginoso de vida, el aumento de la delincuencia, etc. Son ahora las capacidades de consumo y los altos niveles de competencia los aspectos que se reflejan en las relaciones de convivencia entre las personas y esto se presenta también, aunque ciertamente en menor medida, en los sectores populares. No obstante en estas poblaciones y villas las necesidades que se generan, por efecto de demostración más que de acceso real, por lo general no se pueden satisfacer adecuadamente, en realidad ni siquiera pueden hacerlo satisfactoriamente con sus necesidades básicas, tal como se muestra en nuestra muestra del presente estudio, con 59 familias con el jefe de hogar cesante, además de las familias que reconocen sólo trabajos esporádicos.

Frente a ésto, la vinculación entre los vecinos, y la realización de acciones colectivas que permitan el conocimiento del resto, de tal manera de estar concertados ante posibles robos y para ayudarse frente a sus necesidades es prácticamente una necesidad. Hasta ahora, son los mismos vecinos los que precariamente deben hacerse cargo de sus problemáticas. El Ministerio de la Vivienda y ninguna otra institución las apoye en su etapa de inserción territorial, para habituarse al nuevo contexto y/o abordar conjuntamente las tareas que demanda su cambio de residencia. Cabe recordar que la población de estas villas esta compuesta por familias que tienen diferentes proveniencias, es decir, algunas provienen de campamentos o tomas y otros adquirieron sus casas a través de ahorro individual por lo que en principio los vínculos entre los vecinos son muy escasos, y existe más bien una alta desconfianza entre ellos. Ante esta realidad creemos que resulta indispensable apoyarlas en el proceso de inserción en sus nuevas villas, ya sea por parte del Ministerio de Vivienda, o por la municipalidad, u otra institución que tenga la responsabilidad de velar por su integración social y territorial.

Ante este contexto de adversidades es que requieren de la capacidad organizativa y el poder colectivo para mejorar su actual condición en los distintos aspectos incluida la seguridad, sin embargo, para ello se requiere confianza y voluntad de compartir con sus pares, aspectos que no aparecen sino se intenciona un trabajo en esta perspectiva.

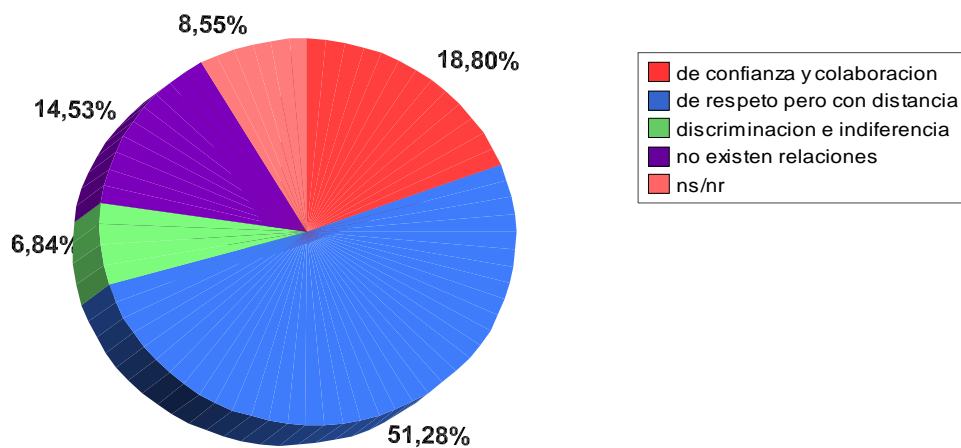
**Cuadro N° 7**  
**Relaciones entre los vecinos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos De confianza y colaboración	22	18,8	18,8	18,8
De respeto pero con distancia	60	51,3	51,3	70,1
Discriminación e indiferencia	8	6,8	6,8	76,9
No existen relaciones	17	14,5	14,5	91,5
ns/nr	10	8,5	8,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: investigación directa

**Gráfico N° 15**

**TIPO DE RELACIONES QUE EXISTE ENTRE LOS VECINOS**



Fuente: investigación directa

Frente a la pregunta, qué tipo de relaciones existen entre los vecinos, más del 50% de los encuestados manifiesta que tienen una relación de “respeto pero con distancia”, en este sentido cabe reiterar que las villas encuestadas tienen una existencia de no más de 4 años, por lo cual podemos inferir que las relaciones con los vecinos si bien pueden ser valoradas por su incipiente conformación, no necesariamente están consolidadas.

Por otro lado, más del 28 % de los encuestados contestó: que no sabe o que no existen relaciones entre los vecinos o bien que las relaciones existentes son de discriminación e indiferencia, todo esto grafica que al contrario de lo dicho en el sentido de lo que se requiere, confianza, espíritu colaborativo, existe indiferencia, desconfianza, razón por la cual se puede decir que, obviamente ellos no han iniciado el camino de la convivencia comunitaria o que ésta hasta ahora ha sido conflictiva y se hace necesario un trabajo intenso que propicie justamente estos aspectos.

Las relaciones de convivencia entre los vecinos, es fundamentalmente, con los del mismo pasaje y se circunscriben al ámbito de la colaboración y cooperación en problemas comunes de tipo doméstico, como son por ejemplo instalar una reja, el aseo, o los problemas recurrentes como pueden ser robos reiterados al interior de la villa, etc. Los canales de comunicación para abordar estos temas son informales, se basan en encuentros casuales en los pasajes o vías de accesos a cada block, en donde los vecinos comentan acerca de algún problema existente y de sus posibles soluciones. Cabe señalar que dicha comunicación o acciones de vinculación es sostenida por todos los vecinos y responde a la preocupación e iniciativa que algunos vecinos manifiestan ante los problemas cotidianos como los señalados. Cabe reiterar sin embargo, que estas comunidades forman parte de una sociedad con un alto grado de individualismo a consecuencia de la implementación del modelo neoliberal y si bien los frutos del modelo no llegan a los más pobres, si impacta en el debilitamiento de la asociatividad y la cooperación entre las personas. Por tanto, el hecho que más del 50% de los encuestados

reconozca que existe una relación entre los vecinos de respeto, pero con distancia, resulta relevante de destacar con relación a los patrones culturales que prevalecen en la actualidad.

Las características socioeconómicas de los habitantes de la población son homogéneas, por lo cual los problemas cotidianos que enfrentan son similares lo que es un buen potencial para organizarse, pues sus problemas son sentidos por varios de ellos, y por esa misma razón pueden éstos pasar de ser individuales a colectivos.

**Cuadro N° 8**

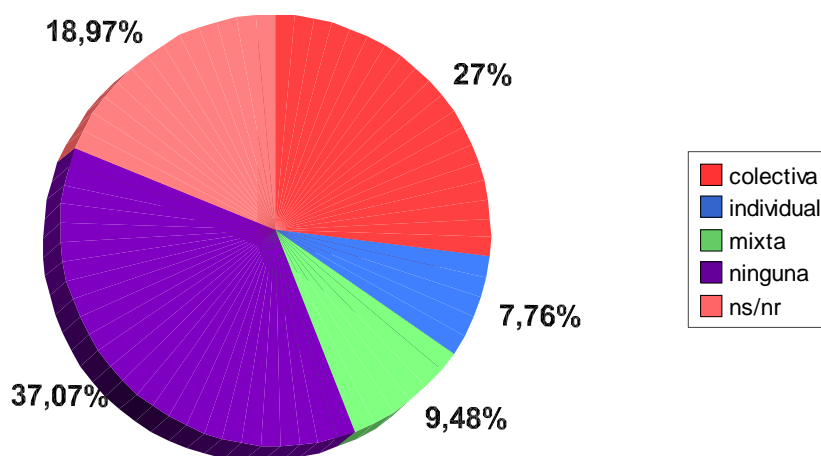
**FORMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentajes Valido	Porcentaje acumulado
Validos	colectiva	31	26,5	26,7	26,7
	individual	9	7,7	7,8	34,5
	mixta	11	9,4	9,5	44,0
	Ninguna	43	36,8	37,1	81,0
	Ns/nr	22	18,8	19,0	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Perdidos		1	,9		
Total		117	100,0		

Fuente: investigación directa

**Gráfico N°16**

**FORMA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD**



Fuente: investigación directa

Consecuentemente con lo anterior, respecto de la manera cómo resuelven los problemas por ellos mismos identificados, como robos, drogadicción, peleas, microtráfico, alcoholismo, el 37 % de los encuestados en este estudio declara que éstos no se resuelven.

La opinión de vecinos es que sus acciones de precaución, coordinación, no son una manera de resolver dichos problemas, o bien no se sienten satisfechos con las acciones que ellos realizan. Algunos factores explicativos de este sentir, podrían ser que las acciones colectivas que los representantes o líderes de las organizaciones realizan, no responden a los intereses de los vecinos. Las organizaciones sociales presentes en estas villas tienen un bajo reconocimiento en la comunidad, suelen no responder a los intereses reales de la comunidad, y tienen en sus palabras, poca credibilidad. También puede existir una actitud clientelista en la comunidad razón por la cual confieren la responsabilidad de estas acciones a agentes externos a la villa como son el municipio, gobierno, carabineros, etc, sin involucramiento personal y grupal en la solución de sus problemas.

Otro factor que puede influir en la débil acción colectiva que realizan, es que tienen problemáticas de mayor urgencia que atender como son la subsistencia diaria, el pago de servicios básicos, etc. Si bien estos problemas pueden también tener una solución colectiva, en la realidad esta acción no se genera porque no existe el espacio ni la experiencia para abordarlo de ese modo.

En cuanto a las respuestas afirmativas, es decir que sí se resuelven ya sea de manera colectiva, individual o mixta, superan el 45 % de los encuestados, lo que significa que pese a que opinan lo contrario, de igual modo se generan acciones conjuntas de parte de algunos vecinos para la solución de estos problemas. Estas acciones son por ejemplo diligencias realizadas por la junta de vecinos que corresponde al sector, la que ha fomentado la organización de la comunidad y hasta ahora se han realizado algunas actividades recreativas para la ocupación de los espacios públicos del sector y en la organización de comités de navidad. Estas acciones fueron recibidas positivamente por algunos vecinos y sus hijos.

Por otro lado, más del 35% de los encuestados declara que no se resuelven los problemas en la villa, ello quiere decir que no identifican preocupación por parte de otros vecinos de la villa, ni de las autoridades pertinentes en la resolución de los problemas que los aquejan. Además plantean que la resolución de dichas problemáticas como son los robos, el tráfico, las peleas callejeras, etc. no están al alcance de las acciones que ellos pudiesen realizar y son más bien obligaciones de las policías como carabineros e investigaciones resolverlas.



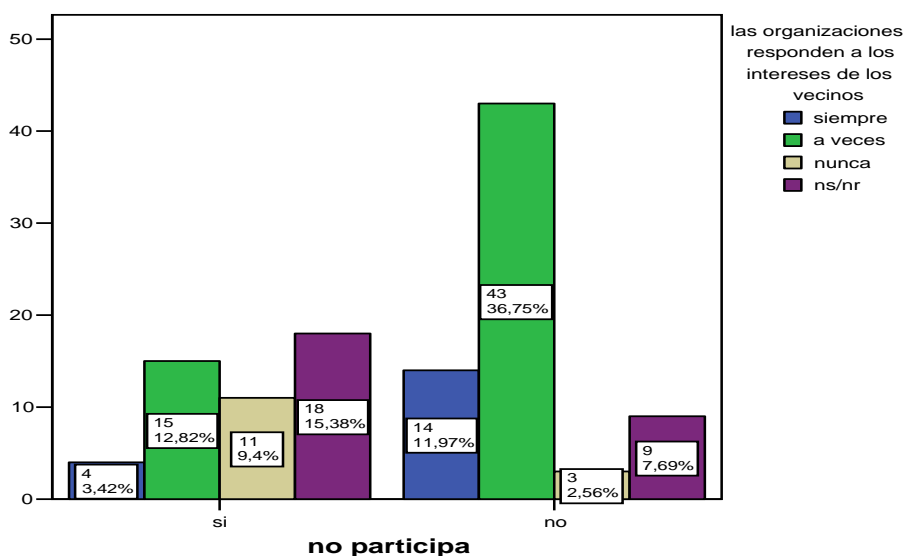
**Cuadro N° 9**  
**Participación de los vecinos**

		las organizaciones responden a los intereses de los vecinos				Total
		siempre	a veces	Nunca	ns/nr	
No participa	si	4	15	11	18	48
	no	14	43	3	9	69
Total		18	58	14	27	117

Fuente: investigación directa

**Gráfico N° 17**

**Participación de los vecinos de las villas Las Hortensias I y III de la comuna de San Bernardo**



Fuente: investigación directa

Con relación a la participación de los encuestados en la organización de su sector, más del 60% de los entrevistados declara que no participa. Ello corrobora lo señalado anteriormente en el sentido que en estas villas no se ha fomentado la asociatividad entre los vecinos por parte de las instituciones como el municipio o el Ministerio de la Vivienda. Dicha función debiese ser un objetivo para las

instituciones gubernamentales ya sea Municipios y/o el Ministerio de Vivienda a cargo de la inserción de estas villas en las comunas. Esto es particularmente importante cuando algunos de los residentes poseen experiencia organizativa al provenir de campamentos y tomas, a través de la que lograron obtener una vivienda. Perder este aprendizaje, resulta ser un desaprovechamiento del potencial resolutivo que han demostrado tener estas personas y que sin duda pueden ayudar a fortalecer la asociatividad de los vecinos.

En el caso particular de estas villas, el no tener los vecinos una participación importante en las organizaciones del sector, les dificulta el enfrentamiento de las problemáticas de la vida comunitaria como son por ejemplo la prevención de robos, la instalación de cercas o cierres, o el uso del equipamiento comunitario como sedes, plazas, etc. Estas acciones tienen un costo pecuniario para los vecinos, para lo que con mayor razón, se requiere de la organización como un camino para la recaudación de los recursos. Dichas acciones servirían tanto para generar recursos como para potenciar la asociatividad entre los vecinos, que en el caso de los sectores pobres, es una necesidad de primer orden.

Respecto de la seguridad ciudadana, en el modelo de “prevención multiagenciada” implementada en países como Canadá, Suecia e Inglaterra, descrito en el marco teórico, se señala la responsabilización ciudadana, como elemento fundamental para generar participación e impulsar a la ciudadanía a organizarse y coordinarse con las instituciones gubernamentales como son los municipios, gobiernos regionales, etc, y fuerzas policiales como Carabineros e Investigaciones. La aplicación de este modelo requiere de organizaciones sólidas, con objetivos claros lo que de acuerdo a la información obtenida a través de esta investigación, aún no se ha alcanzado en este sector.

Por otro lado, cabe reconocer que existe un bajo reconocimiento por parte de los vecinos hacia las organizaciones sociales, situación que se repite en la mayoría de las comunas, pues la participación comunitaria o social, entendida como una acción transformadora de la realidad ha sido relegada a un segundo plano siendo reemplazada por un repliegue de los sujetos a una vida más privada. Si bien

existen organizaciones sociales en el sector, éstas realizan acciones más bien funcionales como mantener contacto con el municipio y la entrega de certificados de residencia. No obstante lo anterior, los vecinos perciben una incipiente organización comunitaria que se preocupa por los problemas de la comunidad. Esta reciente organización responde en nuestra opinión al proceso de adaptación que viven los pobladores en términos de identificarse con el sector y comprometerse con sus problemas. Esto ha sido más dificultoso para los vecinos provenientes de postulación individual, a raíz de que ellos no han tenido la experiencia de la asociatividad como forma de resolución de sus problemáticas.

A nuestro juicio, esta realidad responde al modelo de sociedad en que vivimos en el que se privilegia la acción individual por sobre la colectiva, los tiempos de asociación y sentido de pertenencia a una determinada clase social se han debilitado. Sumado a lo anterior, encontramos la jibarización del Estado, el cual quedó reducido sólo a ser un ente fiscalizador de las reglas del mercado, razón por la cual las políticas sociales no impulsan o promocionan realmente la asociación y la organización social, más que en los discursos.

Incide también, la nueva forma de constitución de las familias modernas, en la que se encuentran familias monoparentales, presentes en gran medida en la muestra de estudio, la actual dinámica laboral en la que ambos padres trabajan, el recorrido de grandes distancia para los lugares de trabajo, agregado a las largas jornadas laborales que existen en nuestro país, son la suma de un conjunto de factores objetivos a los que se ven expuestos los habitantes de nuestro país y particularmente los individuos de las poblaciones más pobres de la sociedad. Todos estos factores inciden en las escasas posibilidades e interés en buscar o propiciar la acción colectiva.

### 8.3 CON RELACIÓN AL SENTIDO DE PERTENENCIA

**Cuadro N° 10**

**Compromiso por resolver los problemas de la villa \* conocer a las otras familias que viven en la villa**

		conocer a las otras familias que viven en la villa		Total
		Si	No	
Compromiso por resolver los problemas de la villa	No	50	39	89
	Si	18	10	28
Total		68	49	117

Fuente: investigación directa

Coincidentemente con el punto anteriormente tratado, y frente a la pregunta de si “existe compromiso por resolver los problemas de la villa”, más del 75 % de los encuestados responde que ésto no existe. Ello da cuenta de que no existe en la mayoría un sentido de identidad entre los vecinos lo que se ratifica con la baja participación existente. Como se mencionaba en el marco teórico, a nivel nacional y mundial se observa un debilitamiento en las formas de relaciones sociales tradicionales las que se expresaban principalmente en un alto nivel de solidaridad, o sea las comunidades asumían los problemas de manera colectiva y asociada, entendiendo que los problemas tarde o temprano incidirían en sus vidas, por ello se apuntaba a fortalecer la integración y la identificación de las personas con sus barrios. En este caso, lo que se aprecia, a partir de las respuestas obtenidas, es que no se manifiesta una identidad colectiva con el sector donde viven, lo que se expresa en la forma individual de abordar los problemas, que asume la mayoría de los entrevistados.

Como ya decíamos, las villas tienen en promedio de 3 años de existencia, ello ha incidido en que no se hayan establecido vínculos sociales estrechos con los otros vecinos, no obstante, se están generando paulatinamente a través de actividades recreativas y culturales que se han realizado en forma esporádica al interior de las villas, con el fin de celebrar su aniversario, y actividades como la celebración del día del niño y fiestas de navidad. Por tanto, podríamos decir que la asociatividad más consolidada entre los vecinos es un trabajo aún no se ha logrado, pero pensamos que por las características que cuenta la villa como lo son: contar con familias jóvenes, gran población de infantes, con problemas comunes que recién comienzan a manifestarse, debiese en el mediano plazo si ésto se intenciona, fortalecerse los niveles de identidad colectiva y de compromiso entre los vecinos y la villa. Lo anterior, creemos que será facilitado puesto que, frente a la pregunta de si la percepción de seguridad aumenta conociendo a los vecinos, el 58% de los encuestados responde afirmativamente. Esta respuesta da cuenta de que a pesar de no existir grandes vínculos, ni de tener un alto sentido de identidad, son capaces de reconocer que al conocerse como vecinos bajará la percepción de inseguridad, lo que puede ser una oportunidad para desarrollar un trabajo comunitario que potencie el establecimiento de vínculos sociales entre los vecinos.

