



Representaciones Sociales de miembros de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana en torno al rol Profesional del equipo a cargo del Programa Barrios por la Paz. Comuna El Bosque

Alumno : Pablo Sanhueza Romero.

Profesor Guía : Rodrigo Ahumada Cabello.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
TRABAJO SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR
SOCIAL

SANTIAGO-CHILE

2013

ÍNDICE.

Introducción	5
1. Planteamiento del Problema	8
2. Preguntas de Investigación	12
3. Objetivos	
3.1 Objetivo general N° 1	13
4. Hipótesis	14
5. Estrategia metodológica	14
5.1 Tipo de estudio	14
5.2 Unidad de análisis	15
5.3 Universo	15
5.4 Muestra	15
6. Técnicas de recolección de datos	17
7. Técnicas de análisis de datos	18
8. Variables	19

PIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO

Capítulo I Representaciones Sociales _____	21
---	-----------

Capítulo II Capital Social, Participación Ciudadana , Seguridad y Convivencia _____	35
--	-----------

SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL

Capítulo IV Contextualización de Programas de seguridad a nivel nacional _____	56
---	-----------

Capítulo V Contextualización del espacio local _____	59
---	-----------

1. Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana _____	66
--	-----------

1.2 Área de acción problemática con la que trabaja _____	70
---	-----------

1.3 Caracterización del Centro de Mediación _____	72
--	-----------

1.4 Barrios por la Paz _____	74
-------------------------------------	-----------

1.4.1 Modelo de intervención _____	78
---	-----------

1.4.2 Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana _____	80
--	-----------

TERCERA PARTE.PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Capítulo VI:	
Representaciones sociales en torno al Programa Barrios por la Paz	84
1. En torno a la Información	85
1.1 Del Programa Barrios por la Paz	86
1.2 De la metodología	90
2. En torno a la opinión	95
2.1 Intervención	95
2.2 Participación	98
3. En torno a los resultados	101
3.1 De las expectativas	102
3.2 De los principales Logros	105
Conclusiones	111
Hallazgos de la investigación	124
Aportes al Trabajo Social	127
Bibliografía	129
Anexos	135

Introducción

Existe una serie de encuestas y mediciones sociales, como la encuesta nacional urbana de seguridad, que muestra que en la comuna de El Bosque ha disminuido la percepción de inseguridad, en el estudio realizado en el año 2008, respecto del mismo instrumento aplicado el año 2003, en un 19.9%. Pero de igual modo está dentro de las comunas con un alto índice de vulnerabilidad social, concentrado en algunos barrios de la comuna, según el programa de barrios vulnerables del gobierno de Chile.

Ante esta situación, desde la Dirección de Convivencia y Seguridad de la I. Municipalidad de El Bosque, se comienza a gestar en el año 2005 un programa piloto de seguridad barrial, que tiene relación con la resolución de conflictos. Esto a raíz de numerosas denuncias de problemas de convivencia, en un sector específico en ese momento, que corresponde a la villa El Tattersal. Desde allí se implementa un programa piloto denominado, “Vecino, vecina, yo te cuido, tu me cuidas. Barrios por la Paz”, que luego evoluciona al actual programa “Barrios por La Paz.” En la actualidad este programa tiene un componente comunitario y trabaja con barrios con alta denuncia de conflictos vecinales o comunitarios, “el alza en la violencia en las comunidades conlleva a que se busque por parte de las disciplinas de las ciencias sociales de nuevas formas de resolución de conflictos.” (Gómez; op. Cit: 33) De este modo se busca realizar una intervención respecto de la vida en convivencia en un barrio, tratando de generar procesos de resolución de conflictos y de cambios respecto de lo que la comunidad indica como prioridad.

Es así que la intervención que se ha realizado en diversos barrios y se está realizando actualmente en otros tiene como objeto generar procesos alternativos de resolución de conflictos, en donde la comunidad tenga la capacidad de lograr encontrar soluciones a los conflictos que aparecen en la convivencia de un barrio. Dentro de las principales problemáticas de las sociedades contemporáneas vemos la seguridad y la delincuencia como temas centrales en muchos países, tanto

desarrollados como subdesarrollados, en donde el problema es tratado como unidireccional y en una lógica de causa y acción, en donde la culpa de la delincuencia, de la inseguridad se atribuye más bien a factores individuales y personales que a temáticas sociales y colectivas.

Aquí reside la importancia de estudiar e investigar cuáles son las representaciones sociales que tiene la comunidad, de las intervenciones realizadas en el marco del programa antes mencionado, puesto que se establece un puente de comunicación directa de los participantes del programa por medio del comité de seguridad y convivencia, siendo estos la organización levantada en la llegada del programa a un barrio, los comités de administración, o JJVV, u otra organización social que asume la participación en el programa; en una generalidad se busca incluir tanto a organizaciones sociales como a vecinos que no necesariamente sean parte de una organización en su barrio y los profesionales que lo implementan, estableciendo un cruce entre lo que los profesionales plantean y las representaciones de la comunidad.

En la disciplina del trabajo social, podemos encontrar que uno de los principales ejes de la profesión implica la búsqueda de soluciones a problemas sociales, a través de la praxis que se lleva a cabo en los territorios que se interviene. Es por eso entonces que podemos apuntar que una intervención social implica un proceso de fortalecimiento de la vida comunitaria como el que se desarrolla desde el programa.

Es por ello que, es importante conocer las representaciones que tienen los miembros de diferentes comités de convivencia y seguridad, por medio de los vecinos u organizaciones que participan del comité, y la intervención que realizan los profesionales, tomando aquí temas como el mejoramiento de calidad de vida, el fortalecimiento de la participación ciudadana. Para de este modo conocer la evaluación que tienen los miembros de los Comités de Seguridad y convivencia Ciudadana del trabajo que se realiza desde el gobierno local en conjunto con ellos.

De este modo podemos presentar esta investigación como un proceso en el que se recogen las representaciones sociales que se generan por parte de las personas u organizaciones que participan en el programa, y analizan la forma que tienen estas de participar en el proceso desarrollado por el programa.

El respaldo de esta investigación está dado por dos instituciones, la primera de ellas la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que es la institución que ha facilitado el proceso de recogida de información en tanto nos ha entregado los datos de las personas entrevistadas y también han entregado información relevante para la construcción de la investigación. Luego encontramos a la segunda institución, la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, que es la institución que guía y supervisa el diseño de la investigación y los lineamientos teóricos que se utilizan para desarrollarla.

Es entonces que el estudio se divide en tres partes, en donde la primera de estas es el desarrollo teórico de los conceptos que tienen relevancia para el estudio, el segundo es donde se entrega toda la información que tenemos respecto del contexto y la forma en que se lleva a cabo el programa antes mencionado y luego el análisis de los resultados obtenidos por la investigación.

Para concluir es importante apuntar que el fin del desarrollo de esta investigación es generar un aporte tanto a la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana y su equipo profesional, como a las personas y organizaciones que han participado y construido este proceso en conjunto con la dirección antes mencionada.

Planteamiento del problema.

En nuestro país como en la mayoría, el estado toma líneas de acción frente a los problemas sociales que se presentan, y busca darles solución por medio de medidas y políticas públicas.

De este modo, el estado busca paliar estas situaciones por medio de políticas públicas y en temas de seguridad, también por ejemplo aumentando la dotación de policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones), o bien por medio de programas sociales que intervengan sobre la percepción de inseguridad, y por sobre todo que ayuden a la población de un barrio a convivir y resolver sus conflictos de una forma asertiva.

Dentro de la seguridad podemos encontrar una serie de problemas sociales que lo afectan directamente en estos momentos, como la inestabilidad laboral que hay en nuestra sociedad, la cesantía, la delincuencia, donde todos y cada uno de estos factores altera la percepción de seguridad que tiene la ciudadanía. Esto en ocasiones se ve aumentado por la incapacidad de las personas que comparten un territorio específico de hacer vida en conjunto y vivir en comunidad o bien de la autorregulación de sus conflictos, lo que genera una sensación de inseguridad al interior incluso del propio barrio. Esto por supuesto se ve estimulado por la información que es entregada por los medios de comunicación, donde se resalta de cierto modo las noticias que tienen relación con hechos de delincuencia o crímenes.

Es donde encontramos una comuna de la zona sur de Santiago, cuyo nombre es El Bosque, que se crea administrativamente en el año 1981, fusionando algunos territorios que pertenecían a otras comunas (San Bernardo y La Cisterna), que posee una extensión territorial de 14,2 Km cuadrados.

Es en este territorio donde podemos ver un sinnúmero de diferencias sociales entre un barrio y otro. Podemos visualizar territorios que presentan altos niveles de vulnerabilidad social, en donde hay presencia de problemas como la drogadicción, delincuencia, tráfico y consumo de drogas, escasa priorización en la especialización y los estudios, etc. y por otro lado encontramos barrios con casas y terrenos de alta plusvalía con ciudadanos con alta preparación profesional, etc.

En muchos otros barrios, según el conocimiento desde el gobierno local, se sabe de situaciones complejas como vulneración de derechos a niños, niñas o adolescentes, tráfico de drogas, altos niveles de violencia, etc.

Específicamente en la comuna de El Bosque, desde la Municipalidad, se ve en los barrios con nivel socioeconómico medio, o medio bajo, que existen ciertas limitaciones desde las organizaciones sociales, formales e informales, una tensión constante en temas de convivencia, también en la utilización de espacios comunes. Esto arrojado por sectores que tienen alta denuncia en la oficina de seguridad ciudadana, o bien por alta demanda de mediaciones vecinales, en el Centro de Mediación de la I. Municipalidad de dicha comuna.

Es aquí que nos encontramos en la Municipalidad de la comuna de El Bosque diferentes direcciones de las que se dividen las líneas de acción en las diferentes temáticas de intervención, una de ellas es la Dirección de Seguridad y Convivencia, de la cual depende administrativamente el Centro de Mediación del municipio; este centro, en conjunto con el departamento de seguridad ciudadana trabajan un programa que busca intervenir directamente en los problemas sociales locales de un barrio a través del trabajo en convivencia y la seguridad ciudadana, denominado "Barrios Por La Paz". Este programa tiene como objetivo generar las condiciones de prácticas democráticas, inclusivas y de amplia participación tendientes al fortalecimiento de las relaciones de convivencia. Dentro de esta intervención se crea desde la institución o gobierno local una organización social llamada *Comité de Seguridad y Convivencia*.

Para lograr obtener su objetivo se debe apuntar que en una primera instancia se debe lograr un compromiso con la comunidad de hacerse parte de la intervención que se realiza con participación tanto en la planificación y ejecución como en la evaluación del mismo trabajo que se realiza. El objetivo es lograr dar un sentido nuevo al concepto y las acciones de la convivencia vecinal que permita dar lugar a relaciones basadas en el respeto, cuidado mutuo, tolerancia, comunicación asertiva y conductas solidarias. Finalmente cabe destacar que se debe habilitar a la comunidad en torno al óptimo uso de los recursos técnicos y monetarios, a nivel del gobierno local y central.

Si bien este programa tiene por objeto lo planteado anteriormente no ha existido una evaluación cualitativa que de un seguimiento de la intervención que se hace, por lo cual no es posible delimitar lo que la ciudadanía piensa del programa que se está implementando desde el año 2008.

De acuerdo a lo indicado en la cuenta pública del año 2009 por la encargada técnica Magaly Cañas, es importante que el programa Barrios por la Paz comienza a implementarse porque dentro de las mediaciones más consultadas en el Centro de Mediación de la I. Municipalidad de El Bosque, constantemente aparecían problemas de convivencia al interior de los diferentes territorios de la comuna. (Cañas; 2009: 6)

Dentro de la intervención que se ha realizado en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana podemos encontrar que en el año 2012 se ha logrado llevar algún tipo de intervención en el lineamiento de convivencia cívica, a través del Programa Barrios por la Paz, en 17 barrios de la comuna en donde se hace relevante destacar que hay diferentes niveles de intervención y el programa está en diferentes etapas de ejecución en cada uno de ellos. De este modo, hay una cobertura que beneficia alrededor de 6.000 habitantes de la comuna, con una inversión que no es inferior a los \$100.000.000 (www.imelbosque.cl), en recursos humanos, gastos de materiales y operacionales. Cabe destacar que la mayor

inversión dice relación con los recursos humanos, puesto que los principales programas y beneficios que se entregan a la comunidad se hacen por medio de programas financiados por el gobierno central.

Durante el período de los últimos cuatro años, la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana ha presentado un crecimiento, que lo lleva a generar nuevos desafíos de la mano con el tratamiento de problemas comunitarios al interior del barrio, de este modo se ha logrado generar una instalación en al menos 10 barrios de la comuna en donde alrededor de 2.500 hogares se han visto beneficiados con ellas. Esto se ha llevado en paralelo con un proceso de habilitación de los vecinos de cada uno de esos barrios que dice directa relación con el uso responsable de los dispositivos de seguridad comunitarios. Esto tiene relación directa con el programa Barrios por la Paz, puesto que si bien las alarmas son un equipamiento físico y tangible ayuda al proceso de seguridad al interior del barrio siendo una herramienta para mejorar la convivencia cívica de cada uno de ellos.

Entonces desde la misma dirección se busca generar un espacio comunitario que potencie directamente la convivencia cívica al interior de los barrios y que los vecinos y vecinas tengan herramientas que le ayuden a mejorar, soslayar y/o solucionar sus conflictos.

Entonces, el estudio tiene como propósito conocer la relación que existe entre lo que plantean los profesionales que se desempeñan en el programa y por otro lado la percepción que tienen las personas de la ciudadanía que participan activamente desde sus territorios en este programa del aporte del mismo.

Es por ello que es de suma importancia destacar cómo es que se constituye al interior de los barrios, el Comité de Seguridad y Convivencia Vecinal. Como se plantea anteriormente en este documento, este comité se levanta en cada uno de los barrios que se lleva a cabo la intervención del Programa Barrios por la Paz, lo

que se transforma en el primer acercamiento que tiene el equipo profesional con la comunidad. Este comité está constituido por representantes de las diferentes organizaciones existentes al interior del barrio como son las JJVV, clubes deportivos, Clubes de adulto mayor, Centro de Madres y vecinos que no necesariamente participen en alguna instancia de organización al interior del barrio que les interese la temática del mejoramiento de la seguridad y la convivencia al interior de su barrio.

Para desarrollar la investigación fue seleccionada la comuna de El Bosque, ya que es una municipalidad de la región metropolitana, que cuenta con una Dirección de Convivencia y Seguridad. Por ello, es una de las pocas organizaciones de gobierno local que cruza el trabajo de convivencia con la seguridad y lleva más tres años implementando el programa “Barrios Por La Paz”. Es una experiencia piloto en la seguridad y convivencia social o vecinal que puede ser replicada en otros sectores o comunas que presenten problemas similares.