En esta realidad, se podría decir que, si a las personas aparentemente no les importa la resolución de los problemas existentes en su barrio, es difícil implementar soluciones desde agentes externos como municipios y otros, pues las soluciones deben ser sentidas por la población. La necesidad de incorporar a la población en la implementación de acciones de mejoramiento del barrio, es para que éstas generen un aprendizaje en los vecinos. Por el contrario, se fomenta una actitud clientelista que no potencia a los sujetos como generadores de sus propios cambios.

## 8.4 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD

**Cuadro N° 11**

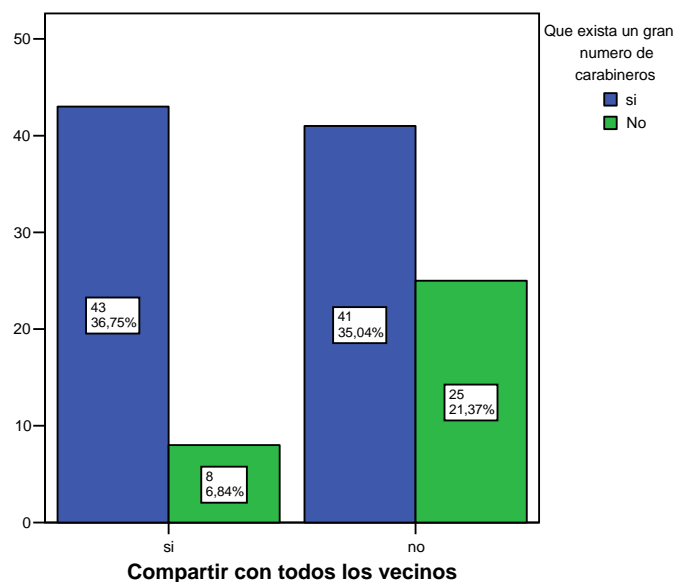
**Percepción de Seguridad Ciudadana, villa Las Hortensias I y III, comuna de San Bernardo**

		que existan un gran numero de carabineros		Total
		Si	no	
compartir con todos los vecinos	Si	43	8	51
	No	41	25	66
Total		84	33	117

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 18**

**Percepción de Seguridad de los habitantes de la villa Las Hortensias I y III**



Fuente: investigación directa

Respecto de la pregunta ¿Qué le haría sentir seguro en su barrio?, más del 70% de los encuestados señala que para ello, debe existir un gran número de Carabineros, lo que da cuenta de que las personas asumen que el tema de la seguridad no es necesariamente un tema en donde ellos tengan un rol trascendental, y que son más bien las instituciones policiales las encargadas de brindarla.

Los individuos al no percibir que tienen los elementos necesarios para enfrentar las problemáticas asociadas a la seguridad, le entregan la responsabilidad al Estado o a los gobiernos locales, pues no tienen la “cultura” de la organización para superar ésta u otras problemáticas de este tipo. Además, en la actual sociedad y su dinámica de oferta y demanda, los vecinos ven los problemas desde la lógica del “cliente” el que en este caso necesita un servicio, el de Carabineros, Investigaciones u otros. Esta idea nace y se ha ido consolidando en las personas desde la dictadura militar en adelante. La restricción al derecho a asociación y el establecimiento de acciones colectivas, el trabajo en equipo, la participación comunitaria, la fuerza de las organizaciones sociales por trabajar por los intereses reales de su barrio, fueron decayendo notablemente. En la actualidad, se suma como ya hemos señalado, el estilo de vida impuesto lo que redundo en una lucha personal por lograr satisfacer los intereses más bien individualmente.

En el caso de los barrios ricos y acomodados de nuestra sociedad la lógica en seguridad es el equipamiento de alarmas, cámaras de seguridad, conexión directa con agencias de seguridad, etc. Es decir, en estos lugares no existe la dinámica de la organización comunitaria para la resolución de estos problemas, pues disponen de los recursos necesarios para asegurarse por otras vías. Respecto de estos mismos sectores, y a partir de una dinámica de segregación social que se ha instalado, conciente o inconscientemente se han relegado a vivir a barrios exclusivos, lejanos de la urbe y de escaso contacto con el resto de la sociedad. Por tanto, la sociedad se ha constituido especialmente en las últimas dos décadas a partir de la existencia de barrios para ricos y barrios para pobres, en donde la variable socioeconómica es la que determina el tipo de vivienda al que

pueden acceder, la ubicación que éstas tendrán en la sociedad y el tipo de solución que tendrán frente a los problemas de Seguridad Ciudadana.

A nuestro juicio, el tema de la seguridad ciudadana tiene dos aristas importantes de reconocer, por un lado están los problemas sociales asociados al trabajo, la salud, a la alimentación, etc, que por si mismos presentan un importante factor de seguridad o inseguridad para las personas.

La otra arista importante en el tema de la seguridad ciudadana relacionada con problemas sociales como son los robos, la drogadicción, el tráfico, etc, cuya solución está vinculada a las instituciones a cargo de ello como son Carabineros e Investigaciones. Estos problemas responden a causas estructurales de nuestra sociedad por el modelo económico imperante, que se acentúa por su carácter globalizado. Es por ello que estos problemas deben ser abordados desde sus causas, incorporando a la sociedad civil en dicha solución, pero con un apoyo institucional para que la gente no se sienta atemorizada de abordarlos.

En respuesta a estas demandas, el Estado ha implementado una serie de estrategias en el combate contra la delincuencia como son: la elaboración y actualmente la ejecución de la Reforma Procesal Penal, para resolver los problemas de justicia de forma expedita; la creación de la Dirección de Seguridad Pública, la implementación del Plan Cuadrante, el cual pretende lograr un acercamiento de carabineros con la comunidad y aumentar la presencia policial en las calles.

Por otro lado, la creación del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, y el Programa Seguridad Vecinal, desde donde se intervino en las villas objetos de este estudio en la línea de acción "Integración social de vecinos en asentamientos nuevos", se busca responder a las demandas de los ciudadanos frente al problema de la delincuencia. Sin embargo, cabe precisar al respecto que si bien el Estado ha implementado variados programas a fin de disminuir los niveles de



temor, la población no ha logrado percibirse más segura. Lo anterior puede deberse a que lo que se realiza es insuficiente, puesto que los índices de delincuencia no disminuyen, también puede responder a que los programas y planes mencionados tienen una reciente implementación, y no se han podido desplegar aún todas las estrategias de acción por lo que no se aprecian sus resultados más significativos.

En cuanto a las actividades realizadas por la misma comunidad han sido efectuadas en forma esporádica, y la población las percibe como distantes e intermitentes, ejemplo de éstas son, como ya habíamos dicho, las actividades de celebración del día del niño, aniversario de la villa, y la fiesta de navidad, además la concurrencia de los vecinos a estas actividades siempre es mínima.

En la misma lógica, frente a la pregunta si la seguridad está asociada a “compartir con los vecinos”, el 60 % contestó que No, lo que sustenta y explica en parte, su baja participación. De esta respuesta se deduce que ellos, a pesar de pensar que es importante conocer a sus vecinos, ésto no necesariamente implica “convivencia”, “compartir”. En definitiva, no creen que la solución a sus problemas dependa de su propia acción colectiva, y como se señaló anteriormente, se transfiere esta responsabilidad a las instituciones estatales y fundamentalmente a las policías. Paralelamente, cuando la sociedad no logra producir sensación de seguridad y bienestar, se fortalece el repliegue de la vida social hacia el mundo privado, lo que inhabilita a la población para apropiarse de los espacios públicos y controlarlos.

**Cuadro N° 12**

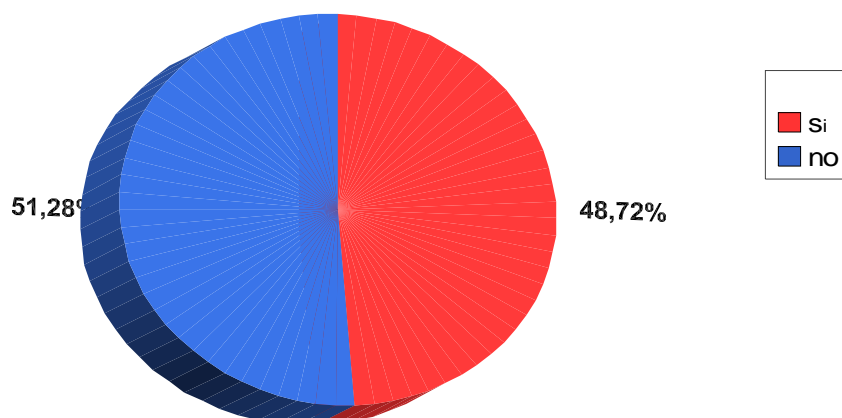
**Elementos constitutivos de seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos si	57	48,7	48,7	48,7
no	60	51,3	51,3	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 19**

**Equipamiento de Seguridad en las viviendas de las villas Las Hortensias I y III**



Fuente: investigación directa

La seguridad para la población estudiada es “que las viviendas tuvieran rejas y alarmas”. Este tipo de afirmaciones y creencias, respecto de la seguridad, son propias del mundo moderno urbano globalizado, las que tienen como premisa básica que la solución se realiza en base a medidas de aislamiento, apelando al desarrollo tecnológico y a la gran variedad de ofertas que ofrece el mercado como los sistemas de telemurgencia, los múltiples tipos de alarmas, la instalación de

luces sensoriales ante los movimientos, la instalación de rejas con una mayor altura y protecciones, etc, Sin embargo los vecinos de estas villas se enfrentan a la frustración y sensación de que no pueden brindar este tipo de protección a sus familias, dada su precariedad económica.

Además el espacio público de estas villas se encuentra deteriorado y olvidado. Nadie se hace cargo de administrarlo, y esta gestión no es solamente para la preservación del orden en el barrio, sino para la utilización y el beneficio que se pudiese generar en el ámbito social, cultural, lúdico, económico. Por tanto, identificar las funciones del espacio público llama a respuestas varias por parte de la comunidad. Según Newman (citado por Vanhove et al, 2003), el espacio público, es el espacio defendible que es básico para solucionar el problema de la vulnerabilidad de las zonas residenciales, de las familias, de la persona. En cuanto a esto, Hiller (citado por Vanhove et al, 2003) señala que es importante la existencia de un espacio público de encuentro, para el desarrollo de una comunidad sana. El control natural del espacio público se da por la presencia de las personas en las calles, plazas y pasajes, entre otros, por lo cual la construcción de espacios seguros, no pasa sólo por implementar tácticas de control a la población, sino que también en hacer que la comunidad se apropie de su ambiente y pueda construir lazos de confianza y solidaridad que ayuden a mejorar su calidad de vida creando de esta forma, una ciudad más segura, con áreas verdes, juegos para niños, instalación de luces en las plazas y canchas, actividades culturales etc. pueden ser acciones prácticas y factibles para una comunidad organizada que permitiría disminuir los niveles de temor entre los vecinos.

El hecho que la personas vinculen su sensación de seguridad, con las soluciones mencionadas anteriormente, rompe con la noción de los vínculos que se debieran producir en la convivencia cotidiana de una comunidad. Por el contrario, los individuos cada vez se encierran más en sus casas o solo comparten con sus

vecinos más cercanos de su cuadra o pasajes, si bien las medidas anteriores no son excluyentes respecto del mejoramiento de la vida comunitaria, a nuestro juicio, considerando el nivel de ingreso de las familias de este estudio es la única vía de abordar sus problemas, ya sea realizar actividades comunitarias que les permitan reunir fondos y acceder a rejas por ejemplo, para ocupar los espacios libres que muchas veces lo ocupan precisamente quienes aterrorizan a los vecinos, permitiendo así, fortalecer la organización y por otro lado, generar recursos para el equipamiento comunitario en torno a la seguridad.

## 8.5 OTROS ELEMENTOS DE SEGURIDAD.

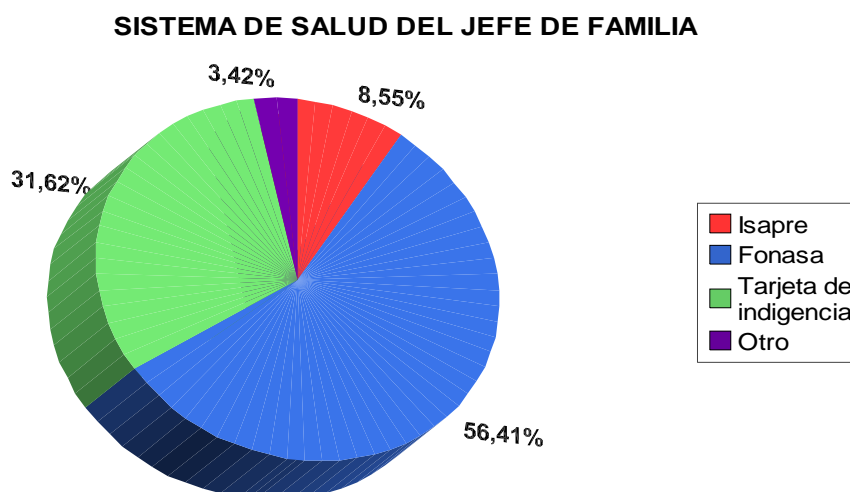
### 8.5.1 Con relación a la Salud

**Cuadro Nº 13**  
**Sistema de salud del jefe de hogar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos	Isapre	10	8,5	8,5	8,5
	FONASA	66	56,4	56,4	65,0
	Tarjeta de indigencia	37	31,6	31,6	96,6
	otro	4	3,4	3,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 20**



Fuente: investigación directa

Un aspecto considerado dentro de la seguridad integral de las personas es la Salud, y según los resultados arrojados en este estudio, el sistema de salud del jefe de hogar se encuentra mayoritariamente adscrito al sistema público, específicamente al FONASA. Hacemos la diferencia respecto de los que declaran poseer tarjeta de indigencia, porque si bien también se encuentran en el sistema público, su actual condición da cuenta de que no poseen los medios económicos para optar a un sistema de salud, y es el Estado quien entrega un subsidio temporal a fin de que estas personas estén cubiertas. Por lo tanto, más del 85 % de la población encuestada se encuentra vinculada al sistema público de salud. Sólo el 8 % de los encuestados se encuentra afiliado a una Isapre, lo que está por muy por debajo del promedio nacional. Los encuestados que forman parte de FONASA, corresponden al 56,41%, es decir, más de la mitad de los participantes. El que pertenezca a este sistema de salud se relaciona directamente con el tipo de trabajo que desarrollan, con un ingreso cercano al sueldo mínimo, por lo cual no

pueden optar a los beneficios del sistema privado de salud y deben afiliarse al fondo estatal.

Los beneficiarios de la tarjeta de gratuidad son 31,6%, lo que quiere decir que son indigentes o gente sin previsión social lo que relacionado con el sistema laboral de los encuestados, podemos apreciar que esta cifra podría ascender aún más. El problema que los aqueja como afiliados al sistema público de salud es la demora, la burocracia, y la precariedad del sistema.

Esta situación de atención en salud da cuenta que el nivel socioeconómico de las villas que estudiamos corresponden a la clase social más pobre del país. Por tanto, si entendemos el concepto de seguridad ciudadana como “un estado o situación de bienestar que permite a la sociedad de un país, un barrio o una comunidad desarrollarse en distintos ámbitos sin temor, y donde las libertades y derechos de sus habitantes se ejerzan en democracia y participación” la sensación de seguridad en que se encuentran los pobladores de estas villas esta muy por debajo de lo antes mencionado, puesto que la salud es un elemento fundamental para lograr la seguridad ciudadana y personal, incluyéndose también el trabajo, la educación y la vivienda, que como ya hemos visualizado es muy precaria e insuficiente.

### 8.5.2 Con relación al Trabajo

**Cuadro N ° 14**

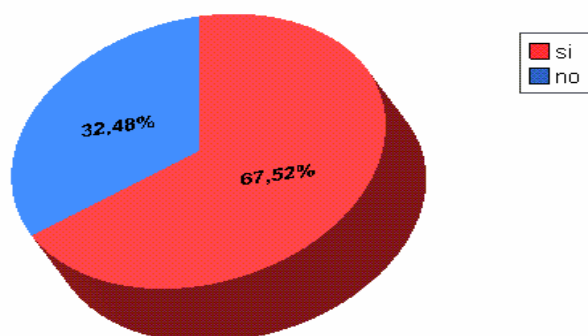
**Un buen salario en el trabajo genera una mayor percepción se seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos si	79	67,5	67,5	67,5
no	38	32,5	32,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

## Gráfico N° 21

Un buen salario en el trabajo genera una mayor percepción de seguridad



Fuente: investigación directa

Las villas estudiadas, se encuentran en zonas pobres de la ciudad, en las cuales existe una precarización del trabajo, a esto se une la progresiva pérdida del sentido protector y de sostén de la familia, convertida, cada vez más, en lugar de intercambios provisorios y amenazados. La debilidad del rol de las familias, la pérdida de apoyo comunitario externo como el de las escuelas, la fragilidad o inexistencia de normas sociales integradoras, generan un contexto para el desarrollo de actitudes y conductas violentas y agresivas en la dinámica de la villa. Por tanto, el trabajo es también un factor esencial para lograr una mayor seguridad ciudadana en las personas. Según esto, nos planteamos la siguiente interrogante ¿contar con un buen salario es necesario para lograr una mayor percepción de seguridad?, con ello se intentó establecer si aumenta la percepción de seguridad en condiciones de trabajo adecuadas, como son el tener un horario de trabajo de ocho horas, un sueldo que alcance para vivir dignamente y un entorno laboral agradable.

Frente a esto, nos encontramos con el siguiente resultado, casi el 70 % de los encuestados contestaron que Sí, que es necesario contar con estas condiciones para sentir mayor seguridad. Reconocen que un mayor salario implica una

condición necesaria para tener una seguridad laboral, sin embargo, las características socioeconómicas que tienen en las villas estudiadas, como es el ingreso particularmente, se encuentra muy cercano o por debajo del sueldo mínimo.

Entonces, el trabajo es valorado como un factor importante en la seguridad que ellos perciben, pero esto no se relaciona con su realidad laboral, por cuanto se encuentran en una situación de alta inestabilidad, con trabajos ocasionales, sueldos mínimos y trabajos de gran esfuerzo físico, lo que obviamente no les permite tener una tranquilidad en el aspecto señalado. Esta variable es tan vital, que condiciona otros aspectos de su vida como: acceder a una mejor la educación, tener una vivienda en condiciones y sectores adecuadas, acceder a mayores beneficios en salud, y que el sistema de atención sea de buena calidad y de acceso rápido.