2. Pregunta de Investigación.

¿Cuál es la representación social que tienen los comités de seguridad y convivencia vecinal, respecto de la intervención realizada por los profesionales del Centro de Mediación de la I Municipalidad de El Bosque, cuyo objetivo era mejorar la calidad de vida y fortalecer la participación ciudadana?

3. Objetivo.

3.1 Objetivo general

Determinar las representaciones sociales de los miembros de los comités de seguridad y convivencia de la comuna de El Bosque, respecto a la intervención realizada por los profesionales de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la Municipalidad de El Bosque durante los años 2011 y 2012, con el objetivo de mejorar su percepción de inseguridad y fortalecer la participación vecinal.

3.2 Objetivos específicos.

- 3.2.1 Caracterizar el nivel de información que tuvieron los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana respecto del Programa Barrios por la Paz.
- 3.2.2 Identificar la opinión que tuvieron los Integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana respecto de la intervención realizada por los profesionales y por el Programa Barrios por la Paz.
- 3.2.3 Describir las expectativas que tuvieron los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana a partir de la intervención que realiza el equipo responsable de la implementación del Programa Barrios por la Paz

4. Hipótesis.

Las representaciones sociales que tienen los comités de seguridad y convivencia ciudadana de la intervención que realizan los profesionales del Programa Barrios por la Paz de El Bosque, es que ésta ha fortalecido el trabajo de ambos colectivos, de modo que en una generalidad las expectativas se han cumplido positivamente. Por lo demás la información que manejan los beneficiarios es clara y asertiva, y finalmente ellos tienen una buena opinión del programa.

5. Estrategia metodológica.

5.1 Tipo de estudio.

Esta es una investigación evaluativa de tipo descriptiva. Descriptivo porque tiene por objeto describir la variable, y busca especificar propiedades del fenómeno de interacción entre la institución y sus lineamientos por medio de las profesionales y la percepción de los actores locales.

La metodología de la investigación es cualitativa ya que buscó obtener profundidad, en las dimensiones que componen las representaciones sociales, que tienen los miembros de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en torno a la información, la opinión, los resultados y la valoración que ellos les dan.

El diseño es no experimental, “puesto que no se busca manipular de forma intencionada las variables” (Hernández, Fernández, Baptista; 2004: 267), si no que estas se observan en su contexto natural y es “transaccional porque la aplicación del instrumento y recogida de información es en un momento dado y busca analizar las variables en un tiempo determinado.” (Ibid: 273)

5.2 Unidad de análisis.

La unidad de análisis estuvo constituida por vecinos que participan al menos hace un año de la organización levantada en la realización del programa Barrios por la Paz, denominada Comité de Convivencia y Autocuidado Vecinal o Comité de Seguridad y Convivencia Vecinal.

5.3 Universo

El universo estuvo constituido por 64 de ellos 25 personas, son dirigentes de estas organizaciones.

5.4 Muestra.

La muestra no es representativa, ya que la selección de los participantes se llevó considerando el tiempo de funcionamiento de los comités y por otro lado una cierta heterogeneidad socioeconómica de los comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana que fueron parte del estudio; participaron seis personas por cada uno de los Comités, considerados para efectos de esta investigación, tal como se muestra en la siguiente página.

Villa/Población	Integrantes	Participantes del estudio	Año de inicio
Villa Magisterio	12	5	2010
Villa el Puelche	10	5	2009
Villa Las Industrias	12	5	2011
Villa Hanga Roa	15	5	2011
Villa El Tattersal	15	5	2008
TOTAL	64	20	

Cuadro nº 1. Cuadro resumen de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana que formaron parte del estudio.

Aquí podemos ver que hay un criterio de selección en torno al tiempo de funcionamiento que tienen los comités, en donde el corte es de al menos de dos años de funcionamiento.

Luego podemos ver que dentro de la selección, existe particularmente un barrio que se selecciona en torno a su realidad socioeconómica y porque éste presenta problemas sociales que no están presentes en otros barrios con la misma fuerza; este barrio es la Villa El Puelche, en donde se puede visualizar un sector con micro tráfico, consumo de estupefacientes, altos índices de delincuencia y en donde quiénes ejercen esa actividad ilícita tienen un poder económico sobre el barrio. Existe participación activa del Club de Adulto Mayor, la JJVV y otras organizaciones del sector en el Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Otro Barrio que aparece en el cuadro resumen, es la villa Magisterio, en donde viven mayoritariamente profesores en ejercicio y profesores jubilados. No existen problemas de tráfico al interior y la seguridad se visualiza como un tema de la protección de la delincuencia. Desde un punto de vista organizacional no hay una JJVV presente y activa, y desde ahí es que también toma fuerza el Comité.

También, podemos ver la Villa Las Industrias, en donde si bien se visualiza por parte de los vecinos presencia de tráfico, pero no como un problema generalizado

en su barrio. En términos organizacionales la base del Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana tiene relación con el Comité de adelanto, sumado a ellos algunos delegados de pasaje.

Luego, podemos encontrar la Villa Hanga Roa, que mayoritariamente tiene una población con vinculación con uniformados, en donde la gente se autodenomina como clase media. No hay presencia de tráfico de drogas al interior de la villa. En el tema organizacional, hay un Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, activo que comenzó en el barrio con los integrantes del Comité de Adelanto y se ha consolidado con delegados de pasaje.

Finalmente, nos encontramos con la Villa El Tattersal, en donde se inició el Programa Barrios por la Paz, en un barrio en donde hay presencia de tráfico de drogas, pero hay presencia de organización, como una potente JJVV, que fue la base para el trabajo que se ha realizado. A este barrio se llega por constantes problemas de convivencia y de los vecinos del mismo con locatarios del Persa de Los Morros.

6. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se aplicó en el grupo de directivas de comités de convivencia y autocuidado vecinal, fue el grupo focal. Así se llevaron a cabo dos grupos focales, con una duración de una hora 45 minutos. En ellos se utilizaron seis preguntas disparadoras, que son partes de los anexos de la investigación.

La segunda técnica de recolección fue la entrevista semiestructurada que se aplicó a 15 informantes clave, en este caso a cuatro personas del equipo profesional y a 11 dirigentes que llevan al menos dos años en el proceso de ejecución del Programa.

7. Técnicas de análisis de datos.

Como se indica en la estrategia metodológica, el presente estudio se analizó la información de modo cualitativo a través del método análisis de contenido. Se busca profundizar en las representaciones sociales, que tienen los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

"El análisis cualitativo encuentra pleno sentido en el ámbito de la investigación, pero el análisis revela fenómenos simbólicos que deben ser convertidos en datos medibles. Los materiales simbólicos, tal como los encuentra el investigador, no constituyen información. La revisión del material simbólico por el investigador suele llevar a éste a determinadas intuiciones y conclusiones que pueden ser correctas, pero, nuevas exigencias sociales y jurídicas requieren que la investigación tome otros soportes arrojados de la metodización científica del procedimiento. La intuición personal resuelve el caso, pero no lo explica." (Martín; n/d: 4)

Dentro del análisis de la información, se realizó un análisis de contenido, en donde se diferenció en tres ejes de análisis, que dicen relación con las dimensiones de la variable de estudio.

"El análisis de contenido pretende convertir los fenómenos registrados "en bruto" en datos que puedan ser tratados científicamente y construir con ellos un cuerpo de conocimientos." (Ibid: 4)

La información obtenida de los entrevistados, miembros de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana fue triangulada con la de los informantes clave que participaron de esta investigación.

8. Variable de la investigación

1. Representaciones Sociales

PRIMERA PARTE

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

REPRESENTACIONES SOCIALES

El presente capítulo tiene como fin adentrarse en el desarrollo teórico de cómo se configuran las representaciones sociales en la relación constante del ser humano y su entorno inmediato.

Dentro de una sociedad compleja, en donde los seres humanos se relacionan de diversas maneras, y esas relaciones están inmersas en un contexto cargado de problemáticas sociales, se genera una serie de relaciones, formas de afrontar los problemas y por supuesto visiones frente a ciertos fenómenos sociales, familiares, personales, etc. Por otro lado vemos dentro de las disciplinas de las ciencias sociales estudios sobre las representaciones, en donde las relaciones humanas son explicadas y estudiadas por cada una de ellas desde su campo de investigación o tratamiento de las problemáticas. Podemos ver que en este contexto es que la psicología social es la encargada de estudiar de qué modo las relaciones sociales influyen en las personas.

En un contexto como el mencionado con antelación las visiones de las personas se comienzan a compartir y por supuesto existen visiones colectivas, grupales o personales, lo que está condicionado por una serie de factores ambientales o ecológicos, que restringen las miradas de las personas. Es imposible pensar por ejemplo que los medios de comunicación de masas no condicionan las miradas que las personas tienen de fenómenos sociales, ya que ellos son los que se encargan de trasladar la información de un lado a otro y con los avances tecnológicos la información se traslada de un lugar a otro, de una ciudad a otra, de un país a otro, de un continente a otro, de un lado del mundo al otro en un tiempo muy reducido.

Es de este modo que podemos pensar que los fenómenos sociales que se presentan en un contexto como el antes mencionado genera en las personas ciertas representaciones del mismo a lo que denominamos representaciones sociales, concepto que hoy es mencionado continuamente en las diferentes disciplinas de las ciencias sociales.

1. Concepto de Representación Social.

En los conceptos y teorías que preceden a la de las representaciones sociales, se encuentra el estudio de las representaciones colectivas de Emile Durkheim, en donde explica de qué modo las personas toman las representaciones y las comparten generando así una representación colectiva.

Según lo que plantea el autor antes mencionado las representaciones son:

"El momento que emprendemos la tarea de hacer ciencia con ellos son necesariamente incógnitas, cosas ignoradas, pues las representaciones que de ellos pudimos hacernos en el curso de la vida fueron sin método y sin crítica, por lo que carecen de valor científico y debemos hacerlas a un lado." (Durkheim; 1997: 17)

Desde la teoría de representación colectiva que desarrolla el autor mencionado en el párrafo anterior es que sirve de base para poder desarrollar la teoría y la concepción de representación social.

La representación social es un nuevo tema de investigación social, ya que se estudia como tal desde 1950 aproximadamente, es desde el estudio de esta que comienza a visualizarse como el campo de la psicología social y al cual se debiera atender, es de este modo que llegamos a diferentes autores y sus definiciones de este concepto:

"Es el conocimiento de sentido común que tiene como objetivos comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social y que se origina en el intercambio de comunicaciones del grupo social." (Mora; 2002: 7)

De este modo podemos observar que para algunos autores las representaciones sociales se basan en el sentido común, en lo que las personas construyen desde los discursos, desde las conversaciones triviales o banales. Por otro lado las formas en las que éstas se presentan son variadas:

"Las representaciones sociales se presentan bajo formas variadas, más o menos complejas. Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, o incluso dar sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos." (Jodelet; 1986: 472)

Podemos encontrar también la concepción de representación social desde Goodman. N quien dice que:

"Las representaciones sociales son esquemas de conocimiento compartidos acerca de "objetos sociales" que adquieren así una tipicidad. Son elaboraciones del "sentido común", de la experiencia cotidiana."
(<http://www.ediuoc.es/libroweb/3/Index.htm>)

Aquí el autor alude a que estas representaciones, son acerca de objetos sociales, lo que está relacionado directamente con la cotidianidad de las personas, en donde se comparte un conocimiento por medio de la socialización y aporta en procesos de construcción social:

"Las representaciones sociales se construyen a propósito de roles concretos (ser padre, ser "yuppy" (...), de estados de la vida (infancia, vejez,...) de situaciones que afectan a las personas (un parado, un enfermo de cáncer...)." (http://www.ediuoc.es/libroweb/3/Index.htm)

En este sentido podemos ver que las representaciones sociales se reducen por algunos autores a procesos de socialización, dejando a un lado el proceso de construcción colectiva, pero al mismo tiempo lleva esa construcción solo a ejemplos cotidianos sin mayor relevancia.

"La Representación Social comparte una serie de características con la Función Simbólica del Pensamiento y con los procesos y esquemas de este." (Paez, Villarreal, et al; 1987: 71)

Aquí podemos visualizar la importancia que se le da a la representación social en tanto ésta está supeditada a la función simbólica del pensamiento. Es de este modo que entre las sociedades, comunidades, personas naturales se van generando representaciones sociales, que por lo demás pueden transformarse a largo plazo en una suerte de pautas de conducta respecto de roles sociales cómo enfrentar situaciones de crisis.

Dentro de lo planteado por el autor los roles concretos son la base de la construcción de las representaciones sociales, por lo que la socialización juega un papel fundamental en ellas:

"Desde otro lado las "representaciones sociales", se forman a través de las experiencias directas, de procesos hipotéticos y de comprobación, y se expresan de manera simbólica. Por ello es necesario comprender los procesos de construcción representacional." (Graciarena; n/d: 1)

De esta manera podemos observar que desde la concepción de representación social, existe una amplitud y complejidad de fenómenos que considerados por los autores que trabajan e investigan sobre el tema, desde la banalidad y las conversaciones superficiales hasta temáticas y problemas sociales, todo ello genera procesos de representaciones sociales desde las individuales y hasta las colectivas.

"El hombre no puede vivir en medio de las cosas sin hacerse de ellas ideas según las cuales reglamenta su conducta."
(Durkheim; Op Cit: 53)

Es por ello que no podemos invisibilizar el espacio social en el que las personas se mueven, se relacionan y en el que se dan las representaciones sociales, en un espacio y con una historicidad determinada.

2. El grupo y la representación social.

El desarrollo de este capítulo tiene que ver con el lugar en donde se construyen las representaciones sociales en este estudio. Y analizar cómo en el grupo se dan las influencias, las tareas, el establecimiento de normas, los roles, etc., nos ayudará a entender en qué contexto se construyen las representaciones sociales del Programa Barrios por la Paz, puesto que el trabajo se lleva a cabo en un grupo que se genera desde el mismo programa en cada uno de los barrios que se interviene.

Para comenzar es importante apuntar que dentro de las relaciones sociales, las personas en general se reúnen según algunas necesidades, en donde se comienzan a formar grupos de manera natural, o bien se generan grupos creados para apoyar un objetivo determinado, por ejemplo grupos en el tratamiento de adicciones, o bien en el tratamiento con niños y niñas vulnerados en sus derechos, o bien clubes deportivos, o bien jóvenes que presenten infracción de ley, etc. Innumerables razones o condiciones para que se genere de manera natural o intencionada un grupo social. Por lo que es importante entender que:

“El grupo es una entidad o sistema identificable y que es más que la suma de las partes. Los grupos, como sistemas, tienen estructura, la forma de sistema, y se dan en un tiempo, tienen una forma de funcionamiento o comportamiento con miras a cumplir una tarea y un desarrollo que tiene lugar y tiempo.”
(Escartín; n/d: 82)

Aquí podemos ver cómo es que se entiende el grupo como un sistema, una entidad, un actor, etc. en el cual hay un sistema de valores y un funcionamiento establecido que en una generalidad tiene un objetivo claro.