El hecho de no contar con trabajo bien remunerado, da cuenta de la realidad que viven estas familias. Ello se explica y constata además ante el hecho que son beneficiarias de programas de vivienda social, los cuales han operado mediante modalidades generales de erradicación de campamentos y tomas, como en este caso lo ha hecho el Programa Chile Barrio. Las otras familias, si bien no provienen de campamentos, sus posibilidades reales de ahorro y endeudamiento las ha obligado a optar por este tipo de viviendas sociales básicas.

A raíz de los problemas señalados, las personas con escasos recursos, son agrupados en la periferia de la ciudad, es decir, son relegados a las comunas más pobres de la urbe, las que tienen menores recursos y menos capacidad para brindarles beneficios. Es así, que se produce una triple acción de discriminación: la pobreza, la inequidad, y la segregación social. La vida en esas condiciones, tienen como consecuencia la cristalización de valores, usos, costumbres y normas, de desintegración social, de carácter típicamente urbano.



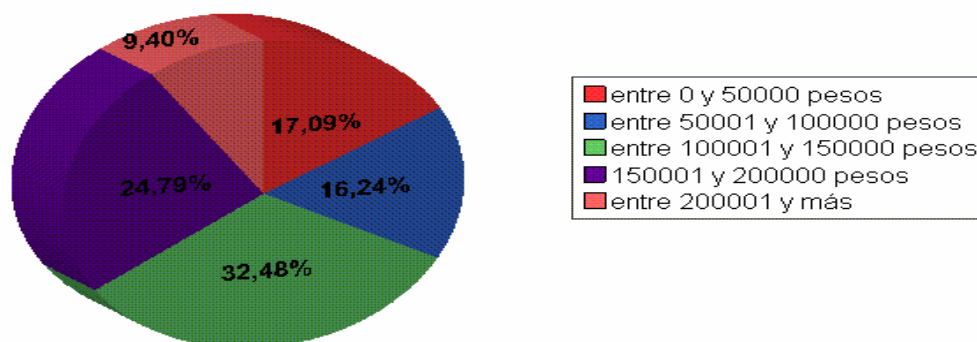
**Cuadro N° 15**  
**Ingreso Familiar de los Encuestados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos	Entre 0 y 50000 pesos	20	17,1	17,1	17,1
	Entre 50001 y 100000 pesos	19	16,2	16,2	33,3
	Entre 100001 y 150000 pesos	38	32,5	32,5	65,8
	Entre 150001 y 200000 pesos	29	24,8	24,8	90,6
	Entre 200001 y más	11	9,4	9,4	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 22**

**Ingreso Familiar de los encuestados**



Fuente: investigación directa

Los porcentajes arrojados respecto de los ingresos económicos que perciben las familias encuestadas, indican que el 32,4% se encuentra entre \$100.001 y \$150.000 pesos mensuales, es decir muchos se encuentran por debajo del sueldo mínimo que es \$120.000. Cuentan con trabajos esporádicos, están cesantes o trabajan solo una de los padres pues existen gran cantidad de familias monoparentales. Sin embargo, son pocas las familias que pueden acceder a subsidios para solventar parte de sus gastos, ya sean subsidios familiares, de incapacidad, vejez, o los que corresponden al agua potable y la luz, puesto que por el hecho de vivir en una casa con muros sólidos, la ficha CAS II les agrega inmediatamente 450 puntos por ello, impidiéndoles optar a los beneficios señalados.

El hecho que los habitantes de estas villas presenten altos índices de cesantía, que no tengan acceso expedito al trabajo, ni a los préstamos bancarios y los créditos de casas comerciales, entre otros, instala la sensación de frustración y desencanto frente al resto de la sociedad, lo que puede ser un elemento para la adopción de la violencia en los barrios marginales y posteriormente la degradación del valor del trabajo como derecho social pues al que ellos pueden acceder no permite generar mejores condiciones de subsistencia.

Sin trabajo reconocido socialmente, los individuos pierden dignidad, se afecta negativamente la constitución de su subjetividad, y se corroe su carácter. Como ya dijimos, el trabajo constituye un modo de transformación de su actual realidad, una forma de inserción del individuo en la sociedad, que le confiere identidad, le permite construir lazos sociales y le provee de placer individual y familiar a través del acceso a los bienes materiales básicos para la subsistencia.

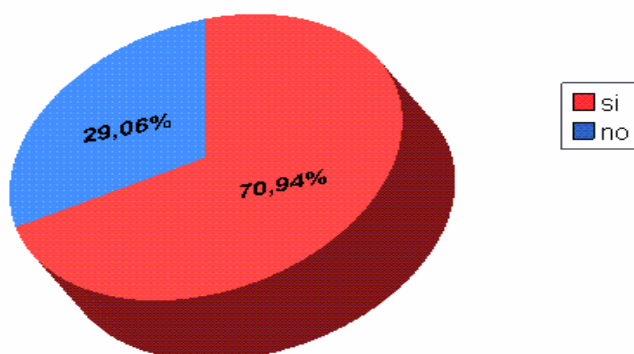
## 8.6 MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO SIGNIFICATIVO EN LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD

**Cuadro Nº 16**  
**Preferencia por los noticieros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido si	77	65,8	65,8	65,8
no	40	34,2	34,2	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico Nº 23**  
**Preferencia por los noticieros**



Fuente: investigación directa

Frente a la pregunta respecto de las preferencias de programas de televisión, más del 65 % de los encuestados responden que prefieren ver noticieros, seguido con 40 % que ven telenovelas y un 35 % por los reportajes. Este tipo de preferencia se enmarca dentro de los programas con mayor sintonía a nivel nacional según el Estudio estadístico de TV abierta realizado en el años 2004, por el Consejo Nacional de Televisión, por lo que la muestra ratifica los tipos de programas más vistos.

Los medios de comunicación y en especial la televisión, son capaces de producir imágenes y mensajes que más allá de la particularidad de un determinado mensaje, tienden a sostener el orden moral y social vigente, por lo que refuerzan creencias y valores conservadores que propician la mantención del statu quo. En dicho sentido, los medios y en especial los noticieros exponen e imponen ciertas opiniones acerca de la realidad social. Los habitantes de las villas estudiadas están expuestos, al igual que el resto del país a la influencia de los medios de comunicación y en especial de la televisión, por lo que su visión de la realidad esta masificada a través por ejemplo de la moda, la instalación de temáticas de discusión, los productos de consumo masivo, etc.

La televisión es uno de los medios de socialización existentes más importantes hoy en día, por lo que los niños, jóvenes y adultos han sido en el último tiempo socializados con influencias que no necesariamente responden al tipo de idiosincrasia y cultura de nuestro país, por ejemplo modismos foráneos, los estilos de vidas extranjeros, etc, de tal modo que la televisión es un elemento de unificación de valores y creencias y comportamientos que, como ya señalamos, tiende a reproducir el orden social y moral establecido, beneficiando con ello a un determinado sector de la sociedad.

Este medio de comunicación muestra claramente la intervención del modelo de mercado que rige nuestra sociedad, en donde prevalece el marketing y el consumo. A través de ella, la globalización incorpora elementos culturales foráneos, que se van adoptando como conductas propias y se fusionan con la cultura nacional.

**Cuadro N° 17**

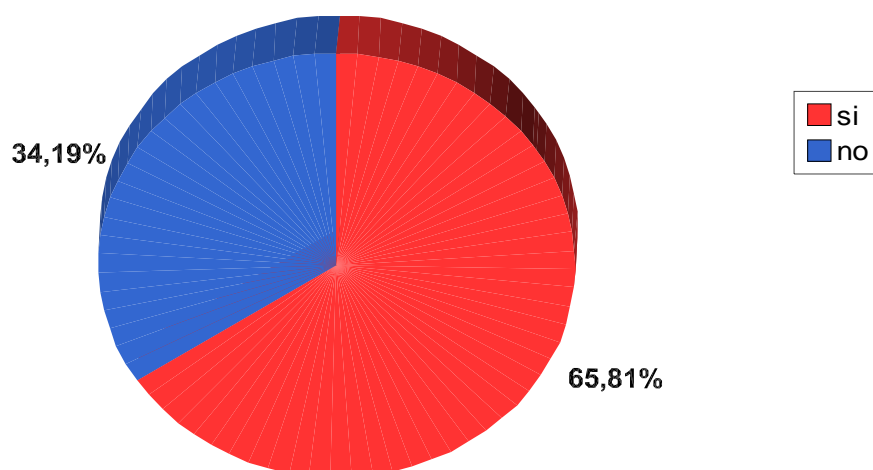
**Reconocimiento de violencia en los noticieros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	77	65,8	65,8	65,8
	No	40	34,2	34,2	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 24**

**Reconocimiento de violencia en los noticieros**



Fuente: investigación directa

Consecuentemente con lo anterior, y frente a la pregunta, en qué programas de televisión identifica hechos de violencia, el 65 % de los encuestados contestó que en los noticieros. Si estos programas son los más vistos de la TV en esta muestra de estudio, se desprende que gran parte de los vecinos de las villas estarán más expuestos a información de violencia, lo que en si mismo no resulta nocivo para la

comunidad, pero asociado a un clima comunitario de excesiva violencia, y en donde se ven estigmatizados sus propios estereotipos sociales como pueden ser sus poblaciones o vestimentas, se genera una creciente animosidad que es estimulada por este tipo de imágenes televisivas.

Dastres (op cit), plantea en su estudio respecto de las noticias en Chile, que los medios no logran cumplir la función social que ellos mismos consideran que tienen, puesto que están sumidos en el proceso productivo y dirigidos por criterios de mercado que no les permiten ser un real reflejo de lo que ocurre en la sociedad.

En el caso de las telenovelas y los reportajes que son el segundo y tercer tipo de programas más vistos, gran parte de los encuestados reconoce hechos de violencia, cabe señalar que si bien, las telenovelas son programas de ficción, éstas recrean escenas de realidades en algunos caso similares a las que viven las personas, por ejemplo; peleas entre adultos, escenas de robos con violencia, o violaciones, ante este reforzamiento visual de lo que es su realidad, estos hechos de violencia terminan siendo naturalizados por el espectador. La influencia de este tipo de programas en la población, se relaciona con el establecimiento de formas de relacionarse, así como también en la estructuración de estereotipos y opiniones.

Creemos que por el contrario, los “programas investigativos y de denuncia” se han centrado en la seguridad ciudadana desde el enfoque de “defender los derechos de la gente” lo que se ha traducido en un hacerse eco de las quejas de la ciudadanía en cuanto a los lugares y momentos en los que sienten inseguridad, haciéndose parte de los reclamos que ésta hace a las policías y al gobierno. Esta línea puede ser una ventaja pues se genera en los medios de comunicación una fuerte crítica hacia la policía, el poder judicial y el gobierno, buscando responsables de la inseguridad ciudadana, lo que en definitiva reivindica objetivos centrales de los medios de comunicación como son el visibilizar las necesidades de la población y ser una fuente de expresión de los derechos de los ciudadanos.

**Cuadro N° 18**

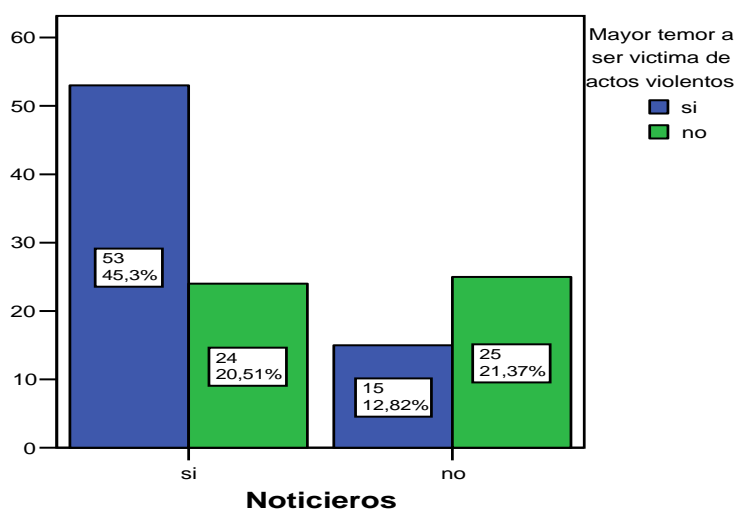
**Personas que ven noticieros y mayor sensación de temor de ser víctimas de actos violentos**

		mayor temor a ser víctima de actos violentos		Total
		si	No	
Noticiero	si	53	24	77
	no	15	25	40
Total		68	49	117

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 25**

**Personas que ven noticieros y mayor sensación de temor de ser víctimas de actos violentos**



Fuente: investigación directa

Al realizar un cruce entre la información las personas que ven noticieros y las que sienten mayor temor de ser víctimas de actos violentos, encontramos una correlación entre estas variables, es decir, que las personas al ver los noticieros se sienten más inseguras y con temor, ésto reafirma lo señalado anteriormente y da cuenta de la influencia de los medios de comunicación en el imaginario de las personas . Si bien ellas saben que algunos programas de televisión son ficticios,

en el caso de los noticiarios no lo son, y por tanto muestra una realidad que puede en algún momento afectarlos. Es decir, que aumentan la percepción de inseguridad en los televidentes.

**Cuadro N° 19**

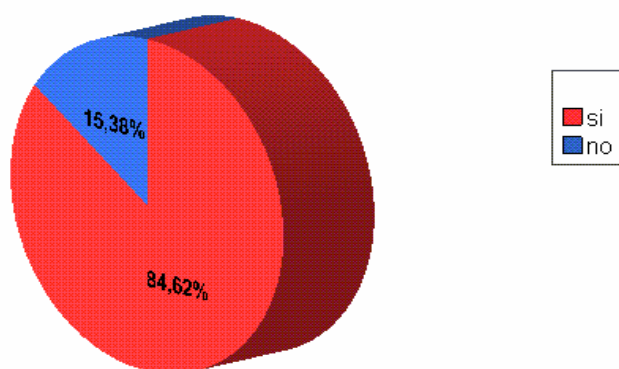
**Existencia de Robos con violencia en TV:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Valido	Si	99	84,6	84,6	84,6
	No	18	15,4	15,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

**Gráfico N° 26**

**Existencia de Robos con violencia en TV:**



Fuente: investigación directa

El 85 % de los entrevistados responde que son robos con violencia los hechos delictivos que mayoritariamente se trasmiten en televisión, lo que obviamente contribuye a la conformación de la representación de la realidad de las personas



que habitan la villa.

Por otro lado, señalamos que estos robos con violencia siempre son realizados por personas procedentes de poblaciones o cometidas en poblaciones periféricas, siendo éstas sindicadas como guaridas o hábitat natural de los delincuentes. Son poblaciones parecidas a las villas estudiadas y con características urbanísticas, socioeconómicas y demográficamente similares, por lo que las personas que allí habitan se perciben, más vulnerables, puesto que están conviviendo con delincuentes y por ende más expuestos a posibles asaltos y robos por parte de sus propios vecinos y también a la estigmatización social.

### Cuadro N° 20

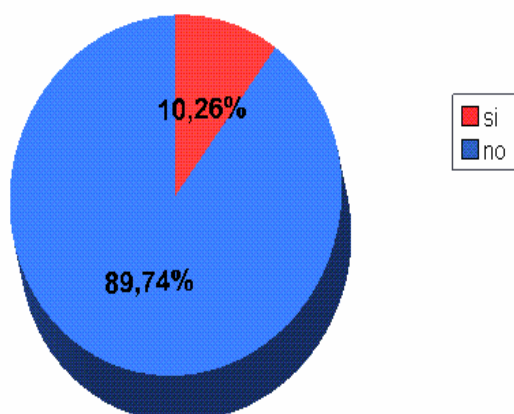
#### Los televidentes adoptan conductas violentas en su diario vivir

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Validos no	105	89,7	89,7	89,7
si	12	10,3	10,3	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa

## Gráfico N° 27

### Los televidentes adoptan conductas violentas y las utilizan en el diario vivir



Fuente: investigación directa

A la pregunta sobre la influencia de la violencia de los programas de televisión presentes en su propia conducta, sólo un 15 % de los entrevistados reconoció que sí era efectiva. Hay personas que reconocen estar influenciadas por dichos programas e internalizar dichas conductas, pues como ya vimos, los programas de televisión parecieran establecer tipos de relaciones entre las personas que se materializan en su diario vivir. En el mismo sentido, se preguntó si ellos rechazaban este tipo de programas, a lo que el 70 % de los encuestados contestó que No lo hacían, lo que en nuestra opinión daría cuenta de que aún cuando están conscientes de que este tipo de programas contienen hechos de violencia, no lo están respecto de su incidencia real en su vida cotidiana.

Los medios de comunicación, están condicionados por las reglas del mercado, por lo que los valores sociales promovidos mediante sus parrillas programáticas, exponen hechos de carácter instrumental y/o sensacionalista, obteniendo una alta sintonía y una gran cantidad de auspiciadores que es la forma de financiamiento que tienen estos medios.

La oferta programática que presentan responde a una óptica de tipo globalizadora, que responde a la construcción de necesidades en los sujetos, uniformiza los gustos y preferencias de las personas.

La televisión es reconocida como un medio de informarse y estar al día respecto de la realidad del país. Sin embargo, esta destaca los hechos de violencia que exacerbaban la curiosidad de las personas, inhabilitando su capacidad de discriminar entre lo real y lo sensacionalista, y en definitiva, les impide conformar su verdadera opinión sobre los acontecimientos referidos. La baja escolaridad, los múltiples problemas diarios, la incapacidad o desinterés por acceder a otras fuentes de información con la cual contrastar la información propagada por este medio, incide más aún en la incapacidad para inferir sus propias concepciones de la realidad. Esa es la importancia que tiene la televisión especialmente podríamos decir, entre las personas cuyo único medio informativo y de entretenimiento es ella.

## CAPITULO 9

### “INFLUENCIA DE LOS FACTORES SOCIOCULTURALES EN LA PERCEPCION DE SEGURIDAD DE LOS NIÑOS”

#### *9.1- Percepción de seguridad personal*

La percepción de inseguridad que presentan los niños se puede establecer entre otras cosas, a partir de los elementos que les atemorizan. Le temen a hechos, sujetos o situaciones que vivencian como desconocidas o peligrosas. Estos temores están muy influenciados por sus experiencias personales y/o familiares propias del contexto social en el que transcurre su cotidianidad.

Los niños se encuentran en un contexto que a diario presenta diversas problemáticas como por ejemplo la presencia de jóvenes drogadictos en las calles y plazas, microtráfico, peleas y riñas callejeras, etc, Estos sitios no son imaginarios ni los ven en la televisión, por el contrario, forma parte como ya dijimos, de su convivencia permanente. En base a estas experiencias ellos construyen la imagen de su barrio, de la gente que vive en él, y de las interacciones existentes en el medio, lo cual incide en la constitución presente y futura de su personalidad.