“Grupo es una familia y el conjunto de nuestros amigos, grupo son los alumnos de una escuela, los bañistas de una playa, los soldados de un batallón y los miembros de una determinada clase social. Todas estas entidades humanas tienen en común el que involucran a varias personas; pero, fuera de la pluralidad de individuos, es difícil encontrar algún elemento común a todas ellas.” (Baró; 1996: 1)

En una primera instancia es importante apuntar que existen diferentes tipos de grupos que son definidos de acuerdo al nivel de cercanía que hay entre sus participantes:

Podemos ver en el sitio (<http://www.tiposde.org/ciencias-sociales/96-tipos-de-grupos/que>): Se define a los *grupos primarios*, en donde se puede ver que sus integrantes se vinculan y relacionan basados en los afectos, en el compañerismo en donde se fortalecen valores de solidaridad y de compromiso para con el resto. En una generalidad ellos son grupos reducidos y cuya relación es directa y cara a cara; luego podemos encontrar los denominados *grupos secundarios* en donde podemos ver relaciones un poco más alejadas que en el grupo anterior, lo que implica que no necesariamente son cara a cara, en una generalidad en estos tipos de grupos la unión entre sus participantes o miembros está sujeta a los objetivos

que tienen en común y no a los vínculos que se puedan generar en los procesos. Estos grupos secundarios pueden contener en sí varios grupos primarios.

Por otro lado podemos ver a los grupos de referencia en donde se da un proceso de comparación y en donde los individuos comienzan a formar su comportamiento en una acción de apropiarse de las conductas del grupo.

También está el grupo de pertenencia al que, valga la redundancia, el individuo pertenece y es validado como parte de él, o sea es reconocido como integrante. Es así que las normas, las reglas, etc. Adoptada por el grupo es acatada y respetada por los miembros.

Encontramos también a los grupos formales e informales, los primeros creados con un fin, para la consecución de un objetivo, contienen una estructura determinada, cuentan con un reglamento interno y pueden ser temporales o bien que se mantienen en el tiempo. Los segundos son conformados a través de relaciones de compañerismo, solidaridad, amistad, entre otros. No cuentan con estructura formal, pero se constituyen en el contexto de los grupos formales.

Las personas se relacionan constantemente con grupos de referencia, grupos de pares, vecinos, comunidad, etc; en donde constantemente se dan y construyen diferentes tipos de relación.

En cada uno de estos tipos de grupos las relaciones, la forma de generar el trabajo en equipo, el establecimiento de normas, el cumplimiento de las tareas, se condiciona en tanto el funcionamiento del grupo es el apto, como se ve anteriormente hay grupos en los que uno se relaciona en la cotidianeidad, en su diario vivir como los grupos primarios, en cambio podemos ver que hay grupos que se centran en los objetivos que los unen, otros son los que generan un proceso de comparación de las personas. También llegamos a los grupos de pertenencia en donde los sujetos que componen se mueven con facilidad, puesto que son

validados por los otros integrantes y son tomados en cuenta. Finalmente vemos a los grupos formales e informales, ambos en una generalidad ambos se componen para lograr un objetivo pero el primero tiene una estructura formal y establecida que el segundo no tiene pero en cambio se basa en las relaciones de compañerismo, la solidaridad, etc.

En el mismo sentido que en el grupo se realizan análisis en cuatro niveles, conocidos como los niveles de Doise, el primero de ellos denominado el *nivel intraindividual*.

“Se busca una explicación del funcionamiento grupal desde la estructura psíquica de los individuos (enfoque psicoanalítico) y/o de los esquemas cognitivos de los individuos (modelos de coherencia cognitiva y modelos de categorización, de comparación y de atribución).” (Ayestarán; 1996: 59)

En donde podemos encontrar una mirada, relacionada con la psicología cognitiva, ligada directamente con la psicología clínica, por sobre la psicología social, que por lo demás se entiende el funcionamiento o comportamiento grupal siempre desde el análisis de las personas que lo conforman.

Luego podemos encontrar otro nivel de análisis que toma el grupo como un sistema, este es, el *interindividual y situacional*:

“Este es el nivel de análisis de un grupo considerado como un sistema cerrado (...) la composición del grupo y la tarea del grupo son los que definen los procesos interpersonales. Se combinan el nivel I y el nivel II, es decir, las características de los individuos y las características que definen las actividades internas del grupo.” (Ibíd: 61)

Claramente podemos ver que ese nivel de análisis hay una importancia en los procesos que se dan entre los miembros de un grupo, en la forma que ellos se organizan y priorizan sus necesidades. En tercer lugar, podemos encontrar el *nivel posicional*:

“3er. Nivel.- Llamado Posicional, que apunta a reconocer las diferencias en la posición social que los individuos ocupan en la escala social y los efectos que estas diferencias tienen sobre las interacciones que los individuos y los grupos mantienen entre ellos. Implica incorporar en el estudio de los grupos, su contexto social y cultural y la incidencia de este en los comportamientos.” (Leblanc; n/d: 4)

En el párrafo anterior podemos ver que hay una gran importancia entre las posiciones sociales que tienen los miembros de un grupo y como esta posición condiciona y genera un efecto en la forma que tienen los mismos de relacionarse. Finalmente podemos encontrar el último nivel:

“Se refiere a la intervención de los referentes culturales en los comportamientos de los individuos y grupos, esto es sistema de normas, marcos valóricos, sistema de creencias que afectan las interacciones que se desarrollan entre los individuos y los grupo.” (Ibid: 5)

Es importante apuntar que las relaciones que se establecen al interior de un grupo en muchas ocasiones están determinadas por la finalidad del mismo. De este modo podemos decir y aseverar que todo grupo humano se une porque tiene en común objetivos, ideales, actividades, etc. En esta concentración de personas que se unen por un fin común o por características comunes, podemos encontrar que se pueden establecer relaciones de reciprocidad, de confianza, de compañerismo, etc.

Los grupos que mantienen un equilibrio positivo se pueden dar características que antes se mencionan, pero también pueden darse conflictos que no son tomados

desde la grupalidad para mantener las relaciones como están, o bien no hay una buena distribución de las tareas, etc.

Dentro de los grupos podemos visualizar que se da la conformación de representaciones sociales respecto de cualquier temática en la que el grupo tiene algún nivel de injerencia. Claramente en un grupo, en donde las relaciones son sistemáticas, se dan con el fin de cumplir algún objetivo.

Por otro lado, podemos ver que dentro de un grupo se dan diferentes factores que son parte de la composición del mismo, como la distribución de las tareas, el establecimiento de los roles, entre otros. Por lo que es de suma importancia tener la claridad de cómo esto se desarrolla, ya que en este proceso se van generando representaciones sociales.

2.1 El Grupo y los procesos de influencia e identidad.

Los procesos de identidad en una primera instancia se dan al interior de la familia y el grupos cercanos, pero llega un momento en que el sujeto busca diferenciarse y ser parte de otros grupos ya sea grupos de pares, grupos afines, etc. Llegando luego a una etapa en la vida en que las responsabilidades nos obligan a ser parte del grupo y a tomar responsabilidades en ellos, ya sea grupos de estudio, grupos laborales, etc. Estos aspectos tienen que ver en muchas ocasiones con la conversión y con la totalidad al interior de un grupo.

Se entiende que:

“la identidad supone un ejercicio de autorreflexión a través del cual el individuo pondera sus capacidades y potencialidades, tiene conciencia de lo que es como persona; sin embargo, como el individuo no está solo, sino que convive con otros, el autoconocimiento implica reconocerse como miembro de un grupo.” (Mercado y Hernández; 2010: 231)

Es de este modo que nos encontramos con los procesos de identidad al interior de los grupos en donde: *“El principio de identidad es la definición que el actor da de sí mismo.”* (Moscovici, Mugny, Pérez; 1991: 31)

Hay quienes también entienden la identidad como un proceso interno del ser humano en donde puede ser detonado por la relación con otros, pero no determinada por ella:

“La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros, la identidad personal también va ligada a un sentido de pertenencia a distintos grupos socioculturales con los que consideramos que compartimos características en común.” (<http://www.gitanos.org>)

En el mismo sentido, podemos encontrar que los procesos de identidad tienen explicaciones desde los movimientos sociales:

“En sociología la identidad colectiva se concibe como un componente que articula y que da consistencia a los movimientos sociales.” (Mercado y Hernández; Op Cit: 231)

Es así que podemos encontrar diferentes posturas respecto de los procesos de identidad. Para el presente estudio nos guiaremos por la identidad como construcción grupal y social que dice relación con la construcción colectiva y parte de los movimientos sociales.

Dentro de los grupos existen diversas tipologías y fines para poder desarrollarlos o generarlos, desde grupos de autoayuda, grupos de estudio, grupos afines, etc. Es por ello que cabe destacar que los grupos tienen una dimensión social inherente.

Como ya se ha planteado anteriormente en el capítulo, nos encontramos con que las personas en una generalidad buscan ser parte de un grupo para dar respuesta a necesidades como el sentido de pertenencia y los procesos de identificarse con otros. Al formar parte de un grupo podemos encontrar que se dan procesos de influencia, ya sea ésta negativa o positiva. Es así que podemos encontrar que:

"La influencia ejercida se calcula a partir de los cambios en las respuestas orales o escritas que da el sujeto sobre el estímulo. Por lo general el conocimiento de las respuestas de otro/s genera un cambio de respuestas que apunta hacia una convergencia." (Moscovici, Mugny, Pérez; Op Cit: 42)

Es así que podemos encontrar que las personas en muchas ocasiones cambian sus propios discursos al desenvolverse con otras personas, incluso en ocasiones sin importar su discurso u opinión respecto de un tema.

Es importante apuntar que la influencia social se puede ver como:

"La influencia social hace referencia a los procesos a través de los cuales las personas influyen de manera directa o indirecta los pensamientos, sentimientos y conductas de los demás."
(Ayestarán; Op Cit: 103)

De este modo, podemos ver que la influencia en ocasiones se da en los grupos en función de conformarse, siendo este conformismo el que lleva que la mayoría sea la que marque la pauta en torno a las representaciones de los demás. No necesariamente debe ser vista de manera negativa ya que de uno u otro modo también ésta sirve como regulación:

"Aunque la conformidad se relaciona con procesos que pueden producir juicios erróneos en las personas, cumple importantes funciones, como garantizar una regularidad en las relaciones sociales, necesaria para predecir y anticipar procesos futuros,

y o proporcionar medios de control, que permitan anteponer intereses colectivos a los individuales.” (Ibid: 105)

Es aquí que podemos visualizar que, desde algún punto de vista, las influencias sociales podrían ser un factor negativo, ya que, de cierto modo monopoliza las visiones o maneras de ver las cosas, pero por otro punto de vista también puede tener un tinte comunitario y en pos de un bien común, puesto que antepone los intereses de una mayoría por sobre la de una minoría. En este sentido, es importante que las personas logren establecer formas de comunicación asertiva y tengan la capacidad de llegar a acuerdos, con el fin de lograr metas en común con una visión solidaria y general, en donde el bien común está por sobre los intereses individuales.

Esta influencia no es lineal ni se presenta de una sola manera, es decir, es obvio que un grupo que genera mayor cotidianeidad y permanece en el tiempo, probablemente genera procesos más fuertes de influencia que un grupo en formación, en donde las personas están conociéndose y midiéndose entre sí.

“la influencia de una minoría aumenta al crear un lazo privilegiado entre el sujeto y la fuente, es decir, cuando se genera un sentimiento de una identidad común.” (Moscovici, Mugny, Pérez; Op Cit: 88)

De este modo, podemos ver que las influencias sociales son sumamente importantes y potentes a la hora de desarrollar o entender los grupos sociales, ya que en todo grupo se dan procesos que tienen que ver con la identidad, con las influencias, con la división de las tareas, etc. En este sentido es que las construcciones de los grupos las hacen cada uno de sus miembros, y al mismo tiempo con su entorno.

Así podemos indicar que tanto la identidad y la influencia social son procesos inherentes al interior del grupo. Por lo que es de suma importancia tenerlos en cuenta a la hora de analizar el trabajo que lleva un colectivo o las representaciones que tenga respecto de un trabajo puntual.

CAPITULO II

PARTICIPACIÓN, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA

Dentro del programa Barrios por la Paz podemos encontrar tres factores que confluyen, por un lado vemos la participación, que claramente incide directamente en el funcionamiento de este programa, ya que dependiendo de la participación que presentan los vecinos donde está presente el mismo, es que se obtienen resultados beneficiosos. Por otro lado vemos dos conceptos o temáticas que, en función de la problemática que se atiende, están estrechamente relacionados, los que son la seguridad y la convivencia ciudadana.

Podemos ver que en nuestra sociedad la participación es una temática sumamente importante, que se ve mermado, en muchas ocasiones por la desconfianza en las instituciones por parte de los ciudadanos. Es así que muchas veces podemos ver que la participación al interior de los barrios es asumida siempre por las mismas personas por largos periodos de tiempo, con lo que se comienza a monopolizar la participación, el efecto de esto es que una mayoría de personas dice no sentirse representado por los cargos políticos y los mismos cargos en organizaciones sociales.

Luego, vemos el tema de la seguridad como un problema transversal en la sociedad, pero erróneamente suele relacionarse solo con la delincuencia, presencia o ausencia policial y temas relacionados con la justicia, quedando así como una responsabilidad de las instituciones del estado. El resultado que la comunidad y las organizaciones territoriales no se hacen parte de esta problemática. Es aquí que entra el tema de la convivencia en el programa objeto de este estudio, ya que se presume que, al mejorar la convivencia ciudadana cívica y solidaria, se afecta positivamente la problemática de la seguridad al interior de los barrios. Esto implica generar una organización barrial transversal con la participación de diversos actores de las diferentes organizaciones sociales y que tengan una representatividad al interior del barrio para lograr generar una mejor convivencia en todo el barrio o territorio.

1. Concepto de Participación.

De acuerdo con el Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española “*participar es tener parte en una cosa, tocar o corresponderle a uno algo de ella*” (Sopena, 1967: 2620). Lo cual da una primera aproximación al concepto de participación; por otro lado el concepto tiene diferentes acepciones, por ejemplo la participación social, participación ciudadana, la participación activa o bien la participación pasiva.

La participación involucra directamente un ejercicio de voluntad de las personas, donde existe una directa relación con sus formas de relacionarse y del contexto y formas de participación. Desde este punto de vista podemos decir que la participación no ha sido un fenómeno lineal o que no haya variado, es claro que de acuerdo a los diferentes momentos y contextos, éste ha variado, ya que dichos momentos y contextos tienen sus propias complejidades. Dentro de la participación existe una serie de factores, que por cierto han hecho de la participación un complejo fenómeno social con diferentes manifestaciones.

Dentro de la participación, los contextos tienen relevancia, puesto que en uno como en el que presenta el modelo económico neoliberal, la participación de las personas está mucho más relacionada a la capacidad de consumo que a otros temas que le competen directamente, como la toma de decisiones, en las políticas públicas o sociales, como de qué forma se debieran dar las relaciones sociales, etc.

La participación es un fenómeno histórico, así podemos encontrar que hasta hace un tiempo en Chile, había una obligación de votar para quienes se inscribían en los registros electorales, en donde de no presentarse a sufragar eran multados. Podemos ver que la participación que existente hoy discrepa de lo planteado con anterioridad. (González, 2008)

La participación está ligada directamente, al igual que la seguridad y la convivencia ciudadana como componentes de capital social que se desarrolla al interior de la comunidad.

Siguiendo esta línea podemos identificar algunos tipos de participación:

"Participación administrativa (o auspiciada) (...), comprende aquellos casos en los que son los poderes públicos quienes permiten o incluso propician que los ciudadanos y sus colectivos influyan en el diseño y la ejecución de las políticas públicas." (Prieto, 2008: 29)

En lo que podemos apuntar que no existe de este tipo de participación en una gran mayoría en el mundo actual. Ya que predominantemente podemos visualizar, en la realidad de Chile por ejemplo, que las políticas públicas son establecidas por los representantes elegidos por medio del sufragio, lo que no garantiza una participación de parte de la ciudadanía en el diseño ni en la ejecución de esas políticas, ya que mayoritariamente, la sociedad civil o los actores locales son vistos como los beneficiarios de estas políticas, pero que no tienen mayor injerencia en la elección de ellas. Luego podemos encontrar que dentro de este tipo de participación se pueden visualizar problemas de intereses electorales, políticos, gremiales, etc, en donde los ciudadanos están en medio de las personas que controlan las políticas públicas.

"En la participación autónoma (Informal) es la ciudadanía la que, ya sea a título personal o a través de sus asociaciones, y sin que medie una convocatoria o autorización desde las instituciones públicas, plantea a las autoridades sus demandas y propuestas. Lo hace, además, en aquellos términos que se estiman oportunos (...)" (Ibid: 29)

Dentro de la participación autónoma planteada con antelación se pueden visualizar algunos factores de conflicto, como lo es en este caso que la participación se lleva

de un modo informal, en donde no median las instituciones por lo que claramente los recursos, los medios, la información, etc. No están a disposición de la ciudadanía, sino que son parte de una institucionalidad, lo que dificulta que este tipo de participación se haga efectiva. En el mundo actual por ejemplo, la participación de este tipo se ve en organizaciones a nivel micro, en el mundo comunitario, en donde existe una mayor posibilidad de hacer efectiva una participación autónoma.

Dentro de la participación podemos apuntar que existen en nuestro modelo político una serie de organizaciones en donde la gente puede hacerse partícipe, como por ejemplo las organizaciones sociales (formales, funcionales, etc.), o bien por medio del sufragio, mesas territoriales, etc. En este sentido, en el territorio las personas tienen diversas formas de participar en torno a proyectos, programas, ya sea por el gobierno central o local. De este modo, se debe tomar en cuenta las diversas formas de participación ciudadana y sus espacios.

2. Participación ciudadana

En un primer momento es importante definir y delimitar qué podemos entender como participación ciudadana:

"Al referirnos al concepto de ciudadanía, estamos definiendo al ciudadano en su relación con el Estado y la comunidad política, relación mediada a través de una codificación de derechos y deberes. En la actualidad se reconocen tres tipos de ciudadanía, relacionados con tres tipos de derechos: ciudadanía civil, ciudadanía política y ciudadanía social."
(Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativa, 2004: 7)

En primer lugar, parece de suma importancia delimitar a qué nos referimos cuando se habla de participación ciudadana, que tiene directa relación con el ejercicio de la ciudadanía en ser o tomar parte de un sistema definido socialmente como:

"Participar como indica la etimología del término, es "tener parte" en una cosa. De ordinario, se entiende que como participación activa (en contraposición a la pasiva), sino de decidir sobre algo." (Ander-Egg; 1995: 217-218)

Es desde aquí que se entiende que para existir en algún grado la participación, debe existir un actor, dentro de la sociedad que se relacione con las instituciones en algún grado.

En nuestro país y en algunos otros a lo largo del siglo XX, se ha generado ciertas formas de participación ciudadana desarrolladas en diferentes contextos del área local, en las municipalidades por ejemplo con mesas barriales, presupuestos participativos, por medio de programas en particular en nuestro país, con la conformación de consejos vecinales de desarrollo (Programa Quiero Mi Barrio), etc. De este modo se busca potenciar la organización, democratizar los espacios públicos, en pos de un mejoramiento en la calidad de vida. Todo ello en directa relación con la realidad chilena, que en el caso de los gobiernos locales cuenta con un modelo descentralizado, en donde las Municipalidades que son entidades autónomas de derecho propio, con propios recursos, y adscritos a la ley chilena pueden implementar y financiar diferentes iniciativas que se rijan bajo las diferentes políticas públicas del gobierno local.

Importante es delimitar que en general se refiere al ciudadano en la relación que establece una persona con el Estado.

De este modo se puede visualizar que se generan algunas instancias de participación que no tienen relación con el sufragio directamente, pero si están ligadas a los gobiernos locales, por lo que desde la perspectiva del autor mencionado con antelación podría adscribirse a un tipo de "participación administrativa". Así también nos podemos encontrar con grupos organizados con participación de la sociedad civil que a groso modo no tiene una relación directa

con organizaciones gubernamentales, pero que a su vez no cuentan con los medios o recursos necesarios para generar cambios por ejemplo en políticas públicas o sociales.

De este modo es de suma importancia, para que la participación ciudadana sea efectiva y eficaz, que el gobierno central o local tenga una disposición y apertura a lo que la sociedad civil plantea como interrogantes y necesidades, y estas sean dilucidadas y cubiertas por un marco de seguridad social que se ajuste a la realidad de los diferentes clases sociales, con sus particularidades, complejidades y sistemas relacionales con las instituciones.

Dentro de la participación ciudadana podemos encontrar diferentes componentes, en el ámbito privado, en el ámbito político y el social, siendo este último en el cual nos enmarcamos mayoritariamente. Tomando este tipo de participación un rol fundamental en la sociedad actual, en función de un mejoramiento de su calidad de vida y democratización de los espacios públicos.

En términos generales podemos observar que la participación ciudadana se manifiesta en diferentes variables:

"Trabaja con variables multifacéticas culturales. Ambientales, organizacionales, económicas, financieras, políticas demográficas, etc. Es abierta para el desarrollo de innovaciones en todas sus etapas, que luego pueden ser aprovechadas colectivamente." (Kliksberg, 1999; 79)

Es así que podemos ver cómo la participación ciudadana tiene muchos factores que inciden en ella. Al plantearla como ciudadana implica que los diferentes actores de la sociedad civil tienen parte en este tipo de participación.

3. La Participación Comunitaria.

La participación comunitaria, es aquella que se da en los lugares donde las personas residen, en iniciativas sociales, organizacionales, de recreación. De este modo encontramos que la participación en un barrio está sujeta a las actividades que se presenten en él.

"La participación se refiere a acciones que se desarrollan en el ámbito público. La naturaleza pública de ésta, propia de sus motivaciones mecanismos y efectos, plantea el problema de su vinculación con el Estado y, de manera muy general, con lo político." (MIDEPLAN, 1992: 17)

Es así que la participación se desarrolla también de manera inherente al ser humano teniendo esta una parte netamente individual, y otra social. De este modo las personas buscan relacionarse y participar de iniciativas que se desarrollan en su medio. En la participación comunitaria podemos encontrar factores que la obstaculizan y otros que la facilitan. Así encontramos por ejemplo cuando los gobiernos locales desempeñan un rol importante en la prestación de servicios y en la búsqueda de espacios en donde la comunidad pueda desarrollarse y pueda participar de manera efectiva. Por otro lado, cuando existen los medios económicos para levantar propuestas e iniciativas, las personas puedan hacerse parte de ellas. En las prestaciones de servicios básicos directos, que son:

"Aquellos que se entregan físicamente a personas que experimentan una necesidad considerada esencial, con el fin específico de satisfacer una necesidad. Revisten este carácter servicios tales como: los de salud, educación, vivienda, nutrición, obras públicas, higiene ambiental, recreación y bienestar social." (Ibid: 19)

En este sentido, vemos que encontrar respuesta a las necesidades en los servicios básicos, esto puede ser un facilitador para la participación comunitaria, ya que existe una entidad gubernamental local que responde a las necesidades de las personas. Sin embargo hay otros servicios básicos que no tienen una relación directa con los gobiernos locales, ya que aluden a apoyo crediticio, asesoría comercial, etc.

"La participación implica una activación del cuerpo social, la multiplicación de personas-sujeto y grupos de actores. En dicha activación suelen ejercer un rol conductor y de vanguardia la sociedad política y, concretamente, los partidos."
(Ibid 25)

De este modo es que es rol directo del gobierno central, del gobierno local y por supuesto de la sociedad civil, el buscar y generar espacios de participación comunitaria que permita claramente que se pueda recoger información y visiones respecto de los problemas que se desarrollan en los barrios, y de cierto modo, las organizaciones sociales son las entidades que mejor saben cuáles son los problemas de mayor complejidad y vulnerabilidad de los barrios.

"El desarrollo de la participación es una forma de desconectar los conflictos, intensificando los procesos de interacción social. Para lograr este objetivo es indispensable profundizar y extender la participación funcional y territorial. El traslado de competencias a los ámbitos regional y local, es condición necesaria para crear en ese nivel procesos de interacción social que contribuyan a resolver problemas colectivos." (Ibid: 25)

Dentro de la participación social que existe en nuestro modelo político en la actualidad, se visualiza en los espacios de participación que se validan desde el gobierno central y local. De este modo es que las Juntas de Vecinos es una de las primeras figuras participativas de los barrios, las que debieran funcionar como representación de la totalidad de un barrio o de un grupo reconocido de personas que son socios de dicha organización, registrados como socios de la Junta de Vecinos. También podemos encontrar por otro lado agrupaciones ligadas con la cultura, grupos etarios o bien ligadas con el deporte. De este modo es que se manifiesta la participación de modo directo de la comunidad en las diferentes actividades que estos órganos locales realizan, estas organizaciones forman parte de la denominada sociedad civil, que puede ser definida:

"Asociaciones de personas cruzadas para realizar diversos objetivos de interés común y sin ánimo de lucro privado, encontrando en su interior (...) múltiples organizaciones comunitarias (territoriales, funcionales, comunidades cristianas católicas y evangélicas, de jóvenes, mujeres, adultos mayores, etc.), comunidad mapuche, organizaciones identitarias, feministas, ecologistas, ONG que abordan gran variedad de temáticas, etc." (Castillo y Osorio, 2001: 43)

De este modo las personas y los colectivos participan activamente en diferentes actividades. Por lo que la participación a nivel social es crucial para la investigación, en donde la participación inclusiva en las actividades que se llevan a cabo dentro del marco de un programa se ve afectado, ya sea positiva o negativamente dependiendo de la participación de los integrantes del mismo.

4. Relevancia de la Participación.

La importancia de la participación recae en conceptos antes mencionados como el mejoramiento de la calidad de vida, democratización de espacios, etc. De mejor forma lo indica Lukensmeyer:

"Gobernanza: reducir el conflicto, fortalecer la legitimidad democrática, estimular una ciudadanía activa. Mejora de la transparencia y del rendimiento de cuentas. Construir vínculos de confianza entre los ciudadanos y las instituciones políticas."
(Lukensmeyer, et all en Prieto ; Op Cit: 36)

Dentro del punto que desarrolla el autor, en donde apunta a que la gobernanza es un proceso en donde se puede fortalecer muchos de los conflictos sociales que se ven en el momento de analizar la participación social.

"Aumentar la calidad de las decisiones y servicios públicos: conseguir mejores y más eficientes políticas y servicios públicos, que satisfagan las necesidades reales de sus beneficiarios y reflejen los valores comunitarios." (Ibid: 36)

Dentro del punto anterior podemos destacar que dentro de la relevancia de la participación es la calidad de las decisiones, en donde se busca que las respuestas de las políticas sociales, sean eficientes y ataquen directamente a las problemáticas o necesidades de los actores sociales.

"Aprendizaje y capacitación: proporcionar una base para el desarrollo de las actitudes y comportamiento político de organizaciones e individuos, contribuyendo a construir comunidades más fuertes." (Ibid: 36)

Dentro de este extracto se resalta la importancia de la formación política y del compromiso que se debe desarrollar en las políticas sociales.

"Cohesión social, entendimiento mutuo y justicia social: construir relaciones, capital social y sentimiento de responsabilidad. Promover la equidad y el "empoderamiento" de los sectores excluidos." (Ibid:37)

En este sentido, la participación de la sociedad civil conlleva al mejoramiento de todos y cada uno de estos factores, conteniendo en sí un mejoramiento de la misma en su relación con el mundo político, social, o privado.

De este modo la participación puede llevar directamente a un mejoramiento de la calidad de vida de las personas, por medio de mejorar la calidad de las decisiones, y al mismo tiempo, mejorar los servicios públicos tal como se ha planteado con anterioridad.

Así la participación genera también lo que se indica en los dos últimos puntos descritos, en donde las personas pueden aprender y potenciarse mutuamente en un contexto comunitario de convivencia democrática, donde existe un mejor tratamiento de los problemas sociales en tanto la sociedad civil se hace parte de ellos, con una postura propositiva y de resolución de los mismos.

La participación efectiva y activa entonces es sumamente importante para los procesos sociales y para las intervenciones sociales, ya que ésta aporta a la democratización de los espacios, a que los problemas sean tratados desde las base que los presenta como una necesidad sentida, al participar de los espacios de resolución, de organizaciones, etc. las personas tienen más posibilidad de cumplir un rol al momento de tratarlos, cada uno de estos fenómenos son los que se busca potenciar desde una intervención de convivencia ciudadana.

5. Seguridad y convivencia.

El ser humano a lo largo de su existencia ha tenido que convivir en diferentes entornos y en diferentes situaciones, tanto de índole natural, como catástrofes y en situaciones generadas por el propio hombre, como son las guerras, desastres ambientales, entre otros. Pero mayoritariamente ha tenido que aceptar, comprender, compartir con otros pares en territorios, y diferentes aspectos del hombre, que claro tiene un componente muy importante, del hombre como un ser social desde su génesis. A lo largo de la historia el hombre ha tenido que buscar la compañía de otros hombres, para vivir en conjunto ya sea en aldeas, comunidades, pueblos o grandes ciudades. Esto ha llevado al hombre y sus pares a encontrar un sinnúmero de diferencias entre sí, con las que ha tenido que aprender a convivir de buena o de la mejor forma posible.

Por otro lado en función de varios fundamentos similares, el hombre ha buscado protegerse en todo momento de su existencia y en los distintos momentos de la misma, la seguridad es un tema importante que en el último tiempo ha tomado importancia y fuerza con el aumento de los problemas sociales, los que conlleva en cierta medida a problemas de delincuencia, inseguridad, consumo de estupefacientes, cesantía, vulnerabilidad social de los grupos más desprotegidos, que bajo el modelo económico imperante no tienen una capacidad de consumo, por los bajos ingresos.