*“Araña de rincón, los ratones, a los terremotos, a los perros, a la oscuridad, a los drogadictos, a los ladrones, a los voláos, a los carabineros, a las personas extrañas, a los obreros, a los traficantes”*

**(Niños de la villa Hortensias I)**

Llama la atención que un niño exprese temor a carabineros, en tanto este es una figura de seguridad para los adultos encuestados. Para los padres de estos niños, carabineros les entrega una sensación de seguridad frente al peligro de la delincuencia y el tráfico de drogas. También llama la atención que en este mismo aspecto señalen como objeto de temor a los obreros ya que se esperaría de parte de estos niños, que más bien asociaran esta figura a una imagen familiar, ya sea de los padres, tíos, vecinos, etc.

En cuanto al contexto en el que están insertos los niños sujetos de estudios, se puede observar adaptación a las condiciones sociales de cada villa, es decir, aun cuando expresan temor, también es cierto que se acostumbran a convivir con los problemas que existen en estos territorios. Adoptan estrategias de protección, como por ejemplo andar con más amigos y no salir en las noches, son formas de protegerse de las amenazas que se presentan en ambas villas.

### **Acerca de la Seguridad en los colegios**

Hoy en día, el tema de la seguridad se hace presente como un problema en muchos liceos y colegios, especialmente los de sectores populares. En ellos se han implementado y ejecutado variados programas de prevención escolar por lo cual los niños han sido sensibilizados en el tema de la seguridad, ejemplo de ellos es el realizado por el Ministerio de Educación en conjunto con Carabineros. Sin embargo, la violencia al interior de la comunidad educativa es tema recurrente, así es como en los noticieros es posible observar reportajes con violencia escolar entre compañeros de curso o de colegio, como también en la relaciones entre alumno-profesor y viceversa. Los ribetes que ha ido asumiendo la violencia escolar son tan altos en estos sectores preferentemente, que incluso las autoridades escolares han planteado la posibilidad de instalar detectores de metales en los colegios de mayor riesgo social, para evitar que los alumnos ingresen armas de fuego o cortopunzantes.

Esta realidad también fue expresada por los niños entrevistados en esta investigación, señalando que no les gusta ir al colegio, que se sienten inseguros, les temen a los compañeros que portan armas, y a los que roban.

*“A mi no... porque traen cuchillo a veces, traen pistolas, son ladrones.*

*En todos los colegios pasa eso, además cuando vas caminando te empujan en las escaleras.*

### **(Niño de 12 años, villa Hortensias III)**

En la dinámica de estos colegios se reproduce la resolución de conflictos a través de conductas violentas, que se expresa no sólo en el porte de algún tipo de arma, sino también mediante una constante intimidación a los niños más vulnerables.

Cabe reiterar lo que planteamos en nuestro marco teórico al respecto, *La debilidad del rol de las familias, la pérdida de apoyo comunitario externo como el de las escuelas, la fragilidad o inexistencia de normas sociales integradoras, generan un contexto para el desarrollo de actitudes y conductas violentas* parece ser una buena explicación a lo que socialmente está ocurriendo en nuestro país. (Vahnove et al, 2003: 15)

El miedo que manifiestan los niños, es producto de variados factores entre ellos, las situaciones violentas que viven u observan en sus colegios. Y ésto puede redundar en la alta inasistencia de los alumnos a los establecimientos educacionales, lo que asociado a otros factores objetivos como son carencias económicas, problemas familiares etc. provocan una alta deserción escolar, estos efectos impiden que la institución escolar y la educación cumplan su función de medio de movilidad social ascendente.

La inseguridad manifestada por los niños la sienten desde el trayecto hacia el colegio y de regreso a sus hogares, lo que refleja que es el entorno vecinal, lo que los atemoriza. Sus medidas de prevención son aunarse con otros pares para acompañarse e intentar protegerse ante los peligros que ellos perciben. Estas son estrategias de sobrevivencia ante las adversidades, puesto que en ocasiones sus familias no pueden acompañarlos en todo momento. Muchas de las familias de estos niños son monoparentales, principalmente con mujeres a cargo de ellas, las que obviamente deben cumplir variados roles como trabajar y ser dueñas de casa, etc, lo que impide por ejemplo ir a dejar y buscar a sus hijos al colegio.

En este sentido, las familias responden a su condición de pobreza, ésto se refleja en la ausencia de lugares protegidos o resguardados para los niños, como son las calles, parques u otros. Frente a esta realidad y al no disponer de otros medios, estas familias sólo pueden recurrir a sus redes primarias, si es que cuentan con Ellas.

## ***9.2- Percepción de Seguridad en el país***

Las nuevas estructuras familiares, producto de la incorporación principalmente de la mujer a actividades que hasta hace 40 años no se realizaban, ha modificado la delegación de las funciones y los roles de los miembros de la familia. Sin perjuicio de lo anterior, las familias pobres de nuestra sociedad se incorporan al mercado laboral debiendo adoptar diversas estrategias para mantener los roles familiares entre ellos la incorporación de los niños tempranamente al jardín infantil y/o la asunción de roles parentales por parte de hijos mayores. A diferencia de lo que acontece con las familias más acomodadas del país las que por medio de su capacidad adquisitiva, pueden suplantar su ausencia con niñeras y personal de servicio, lo que permite una mayor seguridad por parte de sus hijos, a diferencia de la realidad que viven los niños entrevistados, los que deben asumir roles de adultos a temprana edad y adecuarse a circunstancias para las que no siempre están preparados.

Los niños en general, consideran que Chile, es un país más seguro que otros. La comparación la establecen en función de información obtenida mediante la T.V. así por ejemplo se refieren a países en guerra, o catástrofes naturales como los tsunamis.

*“Me siento más seguro aquí que en Irak”  
porque hay cualquier guerra”*

**(Niño de 9 años, villa Hortensias III)**

*“Si... Si... Si  
Porque en esta parte no hay tornados  
Aquí no hay tsunami,  
Aquí estamos rodeados de cerros.  
Si, éste es el país que tiene más cerros y nos protegen”*

**(Niños 11 años, de la villa Hortensias I)**

Mientras que otros niños muestran una visión más negativa acerca de nuestro país expresando su opinión del siguiente modo:

*“-Bueno  
-Bueno pal’ trago  
-Bueno pá la delincuencia*

**(Niño 9 años, villa Hortensias I)**

Las opiniones que los niños hacen respecto del país, responde sin duda a lo que son sus propias experiencias de vida, tanto positivas como negativas y que se concretizan en la percepción que tienen de su entorno en la villa y la escuela.



*“Los enclaves urbanos formados exclusivamente por población en situación de pobreza han crecido en los últimos años. Uno de los factores más importantes de tal crecimiento han sido los programas de vivienda social, desarrollados por distintos gobiernos durante las últimas décadas. Estos han operado mediante modalidades generales de radicación y de erradicación de conjuntos irregulares. Se ha localizado a las personas en el mismo lugar que ocupan el asentamiento precario o han desplazado grandes masas poblacionales hacia áreas deprimidas de la ciudad, donde el suelo urbano es relativamente más barato, reforzando procesos de fragmentación y de segregación urbana (Torres, 1994: 44)*

Este párrafo, en nuestra opinión refleja fielmente la realidad de las villas en las que viven nuestros entrevistados. Presentan un nivel socioeconómico precario, las viviendas son básicas, pequeñas y en algunos casos corresponden a departamentos sociales. Como ya hemos señalado, la proveniencia de las familias son de campamentos o tomas, tales como el Campamento San Joaquín, y la ex toma André Jarlan. Otros vecinos, los mayoritarios, obtuvieron sus viviendas a través de un pequeño ahorro individual. Proceden de diferentes comunas del gran Santiago como son por ejemplo, Pudahuel, Macul, Peñalolén, El Bosque, La Reina, Lo Prado, San Bernardo, Maipú.

### **9.3- Percepción del contexto barrial**

Respecto de este tópico, los niños señalan que no les gusta su barrio, la plaza, la identifican como peligrosa porque no tiene luz, no cuenta con juegos para que se diviertan, no hay muchas áreas verdes.

*“No, menos en la noche, es peligroso.*

*No tiene luz, no tiene juegos, no tiene nada, somos pobres”*

**(Niña de 11 años, villa Hortensias I)**

Los niños se reconocen pobres y dan como explicación el hecho de no contar con una plaza adecuada a sus necesidades por su condición social. El reconocimiento de su condición de pobreza puede ser entendida en nuestra opinión desde dos puntos de vista, uno como resignación frente a la realidad que se les presenta, la que se manifiesta en el acostumbramiento a la misma y un posible sentimiento de incapacidad para modificarla. Una segunda alternativa, puede dar surgimiento a un deseo de superación de dicha realidad, es decir, que ello da fuerzas para intentar cambiar los aspectos negativos que se les presentan en la actualidad.

*“Para jugar en la noche, además deberían ponerle más pasto, más naturaleza, Como las plazas de las Villas nuevas.”*

**(Niño de 11 años, villa Hortensias I)**

La existencia de espacios públicos adecuados para la recreación, propicia la interacción y la comunicación entre los vecinos, especialmente cuando son familias jóvenes con niños pequeños. En el caso de las villas estudiadas, si bien, esta última condición se cumple, los adultos no expresan mayor interés por socializar con otros, ya sea por su falta de tiempo o bien por las características físicas del sector que son muy precarias, y visualmente desoladoras para la comunidad.

En el caso de los niños, el mal estado de los espacios públicos los afecta en sus espacios recreativos, especialmente cuando las condiciones espaciales de sus viviendas los expulsan a la calle para recrearse. Por tanto para ellos, la interacción con otros niños, el poder jugar, el poder conversar con otros niños, no sólo es una necesidad inherente a la etapa de desarrollo que están viviendo, sino también una necesidad manifiesta por las condiciones habitacionales en las que transcurre su niñez.

El sociólogo Oscár Newman (citado por Vanhove et al, 2003) señala que “el espacio público es básico para solucionar el problema de vulnerabilidad de las zonas residenciales, de las familias, de la persona, el espacio público es esencial en el desarrollo de una comunidad sana”. A ellos se suma o interrelaciona la falta de empoderamiento de la comunidad por hacerse cargo de este problema y exigir al municipio los recursos para arreglar por ejemplo algo tan básico como la iluminación de la plaza y su hermooseamiento. Lo contrario, trae como consecuencia o explica el desarrollo de una comunidad individualista o resignada, en ambos casos, poco solidaria y poco integrada. En definitiva, ello redundo en que cada vecino se hace cargo de sus problemas, de acuerdo a sus propios recursos que son precarios. Por tanto no existe vida comunitaria, es decir, no se construyen lazos de confianza y solidaridad en la comunidad, no existe organización para enfrentar problemas colectivos, existe una escasa comunicación entre los vecinos, y generalmente se da a nivel micro, estas condiciones no les permiten mejorar su calidad de vida y crear un barrio más seguro, afectando directamente el desarrollo de toda la comunidad y de los niños en particular.

*“A veces vienen ladrones, y la otra vez yo estaba sola, y mi mamá no alcanzó a llegar... y se metieron a robar”*

**(Niña 10 años, villa Hortensias III)**

*“Cuando paso por un lado oscuro, esos jóvenes están consumiendo marihuana, están tomando en la plaza de al lado”*

**(Niña 12 años, villa Hortensias I)**

*“Una vez en el potrero habían puros sostenes colgados, deben haber violado a alguien”*

**(Niño 9 años, villa las Hortensias III)**

Los niños expresan no sentirse seguros en sus casas, le temen a los robos, además identifican un sitio eriazo como un peligro para ellos, señalan que allí se han cometido violaciones a escolares del sector. Dicen que temen en el día y en la noche, pero que es destacable mencionar que cuando sienten mayor temor, es cuando están fuera del resguardo familiar, que es generalmente en las tardes, cuando sus padres salen a trabajar y ellos regresan del colegio y se quedan solos.

*“Si... Si...”*

*Yo me siento más seguro en la noche”*

**(Niño 10 años, villa Hortensias I)**

*“Sabe que en la casa de mi tía que vive a la vueltecita se han metido dos veces a robar, como a las 6 de la tarde.”*

**(Niña 12 años, villa Hortensias III)**

*“Si, porque saben que los papás andan trabajando, y quedan solamente las mamás y los hijos  
Los papás llegan como a las 7”*

**(Niño 9 años, villa Hortensias III)**

Otros niños siguen señalando que le temen a los drogadictos que hay en su villa, puesto que a diario observan a jóvenes que consumen, ya sean del mismo sector o de otros aldeaños.

Los hechos de delincuencia en su territorio, la existencia de consumo y microtráfico de drogas en las villas, se repite en muchos lugares, producto de la falta de integración que existe entre los vecinos. El desconocimiento de información y acciones básicas como los horarios de sus vecinos, vigilar la vivienda cuando los hijos de sus vecinos se encuentran solos, sumado a la escasa vigilancia que existe en estos lugares por parte de carabineros, y la falta de apoyo del municipio con programas sociales que logren solucionar estas problemáticas, las hace más vulnerables a la delincuencia.

#### **9.4- Percepción de seguridad en la familia**

En general los niños comparten con sus pares, juegan entre ellos, y utilizan estrategias para protegerse ante las situaciones adversas. Es decir, los niños por estar en una etapa de desarrollo en la cual necesitan compartir con sus pares para su crecimiento personal, realizan acciones en las que se vinculan con los otros niños, como por ejemplo el jugar a la pelota, hacer tareas con compañeros, etc. Lo que en el caso de los adultos no se observa. Por otro lado, ninguno de los niños dijo que trabajaba o que ayudaba a sus padres a trabajar, por lo menos los que participaron en el grupo focal. Los niños no deben trabajar para ayudar económicamente a sus familias, pudiendo así realizar actividades de acorde a su etapa de vida.

*“Jugamos a la pelota, nos reímos., conversamos  
a veces peleamos”*

*“Jugamos al pillarse, al fútbol entre hombre y mujeres  
al tombo, al breackdance, a la llave”*

**(Niño de 10 años, villa Hortensias I)**

Respecto a las relaciones intrafamiliares, vemos que los niños se relacionan con mayor frecuencia durante la semana con sus hermanos, ya sean menores o mayores, porque por lo general sus padres no se encuentran en la casa, debido a que trabajan todo el día y existe gran cantidad de hijos parentalizados.

*“Yo hablo con mi pura hermana mayor”*

**(Niña 12 años, villa Hortensias I)**

*“Yo me llevo mal con mi papá, porque me cae mal... no es que me caiga mal, porque nos llevamos mal, el siempre cuando hablamos me habla que me cuide”*

**(Niña 12 años, villa Hortensias III)**

La comunicación afectiva en las familias pareciera ser escasa, puesto que en el día los padres no tienen mucho tiempo libre para compartir con sus hijos, y en las noches deben realizar los quehaceres domésticos, preparativos para el día siguiente, ver televisión, etc. En estos contextos, la comunicación que se establece entre estos niños y sus padres esta referida a normas o pautas de conductas, para corregir algún mal comportamiento o reforzar los que ellos crean son los positivos.

Las palabras pronunciadas también dan cuenta de una deteriorada vida familiar, las relaciones entre los miembros de la familia no abordan temáticas personales y sólo se remiten al cumplimiento de roles al interior de la misma y al intercambio de pautas culturales, no se realiza un mayor diálogo o comunicación verbal.

*-“Mi mamá se pelea con mi hermana,  
-No se pó, es que a mi me da rabia porque es como diferencias, porque mi mamá falleció, hace como dos*

*años y ahora mi papá como que hace mucha diferencia entre las dos, como que le da el gusto a ella y yo quedo de lado, o sea lo paso, pero siempre le da la razón a ella, o sea lo que dice lo tengo que hacer, y si mi papá lo apoya en ese sentido. De repente ella dice algo que yo no hice y me retan, a veces me pegan...”*

**(Niña de 10 años, villa Hortensias III)**

Por otra parte, la ausencia de uno de los padres es sin lugar a dudas un factor mayor de riesgo, dificultando así la inserción social de estos niños en su crecimiento hacia la adolescencia, puesto que aumentan los conflictos de orden educacional y afectiva para una evolución favorable de los niños.

*“Me pegan cachetadas o correazos”*

**(Niño 10 años, villa Hortensias I)**

*“Yo cuando me mando una cagaita ahí me pegan... PLR... pata en la ...  
Me sacan la...”*

**(Niño 9 años, villa Hortensias III)**

En la mayoría de los niños entrevistados, se pudo observar que son castigados con violencia física, esta violencia es imitada por ellos con sus hermanos pequeños, con los cuales se relacionan de la misma forma como lo hacen sus padres. Estas acciones violentas coartan y debilitan la personalidad de los niños transformándolos paulatinamente en individuos agresivos y violentos o bien en personas temerosas e inseguras. En ambos casos, se propicia de esta forma el

círculo vicioso de la violencia, ya sea creando futuros victimarios o víctimas de hechos de violencia, dado que en el aprendizaje que el niño o la niña realiza, lo absorbe de su familia y de la cultura entregada por la sociedad. En este sentido, la relación con los demás es fundamental, porque no sólo aprendemos de los demás la forma cómo se expresa una emoción sino que también aprendemos las explicaciones que las personas dan a las conductas, emociones o acontecimientos, y a las causas o consecuencias de éstos. (Davidoff, 1991)

*“Desde el punto de vista evolutivo, se establece que los miedos surgirían en la infancia en la medida que el niño es capaz de ir acrecentando su capacidad de percibir daños potenciales en una situación determinada, aún cuando no comprendan dicha situación ni puedan controlarla. De esta manera muchos miedos son específicos a determinada edad y, por lo tanto, transitorios. Esto quiere decir que la naturaleza e intensidad de los miedos vividos en la infancia cambian con el desarrollo.*

*Se señala además, que a lo largo de la trayectoria de vida de los niños y adolescentes, los miedos que tienden a permanecer relativamente estables en el tiempo son aquellos referidos al daño, la muerte y el peligro. Estos miedos que tienen que ver con potenciales daños a la integridad y seguridad personal parecieran que son comunes a los seres humanos, independiente de la cultura de la cual provengan (Madgenzo 1999)*

Los niños no cuestionan la autoridad que tienen sus padres sobre ellos e identifican que es necesario que sean corregidos, creen y sostienen que los mecanismos con los que son sancionados, o sea los castigos físicos no son los adecuados y plantean como alternativa otros tipos de sanciones no violentos como son:

- Por ejemplo, yo tengo computador y me castiguen sin computador y me echen a acostar
- Sin tele, sin nada y dormir todo el día
- Sin pegarse y cosas así



*Sin tele, sin nintendo  
Sin salir para afuera”*

**(Niños de la villa Hortensias III)**

La violencia como forma de resolución de los conflictos se ejerce sobre los hijos, y en la relación de pareja, y esto se gráfica claramente en lo que los niños dicen al respecto:

*“Bien, todos sabemos que bien, pero cómo debe ser  
unida, cariñosa, buena onda”*

**(Niño de 11 años, villa Hortensias III)**

*“Mi mamá cuando se enoja con mi papá se enoja  
conmigo o cuando les va mal en el trabajo se enojan  
con nosotros, con el perro”*

**(Niño de 10 años, villa Hortensias I)**

Reiteran sus críticas al tipo de relaciones que se dan en su dinámica familiar como algo malo o negativo.