En cierta medida, el modelo tradicional de seguridad y convivencia se basa solamente en acciones que van en pos del orden público, sin rescatar valores de participación y solidaridad, sino más bien de cumplimiento con el marco normativo y legal de un país, sin hacer partícipe a la sociedad civil. Por ejemplo en Chile cuando comenzó el tema de la seguridad ciudadana solo se centró en vigilancia local, apoyo en rondas preventivas y apoyo a la policía del estado. De este modo, este modelo, en un primer momento fue concebido, a modo de represión, vigilancia

en conjunto con las policías. En este marco solo se buscaba una intervención lineal, policía, justicia, prisión.

Al seguir en aumento los índices de delincuencia, sin lograr un impacto positivo en la sociedad civil, con un método represivo, ajeno a ellos, se comienza a gestar un cambio de paradigma en la seguridad social, implementando también temas de convivencia de manera complementaria.

La convivencia como tal, la podemos observar en todos los aspectos de la vida del ser humano, desde la convivencia en el hogar, en el trabajo, o bien en la calle, en donde si bien se puede ir de paso se convive en momentos con otros de los que no sabemos nada.

La Seguridad y Convivencia Ciudadana o social contiene en sí algunos elementos, pero en un primer momento podemos decir que en un cambio de paradigma se puede visualizar un cambio de raíz en tanto:

"La seguridad ciudadana es el bien público, al que contribuye la sociedad en su conjunto, es decir, Estado, sector privado y sociedad civil, que permite el desarrollo de la convivencia cotidiana pacífica, en un marco de confianza de los ciudadanos, de la cultura de la legalidad, de respeto hacia las normas, donde se garantiza el ejercicio de derechos y libertades." (Beliz; 2008: 5)

Es de este modo que podemos encontrar dentro del concepto de seguridad, una mención de la importancia que es ella para la sociedad, ya que al generarse el mejoramiento en la seguridad, el efecto es transversal en toda la sociedad.

"El enfoque de "convivencia y seguridad", es por lo tanto, en el sentido en el que implica a la sociedad en su conjunto, y no solo el aparato represivo y de control del Estado (y no el sector privado) a cargo de la aplicación de la Ley (policía, justicia, sistema penitenciario. Busca no solo contrarrestar las manifestaciones de la violencia, sino también abarcar las raíces de la misma." (Ibid: 5)

Entonces, el bien común y la participación de la sociedad en ello es fundamental para desarrollar el concepto o la correlación de "Seguridad y Convivencia.

"Por ello, agrega estrategias en el campo de la prevención para mitigar los factores de riesgo, que complementan las de control, enfatizan en la participación y la solidaridad comunitaria." (Ibid: 5)

Es entonces que al hablar de seguridad y convivencia tenemos que tomar en cuenta valores que han sido mermados en los procesos sociales, puesto que la solidaridad y la participación no son elementos que se potencien en una sociedad de mercado como en la que vivimos.

Luego para proseguir se presentan los siguientes elementos esenciales de la política de Seguridad y Convivencia Ciudadana:

"La integralidad y corresponsabilidad: En primer lugar, el cambio de paradigma acerca de lo que deben ser políticas de seguridad se traduce en que las políticas de seguridad ciudadana han de ser integrales, es decir que para que sean efectivas y eficientes, han de comprender un espectro de acciones de prevención y de control, respecto de los derechos humanos y dentro del marco de la legalidad, se entiende como uno de los factores disuasivos (...)" (Ibid: 6)

De este modo, las instancias para trabajar la seguridad tienen que contener un espectro de acciones como plantea el autor, teniendo así que potenciar a la comunidad. Luego, intervención debe ser:

"Multisectorial: Adicionalmente, por la naturaleza multicausal del fenómeno de la violencia, se requieren intervenciones multisectoriales para poder controlar los factores de riesgos (...) "(Ibid: 6)

En este sentido es que nunca se debe parcelar ni entender aisladamente un problema social, ya que en una generalidad estos tienen una variada gama de causas, y al mismo tiempo variados elementos que influyen en él. Por otro lado, según lo que plantea el autor se debe generar una prevalencia de lo local:

"Prevalencia de lo local: Hay también que enfatizar en la importancia de abordar las políticas de seguridad y convivencia ciudadana desde el ámbito local. En efecto, tanto los orígenes como las manifestaciones de la violencia varían en una región a otra, de una localidad a otra, dentro de un mismo país. (...) Además, el trabajo con la comunidad es un factor clave para la comprensión del origen de la violencia y por lo tanto, para su solución. El abordaje local facilita además la coordinación entre las instituciones sectoriales y el Estado." (Ibid: 6)

Es de suma importancia, comprender que la seguridad y la convivencia en los espacios locales deben tener un impacto en la calidad de vida de las personas, desde la perspectiva de la prevención de la violencia, tomando en si una convivencia sana, participativa y de solidaridad.

Sin embargo, con todo esto no se ha logrado bajar por ejemplo los índices de percepción de inseguridad en muchas localidades de la región y ello está directamente relacionado con el fenómeno de los medios de comunicación de

masas, donde la prensa sensacionalista genera un imaginario que sobrepasa en muchas ocasiones de la realidad.

En nuestra sociedad se puede visualizar un creciente consumo de estupefacientes que generan también que los delitos que se cometen, se lleven a cabo con mayor violencia con lo que las experiencias son, en cierta medida, de un trauma mayor y que perdura a lo largo del tiempo, por lo que la percepción de inseguridad se ve dañada directamente.

El tráfico y microtráfico de drogas es otra de las grandes causas de la inseguridad vivida por la sociedad civil; se ubica en los lugares más vulnerables con un alto índice de tráfico, que abarca en muchas ocasiones a segmentos importantes de las poblaciones o conjuntos habitacionales de las comunas más pobres. Esto se genera a raíz de una política de vivienda segregadas en donde las familias de diferentes sectores, en donde tenían redes establecidas (institucionales, familiares, laborales, etc.) son trasladados a lugares periféricos en las grandes ciudades, generando espacios o territorios con altos índices de violencia, de consumo de estupefacientes, de vulnerabilidad social en general.

Podemos observar que existen una serie de factores que alteran la seguridad y la convivencia en los barrios, que se trasladan a la periferia y poco a poco ha hecho que la ciudad crezca y tenga una alta densidad poblacional en los sectores urbanos especialmente los periféricos. Es por ello que se ve y se trata el tema de la seguridad y convivencia como un fenómeno, multicausal y multifactorial, en el cual se pueden entrecruzar por ejemplo el nivel de conocimiento que tienen las personas de sus pares en sus vecindarios, al mismo tiempo en su trabajo en la escuela, universidad, etc. En el ámbito barrial, la iluminación que tienen las calles y plazas, y las rondas de los aparatos de seguridad como policías o empresas de seguridad.

7.1. Seguridad Ciudadana

La seguridad desde las ciudadanía se visualiza, como se plantea con antelación, desde la perspectiva de la cantidad de uniformados del cuerpo policial que desempeñan su rol protector en las calles, más que desde una perspectiva de mayor conocimiento del contexto en el cual vive una comunidad.

Por otro lado podemos encontrar un rol fundamental en la prensa sensacionalista que existe en el día de hoy, como consecuencia de una mercantilización de lo que se muestra como información en los noticiarios y prensa escrita. Esto contribuye a que la sensación de inseguridad en las personas sea alta:

"La prensa, en general, tiende a destacar los hechos más violentos, ejerciendo de denuncia del aumento de la violencia y de la inseguridad en los distintos países de América Latina"
(Arriagada y Godoy; 1999: 5)

Por otro lado, *"De parte de los políticos, hay llamados a desarrollar acciones para el enfrentamiento del fenómeno con medidas más o menos radicales, en función de sus posiciones respecto del gobierno de turno."* (Ibid: 5). También cabe destacar que:

"Los especialistas –con menor presencia en los medios- hacen llamados para precisar conceptos y mejorar la medición del fenómeno, en tanto entre los ciudadanos aumenta la inseguridad y se generan formas innovadoras para suplir una ausencia institucional. Sin embargo, nadie duda de que la inseguridad ciudadana, producto de un incremento de la delincuencia violenta en la región, ha aumentado y que se requieren medidas adecuadas para enfrentarlas." (Ibid: 5)

De este modo podemos visualizar algunas formas que la sociedad en su generalidad proactivamente ha creado, y por otro lado, la criminalización desde una edad prematura, por ejemplo en nuestro país la edad para ser imputable es de 14 años. Así podemos encontrar que la justicia se ha vuelto rígida a través de una previa utilización del sistema por parte del mundo delictual de los menores de edad para la comisión de delitos.

La seguridad entrecruza diferentes problemas sociales, como la inestabilidad y precariedad laboral, el tráfico y consumo de drogas, la precariedad de las viviendas en los sectores vulnerables asimismo el hacinamiento, inequidad social, entre otros. Por lo dicho no se puede tratar como un fenómeno lineal y correlacionado necesariamente con la pobreza.

“La violencia e inseguridad no dependen solo de la pobreza. La experiencia ha demostrado que, más que la pobreza, es la desigualdad, en conjunto con otros factores sociales, culturales y psicológicos la que genera mayor violencia.” (Ibid: 13)

7.2. Convivencia Ciudadana.

La convivencia se enmarca como la base de las relaciones sociales existentes entre los seres humanos, desde la Real Legua Española se define como *“Vivir en compañía de otro u otros, cohabitar.”* (Sopena, óp cit: 908).

De este modo, al estar en espacios reducidos o en territorios comunes, debemos saber convivir con otros, compartir espacios comunes, entre otros. Esto contrastado con el individualismo arraigado en la sociedad producto del modelo económico neoliberal, conlleva a que las personas presenten algunos problemas que se relacionan directamente con el tipo de convivencia que existe entre ellos.

"Los problemas sociales son siempre problemas culturales, porque tienen que ver con los mundos que construimos en la convivencia. Por esto, la solución de cualquier problema social, siempre pertenece al dominio de la ética; es decir, al dominio de la seriedad en la acción frente a cada circunstancia que parte de aceptar la legitimidad de todo ser humano, de todo otro, en sus semejanzas y diferencias." (Maturana, H; 2004: 36)

Entonces encontramos que en los diferentes contextos sociales en diferentes esferas en las que el ser humano se desenvuelve, de este modo es que en todos los contextos debemos convivir con otras personas que tienen diferentes cargas culturales, marcos normativos y marcos referenciales.

Es entonces que podemos concluir que:

"Vivir en buena armonía y a diferencia del conflicto, tiene una connotación positiva; está cargada de ilusión, implica también aprendizaje, normas comunes, y regulación del conflicto (...) y exige adaptarse a los demás y a la situación." (Ibid: 36)

De este modo encontramos que hay diversos factores que influyen en la convivencia que establecen las personas en los diferentes niveles de relación que existen en nuestra sociedad. De este modo encontramos que en la convivencia se evidencia una serie de elementos que influyen en ella, como que existen vínculos entre la comunidad, es en estos espacios donde se generan, a través del tiempo, condiciones de vida, y claro, interacciones entre las personas que comparten un espacio y cohabitan en él. Es por lo anterior que podemos asegurar que la buena convivencia y la seguridad son capitales sociales básicos que pueden desarrollarse y potenciarse al interior de un espacio comunitario.

La seguridad y la convivencia ciudadana son puntos neurálgicos a considerar en cualquier problemática social, puesto que en la sociedad actual son temas que,

como se plantea con antelación, ya sea por los medios de comunicación o por los valores que se arraigan en las sociedades modernas (individualismo, competencia, etc.) aparecen siempre en la palestra, ya sea por los niveles de delincuencia, los índices de dependencia de consumo de estupefacientes, o bien por la sensación de inseguridad que tienen las personas. Esto los lleva a hacer una vida en solitario, solo importando las personas más cercanas, como la familia, y llevando la vida al interior de sus casas sin generar mayor relación con sus vecinos o personas que conforman su barrio.

De este modo, es que la convivencia ciudadana se ve limitada o disminuida en donde solo se busca cuando nos vemos envueltos en un problema. Es por esto que es de suma importancia tomar la seguridad como un tema específico, desde el cual las personas podrán identificarse en circunstancias y con problemas similares; dicho proceso podrá facilitar el generar mayor convivencia cívica al interior de los barrios.

Es por lo anterior que se hace absolutamente necesario para la investigación el presente capítulo, puesto que todos y cada uno de los temas que se desarrollan tienen una relación directa con el problema de la seguridad y el tratamiento de ella desde el Programa Barrios por la Paz.

SEGUNDA PARTE

MARCO REFERENCIAL

CAPITULO IV

Contextualización de programas de seguridad a nivel nacional.

Las políticas de seguridad han variado a lo largo de la historia de acuerdo a los procesos sociales y políticos que se presentan en la misma. Es por ello la diferencia en el tipo de delitos, de violencia, de vulnerabilidad, en un contexto y en otro. Hoy las personas se encuentran inmersas en un contexto en donde en problemas sociales como la delincuencia, tráfico de drogas y drogadicción, pobreza, hacinamiento, bajo nivel educacional, escaso acceso a la educación superior o la capacitación, precarias condiciones comunitarias y laborales, sin contacto con la cultura y el esparcimiento, etc., tienen como salida preferente la acumulación de dinero en forma individual para su resolución más que en la construcción común de soluciones a nivel territorial y societal. Sin embargo lo que es estable es la permanencia de las clases sociales, de la riqueza y la pobreza estructural y la brecha de estas clases sociales que ha crecido a lo largo de la historia.

Durante la Dictadura militar, donde la seguridad esta estrechamente ligada con el totalitarismo y con el control, usando el miedo como principal arma de persecución, puesto que el asesinato y las desapariciones de personas eran una práctica constante en ese periodo.

En la transición y la vuelta a la democracia en Chile, se comienza a develar la necesidad de generar políticas de seguridad a nivel barrial, comunal y nacional, en donde lo que se busca es disminuir la delincuencia, como el robo, el hurto, el control de las armas en manos de ciudadanos comunes, etc. Es así que hoy muchas de las políticas de seguridad tienen directa relación con la entrega de recursos o infraestructura a barrios que no la tienen o bien ésta es precaria.