Los niños de estas villas, están expuestos a un medio social en donde abundan los mensajes violentos, el constante estrés de sus padres producto de sus innumerables necesidades económicas asociadas a una frágil cohesión familiar y social, los impulsa a la frustración, lo que asociado al estrés incide en la generación de cuadros violentos en sus sistemas comunicacionales. Los niños, de este modo se ven inmersos en un microsistema social en el que se manifiestan fuertemente los desencantos del modelo económico, puesto que este no beneficia directamente a sus familias. Ellos son hijos de los excluidos, quienes no han

podido desarrollar acciones efectivas que les permitan mejorar su calidad de vida.

### **9.5- Percepción de pertenencia**

Los niños entrevistados observan, reconocen y critican las conductas negativas que ven en los vecinos de su villa, por sus respuestas se puede deducir que ellos reconocen conductas negativas en los adultos, y además creen que es posible el cambio por parte de los vecinos y por mejorar sus relaciones. Los cambios que surgieron los niños están referidos a aspectos de convivencia social y relacional. El sentido de pertenencia o el sentirse parte de un determinado lugar se vincula directamente con la cercanía que se siente a determinada comunidad y a sus habitantes, al tipo de acciones que en este lugar se realizan, por tanto en la medida que los niños sientan que las formas de convivir entre los vecinos son cercanas y compartidas, ellos tendrán mayores posibilidades de sentirse miembros de dicha comunidad:

*“-Aquí, pero que la gente cambie los garabatos”*

#### **(Niño 10 años, villa Hortensias I)**

*“ Que algunas mamás no peleen con las niñas chicas, que le meten cosas a los niños que no son verdad, a los hijos y entonces por eso hacen que se lleven mal y así hacen que peleen los niños”*

#### **(Niña de 9 años, villa Hortensias I)**

Por otro lado, las condiciones físicas del contexto barrial, es decir, el mal estado de los espacios públicos, deteriorados y sin iluminación, la existencia de los sitios eriazos hacen que los niños no tengan un arraigo con su villa. Como consecuencia de esto, señalaron que a futuro les gustaría vivir en otros lugares, otras comunas o

en regiones, y que les gustaría tener una casa grande y con mucha naturaleza, proyectan sus vidas en un lugar más hermoso y con espacios públicos adecuados, con plazas de juegos en buen estado, y con áreas verdes. Con esto se muestra claramente la capacidad de discernir entre lo adecuado o no para una buena calidad de vida. Cabe recordar que sus viviendas son de tamaño reducido y requieren salir de sus casas para poder realizar actividades que los recreen y les permita evadir por momentos su propio mundo.

*-En una casa en la playa y ver el mar todo el día*

*-En una casa grande y que haya naturaleza con puras flores*

*-En el campo*

*-En Iquique*

*-En la Pintana*

*-A Temuco”*

### **(Niños de la villa Hortensias III)**

Algunos niños señalaron lugares en los cuales les gustaría vivir cuando grandes, aquellos a donde tienen o tuvieron vínculos afectivos, por ejemplo los barrios donde estaban antes de llegar a San Bernardo, o la casa de sus abuelos. Si bien los niños valoran el lugar donde hoy se encuentran, mantienen recuerdos y afectos por lugares en donde han desarrollado parte de sus vidas y han tenido experiencias gratas, por lo que se espera que con el tiempo puedan establecer lazos afectivos al interior de la villa.

*En la Santa Adriana, en la comuna de Lo Espejo*

*Adonde vivía antes, en Sgto. Centro.*

### **(Niños villa Hortensias I)**

Frente a las condiciones físicas de las villas, los niños tienen una visión más esperanzadora, puesto que están en una etapa de construcción de identidad con lo propio, y el hecho de contar con una vivienda que sienten que con esfuerzo lograron conseguir sus padres, los hace pensar en tener conductas de entrada positivas frente estas villas, y aspirar a que estos espacios sean lugares más agradable para todos y así no anhelar lo de los demás.

*“Si habría una posibilidad me iría, pero si me quedo aquí me quedo no más, si luchamos caleta por la casa.”*

**(Niño 10 años, villa Hortensias I)**

Los niños reproducen el discurso de sus padres respecto del lugar donde viven, por lo que si bien se puede pensar en la idea de vivir en otro lugar, saben que ello es improbable, pues a nivel familiar los esfuerzos para obtener una vivienda, son muy significativos.

Por otro lado, también queremos destacar que se reproducen preferencias que predominan en la actual sociedad como son el vivir en una casa en la playa o en el campo, de esto se puede deducir que los niños piensan que, en aquellos lugares paradisíacos no existen problemas o que vivir allí otorga mayor status social, tal como lo han visto en programas de la televisión.

**9.6- Influencia de los medios de comunicación**

Los niños se aprecian muy informados respecto de las alternativas programáticas infantiles y juveniles que se dan en la televisión.

*-Porfiados*

*-Clase 406*

-Mekano  
-Los Simpsons  
-Cazador x  
-Los supercampeones  
-Bakan  
-“Veo todo lo que dan en el 11 hasta los Roldán,  
después cambio al 13, me gusta ver Novita, Cazador x,  
-Goku, Pokemon, Bakan, Bob esponja, Yugi Oh, Dragon  
Ball GT”

### **(Niños de la villa Hortensias III)**

Por lo señalado por ellos, se infiere que son ávidos consumidores de programas televisivos, y pasan parte importante de su tiempo viendo dichos programas. De los que ellos ven el 60 % corresponde a programas con contenidos violentos. Consecuentemente con esto, las temáticas de estos programas abordan los hechos desde la fantasía y la existencia de seres sobrehumanos, que generalmente buscan y/o persiguen a malhechores, produciendo un sesgo de la realidad, pues la dividen entre héroes y villanos, y tal como Dastres ( 2003) señala:

*“Los medios masivos de comunicación, por lo tanto, tienen la habilidad de difundir y en ocasiones imponer ciertas nociones acerca de la naturaleza de la realidad social”.*

Respecto a los contenidos que los niños observan en los programas de televisión, estos coinciden con lo que señalaron los adultos, es decir identifican, agresividad, violencia, delincuencia, etc. También se reconoce que observan programas para adultos, lo que no sólo está asociado a imágenes relacionadas con el sexo sino también a programas con contenidos claramente prohibidos para su edad. Como por lo general, no existe acompañamiento de parte de la familia cuando observan

estos programas, es posible que se produzca una alteración o distorsión de la realidad.

La oferta programática que presenta generalmente la televisión es de baja calidad educativa y no exhibe programas que promuevan un entretenimiento acorde a valores de respeto y valoración de las personas, por el contrario, apela a la descalificación y a la burla por un lado, y por otro, promueve la violencia y la competencia como medio legítimo de solución de problemas.

*Más violencia*

*Pornografía*

*Pelean mucho*

*Hace mal para la mente*

*Algunos monos se ven delincuencia y otros son para aprender*

*Bob esponja es muy ridículo*

### **(Niños de la villa Hortensias I)**

La televisión es un mecanismo de socialización de los niños, por lo que muchas de sus actitudes y su comportamiento cotidiano lo reflejan tal como dicen Dastres, es por ello que quisimos profundizar para conocer que conductas tomadas de la televisión adoptan concientemente.

*“-La Gaby de Bakan, porque cuando le pusieron frenillos ella se sintió mal y a mí casi me ponen frenillos.*

*-Bart Simpson, es muy pelusón, me dan ganas de ser como él.*

*-La Claudia de Bakan, es bonita, divertida.*

*-La Claudia de Bakan, porque canta muy bien y yo también.*

*-Dragon Ball Z, porque cuando me pegan me dan ganas de tirarle un hame hame.*

*-A Homero, porque soy terrible flojo igual que él  
Karen Paola, porque es linda.*

*-Con Tronk de Dragon Ball Z, porque cuando tenía el pelo corto se parecía a mí.*

*-Ninguno*

*-Lisa de los Simpson, soy terrible estudioso”*

### **(Niños de la villa Hortensias III)**

Los niños se identifican con personajes que ellos mismos califican de traviesos, desordenados, flojos, otros que son violentos y que generan en ellos las ganas y ansias por salir a enfrentarse con otros. Se trata de personajes imaginarios que pasan por las mismas etapas de desarrollo que ellos están viviendo. Estas imágenes entonces inciden positiva o negativamente en sus conductas. Sin embargo, en estos programas naturalizan situaciones que a ellos por su edad los aporaleman, como por ejemplo; los frenillos o las espinillas, por lo que la presencia de dichos temas en T.V es positiva para la autoimagen de los entrevistados. Sin embargo, también ocurren hechos y/o relaciones violentos que también son naturalizados en muchos casos por los niños.

En definitiva, la televisión como un factor importante en la generación de conductas es importante de reconocer, pues es uno de los medios de comunicación más masivos existente hoy en día, por ello dicta las normas respecto de variados aspectos de la sociedad como son por ejemplo el tipo de relaciones que se dan entre los individuos, los “modos de ser” de los individuos, etc. No hay que olvidar que la televisión se inserta en un modelo social que privilegia el consumo y que ve al espectador como un cliente y que no escatimará recursos con el objeto de que éste consuma. Por tanto si bien la televisión puede

ser una herramienta importante en la función de informar, educar y entretener, es necesario distinguir los aspectos negativos que ésta puede presentar si este recurso no respeta ni promueve valores sociales transversales como son el respeto por el ser humano.

*“Conocemos el mundo a través de nuestra experiencia cotidiana, de las opiniones de los amigos, de la familia, a través de los libros, los periódicos, el cine, las teleseries y a través de los informativos de televisión, seguramente el producto cultural de consumo masivo que más directamente contribuye en la denominada construcción social de la realidad” (Martin, 2000: 1).*

A partir de esta cita, podemos señalar la influencia que tiene los medios de comunicación y el entorno que nos rodea en la conformación del pensamiento social. Y a la vez en la percepción de seguridad de niños y adultos, y las posibles reacciones al sentirse amenazados o no. Consecuentemente con ello la interacción entre los distintos factores sociales y estructurales, agregados a los medios de comunicación masivos van determinando el accionar de los sujetos tanto de manera individual como colectiva.

Mediante los resultados que se obtuvieron en el análisis cualitativo, aplicados a niños entre 9-12 años, se logró establecer que la percepción de seguridad que tienen ellos no es muy distinta de los padres, puesto que se sienten igualmente seguro por contar con plazas sin iluminación, juegos en mal estado, y presencia de pandillas o grupos consumidores de drogas, entre otros. Sin embargo, la resolución de esta problemática es distinta, en cuanto a que los niños generan una especie de solidaridad entre ellos, y trabajan en forma colectiva, como por ejemplo cuando señalan que buscan irse al colegio y regresar a sus casas juntos con otros vecinos o compañeros para evitar peligros de la calles. Por otro lado, los niños tienen una misión más esperanzadora de las cosas, y un sentido de pertenencia en potencia respecto del lugar donde viven.



## **CONCLUSIONES**

## **Incidencia de los factores socioculturales en las familias encuestadas**

Como principal factor que incide en la dinámica familiar, el ingreso económico, las relaciones de convivencia al interior de la familia, y hasta en la estructura familiar, es la implementación de un modelo neoliberal, el cual afecta directamente a estas familias haciéndolas más vulnerables en varios ámbitos como son el trabajo, la salud, la educación, la vivienda.

Desde el punto de vista estructural, el modelo económico implementado en nuestro país en las últimas décadas, ha profundizado las diferencias sociales en las clases existentes, lo que se gráfica en la incapacidad de los sujetos más pobres para optar al mercado laboral y sólo pueden acceder a puestos relacionados con trabajos precarios, y solo acceder a los bienes que estén a su alcance, es decir, los mínimos.

La incidencia del modelo neoliberal en estas familias, queda manifestado en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los padres de niños de 9-12 años, pertenecientes a las villas Hortensias I y III, de la comuna de San Bernardo, en donde se estableció que:

a) El perfil socioeconómico de las familias es bajo, debido a que percibían un ingreso económico que no supera los \$ 130.000 mensuales, además el 50,43% declaró estar cesante, es decir, más de la mitad de los encuestados no cuenta con ingresos para sustentar las necesidades de su grupo familiar. Estas características condicionan a las familias y a sus integrantes a vivir con carencias económicas, puesto que con dificultad, sus ingresos les alcanzan para la subsistencia diaria. Esta precariedad conlleva efectos en los ámbitos de la salud, la educación, la vivienda, etc.

El escaso ingreso económico de las familias se visualiza en la cesación de los pago de los dividendos y servicios básicos, puesto que el ingreso que perciben deben utilizarlo fundamentalmente en alimentación en alimentación. Este

problema es sentido por toda la comunidad y es visto como una motivación para organizarse. Este es el principal problema colectivo que reconocen las familias y que aún no estando directamente vinculados a los objetivos de este estudio, fue expresado colectivamente como un factor de inseguridad. Esto es más significativo para quienes provienen de campamentos pues no estaban acostumbradas a realizar pagos de dividendos, servicios básicos, y otros. Estas familias están en proceso de asumir sus nuevas condiciones aunque su situación laboral y de ingreso es un obstaculizador permanente.

Por otra parte, el trabajo que realizan estas personas es consistente con su nivel educacional. Los niveles de escolaridad de las personas encuestadas, se ubican en el octavo año básico como promedio.

b) La relación entre su nivel educacional y el tipo de empleo, los va condicionando a permanecer en un círculo vicioso, pues, al no tener más educación no pueden acceder a mejores trabajos, y es poco probable que logren capacitarse en algún oficio que les proporcione mayores y mejores perspectivas laborales, impidiéndoles entregar una mejor calidad de vida a sus hijos.

En el caso de la educación de los niños, éstos asisten a colegios, en los cuales es posible encontrar problemas de violencia escolar, deserción escolar, entre otras, lo que va condicionando el círculo de la pobreza y marginación, donde por lo general no pueden acceder a una educación que los prepare para alcanzar una integración real en la actual sociedad.

c) Respecto al acceso a la salud, la mayoría de las familias encuestadas, acceden a los servicios de salud a través de la tarjeta de indigencia, es decir, el Estado debe responder a las carencias que las familias presentan, por medio de un subsidio temporal que les permite atenderse de manera gratuita en los establecimientos médicos públicos. Por otro lado, en cuanto a la calidad de la salud y el acceso rápido a los servicios, se identificó una insuficiencia en las

políticas de salud, las cuales no responden a los requerimientos que las familias demandan.

d) En relación a las viviendas en que viven las familias encuestadas, tienen como característica que son nuevas, y responden a lo que las familias residentes pudieron pagar a través del subsidio estatal, y por tanto son precarias.

La distribución de los espacios de las viviendas no responden a las necesidades de las familias porque son pequeñas, con uno o dos dormitorios, en el caso de los block. Las paredes que separan los espacios son delgadas, etc. Esto dificulta la privacidad y convivencia en las familias. Estas familias cuentan con muchos integrantes, lo que en relación a los metros cuadrados de los que disponen, produce un importante hacinamiento.

El bajo ingreso que perciben estas familias está directamente relacionado con el tipo de trabajo que realizan, los cuales son, la construcción, labores domésticas, aseo de viviendas, edificios, o empresas, y labores de jardinería, o vinculados al comercio ambulante. Sin embargo, es necesario destacar que el 50,43% ( 59 personas) de los encuestados se encuentra cesante, lo que significa dificultades para cubrir la subsistencia básica.

e) Por otro lado, encontramos que las villas en las que están insertas estas familias resultan de la segregación existente en nuestro país, lo que tiene directa relación con la implementación del modelo neoliberal. Estas familias, al igual que muchas de otros territorios del país, nacen como consecuencia de la intención de ellas por obtener una vivienda digna para desarrollar sus vidas, sin embargo, la segregación urbana que experimentan, merma su calidad de vida y sus posibles opciones de mejorar su realidad.

La segregación no apunta sólo a una cuestión de tipo físico o espacial, sino también a una forma de agrupar sectores de la población medianamente homogéneos y ubicarlos en sectores alejados de la gran metrópoli. En el caso de

las villas estudiadas, éstas responden claramente con lo señalado, pues además de tener un bajo nivel socioeconómico, se encuentran agrupadas en lugares lejanos, de manera de que es difícil el ingreso de nuevas fuerzas desde su entorno. Se les margina territorialmente alejándolos de las fuentes de trabajo y de los bienes de consumo que la sociedad ofrece, encasillándolos en un lugar alejado de los procesos de desarrollo que vive el país. Es necesario señalar que el cuadrante que corresponde a los territorios donde están ubicadas las villas, está compuesto por poblaciones que han sido erradicadas de otras comunas como La Pintana, Lo Espejo, Cerro Navia, El Bosque. Es decir, son territorios ya provenientes de otras comunas pobres, de donde salieron para ser segregados en partes periféricas, tal como se señaló anteriormente, fuera de la metrópoli.

f) Respecto de la percepción de seguridad de los encuestados ésta en gran medida es condicionada por la inestabilidad económica que viven las familias de las villas estudiadas y sus pocas posibilidades de mejorarlas. Se observa un deterioro en las relaciones existentes, tanto en la familia como en la comunidad, reduciéndolas a un espacio de manifestación de frustraciones, por lo que se pudiesen tornar violentas y con una alta carga de resentimiento social.

Consecuentemente con ésto, al no tener respuestas cuando intentan acceder a los bienes y servicios que el sistema social y económico ostenta, y al no poder proveérselos, se produce una suerte de desconfianza y descrédito de su capacidad y de las instituciones. En consecuencia, las personas piensan que si con esfuerzo apenas pueden subsistir, más escasas son las posibilidades que declaran para confiar en que otros problemas como la delincuencia puedan ser solucionados.

Por tanto, se produce un deterioro de la sensación de seguridad en el sentido más amplio, puesto que el barrio no se encuentra en un estado de bienestar, en el cual sus habitantes puedan desarrollarse en distintos ámbitos sin temor. La sensación de inseguridad de los individuos, se ve acrecentada además por la resolución de conflictos en forma violenta en la dinámica familiar, la cual es transmitida a los

niños, quienes señalan que la forma más habitual de corregirlos era a través de castigos físicos.

La violencia social que se observa en estas villas no sólo se dan en las familias, sino que también al interior de la comunidad, en donde a diario se ven robos, pandillas y peleas callejeras, y situándose como un problema principal, la drogadicción. La inseguridad se manifiesta en las peleas entre vecinos, y en el temor que sienten la mayoría respecto del comportamiento de los grupos de drogadictos, que desde la perspectiva de los vecinos, no solo amenazan la integridad personal y la de sus familias, sino que además se apropian de los pocos espacios públicos existentes en las villas.

### **Incidencia de los factores socioculturales en la comunidad**

a) En la dinámica de la comunidad, se observa que los vecinos no interactúan, no se comunican, no hay integración, y tienden a solucionar los problemas de forma individual, si bien en un principio se utilizaron estrategias colectivas para enfrentar los problemas de delincuencia, hoy en día, sólo está la idea de que esto es así, pero en la realidad los problemas son solucionados de forma individual.

Al no existir organización ante los problemas que los aquejan diariamente, tampoco hay una conciencia de apoderarse de los espacios públicos, puesto que de manera individual es muy difícil lograr este objetivo. Por tanto los espacios públicos son cada vez menos defendibles y más vulnerables ante la delincuencia, y el microtráfico y/o consumo que se dan al interior de las villas.

b) La baja organización, se puede explicar porque las organizaciones sociales existentes no tienen un reconocimiento por parte de la comunidad, en general, las personas señalan que sólo algunos de sus dirigentes han sido elegidos, y que existe poca credibilidad en el trabajo que las organizaciones realizan, ya sea porque, como ellos dicen, siempre benefician a los mismos, o porque consideran que no hacen nada, o porque hay un desconocimiento del trabajo que éstas realizan. Es decir, de una u otra forma el modelo económico va generando más

individualismo en las personas, y las organizaciones funcionales y territoriales van perdiendo la importancia y los objetivos con las que fueron creadas. En resumen, ya no existe la misma motivación de décadas anteriores y el trabajo colectivo cada vez más va disminuyéndose. Por el contrario, la organización de la comunidad en miras de conseguir mayores beneficios, como también la vida en comunidad, y todo lo que ella implica es más bien contemplado con escepticismo que valorado.

La comunidad organizada pasa por un estado con altos y bajos niveles de motivación para organizarse para conseguir sus objetivos, los momentos bajos son cuando la respuesta a sus requerimientos es negativa y no logran las metas propuestas. Muchas veces esta situación es reiterativa, es por todo esto que la comunidad va perdiendo las esperanzas en la participación y las ganas de organizarse se pierden y caen en un pesimismo y resignación ante la realidad que les toca vivir. Por otro lado, cuando la comunidad organizada logra concretar sus objetivos, se produce un reencanto con el trabajo colectivo, y las organizaciones recuperan su credibilidad y la confianza de sus vecinos, ampliándose las herramientas de las que disponen.

c) La identidad colectiva además de ser afectada directamente por el modelo económico existente, presenta otra causante que tiene relación con las distintas proveniencias de las familias que conforman ambas villas (Hortensias I y III), donde una minoría proviene de campamentos o de tomas, y la otra parte ha obtenido su vivienda a través del ahorro individual. Así es como se observa que las familias de campamentos o de tomas tienen una conciencia de clase y una motivación por el trabajo en forma colectiva, lo cual se ve reflejado en la existencia de las “ollas comunes”, y en el esfuerzo por obtener una vivienda digna, las familias de ahorro individual no tienen instaurados estos conceptos por su historia de vida, más bien son individualistas, y no quieren ser estigmatizados como lo son las familias de campamentos o de tomas. Por tanto, la mixtura que se da en las villas de asentamientos nuevos, dada por las distintas proveniencias, es un

obstáculo significativo para conseguir que las familias que pertenecen a éstas, puedan construir una historia en común, respecto del lugar donde actualmente habitan.

d) Con relación a los medios de comunicación en la percepción de seguridad, podemos señalar que éstos tienen una gran influencia sobre las acciones cotidianas de las personas y en su forma de organizar la realidad. Al parecer, la realidad oficial es filtrada por los medios de comunicación de masas que han realizado un perfeccionamiento mayor de sus técnicas y seducen a la población más permeable frente a estos estímulos.

La información, nuevamente es enviada al mundo de la oferta y la demanda y organizada por el mercado, las personas no tienen acceso a otras formas de información y sólo deben conformarse con la lectura oficial de la realidad que con gran realismo y sofisticación muestra el aspecto de la realidad que más sirve para proteger el orden establecido. Por otro lado, resulta ser un argumento político para hacer creer a la ciudadanía que la sociedad se encuentra en un estado de crisis frente de la delincuencia, y que es necesario mayor control, represión y menos libertades. Esto se vio revelado en los resultados de las encuestas aplicadas en nuestra investigación, en donde los adultos manifestaron sentirse más seguros si existían más carabineros en las calles.

Los medios de comunicación han hipotecado parte de su capital moral en pro de la obtención de mayores puntos de rating y por intentar vender sus programas, a costa de generar una población temerosa, desconfiada y ya con un alto grado de individualismo. En la programación televisiva vemos a diario violencia y delincuencia en los noticieros, en teleseries, y en programas que se especializan en estos temas, y realizan investigaciones acerca de la pedofilia, de los delincuentes más buscados de Santiago, guerras en el medio oriente, violencia en los barrios de Suecia, y Bellavista, etc.



Por otra parte, los medios de comunicación y la televisión en general han producido una estigmatización de las personas provenientes de poblaciones periféricas, en especial de los jóvenes, a los cuales se les caracteriza como personas muy violentas, vinculadas al tema de tráfico y consumo de drogas, y a la delincuencia.

La alta cantidad de violencia que se muestra incluso en programas infantiles, asociada al sensacionalismo, ha influido en la población de manera tal, que la única manera que ellos quisieran combatir la delincuencia es a través de adquirir armas, proveerse de alarmas, rejas y esperar que Carabineros haga rondas continuas, lo que sin lugar a dudas y de no mediar una acción importante puede llegarse a un Estado de mayor control, de pocas libertades y de mucho temor, sumándole además que la forma de relaciones de convivencia que se observa más frecuentemente es la violenta tanto a nivel intra como extrafamiliar.

En resumen, esta investigación, ha constatado que los factores socioculturales tales como los medios de comunicación, las características del espacio barrial (mala iluminación de plazas y canchas, existencia de sitios eriazos, y ausencia de áreas verdes, etc.), las características culturales (la falta de identidad colectiva, la baja organización en la comunidad), y el modelo económico neoliberal condiciona la situación de las familias que pertenecen a estas villas (cesantía, trabajos mal remunerados, y deserción escolar) inciden no sólo en la percepción de seguridad sino también en sus precarios proyectos de vida.

## **EL APORTE DEL TRABAJO SOCIAL**

Los factores socioculturales que inciden en la percepción de seguridad, es un tema que puede sonar distante de las prácticas cotidianas de los trabajadores sociales, debido a que los encargados de abordar temáticas relativas a la seguridad ciudadana son más bien la institución de Carabineros, Investigaciones de Chile u organismos gubernamentales como son el Ministerio del Interior, etc.

Sin embargo, el trabajador social se ve involucrado en esta temática en la medida que ésta se transforma día a día en un problema social, ligado a problemas de tipo estructural de nuestra sociedad como son la pobreza, la segregación, la drogadicción etc, que dicho sea de paso, son elementos de la sociedad que los trabajadores sociales enfrentamos a diario y que en el caso de la seguridad ciudadana se presenta como una manifestación de problemas más de fondo como los ya señalados.

En este sentido, fue precisamente el espíritu de esta investigación, pues son los factores socioculturales con lo que los trabajadores sociales más se relacionan, es en ese espacio, donde la profesión tiene mayor influencia, en las acciones cotidianas de las personas, en el espacio del barrio, al interior de la familia, en la organización, etc. El trabajador social se involucra con la comunidad y sus organizaciones, con la familia y los individuos, con los grupos, etc, y es precisamente aquí donde se forja generalmente la percepción de seguridad que los individuos tienen, por tanto es un espacio privilegiado desde donde abordar la problemática y abordarla en su real dimensión y no dejarla sólo a los vaivenes del mercado, a las noticias de moda, o a los intereses de quienes manejan los medios de comunicación y quieren instalar temas en la agenda nacional.

Consecuentemente con lo anterior, desde el Estado central, se envían una serie de políticas respecto de la seguridad ciudadana, las que debiesen estar dirigidas al fortalecimiento de la ciudadanía, a través del fomento de la organización, de la participación y de la acción coordinada de los individuos con las instituciones. Por

tanto este tipo de políticas públicas están directamente vinculadas al accionar propio del trabajador social. En este mismo sentido, los modelos de intervención utilizados deben estar dirigidos a solucionar el tema de la seguridad ciudadana, incorporando a la sociedad civil o bien la comunidad organizada como uno de los puntales en la solución de los problemas, son las junta de vecinos, las organizaciones sociales en general, quienes tienen una importante misión para impulsar acciones que hagan sentir más segura a la población, y son los trabajadores sociales quienes generalmente se vinculan con estas organizaciones, conocen sus tipos de relaciones, su estructura su dinámica, etc. Por tanto aparece como un espacio favorable para el accionar de la profesión, puesto que resulta de suma importancia realizar un diagnóstico con la comunidad para ver cuáles son los problemas más sentidos y por dónde quieren comenzar a trabajar para prevenir los problemas que generan la inseguridad dentro de su población o villa. Así de esta forma la política de seguridad que se aplicará en dichos territorios, tendrá un éxito mayor, puesto que proviene de los intereses propios de la comunidad y no ha sido impuesto. Los programas estatales como el Comuna Segura Compromiso Cien, y el ex Programa Seguridad Vecinal, responder a estas características, puesto que se trabaja a base de proyectos sociales entregados a las organizaciones sociales con personalidad jurídica. Para llevar a cabo este objetivo, el rol que realizan los trabajadores es primordial en la intervención, puesto que debe realizar tareas como incentivar la organización y la participación de la comunidad, lograr constituir una junta de vecinos si ésta no existe para que administren el proyecto que se les entregará, además deben realizar capacitaciones respecto de la ley de organizaciones comunitarias, en la elaboración de proyectos sociales, en la entrega de información para que puedan postular a otros proyectos sociales de otras instituciones, propiciar la participación de la comunidad para que se involucre con las organizaciones sociales en las distintas actividades recreativas, y en la elaboración de los proyectos, es decir, exista una mayor participación de la comunidad en general y no sólo de los dirigentes de las organizaciones. El trabajador social en este proceso tiene roles de acompañamiento, de orientación, de integración con la comunidad para lograr

entenderlos, de educador popular en popular en ciertos temas, y de una forma no asistencial, ya que la intervención tiene una duración de 8 meses aproximadamente, y es necesario entregar la mayor cantidad de herramientas para que la comunidad tenga la capacidad de resolver sus problemas sociales.

En definitiva, el Trabajador Social interviene en el sistema social local, es decir, en la familia en su totalidad, en los grupo y en las comunidades, con la intención de modificar sus problemáticas, satisfacer parte de sus necesidades y potenciar sus recursos internos sin aislarlos del entorno social del que forman parte, utilizando una gran cantidad de recursos en beneficio de ellos, vinculándolos con las redes locales existentes, pero esta tarea no es algo fácil, debido a que a veces existen diferencias políticas entre los gobiernos regionales, y las municipalidades, lo que dificulta la intervención y hace que el trabajo en la comunidad sea más duro y difícil de concretar.

Otro punto que tiene relación con lo anterior, es la existencia de algunas incongruencias en la focalización de los territorios, debido a que a veces son beneficiados por programas que tienen el mismo objetivo, pero que quieren intervenir en forma separada, cuando esos mismos beneficios podrían haber sido utilizados en más de un territorios, esto por no existir una coordinación, y porque muchas veces existe un recelo o una apatía acerca del trabajo que realizan otras instituciones, cuando esto no debiese ser excluyente, por el contrario se debiese hacer un trabajo en red entre las distintas instituciones y ser complementarias entre ellas, para que la comunidad tuviese mayores beneficios, y de esta forma más logros en la resolución de sus problemáticas. Por lo que el Trabajo Social debe ser más crítico y propositivo en estas situaciones.

Por otro lado, el trabajo social requiere de flexibilidad metodológica, pues es un profesional que necesariamente debe adaptarse a las distintas problemáticas nuevas que trae consigo el mundo moderno, y los cambios que se están produciendo tanto en el desarrollo del país, como en el mundo y en la cultura

nacional. Por ello, debe apropiarse de temáticas emergentes como la seguridad ciudadana, pues, en la medida que sea capaz de apropiarse de éstas, será capaz de entregar herramientas a las personas para que también desarrollen nuevas formas de solucionar sus propios problemas, en el entendido que es el individuo quien en definitiva, realiza los cambios sociales y realiza importantes acciones en la construcción de su vida.

Desde una dimensión más práctica, podemos proponer que en la comunidad estudiada, se hace necesario promover la utilización de los espacios públicos del sector (plazas, canchas, sedes, etc), a través de la coordinación de los vecinos con sus organizaciones, involucrando a los niños jóvenes y adultos de las villas en iniciativas que sean sentidas por la comunidad. En la medida que la comunidad sienta que estos espacios públicos les pertenecen y que le son útiles para su esparcimiento, serán capaces de cuidarlos, hermosearlos y protegerlos. Respecto de las actividades, cabe destacar la importancia de realizar iniciativas infantiles que promuevan en los menores la participación, la asociación y el sentido de pertenencia con su barrio, a fin de que ellos en su etapa de juventud, estén más propensos a organizarse y a realizar acciones colectivas que les permitan mejorar su calidad de vida en el barrio.

En el plano del ingreso socioeconómico es imperiosa la realización de acciones en el sector, se propone establecer un vínculo cercano con el departamento de colocaciones laborales del Municipio, a fin de generar un canal de comunicación que les permita a los pobladores tener alguna opción de trabajo. También es necesario realizar una bolsa de trabajo en el sector para que los vecinos que tengan trabajo o contactos los difundan en la villa para así generar otra posible opción para los vecinos cesantes del sector.

En la misma línea, los habitantes del sector pueden realizar iniciativas a partir de sus propios recursos como pueden ser una “feria de las pulgas” o persa barrial a fin de establecer un sistema de intercambio de productos como ropa, muebles y

otros, además del intercambio de servicios existentes en la villa como son la gafitería, jardinería, peluquería etc. Todo esto fomentaría una mayor solidaridad en el marco de nuevas relaciones sociales que les permita una nueva alternativa de ingreso para algunos vecinos, mayor integración y conciencia social.

## BIBLIOGRAFÍA

- Castells Manuel Y Borja Jordi , (1997) **Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información**, Artículo: La ciudad Multicultural, Editorial Taurus, Madrid, España.
- Cariola, Cecilia (2002) **Pobreza y ciudad: reflexiones desde la investigación**. Investigaciones en el CENDES. Editorial Humanitas.
- Carrión Fernando (2002) **De La Violencia Urbana A La Convivencia Ciudadana**, Programas de Estudios de la Ciudad, FLACSO
- Dammert Lucia, Lunecke, A (2002) **Victimización y Temor En Chile**, Centro de Estudios Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile. Chile
- Dammert, L. y Malone, M. (2003) **Desarrollo Económico**. Artículo: Inseguridad y temor en Argentina "El impacto de la confianza la policía y la corrupción sobre la percepción ciudadana del crimen" Buenos Aires, Argentina.
- Dastres, Cecilia (2002) **La Comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y criminalidad**. Centro de estudios de Seguridad Ciudadana Universidad de Chile.
- Davidoff, Linda (1989) **Introducción a la Psicología**, Ed. Mcgraw-Hill, México.

- Donzelot, Jacques. (1991). **The Foucault effect: studies ingovernmentality.** Hemel Hempstead, Manchester.
- Donzelot, Jacques (1998) **La Policía de las Familias;** Editorial Pre-textos, Valencia, España.
- Fromm Erich y otros (1998) **La Familia,** Editorial Península, Barcelona, España.
- Fundación Paz Ciudadana (2001) **Indice de temor ciudadano,** Octubre 2001". Santiago.
- Garretón Manuel (2001) **Cambios sociales, actores y acción colectiva en América Latina,** División de desarrollo Social, Cepal y Eclac.
- Goldstein, Eduardo, (2003) **Investigación Científica y Tecnológica de Chile Diciembre,** Ministerio del Interior y la Comisión Nacional Santiago Chile.
- Gracia , Enrique (2000) **Psicología Social de la Familia** Editorial Paidos
- Greene M. (1999) **Vulnerabilidad al delito en el espacio residencial: un enfoque configuracional.** Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Espacio urbano, vivienda y seguridad ciudadana. Santiago de Chile.



- Karl-Heinz Hillman (2001) **Diccionario Enciclopédico de Sociología.** Editorial Herder, Barcelona, España.
- Lira E, Castillo, M (1991) **Psicología de la Amenaza Política y el Miedo.** Instituto Latinoamericano de Salud Mental y Derechos Humanos.
- Madgenzo, Salomón (1999) **Castalia Nº 1, Revista de Psicología de la Academia,** artículo: **Tipo de Miedo en los Jóvenes de sectores populares,** Santiago, Chile.
- Martin, Rosa (2000) **La fabricación de la información en Televisión, en las noticias en Euskaltelebista.** Revista Euskonews y media N' 75
- Ministerio del Interior de Chile (1999). **Informe anual de estadísticas comunales.** Plan Integral de Seguridad Ciudadana, Santiago.
- Ministerio del Interior de Chile (2002) **Documento Índice de Vulnerabilidad Social.** División de Seguridad Ciudadana. Santiago, Chile
- Ministerio del Interior de Chile (2004) **Política Nacional de Seguridad Ciudadana,** División de Seguridad Ciudadana. Santiago, Chile
- Minujin, Alberto (1995) **Nueva pobreza en Argentina.** Editorial Planeta, Buenos Aires.
- Minujin, Alberto (1998) **Vulnerabilidad y exclusión en América Latina,** Editorial Santillana, Bogotá, Colombia.

- Moulián Tomás (1998) **El Consumo me Consume**, Editorial LOM.
- Moyano, E.; Chisvert, (1996) **Percepción De Riesgos En Santiago de Chile**; Un Estudio Preliminar en La Psicología Social Mexicana, VI Congreso Nacional de Psicología Social y II Congreso Internacional de Psicología Transcultural, México,
- Muñoz Leopoldo (2004) La invasión neoliberal en Chile. Instituto de Ciencias, Artes y Literatura Alejandro Lipschutz.
- Noé Enrique (1998) **Nociones de una ciudadanía que crece**, FLACSO, Santiago Chile.
- Orellana, F (2004) **Tesis educación, motivaciones en la Escuela rural**. Escuela de Trabajo Social, Universidad academia de Humanismo cristiano. Chile
- Oviedo y Rodríguez (2001) **Gestión urbana y gobierno de áreas metropolitanas**. Serie Medio ambiente y desarrollo. División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos, Santiago de Chile
- Pappalia, Diane (1987) **Introducción a la Psicología**, Ed. Mcgraw-Hill, México.