Es entonces que podemos encontrar por ejemplo el Programa Quiero Mi Barrio, cuya inversión en los barrios tuvo como objetivo desarrollar espacios de vida comunitaria, dándole acceso a infraestructura a los barrios vulnerables, acompañado de un proceso organizacional con los vecinos, que parte con el levantamiento de un Centro Vecinal de Desarrollo (CVD). Este centro vecinal es una organización barrial muy trascendente para el programa, ya que activa a la comunidad en función de generar procesos organizativos que logren empoderar a la misma y prepararlos para la entrega de la administración de todas las obras físicas que se generarán para este espacio. En el proceso de intervención social llevado por el programa se puede encontrar una serie de acciones que buscan dar mayor acceso a diferentes actividades, ligadas con el deporte, con la cultura, entre otros. Esto se lleva a cabo en conjunto con la entidad que aplica la política pública y el antes mencionado CVD, en donde se planifican actividades seleccionadas por la entidad barrial para cada grupo etario de la comunidad que es parte del programa. Por otro lado, podemos apuntar que:

"El objetivo del Programa de Recuperación de Barrios es contribuir a mejorar las condiciones en las cuales se desarrolla la vida de barrio. Para ello, plantea, en primer lugar, un plan intensivo de acciones sobre las condiciones físicas del entorno, y en segundo lugar, contribuir a la cohesión social del barrio mediante un plan de fortalecimiento de las organizaciones sociales y la convivencia comunitaria (...), recuperación de los barrios significa enfrentar las carencias o problemas del espacio físico, como impulso detonante de los procesos sociales que reactivan la vida comunitaria y apropiación vecinal del espacio público." (www.minvu.cl)

De este modo podemos ver que las preocupaciones esenciales del programa tienen relación directa con la reactivación organizacional y con el mejoramiento de la infraestructura. Luego los objetivos específicos son:

- Recuperar espacios públicos deteriorados
- Mejorar las condiciones del entorno
- Fortalecer las relaciones sociales
- Propiciar barrios integrados socialmente.” (www.minvu.cl)

Este programa cuenta con dos áreas o lineamientos: El Plan de Gestión de Obras (PGO); y el Plan de Gestión Social (PGS), complementarios el uno con el otro. De este modo el PGS es la instancia en donde la comunidad elige qué es lo que necesita en términos de infraestructura para mejorar la convivencia y la vida comunitaria en sus barrios, y el PGO busca empoderar a la comunidad y prepararla para hacerse cargo de la infraestructura que se entrega, para no perder los espacios que se generan de la mano del Programa.

Luego encontramos programas que trabajan la seguridad de manera focalizada en barrios específicos, en donde hay altos niveles de comisión de delito y también existen altos niveles de vulnerabilidad social. Como lo hace el programa “Barrios en Paz”, que despliega un equipo profesional multidisciplinario que busca generar apoyo psicosocial a NNA que hayan cometido algún tipo de delito o bien sean vulnerados en sus derechos, por otro lado, este programa también cuenta con fondos para generar recuperación de espacios públicos en torno al hermooseamiento de áreas verdes o bien la refacción de canchas y sedes sociales en función de mejorar la infraestructura de los barrios.

Dentro del mismo programa podemos ver que el estado también invierte en equipamiento para la comunidad, arreglando o habilitando espacios para la recreación y para la organización barrial. Este Programa presenta varias similitudes al Programa Quiero Mi Barrio, pero, se diferencia en que el grupo objeto de la intervención aparte de ser el barrio y sus ciudadanos, lo son los NNA en torno a una intervención que busca disminuir al máximo los factores de riesgo y potenciar los factores protectores dentro de la misma comunidad.

CAPITULO V

Contextualización del espacio.

El trabajo que se realiza a nivel nacional en el tratamiento de la problemáticas de seguridad en nuestro país, es generalmente un trabajo que apunta a bajar el índice de inseguridad por medio de implementación de sistemas de seguridad comunitarios o bien a través de aumento de resguardo o de rondas policiales, iluminación de los espacios públicos, programas psicosociales que realicen intervenciones con jóvenes infractores de ley, o bien con programas focalizados en áreas en donde hay altos niveles de comisión de delitos.

Es en este contexto que desde el gobierno central se observa un aumento en programas que trabajan en torno a la seguridad urbana y a la prevención situacional. La primera de ellas apunta, según el sitio del gobierno (<http://www.seguridadpublica.gov.cl>) que las personas se sienten inseguras en tanto el espacio urbano y su equipamiento (suciedad, graffitis, poca iluminación, etc.), es por ello que muchas de las políticas apuntan al mejoramiento y la recuperación de los espacios públicos.

Luego dentro de la misma referencia podemos definir la prevención situacional como:

"La Prevención Situacional es un enfoque orientado a disminuir la oportunidad del delito y reducir la percepción de inseguridad de determinados espacios urbanos, a través de estrategias orientadas a modificar ciertos factores y condiciones de riesgo, físico espaciales, mediante políticas o acciones orientadas a la protección del blanco y/o el diseño del entorno urbano, generando regeneración de espacios públicos de calidad, seguros, integradores, que acoja la diversidad de funciones y usuarios," (<http://www.seguridadpublica.gov.cl>)

Dentro del desarrollo de estos programas de seguridad situacional se puede observar que la importancia está puesta en una generalidad en las intervenciones en torno a la situación o problema ya comenzado, por lo que los programas se centran en intervenciones o tratamiento en problemas como el de la comisión de delitos, pero no hay un desarrollo importante en trabajo preventivo que logre evitar generar o que se activen estos problemas sociales. Es por ello que dentro de los programas es difícil encontrar uno que desarrolle un trabajo que busque tratar los conflictos vecinales antes de que el problema aflore.

La mediación con participación directa de los dirigentes es escasa y no hay un marco de políticas públicas que lo acoja, de este modo podemos encontrar que existe un desarrollo en proceso de experiencias de este tipo en algunas comunas de la región Metropolitana, tales como: Peñalolén, La Pintana, El Bosque, entre otros.

El desarrollo del programa Barrios por la Paz, es un proceso que se comienza a gestar en la comuna de El Bosque luego de una serie de experiencias en el área de la mediación, durante los años 2005 al 2008 que se explicarán más adelante del presente capítulo, que llega a su apogeo en el momento de tener a más de diez barrios con el Programa en implementación o bien en vías a implementarlo.

La comuna de El Bosque se ubica en el sector sur de la Región Metropolitana, dentro de la provincia de Santiago. Su espacio comunal está constituido por una superficie general de 14,2 Km², del que un 83% esta constituido como sector residencial y comercial. Existe también un 17% que pertenece a la Fuerza Aérea del Ejército de Chile (Base Aérea de la FACH, ENAER).

Dentro de nuestra Constitución nacional, existe una delimitación del rol que cumple una Municipalidad, que otorga poder de administración, como una entidad de gobierno local. Esta administración no es arbitraria, si no que está sujeta a una

elección popular, por medio del sufragio electoral. La Ley que demarca el rol, atribuciones y funciones de una Municipalidad es la L.O.C N°18.695, definiendo a una Municipalidad como:

"Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas." (Const. Pol. Chile Art 1, 12)

Esta definición se desarrolla en un contexto en que el país se vio gobernado por una dictadura, y es cuando se le da más auge a los gobiernos locales, podemos ver aquí que, se da un espacio para que exista inequidad en el acceso a necesidades básicas por parte de la ciudadanía adscrita a un gobierno local, en función de los recursos que cada uno de ellos tiene.

Esto finalmente, como se plantea con antelación, lo único que puede generar es mantener en nuestro país las desigualdades, puesto que podemos ver que las comunas que tienen mayor ingreso, son las comunas del barrio alto, en donde sus ciudadanos tienen una mejor calidad de vida y mayor capacidad de consumo. Por ejemplo podemos ver que uno de los ingresos que tienen los gobiernos locales, están ligados al pago de patentes comerciales, de automóvil, etc. En este ítem claramente las comunas con un mayor desarrollo económico tienen una mayor recaudación en esos puntos y asimismo tienen un presupuesto mayor para las necesidades básicas de sus ciudadanos.

Por otro lado las Municipalidades tienen diferentes funciones, obligaciones y les corresponden tareas como:

"Corresponderá a las municipalidades, en el ámbito de su Territorio, las siguientes funciones privativas: a) Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales; b) La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes; c) La promoción del desarrollo comunitario; d) Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo; e) Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo, y f) El aseo y ornato de la comuna." (Ibid, Art. 4º: i 1)

Dentro de la gestión de una Municipalidad, está deberá contar con un "a) Plan comunal de desarrollo y sus programas, un b) Plan comunal regulador y un c) Presupuesto municipal anual." (Ibid, Art. 6º: i 1). Lo que demarcará los lineamientos que tendrá una Municipalidad dentro de las diferentes direcciones, departamentos y oficinas, y en los diferentes programas que se aplican en el territorio que administra dicha entidad.

De este modo, por medio del sufragio se realiza una elección cada cuatro años en la que se elige al alcalde y concejales municipales quienes administrarán el territorio demarcado por una comuna. El alcalde posee atribuciones dentro de un gobierno local como representar judicial y extrajudicialmente al municipio, remover, sacar o nombrar a los funcionarios que dependan de él regido por las normas establecidas por medio de estatutos, etc.

Administrativamente la comuna está dividida en 34 Unidades Vecinales, límites heredados de sus comunas madres (La Cisterna y San Bernardo), y dado lo arbitrario de sus cortes, se ha optado por definir límites administrativos más

funcionales y operativos para trabajar el territorio, denominándose entonces: SECTORES DE PLANIFICACIÓN (6); y BARRIOS (53). Estos permiten un mejor acercamiento y trabajo con los 176 conjuntos habitacionales que existen en su territorio, y que sumarían cerca de 42.000 viviendas en 39.335 predios donde hoy habitan cerca de 173.593 habitantes. (www.imelbosque.cl: 4)

Dentro del (PLADECO 2010-2016:6), se define los sectores territoriales como: representan la unidad de análisis con la cual, se planifica, se ordena, se gestiona y evalúa la gestión institucional de la comuna, tanto en el ámbito territorial y operativo como la prestación de servicios y la gestión social-comunitaria.

El contexto en el que se desarrollan las acciones del Programa Barrios por la Paz, es en una zona sur de la región metropolitana, en donde existe una serie de barrios, poblaciones o villas que presentan altos niveles de vulnerabilidad social. Más específicamente en la comuna de El Bosque, por parte de la Ilustre Municipalidad de dicha comuna.

En la comuna de El bosque se ha llevado una historia de 19 años, y ha tenido solamente un alcalde que siempre ha sido reelecto en las urnas, así es como:

"Asumiendo esta realidad, es que en estos 15 años de vida, ha sido uno de los objetivos de mayor importancia dotar de una estructura urbana a la comuna, que le dé conexión interna y la integre a la ciudad. Partiendo por una escala vecinal, en una primera etapa se ha focalizado fuertemente la inversión al interior de los barrios, resolviendo sus necesidades de esparcimiento y vida comunitaria, por esto se han construido sedes sociales, recintos deportivos y áreas verdes, mientras que a través de distintas Unidades Municipales se desarrollan Programas Sociales que permiten generar actividades al interior de dichos equipamientos." (Ibid: 9)

De este modo, el gobierno local busca generar espacios de encuentro de la comunidad, en donde ellos puedan desarrollar actividades que sientan necesarias, así se generan espacios de participación, autonomía y de esparcimiento. También en el equipamiento que se genera o entrega, se busca dotar de espacios para la comunidad, para que esta tenga la posibilidad de y hacer vida en conjunto, utilizando el tiempo libre en actividades sanas y productivas.

"Paralelamente, con el aporte de los vecinos y el SERVIU, se trabajó en la pavimentación de las calles de la comuna, llegando hoy a cubrir el 97% de éstas." (Ibid: 9)

En este punto, podemos destacar que dentro de la posibilidad de activación de procesos sociales en donde se busca potenciar la organización social al interior de los barrios.

Luego, en la inversión que se han adjudicado:

"Por otra parte, proyectos de escala comunal, que involucren altos montos de inversión han avanzado progresivamente hasta lograr concretar su ejecución. Así es como consigue la construcción del Consultorio Orlando Letelier, el edificio de la Corporación de Asistencia Judicial, el edificio del Registro Civi.l" (Ibid: 10)

Dentro de estos proyectos podemos ver que hay gobiernos locales que velan por mejorar de alguna u otra forma ciertas necesidades básicas que tienen sus ciudadanos, en donde podemos encontrar la construcción de consultorios, de corporaciones como la que se nombran, al servicio de la comunidad. Esto siempre que desde el gobierno local se cuente con los recursos para poder llevarlo a cabo, o bien hacerlo por medio de compromisos tomados con las instancias de gobierno nacional. Particularmente en la comuna en cuestión se ha visto una constante preocupación por generar espacios de atención en salud, y en otras temáticas que en muchos gobiernos locales no están dentro de sus prioridades.

Luego podemos encontrar otra inversión que esta vez tiene relación con el fortalecimiento del deporte y la vida sana dentro de la comuna, donde muchas organizaciones sociales pueden hacer uso de las instalaciones, lo que mejora las expectativas y el espectro de actividades que ellas pueden realizar:

Aquí podemos detenernos, en un tema que no se desarrolla normalmente en los gobiernos locales, y este es un Centro que tiene por objeto recatar o aportar a mantener las costumbres y cultura de los pueblos originarios, en donde por medio de diferentes actividades como talleres de teatro, cocina típica de la cultura, entre otros se desarrolla la importante labor antes mencionada:

"Importante mención tiene el Centro Ceremonial Pueblos Originarios (Covarrubias con Jorge Luco), iniciativa propuesta por la Asociación Indígena Mahuidache, y respaldada por la Municipalidad, después de una larga espera se obtiene el financiamiento del FNDR para concretarlo. Inaugurado el 2006, es un proyecto único en Santiago. Su objetivo es permitir la manifestación de las tradiciones y costumbres de la cultura indígena, recreando sus construcciones y paisajes, en la ciudad." (Ibid: 10)

En otro tema es que se aplica este programa que tiene un modelo centrado en la seguridad, pero viéndolo desde la convivencia vecinal, apostando así que el mayor conocimiento de la población de sus pares y una buena convivencia son factores que influyen directamente en un barrio en el que sus habitantes tiene una percepción de inseguridad menor. Este programa se desarrolla en el Centro de Mediación de la comuna de El Bosque, bajo la administración de la Dirección de Seguridad y Convivencia ciudadana, que está bajo el alero del Centro de Mediación de la Municipalidad de El Bosque.

1. Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana

La Municipalidad de El Bosque, es una comuna joven creada administrativamente en el año 1981, por el Decreto con Fuerza de Ley 1-3260, luego de 10 años se instala su Municipalidad durante el mandato del Presidente Patricio Aylwin. Dicho gobierno local tenía en ese entonces una distribución por departamentos, es ahí que encontramos al Departamento de Seguridad Ciudadana.

Durante los primeros años de funcionamiento de dicho Departamento, el trabajo que se establecía en relación directa con los cuerpos policiales, esto principalmente ligado con la realización de rondas preventivas, para lo que se contaba con 7 camionetas municipales.

En el año 1993 el Departamento de Seguridad Ciudadana, sufre una modificación pasando a llamarse Dirección de Participación Ciudadana. Teniendo en este marco aparte de la seguridad ciudadana a cargo, oficinas como la Oficina de Informaciones y Reclamos. Es en este marco que la Oficina de Seguridad Ciudadana se centra en la denuncia, prevención de delitos situacionales y trabajo comunitario.

Es en este marco que llegamos al año 2002 donde comienza a gestarse la mediación desde la Municipalidad de El Bosque, como práctica vecinal y familiar, a través de capacitaciones a vecinos de la comuna en temáticas como la resolución de conflictos familiares y vecinales, divorcio, entre otros. Es en este año que se crea la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, que abarca a las comunas de La Pintana, San Ramón y El Bosque, el que fue inaugurado en Noviembre del 2003.