- PNUD (1998) **Desarrollo Humano en Chile. Las Paradojas de la Modernización.** Santiago, Chile
- PNUD (1999) Informe de desarrollo Humano. Santiago.
- Reca Inés, Tijoux María E. (1996) **Familias nucleares pobres: vulnerabilidades y fortalezas.** Centro de Investigaciones ARCIS, Chile.
- Rios, Sandra (2004) **Sistema Económico Neoliberal en Chile: ¿Un modelo de desarrollo?** Universidad de los Lagos. Osorno, Chile.
- Rodríguez A, Winchester L (2003) **Metropolización, globalización, desigualdad,** Centro de Estudios Sociales y Educación, Santiago Chile.
- Roitman, Sonia (2002) **Barrios Cerrados Y Segregación Social Urbana,** University College London, Reino Unido, Inglaterra
- Sabatini F. (1999) **La segregación espacial y sus efectos sobre los pobres y la seguridad ciudadana.** Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Espacio urbano, vivienda y seguridad ciudadana. Santiago de Chile.
- Shaw Margaret (2002) **El papel del gobierno local en la seguridad de las comunidades.** Centro Internacional para la

prevención de la criminalidad.  
EE.UU.

Torres E, De la Puente P (2001)

**Modelos Internacionales y Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana en Chile durante la Última Década.** Revista Mad. N°4, Mayo. Departamento de Antropología Universidad de Chile.

Torres, E.; De la Puente P ( 1994)

**Hacia Una Definición de la Seguridad Residencial En Hábitat De Pobreza Urbana,** Boletín del Instituto de la Vivienda, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile, Chile.

Vanhove A, Oviedo E, Jáuregui J (2003)

**Documento base de Seguridad Ciudadana en la ciudad, Red 14. Programa URB-AL.** Comisión europea de Seguridad.

Vargas, Mónica (2002)

**Segregación Urbana, Social Y Ambiental En Santiago Y La Violencia En La Ciudad,** Gobierno Regional Región Metropolitana, Chile

Vargas Mónica (2003)

**Violencia en Santiago,** Gobierno Regional Región Metropolitana, Chile.

Vanderschueren, F (1993)

**La Violencia Urbana, Los Pobres de la Ciudad y la Justicia en Ciudad y Violencias en América Latina,** PGU, Serie Gestión Urbana N° 2, Ecuador,

Vanderschueren F, Marcus M, (2004)

**Políticas de Seguridad Ciudadana en Europa y América latina**, Ministerio del interior, División de Seguridad Ciudadana Santiago Chile, marzo 2004.

Veiga, Danilo (2004)

**Desigualdades sociales fragmentación urbana:** obstáculos para una ciudad democrática". Texto; El rostro urbano de América latina, CLACSO, Buenos Aires, Argentina.

Wacquant L (2001)

**Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio.** Parias Urbanos Manantial, Buenos Aires, Argentina.

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

**Avances en la implementación del Plan Cuadrante.**

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

**Noticias de Seguridad Ciudadana**

## **ANEXOS**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### Variable: Características de la familia

Dimensiones	Sub- Dimensiones	Indicadores	Sub- Indicadores	Item
Perfil socioeconómico	a) Nivel de Escolaridad de la familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Analfabeto</li> <li>* Básica Completa</li> <li>* Básica incompleta</li> <li>* Media Completa</li> <li>* Media Incompleta</li> <li>* Estudios Superiores</li> <li>* otros</li> </ul>		<p>¿Usted sabe escribir y leer? ¿Cuál es su último curso aprobado?</p>
	b) Nivel de Ingreso familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>*\$ 0- 50.000</li> <li>*\$ 50.001- 100.00</li> <li>*\$100.001-150.000</li> <li>*\$150.001-200.000</li> <li>*\$200.001 y Más.</li> </ul>		<p>Podría usted señalarme ¿en cuál de estos tramos está la suma total de ingresos económicos con que cuenta su familia?</p>
	c) Situación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Con Trabajo</li> <li>* Cesante</li> <li>* Jubilado</li> <li>* Estudiante</li> <li>* Dueña de casa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Permanente y con contrato</li> <li>* Independiente</li> <li>* A honorarios</li> <li>* Esporádico</li> </ul>	<p>¿Cuál de estas alternativas responde mejor a su actividad actual?</p>

			Tipo de actividad	
	e) Situación Habitacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Propietario</li> <li>* Adquiriente</li>   <li>* Cedido</li> <li>* Arrendatario</li> <li>* Allegado</li> <li>* Otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* A través de una Postulación Individual</li> <li>* A través de una Postulación Colectiva</li> </ul>	<p>¿Qué tipo de actividad realiza?</p> <p>¿Cuál de estas alternativas responde mejor a su situación habitacional?</p>
	f) Previsión Social Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sin previsión</li> <li>* INP</li> <li>* AFP</li> <li>* otros</li> </ul>		<p>¿Cuál es el tipo de previsión social que tiene el jefe o jefa de familia?</p> <p>¿Existe una previsión diferente en los otros integrantes de la familia?</p> <p>¿Cuál o cuáles?</p>
	g) Sistema de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Fonasa</li> <li>* Isapre</li> <li>* Tarjeta de indigencia</li> <li>* otros</li> </ul>		<p>¿Qué tipo de sistema de salud es el que posee el</p>





**Variable: Factores Socioculturales**

<b>Dimensiones</b>	<b>Sub –Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Sub- Indicadores</b>	<b>Item</b>
Social	<p>a) Tipo de organizaciones existentes en la Villa</p> <p>b) Participación en las organizaciones</p> <p>c) Nivel de representatividad de las Organizaciones Funcionales y territoriales de la Villa.</p>	<p>Deportiva Cultural Junta de Vecinos Comités otros</p> <p>* Es miembro de alguna organización * Es socio de alguna organización. * Colabora con alguna organización * Asiste a las actividades que realizan * Otra * Ninguna</p> <p>*Organizaciones sociales que responden a los intereses de los vecinos. * Organizaciones manifiestan relaciones positivas entre ellas.  * Organizaciones sociales reconocidas por la</p>		<p>¿Qué organizaciones existen en su Villa?</p> <p>¿De qué forma participa usted en las organizaciones de su Villa?</p> <p>¿Las organizaciones sociales presentes en su villa responden a los intereses de los vecinos?</p>

	<p>d) Nivel de Integración</p>	<p>comunidad.  * Organizaciones sociales que no son reconocidas por la comunidad.</p> <p>*Organizaciones sociales formadas de manera democrática.  * Organizaciones sociales autocráticas</p> <p>* Organizaciones manifiestan relaciones positivas entre ellas.  * Organizaciones sociales manifiestan relaciones negativas entre ellas.</p> <p>Relaciones de convivencia positivas entre los vecinos</p>	<p>*Relaciones de confianza entre los vecinos  *Relaciones de colaboración entre los vecinos.  *Relaciones cotidianas</p>	<p>¿Las organizaciones sociales son reconocidas por la comunidad?</p> <p>¿La elección de las organizaciones sociales ha sido en forma democrática?</p> <p>¿Las relaciones que existen entre las distintas organizaciones presentes en su Villa son positivas?</p>
--	--------------------------------	---	---	---

		Relaciones de convivencia negativas entre los vecinos	*Relaciones discriminatorias entre los vecinos * Relaciones de indiferencia entre los vecinos. * Conflictos habituales	¿Cree usted que existan relaciones de confianza, colaboración y contacto a diario, entre los vecinos de la Villa?
	e) Tipo de problemáticas presentes en la Villa	* Microtráfico * Drogadicción *Alcoholismo *Pandillas y peleas callejeras *Robos y hurtos * Otros		En las relaciones que se dan entre sus vecinos, ¿existen discriminación, indiferencia, y conflictos habituales?
	f) Forma de resolución de las problemáticas	* Colectiva * Individual * Mixta * Otra		
	g) Nivel de Participación de la Comunidad	* Participa en las actividades realizadas en su Villa.	*Asisten a las actividades Deportivas, Culturales, Recreativas, etc. * Se involucra en la organización de diferentes actividades * Cooperera con las	¿Cuáles de las siguientes problemáticas, usted observa en su Villa? Marque las alternativas.

Cultural	a) Sentido de pertenencia	<p>*No participa en las actividades realizadas en su comunidad</p> <p>* Identificación de los vecinos con la Villa.</p>	<p>actividades.</p> <p>* No asisten a las actividades que se realizan.</p> <p>* No se involucran en la organización de las actividades.</p> <p>* No coopera con las actividades.</p> <p>*Existencia de costumbres compartidas por los vecinos.</p> <p>* Compromiso por resolver las problemáticas de la Villa.</p> <p>* Interés por construir una historia en común</p> <p>*Proyecciones a futuro respecto de la Villa.</p> <p>* Celebran con actividades las fechas simbólicas</p>	<p>¿De qué forma se resuelven estas problemáticas?</p> <p>¿La comunidad participa en las actividades realizadas en la Villa?</p> <p>¿Cómo se manifiesta esto?</p> <p>En cuanto a la identificación de sus vecinos con la Villa ¿Cuáles de las siguientes características observa usted?</p>
----------	---------------------------	---	---	---

Infraestructura	<p>a) Alumbrado Público</p> <p>b) Presencia de una red local</p> <p>c) Presencia de sitios eriazos</p> <p>b) Utilización de sitios eriazos</p>	<p>* Cantidad</p> <p>* Estado</p> <p>* Existencia de Colegios aledaños a la Villa</p> <p>* Consultorios aledaños</p> <p>* Acceso a bomberos</p> <p>* Comisaría cerca</p> <p>* Existen sitios eriazos</p> <p>* No existen sitios eriazos</p> <p>* Cancha de baby-fútbol</p> <p>* Espacio recreativo</p> <p>* Foco de delincuencia</p> <p>* Foco para el microtráfico</p> <p>* Lugar de reunión para pandillas de drogadictos.</p> <p>* Basural</p> <p>* Bordeados y sin uso público</p>	<p>* Suficiente</p> <p>* Insuficiente</p> <p>* En buen estado</p> <p>* Deteriorada</p> <p>* Adecuado</p>	<p>¿Encuentra usted, que la cantidad de alumbrado público en su Villa es suficiente?</p> <p>¿Cómo calificaría usted el estado del alumbrado público en su Villa?</p> <p>¿Cuál o cuáles de estas instituciones se encuentran cercanas a su Villa?</p> <p>¿Existen Sitios eriazos en su Villa?</p> <p>Marque las alternativas que observa usted, en cuanto al uso de los sitios eriazos que existen en su Villa</p>
-----------------	--	--	--	---

	<p>c) Sistema de eliminación de basura</p> <p>d) Espacios Recreativos</p> <p>d) Medios de movilización que tienen acceso a la Villa</p>	<p>* Existencia de microbasurales</p> <p>* Recolección del camión de la basura.</p> <p>* Quemar o enterrar la basura.</p> <p>* Canchas</p> <p>* Áreas verdes</p> <p>* Sede Vecinales</p> <p>* Plaza de juegos.</p> <p>* Ninguno</p> <p>Utilización de los espacios</p> <p>* Microbuses</p> <p>* Colectivos</p> <p>* Taxis</p> <p>* Ninguno</p>	<p>* Lugar de encuentro entre los vecinos.</p> <p>* Espacio para deporte</p> <p>* Espacio para juegos</p> <p>* Lugar para el consumo de drogas y alcohol.</p>	<p>¿Cuál es el sistema de eliminación de basura que existe en su Villa?</p> <p>¿Cuál de estos espacios recreativos existen en su Villa?</p> <p>¿Qué utilización se les da a estos espacios?</p> <p>¿Con qué medios de movilización cuenta su Villa, para trasladarse a otros lugares?</p>
--	---	--	---	---

Medios de Comunicación	<p>* Programas preferidos</p> <p>* Programas de televisión que transmiten violencia.</p> <p>* Tipo de violencia que se identifica en programas de TV</p> <p>* Nivel de Impacto de programas de violencia en las personas.</p>	<p>* Noticieros * Telenovelas * Estelares * Reportajes * Infantiles * Ninguno</p> <p>* Noticieros * Telenovelas * Estelares * reportajes * Infantiles * Ninguno</p> <p>*Psicológica * Física * Ambas</p> <p>*Adopta conductas violentas y las utiliza en su diario vivir * Mayor temor de ser víctima de actos violentos. *Reconoce vivencias propias en los sucesos vistos en la TV. *Indiferencia ante estos</p>		<p>¿Qué estilo de programas le gusta ver? Marque la o las alternativas</p> <p>¿En cuáles de estos programas usted reconoce hechos de violencia?</p> <p>¿Qué tipo de violencia observa en estos programas?</p> <p>¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta ante</p>
------------------------	---	--	--	---



	<p>*Programas de televisión que transmiten hechos de delincuencia.</p> <p>* Tipos de hechos de delincuencia</p> <p>* Nivel de Impacto de los programas que transmiten hechos delictivos en las personas.</p>	<p>sucesos. *Rechazo ante estos sucesos.</p> <p>* Noticieros * Telenovelas * Estelares * reportajes * Infantiles * Ninguno</p> <p>* Hurtos * Robos con violencia * Homicidio * Otros</p> <p>* Mayor temor de ser víctima de actos de robos, hurtos, etc. * Mayor nivel de inseguridad * Mayores medidas de protección. * Mayor nivel de desconfianza frente a los demás. *Indiferencia ante estos sucesos. *Rechazo ante estos</p>		<p>estos hechos?</p> <p>En cuáles de estos programas usted reconoce hechos de delincuencia?</p> <p>¿Qué hechos delictivos se transmiten en la televisión?</p> <p>¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta frente a estos hechos?</p>
--	--	--	--	---

	<p>Tipo de violencia que se identifica en los diarios</p> <p>Nivel de Impacto de los hechos de violencia en las personas</p> <p>* Tipos de hechos de delincuencia</p>	<p>hechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Psicológica</li> <li>* Física</li> <li>* Ambas</li> <li>* Ninguna</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Adopta conductas violentas y las utiliza en su diario vivir</li> <li>* Mayor temor de ser víctima de actos violentos.</li> <li>* Reconoce vivencias propias en los sucesos leídos.</li> <li>*Indiferencia ante estos sucesos.</li> <li>*Rechazo ante estos sucesos.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hurtos</li> <li>* Robos con violencia</li> <li>* Homicidio</li> <li>* Otros</li> <li>* Ninguno</li> </ul>		<p>¿Qué tipo de violencia se observa mayormente, en los relatos de los diarios?</p> <p>¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta ante estos hechos?</p> <p>¿Qué hechos delictivos se informan en los diarios?</p>
--	---	---	--	---

	<p>Nivel de Impacto de los hechos delictivos en las personas</p>	<p>Mayor temor de ser víctima de actos de robos, hurtos, etc.            *Mayor nivel de inseguridad            *Mayores medidas de protección.            *Mayor nivel de desconfianza frente a los demás.            *Indiferencia ante estos sucesos.            *Rechazo ante estos hechos.</p>		<p>¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta ante estos hechos?</p>
--	--	---	--	---

**Variable: Percepción de Seguridad de las familias**

Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub- indicador	
Padres o tutores	Seguridad Personal	Transita libremente por las calles. * No tiene sentimientos de temor, ni de angustia. * No mantiene medidas de seguridad excesivas.		En cuanto a su seguridad personal ¿Cuál de estas acciones realiza usted en su vida diaria?
	Situación laboral del jefe de la familia	* Tener trabajo con contrato. * tener un buen salario * Contar con una jornada laboral de 8 horas diarias. * Contar con un ambiente grato en el trabajo		¿Estas características son necesarias para lograr una mayor seguridad laboral?
	Situación laboral de otros miembros	* Tener trabajo con contrato. * Tener un buen salario * Contar con una jornada laboral de 8 horas diarias. * Contar con un ambiente grato en el trabajo		

	<p>Seguridad en Salud</p> <p>Seguridad en el Barrio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Buena atención en los servicios de salud</li> <li>* Atención con un acceso rápida</li> <li>* Salud pública con mayores beneficios</li> </ul> <p>Seguridad dada por las relaciones interpersonales</p> <p>Condiciones del contexto barrial que dan seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocimiento de las otras familias que habitan la comunidad.</li> <li>* Resolución de las problemáticas de la Villa, de forma colectiva.</li> <li>* Buenas relaciones de convivencia entre los vecinos.</li> <li>* Realización de actividades recreativas, culturales de forma colectiva.</li> <li>* Organización para prevenir delincuencia</li> </ul> <p>*Adecuada iluminación en las calles y plazas.</p> <p>* No existencia de sitios eriazos o basurales.</p> <p>* Mantenimiento e higiene de los lugares públicos (plaza, canchas, etc).</p>	<p>¿Estas características son necesarias para lograr una mayor seguridad en el ámbito de la salud?</p> <p>De las siguientes características ¿cuáles considera necesarias para lograr una mayor seguridad entre los vecinos de la Villa?</p>
--	---	--	---	---

	Seguridad Respecto al País	<p>Respecto de las policías</p> <p>Respecto al Sistema Judicial</p> <p>Estado</p>	<p>*Lugar agradable estéticamente para los vecinos.</p> <p>* Existencia de Semáforos en las calles.</p> <p>* Vigilancia óptima en los barrios.</p> <p>*Cercanía con los problemas de la comunidad.</p> <p>*Acceso rápido a los servicios</p> <p>*Leyes igualitarias</p> <p>* Cumplimiento en las penas.</p> <p>* Rapidez en la resolución de los casos</p> <p>Políticas Públicas (Educación, Salud, Vivienda, Trabajo, etc) adecuadas a las necesidades de la población.</p> <p>* Representación de las necesidades de la</p>	<p>¿Estas condiciones son necesarias para sentirse más seguro en su Villa?</p> <p>¿Cuáles de estas características son necesarias para que el sistema policial logre mayor seguridad en la comunidad?</p>
--	----------------------------	---	---	---

Niños	Seguridad Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No es agredido por otros (familiares, amigos, compañeros)</li> <li>* Destina tiempo para juegos recreativos.</li> <li>* Realiza actividades de acuerdo a su etapa de desarrollo</li> <li>* Se siente querido por su familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nación</li> <li>* Defensa del territorio nacional</li> <li>* Promoción de un Estado de derecho.</li> <li>* Mayor preocupación por la Seguridad Ciudadana de la población</li> </ul>	<p>¿Cuáles de estas características son necesarias para que el sistema judicial logre una mayor seguridad en la comunidad?</p> <p>¿Cuáles de estas características debiera tener el Estado para responder a la seguridad que demanda la ciudadanía?</p>
	Seguridad en el Barrio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Transita libremente por las calles de tu Villa</li> <li>* Juega en espacios públicos</li> <li>* Se relaciona positivamente con otros pares del Barrio.</li> <li>* No existen pandillas en las esquinas o plaza de tu Villa</li> <li>* Se relaciona positivamente</li> </ul>		

	<p>Seguridad País</p>	<p>con los adultos de su Villa</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* No existen conflictos grandes con países vecinos</li><li>* Confía en la labor que realiza Carabineros</li><li>* Confía en la respuesta del Estado, frente a su acción ante una tragedia natural (terremoto, aluviones, etc)</li></ul>	<p>Señala ¿cuál de estas características reconoces en tu vida personal?</p> <p>Estas situaciones te hacen sentir seguro en tu barrio?</p> <p>Estas situaciones te hacen sentir seguro en tu país?</p>
--	-----------------------	--	---



## **INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

## GRUPO FOCAL

### Preguntas para discutir en el Grupo Focal

ÁMBITOS			
Percepción de Seguridad Personal	¿Juegas con tus amigos?	¿Te gusta cómo te trata tu familia?	¿Te gusta ir al Colegio?
Percepción de Seguridad del País	¿Te gusta Chile?	¿Le tienes miedo a los terremotos, aluviones, etc?	¿Qué piensas de los países vecinos de Chile?
Características físicas del contexto barrial	¿Te gusta jugar en plaza de tu Villa?	¿Les gusta el lugar dónde viven? ¿Por qué?	¿Se sienten seguros en su barrio? ¿Cómo te sientes cuando andas por las calles de tu Villa?
Factores sociales que inciden en la percepción de seguridad	¿Son importantes para ustedes los amigos en su barrio? ¿Qué es lo que más te importa de tu barrio? ¿Si te fueras de aquí que echarías de menos de la Villa?	¿De qué forma comparten con los otros niños del barrio?	¿Les gusta compartir con las personas de su barrio?
Factores culturales que inciden en la percepción de seguridad	¿Te sientes parte de la Villa en la que vives?	¿Dónde te gustaría vivir cuando seas grande?	¿Te gustaría vivir en otro lugar?
Influencia de los medios de comunicación en la percepción de seguridad	¿Qué programas de televisión ven?	¿Pueden describir lo que ven en esos programas?	¿Qué personajes de televisión te gusta más? ¿Con cuál te identificas?

**Cuestionario: en Asentamientos Nuevos  
"Villas Hortensias I y III, comuna de San Bernardo"**

N° \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: M \_\_\_\_\_

F: \_\_\_\_\_

**Características de La familia**

**1.- ¿Usted, sabe leer y escribir?**

- a) \_\_\_\_\_ Sí
- b) \_\_\_\_\_ No

**2.- ¿Cuál es su último curso aprobado?**

- a) \_\_\_\_\_ Analfabeto
- b) \_\_\_\_\_ Básica Completa
- c) \_\_\_\_\_ Básica incompleta
- d) \_\_\_\_\_ Media Completa
- e) \_\_\_\_\_ Media Incompleta
- f) \_\_\_\_\_ Estudios Superiores
- g) \_\_\_\_\_ otros

**3.- Podría usted señalarme ¿en cuál de estos tramos está la suma total de ingresos económicos con que cuenta su familia?**

- a) \_\_\_\_\_ \$ 0- 50.000
- b) \_\_\_\_\_ \$ 50.001- 100.00
- c) \_\_\_\_\_ \$100.001-150.000
- d) \_\_\_\_\_ \$150.001-200.000
- e) \_\_\_\_\_ \$200.001 y Más

**4.- ¿Cuál de éstas alternativas responde mejor a su situación laboral actual?**

- a) \_\_\_\_\_ Con Trabajo
  - \* \_\_\_\_\_ Permanente y con contrato
  - \* \_\_\_\_\_ Independiente
  - \* \_\_\_\_\_ A honorarios
  - \* \_\_\_\_\_ Esporádico
  
- b) \_\_\_\_\_ Sin Trabajo
  - \* \_\_\_\_\_ Cesante
  - \* \_\_\_\_\_ Jubilado
  - \* \_\_\_\_\_ Estudiante
  - \* \_\_\_\_\_ Dueña de casa

**5.- Si tiene trabajo, ¿qué tipo de labor cumple?**

- a) \_\_\_\_\_ Microempresario
- b) \_\_\_\_\_ Jefe
- c) \_\_\_\_\_ Administrativo
- d) \_\_\_\_\_ Obrero
- e) \_\_\_\_\_ Trabajador casa particular
- f) \_\_\_\_\_ Otros

**6.- ¿Cuál de estas alternativas responde a su situación habitacional?**

- a) \_\_\_\_\_ Propietario
  - b) \_\_\_\_\_ Adquiriente
  - c) \_\_\_\_\_ Cedido
  - d) \_\_\_\_\_ Arrendatario
  - e) \_\_\_\_\_ Allegado
  - f) \_\_\_\_\_ Otro
- \_\_\_\_\_ A través de postulación Colectiva  
\_\_\_\_\_ A través de postulación individual

**7.- ¿Qué tipo de previsión social tiene el jefe de Familia?**

- a) \_\_\_\_\_ Sin previsión
- b) \_\_\_\_\_ INP
- c) \_\_\_\_\_ AFP
- d) \_\_\_\_\_ otros

**8.- ¿Existe otro tipo de previsión entre los integrantes de su familia?**

- a) \_\_\_\_\_ Sí
- b) \_\_\_\_\_ No

**9. ¿Cuál o Cuáles?**

- a) \_\_\_\_\_ Sin previsión
- b) \_\_\_\_\_ INP
- c) \_\_\_\_\_ AFP
- d) \_\_\_\_\_ otros

**10.- ¿Qué tipo de sistema de salud es el que posee el jefe de familia?**

- a) \_\_\_\_\_ Isapre
- b) \_\_\_\_\_ Fonasa
- c) \_\_\_\_\_ Tarjeta de indigencia
- d) \_\_\_\_\_ otros

**11.-¿Existe un sistema de salud diferente en los otros integrantes de la familia?**

- a) \_\_\_ Sí
- b) \_\_\_ No

**12.-¿Cuál o cuáles?**

- a) \_\_\_ Indigente
- b) \_\_\_ Fonasa
- c) \_\_\_ Isapre
- d) \_\_\_ Otros

### **Características Psicosociales de la familia**

**13.- ¿Su familia se constituye por?**

- a) \_\_\_ Padres e hijos.
- b) \_\_\_ Padre o madre e hijos.
- c) \_\_\_ Padres e hijos, y/o abuelos, tíos, sobrinos.
- d) \_\_\_ Convivientes, hijos de ambos o de uno solo.

**14.- ¿Cuáles de estas características reconoce usted en su familia? Por favor responder lo más sinceramente posible.**

- a) \_\_\_ Comunicación entre sus integrantes
- b) \_\_\_ Expresiones de afecto
- c) \_\_\_ Relaciones de apoyo y confianza entre los integrantes de la familia
- d) \_\_\_ Conflictos en la familia
- e) \_\_\_ Existencia de adicciones
- f) \_\_\_ Maltrato
- g) \_\_\_ Existencia de una enfermedad terminal o grave de uno de los miembros de la familia.

### **Social**

**15.- ¿Qué organizaciones existen en su Villa?**

- a) \_\_\_ Junta de Vecinos
- b) \_\_\_ Deportivas
- c) \_\_\_ Culturales
- d) \_\_\_ Comités
- e) \_\_\_ Otras

**16.-¿De qué forma participa usted en las organizaciones de su Villa?**

- a) \_\_\_ Es miembro de alguna organización
- b) \_\_\_ Es socio de alguna organización.

- c)  Colabora con alguna organización
- d)  Asiste a las actividades que realizan
- e)  Otra
- f)  Ninguna

**17.-¿Las organizaciones sociales presentes en su Villa responden a los intereses de los vecinos?**

- f)  Siempre
- g)  A veces
- h)  Nunca

**18.- ¿Las organizaciones sociales son reconocidas por la comunidad?**

- a)  Siempre
- b)  A veces
- c)  Nunca

**20.- ¿La elección de las organizaciones sociales ha sido en forma democrática?**

- a)  Siempre
- b)  A veces
- c)  Nunca

**21.- ¿Cómo calificaría las relaciones que existen entre las distintas organizaciones presentes en su Villa?**

- a)  Buena
- b)  Regular
- c)  Mala
- d)  No existe

**22.- ¿Existen relaciones de confianza y colaboración entre los vecinos de la Villa?**

- a)  Siempre
- b)  A veces
- c)  Nunca

**23.- Identifica en las relaciones entre sus vecinos discriminación e indiferencia**

- a)  Siempre
- b)  A veces
- c)  Nunca

**24.- ¿Cuáles de las siguientes problemáticas, usted observa en su Villa?  
Marque las alternativas.**

- a)  Microtráfico
- b)  Drogadicción
- c)  Alcoholismo
- d)  Pandillas y peleas callejeras
- e)  Robos y hurtos
- f)  Otros

**25.- ¿De qué forma se resuelven estas problemáticas?**

- a)  Colectiva
- b)  Individual
- c)  Mixta

**26.- ¿La comunidad participa en las actividades realizadas en la Villa?**

a)  Si **¿Como se manifiesta?**

- \*  Asisten a las actividades Deportivas, Culturales, Recreativas, etc.
- \*  La comunidad se involucra en la organización de diferentes actividades.
- \*  La comunidad coopera con las actividades.

b)  No **¿Como se manifiesta?**

- \*  No asisten a las actividades que se realizan.
- \*  No se involucran en la organización de las actividades.
- \*  La comunidad no coopera con las actividades.

### **Cultural**

**27.-En cuanto a la identificación de sus vecinos con la Villa ¿Cuáles de las siguientes características observa usted?**

- a)  Existencia de costumbres compartidas por los vecinos.
- b)  Compromiso por resolver las problemáticas de la Villa.
- c)  Interés por construir una historia en común
- d)  Proyecciones a futuro respecto de la Villa.
- e)  Celebran con actividades las fechas simbólicas

### **Infraestructura**

**28.- ¿Encuentra usted, que la cantidad de alumbrado público en su Villa es suficiente?**

- a)  Sí
- b)  No

**29.-¿Cómo calificaría usted el estado del alumbrado público en su Villa?**

- a)  En buen estado
- b)  Adecuada
- c)  Deteriorada

**30.-¿Cuál o cuáles de estas instituciones se encuentran cercanas a su Villa?**

- a)  Colegios
- b)  Consultorios
- c)  Bomberos
- d)  Comisaría o Reten de Carabineros

**31.- ¿Existen sitios eriazos en su Villa?**

- a)  Sí
- b)  No

**32.- Marque las alternativas que observa usted, en cuanto al uso que se les da a los sitios eriazos que existen en su Villa**

- a)  Cancha de baby-fútbol.
- b)  Espacio recreativo.
- c)  Foco de delincuencia.
- d)  Foco para el micrográfico.
- e)  Lugar de reunión para pandillas de drogadictos.
- f)  Basural.

**33.- ¿Cuál es el sistema de eliminación de basura que existe en su Villa?**

- a)  Existencia de microbasurales.
- b)  Recolección del camión de la basura.
- c)  Quemar o enterrar la basura.

**34.- ¿Cuál de estos espacios recreativos existe o existen en su Villa?**

- a)  Canchas.
- b)  Áreas verdes.
- c)  Sede Vecinales.
- d)  Ninguno



e) \_\_\_\_Plazas de Juegos

**35.- ¿Qué utilización se les da a estos espacios?**

- a) \_\_\_\_Lugar de encuentro entre los vecinos.
- b) \_\_\_\_Espacio para deporte.
- c) \_\_\_\_Espacio para juegos.
- d) \_\_\_\_Lugar para el consumo de drogas y alcohol.

**36.-¿Con qué medios de movilización cuenta su Villa, para trasladarse a otros lugares?**

- a) \_\_\_\_Microbuses
- b) \_\_\_\_Colectivos
- c) \_\_\_\_Taxis
- d) \_\_\_\_Ninguno

### **Medios de Comunicación**

**37.-¿Qué estilo de programas le gusta ver? Marque la o las alternativas**

- a) \_\_\_\_Noticieros.
- b) \_\_\_\_Telenovelas.
- c) \_\_\_\_Estelares.
- d) \_\_\_\_Reportajes.
- e) \_\_\_\_Infantiles.
- f) \_\_\_\_Ninguno.

**38.- ¿En cuáles de estos programas usted reconoce hechos de violencia?**

- a) \_\_\_\_Noticieros.
- b) \_\_\_\_Telenovelas.
- c) \_\_\_\_Estelares.
- d) \_\_\_\_Reportajes.
- e) \_\_\_\_Infantiles.
- f) \_\_\_\_Ninguno.

**39.- ¿Qué tipo de violencia observa en estos programas?**

- a) \_\_\_\_Psicológica.
- b) \_\_\_\_Física.
- c) \_\_\_\_Ambas.

**40.- ¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta ante estos hechos?**

- a) \_\_\_\_Adopta conductas violentas y las utiliza en su diario vivir.

- b) \_\_\_\_ Mayor temor de ser víctima de actos violentos.
- c) \_\_\_\_ Reconoce vivencias propias en los sucesos vistos en la TV.
- d) \_\_\_\_ Indiferencia ante estos sucesos.
- e) \_\_\_\_ Rechazo ante estos sucesos.

**41.- ¿En cuáles de estos programas usted reconoce hechos de delincuencia?**

- a) \_\_\_\_ Noticieros.
- b) \_\_\_\_ Telenovelas.
- c) \_\_\_\_ Estelares.
- d) \_\_\_\_ Reportajes.
- e) \_\_\_\_ Infantiles.
- f) \_\_\_\_ Ninguno.

**42.- ¿Qué hechos delictivos se transmiten en la televisión?**

- a) \_\_\_\_ Hurtos.
- b) \_\_\_\_ Robos con violencia.
- c) \_\_\_\_ Homicidio.
- d) \_\_\_\_ Otros.

**43.- ¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta frente a estos hechos**

- a) \_\_\_\_ Mayor temor de ser víctima de actos de robos, hurtos, etc.
- b) \_\_\_\_ Mayor nivel de inseguridad.
- c) \_\_\_\_ Mayores medidas de protección.
- d) \_\_\_\_ Mayor nivel de desconfianza frente a los demás.
- e) \_\_\_\_ Indiferencia ante estos sucesos.
- f) \_\_\_\_ Rechazo ante estos hechos.

**44.- ¿Qué tipo de violencia se observa mayormente, en los relatos de los diarios?**

- a) \_\_\_\_ Psicológica
- b) \_\_\_\_ Física
- c) \_\_\_\_ Ambas
- d) \_\_\_\_ Ninguna

**45.- ¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta ante estos hechos?**

- a) \_\_\_\_ Adopta conductas violentas y las utiliza en su diario vivir
- b) \_\_\_\_ Mayor temor de ser víctima de actos violentos.

- c) \_\_\_\_ Reconoce vivencias propias en los sucesos leídos.
- d) \_\_\_\_ Indiferencia ante estos sucesos.
- e) \_\_\_\_ Rechazo ante estos sucesos.

**46.- ¿Qué hechos delictivos se informan en los diarios?**

- a) \_\_\_\_ Hurtos
- b) \_\_\_\_ Robos con violencia
- c) \_\_\_\_ Homicidio
- d) \_\_\_\_ Otros
- e) \_\_\_\_ Ninguno

**47.- ¿Cuál de estas alternativas responde mejor al comportamiento que usted adopta ante estos hechos?**

- a) \_\_\_\_ Mayor temor de ser víctima de actos de robos, hurtos, etc.
- b) \_\_\_\_ Mayor nivel de inseguridad.
- c) \_\_\_\_ Mayores medidas de protección.
- d) \_\_\_\_ Mayor nivel de desconfianza frente a los demás.
- e) \_\_\_\_ Indiferencia ante estos sucesos.
- f) \_\_\_\_ Rechazo ante estos hechos.

**Percepción de Seguridad**

**48.-¿Estas características son necesarias para lograr una mayor seguridad laboral?**

- a) \_\_\_\_ Tener trabajo con contrato.
- b) \_\_\_\_ Tener un buen salario
- c) \_\_\_\_ Contar con una jornada laboral de 8 horas diarias.
- d) \_\_\_\_ Contar con un ambiente grato en el trabajo.
- e) \_\_\_\_ Otros

**49.-¿Estas características son necesarias para lograr una mayor seguridad en el ámbito de la salud?**

- a) \_\_\_\_ Buena atención en los servicios de salud
- b) \_\_\_\_ Atención con un acceso rápido
- c) \_\_\_\_ Salud pública con mayores beneficios.
- d) \_\_\_\_ Otros

**50.-En cuanto a su seguridad personal ¿Cuál de estas acciones realiza usted en su vida diaria?**

- a) \_\_\_\_ Transita libremente por las calles.
- b) \_\_\_\_ No tiene sentimientos de temor, ni de angustia.

- c) \_\_\_\_ No mantiene medidas de seguridad excesivas

**51.- De las siguientes características ¿cuáles considera necesarias para lograr una mayor seguridad entre los vecinos de la Villa?**

- a) \_\_\_\_ Conocimiento de las otras familias que habitan la comunidad  
b) \_\_\_\_ Resolución de las problemáticas de la Villa, de forma colectiva  
c) \_\_\_\_ Buenas relaciones de convivencia entre los vecinos  
d) \_\_\_\_ Realización de actividades recreativas, culturales de forma colectiva  
e) \_\_\_\_ Organización para prevenir delincuencia

**52.- ¿Cuáles de estas condiciones físicas son necesarias para sentirse más seguro en su Villa?**

- d) \_\_\_\_ Adecuada iluminación en las calles y plazas.  
e) \_\_\_\_ No existencia de sitios eriazos o basurales.  
f) \_\_\_\_ Mantención e higiene de los lugares públicos (plaza, canchas, etc).  
g) \_\_\_\_ Lugar agradable estéticamente para los vecinos.  
h) \_\_\_\_ Existencia de Semáforos en las calles.

**53.- ¿Cuáles de estas características son necesarias para que el sistema policial logre mayor seguridad en la comunidad?**

- a) \_\_\_\_ Vigilancia óptima en los barrios.  
b) \_\_\_\_ Cercanía con los problemas de la comunidad.  
c) \_\_\_\_ Acceso rápido a los servicios  
d) \_\_\_\_ Otros

**54.- ¿Cuáles de estas características son necesarias para que el sistema judicial logre una mayor seguridad en la comunidad?**

- a) \_\_\_\_ Leyes igualitarias  
b) \_\_\_\_ Cumplimiento en las penas.  
c) \_\_\_\_ Rapidez en la resolución de los casos

**55.-¿Cuáles de estas características debiera tener el Estado para responder a la seguridad que demanda la ciudadanía?**

- a) \_\_\_\_ Políticas Públicas (Educación, Salud, Vivienda, Trabajo, etc) adecuadas a las necesidades de la población.  
b) \_\_\_\_ Representación de las necesidades de la nación  
c) \_\_\_\_ Defensa del territorio nacional  
d) \_\_\_\_ Promoción de un Estado de derecho.  
e) \_\_\_\_ Mayor preocupación por la Seguridad Ciudadana de la población  
f) \_\_\_\_ Otros