En el año 2004 el equipo profesional de la Casa Intercomunal de Mediación de Conflictos, comienza a participar en capacitaciones en temas la Ley de Matrimonio Civil, seminarios con temas en mediación etc.

A fines del año 2005 se comienza a poner fin a la labor que se realizaba desde la Casa Intercomunal de Mediación y paralelamente desde la Municipalidad de El Bosque se comienza a levantar un Centro de Mediación Municipal. Es en este marco que el Centro de Mediación se incluye en la Dirección de Participación Ciudadana, en conjunto con el Programa de Reinserción Escolar. De este modo se constituye la Dirección de Participación Ciudadana como una enfoque netamente comunitario.

Es así que en el año 2006 se comienza a realizar una intervención comunitaria con la herramienta de la mediación en los barrios de la comuna, la que comienza en la Villa El Tattersall, quiénes en conjunto con al Dirección de Participación Ciudadana, se hacen acreedores por medio del Departamento de Seguridad Pública del proyecto “Vecino, Vecina, yo te cuido, tú me cuidas: Barrios por la Paz”.

Es gracias a este proyecto, desarrollado en los años 2007 y 2008, y sobre la base de su aprendizaje en la Villa El Tattersal, que el Centro de Mediación inició y se encuentra en ejecución de 15 nuevas experiencias de intervención comunitaria para el fortalecimiento de la convivencia y seguridad ciudadana en igual número de villas de la comuna, línea de trabajo que el Municipio ha decidido consolidar y extender en el marco del desarrollo del programa Barrios por la Paz.

De esta manera, el enfoque 2009 del Centro de Mediación tiene un enfoque Comunitario, donde ya no se atienden casos de divorcios, tuiciones ni pensión de alimentos, solo de tipo relacional familiar, mediaciones vecinales y mediaciones comunitarias.

Así, la Dirección de Participación Ciudadana pasa a ser la Dirección de Seguridad y Convivencia y en conjunto, con el Centro de Mediación en apoyo con la oficina de Seguridad Ciudadana, está consciente de la importancia del desarrollo paralelo de una intervención basada primeramente en la seguridad ciudadana, la cual otorga a las personas la convicción de vivir en barrios más protegidos, y segundo la

convivencia barrial, que genera espacios comunes de colaboración solidaria entre los vecinos, que por supuesto complementa esa percepción de seguridad , son en el presente año el proyecto de intervención comunitaria de la Dirección, la cual pretende llamarse en un futuro próximo: Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

En la actualidad el Centro de Mediación sigue realizando un trabajo en temas de mediaciones vecinales, comunitarias, relacionales, etc. Por otro lado desarrolla el Programa Barrios por la Paz en 15 barrios de la comuna de El Bosque. Pero la Dirección de Participación Ciudadana pasa a llevar el nombre de Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana. También se han generado diferentes instancias de potenciamiento de la seguridad en los barrios, con proyectos de luminarias, de cámaras de tele vigilancia, iniciativas que tienen por objeto central la recuperación de espacios públicos por parte de la comunidad.

En cada uno de los barrios se realiza un trabajo de identificación de necesidades y priorización de ellas, en donde el profesional a cargo de cada uno de los sectores administrativos, determinados por el gobierno local, es quién realiza el levantamiento de la información. Luego de ello se comienza a gestar un proceso en conjunto con la comunidad, en donde se les da a conocer en cuál o cuáles de los problemas se pueden generar un proceso en conjunto con la Dirección antes mencionada.

De este modo podemos visualizar que la misión de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, como:

"Primero, diseñar, administrar y coordinar las políticas y programas sobre seguridad y convivencia ciudadana, articulando los actores institucionales y comunitarios competentes; segundo, administrar y coordinar el sistema de informaciones y reclamos en los que se incluye información comunal, la información sobre servicios municipales y la información del consumidor; tercero, favorecer la generación de mecanismos de auditoría social; cuarto, diseñar, administrar y coordinar las políticas y programas sobre seguridad ciudadana y vecinal; quinto, impulsar, coordinar y ejecutar políticas y programas de prevención social del delito y la violencia." (www.imelbosque.cl)

Como se menciona anteriormente, la Dirección de Seguridad y convivencia Ciudadana, como resultado de una entrevista con la directora de la misma podemos plantear que, hoy en día tiene cuatro áreas de intervención, de las que podemos destacar el área de prevención situacional, la que tiene por objeto disminuir las instancias y situaciones espaciales, que puedan conllevar a algún tipo de delito:

En donde podemos encontrar el Programa Barrios por la Paz, que tiene por objeto generar procesos de organización vecinal en función de la activación del barrio, bajo la premisa de que realizando un trabajo de convivencia en la comunidad ésta se sentirá más segura viviendo en su barrio. De este modo, el programa genera una organización denominada "comité de seguridad y convivencia vecinal" que se hace cargo de generar procesos de convivencia en su barrio.

Luego encontramos dentro de esta área programas como el Programa Recuperación de Espacios Públicos, que busca generar procesos de organización en función de aumentar la presencia de la comunidad en espacios como plazas, canchas, etc. en general espacios destinados al esparcimiento y la vida comunitaria en el barrio, que en muchas ocasiones están siendo apropiados por narcotraficantes u otros que no generan un bien a la comunidad.

Finalmente apuntamos a tres programas que tienen un objetivo similar, que es generar bienes materiales tangibles, que logren mitigar y disminuir la percepción de inseguridad de la comunidad. Estos programas tienen un trabajo paralelo, el que se lleva a cabo con los dos anteriores, en donde éstos se enmarcan como bienes materiales que ayudan al proceso de securización de los barrios. Entre ellos está el Programa de luminarias, que básicamente busca dentro de la comuna espacios que tienen una alta tasa de comisión de delito, y que dentro de las encuestas ha sido indicado como foco de comisión de delitos por parte de los vecinos, mayoritariamente por la baja iluminación del lugar, y se instalan focos que lo iluminan con un proceso previo de organización como el que se describe en el Programa de Recuperación de Espacios Públicos, este proyecto fue financiado por el Ministerio del Interior. Luego las Alarmas Comunitarias, que previo al proceso dentro del Programa Barrios por la Paz ha generado que los vecinos logren organizarse de manera tal de lograr instaurar dentro de sus barrios un proceso de seguridad que culmina con la instalación de dichas alarmas. Finalmente encontramos un proyecto en vías de ser ejecutado y que tiene características similares al de luminarias, y es que busca instalar cámaras de tele vigilancia en lugares conflictivos de la comuna, destacando entre ellos los lugares con mayor tráfico de drogas y con altos niveles de comisión de delitos.

1.2 Área de acción problemática con la que trabaja

El área problemática apunta directamente a los conflictos vecinales de convivencia, y de mediaciones relacionales, en el ámbito comunitario se ve un foco que se centra en los conflictos que se desarrollan en un territorio, considerando que es en nuestro barrio, población o villa donde desarrollamos la vida en comunidad, promocionando y fortaleciendo en la comunidad formas alternativas de resolución de conflictos, así como también otro punto álgido es la percepción de inseguridad de la ciudadanía, la cual desarrolla un trabajo directo con aquellos estamentos al cuidado de los habitantes.

De esta manera el trabajo se realiza en tres áreas: *Informaciones y Ciudadanía*: la información sobre derechos y deberes de los habitantes de la comuna, como consumidores, y de participar de la gestión municipal; generar procesos y mecanismos de opinión pública, de consulta y difusión de temas municipales incrementando el acceso ágil y transparente a la comunicación con el municipio; *Seguridad y Convivencia Ciudadana*: desarrollar procesos conjuntos entre seguridad y convivencia que contribuyan al fortalecimiento de entornos seguros y amables, mediante programas de prevención social al desarrollo de comportamientos delincuenciales y de promoción de una convivencia cívica, pacífica y segura en los barrios de la comuna. Reinserción escolar infanto juvenil: desarrollar procesos de reinserción y/o continuidad de su trayectoria educativa en población infanto-adolescente que se encuentra fuera del sistema educativo y en situación de alta vulnerabilidad. A través de: Procesos pedagógicos, Apoyo psicosocial, Articulación de redes públicas y privadas y Procesos de monitoreo a cada caso en particular.

Es así que en este programa Barrios por la Paz puede visualizarse como una primera intervención, que es primordial, para lograr que posteriores intervenciones en diferentes ámbitos sean aplicables, aceptadas y aprovechadas por la comunidad, ya que al existir un trabajo que implique que los vecinos convivan y se conozcan y que esto sea parte de cuidarse y de organizarse.

De este modo desde el Centro de Mediación de El Bosque se entiende la mediación, como un sistema de negociación mediante partes que tienen un conflicto e intentan resolverlo por sí mismos, con la ayuda de un tercero imparcial, el mediador.

1.3 Caracterización del Centro de Mediación.

El Centro de Mediación de la Comuna de El Bosque es una institución que depende administrativamente del gobierno local de dicha comuna. Esta institución tiene como misión:

"Contribuir a la promoción de una buena convivencia entre los vecinos de la comuna, en los barrios y en las familias, a través del uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en especial la mediación." (Dirección de Participación Ciudadana; 2008: 5)

De este modo podemos comprender que el objetivo principal de esta institución es *"lograr que los vecinos que se vean afectados por conflictos, puedan solucionarlos en un clima que favorezca la confianza y el respeto mutuo, usando el diálogo en la búsqueda de sus propias soluciones."* (Ibid: 5)

Así con dichas bases es que el centro de mediación busca entregar un servicio gratuito, para todos los ciudadanos que viven en la comuna de El Bosque, ya sea desde un punto de vista relacional, vecinal o comunitario. Este centro se desarrolla con recursos que vienen directamente del gobierno local. La forma de acceder es por medio de la red institucional, demanda espontánea, o bien por derivación de otros entes municipales o de otras instituciones.

Vemos que la mediación se utiliza además en la ejecución del Programa Barrios por la Paz, como es una herramienta que permite entregar una resolución alternativa de conflictos a la comunidad, con el fin de lograr acuerdos en conjunto y tratar de soslayar las situaciones problema que se presentan en el barrio.

Por otro lado, vemos que la mediación, en muchos casos se utiliza como un medio para la obtención de un objetivo común al interior del barrio.

Estas mediaciones se enmarcan en tres niveles; uno de ellos es la mediación comunitaria como se indica en (www.imelbosque.cl), en donde se plantea que esta es la mediación de conflictos que a un grupo de vecinos, entre grupos u organizaciones, o la presencia de conflictos por espacios de copropiedad o bien vecinos que colindan con empresas o colegios.

Luego podemos ver la mediación familiar que se plantea en (www.imelbosque.cl), se considera como alternativa frente a un conflicto que afecta a dos o tres vecinos o familias vecinas, en donde el proceso es privado y confidencial.

Finalmente, la mediación familiar como se indica en (www.imelbosque.cl), la mediación se da en un conflicto que afecta a los miembros de una familia pero que no está ligado con ninguna de las temáticas antes mencionadas. Es importante aclarar qué, cuando estas mediaciones son solicitadas en torno al cuidado personal de un hijo o a regulación de pensión de alimentos y visitas, esas mediaciones tienen que ser derivadas a un Centro de Mediación Licitado.

1.4 Barrios por la Paz

Este es un programa que surge desde la urgencia de la Dirección por llevar a cabo una intervención de construcción de convivencia y paz, en los diferentes barrios de la comuna. Este se basa en distintos tipos de mediación y por otro lado en contenidos de participación social.

Este programa es lo que resulta, como mencionamos con antelación, del piloto realizado en la villa el Tattersall, "Vecino, Vecina, yo te Cuido, tu me Cuidas: Barrios por la Paz". El cual evoluciona al Programa Barrios por la Paz, que en la actualidad interviene en 18 barrios de la comuna. En estos 18 barrios se ha llevado a cabo un trabajo comunitario que busca dar respuesta a las diferentes necesidades sentidas por la comunidad, en función de su pronta solución, por medio de la red institucional municipal; por otro lado, se lleva a cabo un trabajo de reconocimiento de los vecinos en función de una mejor convivencia entre los vecinos del barrio intervenido.

El proceso descrito anteriormente se dio en un afán de solucionar ciertos conflictos vecinales y comunitarios que se comenzaron a denunciar a través del municipio, como se plantea en la sistematización del mismo programa del año 2007 y 2008, llevado a cabo durante el primer semestre del año 2009:

"Desde el punto de vista de las JJVV, se buscaba revertir una convivencia marcada por antiguas divisiones y rivalidades como aquellas entre el norte y el sur de la villa, por micro conflictos generados en gran medida por la falta de regulación de la vida común del condominio y una relación de distancia y desconfianza con el Municipio, sus autoridades y unidades vecinales." (Cañas; Op Cit: 2)

En este sentido, la intervención que se realiza corresponde a una necesidad de un barrio puntual, en el que los vecinos presentaban grandes falencias para el

tratamiento de sus conflictos y por lo demás se arrastraba una pugna que tenía que ver con los sectores del mismo barrio. Al no tener una relación con ninguna instancia municipal y la desconfianza que se presentaban con las instituciones, no querían la intervención del gobierno local en ellas, lo que fue cambiando en tanto conocieron la propuesta que se levantó desde la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

Por otro lado desde la Dirección antes mencionada, se buscaba:

"Desde el punto de vista de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, a través del Centro de Mediación que se había propuesto diseñar y ejecutar una intervención comunitaria de promoción de una convivencia cívica y pacífica basada en la mediación comunitaria y con altos contenidos de participación ciudadana, significó una oportunidad para experimentar con un nuevo modelo de trabajo comunitario, aprender de la experiencia y replicarla en otras villas." (Ibid: 2)

Así es que se comienza a gestar una intervención comunitaria con bases en la mediación, y con el fin de lograr establecer o potenciar una convivencia cívica al interior de los barrios. El primer paso que se lleva en la experiencia es hacer un acompañamiento de la organización barrial impulsándola a practicar un estilo de dirigencia democrática y cada vez más participativa, y a la vez a colaborar con el empoderamiento de la organización y/o grupos sociales del barrio.

Las villas, barrios o poblaciones en las que se ha logrado implementar un proceso de intervención son las siguientes: El Puelche (1.181 habitantes), El Tattersal (1.676 habitantes), Conjunto Baquedano (907 habitantes), Condominio José Miguel Carrera (290 habitantes), Mercedes Valdés de Barros Luco (335 habitantes), Valle Verde (240 habitantes), Santa Cristina (651 habitantes), Alberto Kupfer (247 habitantes), Miguel Salinas (60 habitantes), Ramón Chaín (65 habitantes), Santa

María (539 habitantes), Lo Moreno (662 habitantes), Hanga Roa (107 habitantes), Los Arcos (321 habitantes), Magisterio (680 habitantes), Las Higueras (177 habitantes), Las Industrias (990 habitantes), Los Volcanes (870 habitantes). Así se da cuenta que en 18 barrios se está llevando una intervención que beneficia aproximadamente a 10.000 habitantes de la comuna de El Bosque.

El presupuesto con el que se cuenta a nivel Municipal, bordea los \$100.000.000, tanto en recursos humanos como materiales, el cual es el presupuesto con el que cuenta la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Lo anterior se da porque los profesionales que trabajan en dicha Dirección, son los profesionales que ejecutan el Programa Barrios por la Paz en cada uno de los sectores de los cuales están a cargo a nivel de Dirección.

Es así que podemos encontrar diferentes tipos de intervención de este programa ejecutados en barrios con diferencias socioeconómicas y culturales siempre apuntando hacia el objetivo del programa descrito anteriormente. Se puede encontrar desde la gestión conjunta del programa y los vecinos de los barrios resultados como la constitución en condominios sociales (Villa El Tattersall), como programas de alarmas comunitarias autogestionados en villas como el Esfuerzo, que son de alguna manera los primeros pasos para luego lograr ejecutar el Programa Barrios por la Paz en nuevos barrios.

Dentro del programa existen seis profesionales que trabajan directamente con la comunidad en el territorio, siendo los responsables de toda la intervención que se realiza en el sector que tienen a cargo.

Luego de esto podemos ver que el objetivo desde la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana es:

"Promover la prevención, promoción y participación, que garantiza la sana convivencia que todos y todas los habitantes, que se vincula y coordina para el control y la sanción del delito." (PLADECO; 2010: 105)

Dentro de la intervención que se lleva a cabo actualmente vemos que dentro del Programa Barrios por la Paz, existe un espacio para la prevención situacional y es ahí donde entran factores como la instalación de alarmas comunitarias, que se instalan en los barrios en donde se ha logrado levantar una intervención en conjunto con la comunidad.

La intervención que se lleva a efecto en el Programa en cuestión contempla una serie de factores que son parte del proceso de mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, como lo son: la mediación como alternativa de resolución pacífica de conflictos, ya sea a un nivel comunitario, vecinal o incluso relacional; luego el potenciamiento de la participación al interior del barrio, a través de los vecinos que ya son partícipes de alguna instancia organizada y de aquellos que se interesan por la problemática sin que necesariamente participen en alguna organización, lo que potencia y genera nuevos liderazgos en el barrio. La metodología tiene instancias lúdicas, educativas y participativas, puesto que cada una de las actividades contiene una parte teórica y una práctica. La convocatoria es general en cada barrio y a los vecinos que participan activamente en el Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana Barrial.

Estos proyectos le han permitido a la comunidad hacerse parte de su seguridad responsabilizándose por ella, han sido financiados casi en una totalidad por el Ministerio del Interior.

Lo anterior ha significado un crecimiento del programa en sí mismo, llevándolo a casi la totalidad de las intervenciones de la Dirección desde donde se implementa. Es así que podemos hoy visualizar una intervención en crecimiento y abarcando más sectores de la misma comuna.

Es importante apuntar que en una mayoría las intervenciones se realizan en barrios con un ciudadanía enmarcada en la denominada “clase media”, en donde la intervención cuenta con un capital social, que dista mucho de la que cuentan en barrios con mayor vulnerabilidad social. Es en este punto que se quiere de una u otra forma soslayar llevando la intervención a otros barrios con características socioeconómicas diferentes a las que se ha trabajado, en donde la villa El Puelche es la primera experiencia. El fin de realizar la intervención en barrios con vulnerabilidad social, es que el Programa debiera tener la capacidad de posicionarse en diferentes realidades, para el trabajo de problemáticas de seguridad y convivencia ciudadna.

1.4.1 Modelo de intervención Programa Barrios por la Paz.

En la intervención que se realiza desde este programa, podemos ver la convergencia de diferentes factores que juegan un rol fundamental en la planificación de las diferentes intervenciones que se realizan, siendo ellos: la realidad socioeconómica y cultural de cada uno de los barrios, que se manifiestan en los problemas sociales que se abordan con los lineamientos de intervención que se delimitan desde la Dirección desde el gobierno local.

Es en este contexto que surge el programa Barrios por la Paz, buscando conjugar cada uno de los factores antes mencionados, para dar respuesta a los problemas de seguridad que se dan al interior de los barrios con el fin de generar una convivencia cívica al interior de ellos, en donde al trabajar la convivencia de los

vecinos de un barrio se está generando recuperación de espacios, que esos espacios sean más seguros, etc.

Una de las herramientas que se utilizan en este programa es la mediación, que según lo que plantea Moore es: *una intervención que se posiciona como una disputa o negociación. En donde un tercero imparcial, que por lo demás no tiene un poder autorizado para decidir por las partes en dicha disputa, busca que las partes dentro de ella logren voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable.* (Moore; 2008: 44)

Dentro de las principales denuncias que llegan a la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, tiene que ver con conflictos vecinales o comunitarios, es por ello que se hace importante contar con la mediación como una herramienta de resolución de conflictos.

Luego podemos ver la presencia de hechos delictuales o de riesgo para la seguridad de las personas de un barrio, en donde vemos acciones bajo el Programa Barrios por la Paz que buscan la recuperación de los espacios en los barrios, en función de generar "calles vivas", que dicen relación con que la gente utilice los espacios públicos de su barrio.

"En la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana se lleva a cabo una serie de procesos que buscan facilitar procesos para que los vecinos se conozcan, que sepan quién es la persona o grupo familiar que vive a su lado, o bien quiénes son los vecinos que podrían tener dificultades, aquí se enmarca la técnica de los "encuentros amistosos", que tiene como base generar los procesos antes descritos." (Cañas; Op Cit: 5)

Otra línea de intervención es la constitución de condominios sociales, cuyo objeto es la seguridad y la convivencia al interior de los barrios. Para esto se constituye un comité de administración en los blocks que forman este proceso, elaboran un

reglamento interno de convivencia que norma la autorregulación al interior de los barrios. Estas medidas de autorregulación tienen directa relación con el mejoramiento o fortalecimiento de la convivencia cívica en los barrios, y se concretiza en el decálogo de la buena convivencia, de los vecinos que contiene las diez principales normas que deben cumplir los para una buena convivencia en su barrio.

1.4.2 Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

La intervención que se realiza en el programa tiene por objeto mejorar las relaciones de convivencia al interior de los barrios, buscar el mejoramiento o solución de los conflictos que existen entre vecinos o a nivel comunitario. Por lo que es de suma importancia tener un referente al interior del barrio, que de alguna manera, guíe las acciones que se llevarán a cabo en el mismo. Con este propósito nace la organización territorial base del Programa Barrios por la Paz, el Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

El Comité antes mencionado se posiciona como el grupo base de la intervención que se realiza desde el Programa Barrios por la Paz. En los barrios se busca que la mayor parte de los actores sociales barriales estén presentes en esa instancia de organización barrial, por lo que se realiza una convocatoria abierta a integrarse.

El objetivo general de este comité es:

"Generar procesos de fortalecimiento de la convivencia ciudadana y la cohesión social en el espacio local, mediante el fomento de la participación y organización comunitaria, reduciendo así la percepción de inseguridad y violencia en los barrios." (Rossé; 2012: 1)

Para la consecución del objetivo antes planteado se presentan los objetivos específicos:

"Fortalecer los vínculos entre la comunidad y las instituciones locales.

Mejorar la interacción y comunicación entre la comunidad y la institución municipal en materias de convivencia y seguridad.

Generar instancias de formación y capacitación para la comunidad en materias de convivencia y seguridad." (Ibid: 1)

Luego podemos encontrar dentro de la sistematización del año 2012, las principales funciones que se delimitan desde el equipo profesional y que se espera cumplir con la participación de la comunidad, a través del Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, son las siguientes:

"1) Gestionar y derivar inquietudes vecinales referidas a diversos servicios sociales municipales; 2) Gestionar y derivar conflictos comunitarios susceptibles de ser solucionados a través de la mediación; 3) Liderar procesos de generación de normas de buena convivencia al interior de su comunidad; 4) Evaluar las diferentes acciones que se desarrollan en sus comunidad en materia de convivencia y seguridad; 5) Organizar encuentros amistosos; 6) Ejecutar acciones e instancias de prevención y manejo de emergencias; 7) Desarrollar auto diagnósticos y apoyar la generación de diagnósticos territoriales; 8) Desarrollar espacios de convivencia vecinal que apunten a la recuperación de espacios públicos; 9) Promover la postulación y ejecución de proyectos villa; 10) Canalizar información entre el Municipio y su comunidad en materias de convivencia y seguridad." (Rossé; Op Cit: 2)

Estas funciones tienen por objeto esclarecer cual es el fin de levantar una organización base a nivel comunitario que trabaje directamente con el encargado de cada uno de los sectores correspondientes en los barrios. Y que al mismo tiempo tenga la capacidad de generar planificación, ejecución y evaluación del proceso en cada barrio.

TERCERA PARTE

ANALISIS DE RESULTADOS

Capítulo VI

Representaciones sociales en torno al Programa Barrios por la Paz.

Dentro del proceso de intervención que se lleva en la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana en el programa Barrios por la Paz, debiera existir una cercana relación por parte del equipo profesional y los integrantes de los comités que se generan al interior de los barrios. Esta relación en los diferentes comités desarrolla representaciones sociales respecto del programa y de los profesionales que lo ejecutan desde la Municipalidad en los miembros de los comités con los que se ha trabajado.

El presente capítulo busca determinar las características de las representaciones sociales que tienen los miembros de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, respecto de la intervención que se realiza desde el Programa Barrios por la Paz.

El análisis de la información se presenta por medio de ejes de análisis, y en cada uno de esos ejes se verán reflejados los resultados con los diferentes grupos que fueron parte de la investigación. Estos ejes serán la información la opinión y las expectativas de los miembros de los comités. Por otro lado, también será utilizada la información recogida por medio de una entrevista semiestructurada que se aplicó a informantes clave, que fueron: profesionales del equipo que ejecuta el programa en la comuna El Bosque y dirigentes que han participado desde los inicios del programa.

En el siguiente cuadro podremos ver los ejes de análisis con los cuales se le pretende dar un orden lógico a la información que se presente:

Ejes de Análisis.

Cuadro N° 1

Eje de análisis	Categorías contenidas
Información	Programa Barrios por la Paz Metodología utilizada
Opinión	Intervención Participación
Expectativas	Principales Logros Sugerencias

1. En torno a la Información.

Dentro de los procesos de la información se hace importante que los beneficiarios de los programas, tengan acceso claro y directo a la información de las instancias de intervención de las que participan.

Vemos que en una generalidad las personas ven las intervenciones sociales como una ayuda, por lo que las representaciones sociales que se construyen a priori son positivas.

En este sentido a continuación se realizará una descripción general de las representaciones sociales que se construyen en torno a la información que tienen los participantes e integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

El objetivo general tiene que ver con las Representaciones Sociales, por lo que el análisis da cuenta de cómo ellas se construyen. En un primer nivel es en base a la

información que tienen los integrantes de los comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Por lo tanto ellos sabían o no de los propósitos, los objetivos o los beneficios que le trae a la comunidad el Programa.

1.1 Del Programa Barrios por la Paz.

Es de suma importancia que los integrantes de una organización base de un programa social, tengan claridad de qué se puede y qué no se puede hacer en un programa, cuáles son los principales problemas que se deben atacar desde él, cómo se lleva a cabo la intervención, cuáles son los factores que se tomarán en cuenta para abordar la problemática, etc.

De este modo vemos cómo los integrantes de los comités de seguridad y convivencia ciudadana se refieren a la información que tienen respecto de la intervención que se realiza en sus barrios y el rol que juegan los profesionales en su ejecución:

"En todos los procesos que hemos llevado como organización desde la implementación del primer programa "Yo te cuido, Tú me cuidas, Barrios por la Paz," que fue la primera experiencia del programa Barrios por la Paz implementado en nuestro barrio, el acompañamiento de los profesionales que han pasado por el barrio ha sido muy importante el tratamiento de la información por parte de los mismos, en donde siempre nos han apoyado entregándonos información respecto de las inquietudes de los vecinos." (Gloria, Villa El Tattersal)

Se puede ver en esta cita que la entrevistada ha contado con la información del Programa respondiendo, el equipo de profesionales, a todas sus inquietudes.

También se puede visualizar dentro de la información, un proceso vivido en uno de los barrios en cuestión.

"Cuando comenzamos con el Programa Barrios por la Paz, fue mayoritariamente por un problema con un clandestino que teníamos en el barrio. Así se comenzó a trabajar en conjunto con la profesional a cargo, y ella nos ayudo en torno a donde teníamos que dirigirnos para lograr cerrar ese espacio. Después de ello también nos han ayudado en el conocimiento de dónde dirigirse en caso de necesitar algún servicio de la Municipalidad."
(Lilian, Comité de Seguridad y Convivencia, Villa Las Industrias)

Aquí podemos ver que los vecinos visualizan de alguna forma lo positivo de la intervención que se lleva a cabo en su barrio, ya que por ejemplo aquí se indica en términos claros que la claridad de la información que se entrega en torno a dónde y cómo se debe hacer peticiones al interior del gobierno local. Aquí una de las funciones del comité queda claramente al descubierto, en donde se les enseña y ayuda el modo de buscar soluciones en el Municipio y canalizar los problemas de sus vecinos a él.

Luego podemos recoger algunas caracterizaciones por parte de los integrantes de algunos Comités de Seguridad y Convivencia Vecinal respecto del objetivo general del Programa Barrios por la Paz:

Si tomamos en cuenta que el objetivo de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana, a través del Programa Barrios por la Paz es: "Promover la prevención, promoción y participación, que garantiza la sana convivencia que todos y todas los/las habitantes, que se vincula y coordina para el control y la sanción del delito" (PLADECO; Op Cit: 105). Lo anterior, puede ser contrastado con algunas de las visiones de los vecinos en torno a cuál es la función del Programa Barrios por la Paz al interior de sus barrios.

Vemos algunas visiones de vecinos y participantes del Programa:

"El Programa Barrios por la Paz tienen como objetivo mejorar la convivencia en el barrio, entre los vecinos y distintas instituciones existentes en el barrio y también con la relación de la villa con la Municipalidad, que aporta a la seguridad, ya que hay más claridad de cómo podemos potenciarla, con qué proyectos, y también ayuda a que los vecinos se conozcan y sepan quienes viven en su barrio." (Marcelino, Villa El Tattersall)

Podemos ver en la cita anterior una completa caracterización de lo que busca el Programa Barrios por la Paz, en donde se puede visualizar que el participante del Programa presenta claramente cuál es el principal objetivo del Programa Barrios por la Paz. Luego, agregar que:

"En nuestro barrio no hay una junta de vecinos hace muchos años, y habían malas experiencias en la constitución de organizaciones en otros niveles como en vivienda. Luego podemos visualizar que la convivencia y la seguridad en el barrio la información muy escasa, gracias a un clandestino que había dentro del barrio, que generaba constantemente conflictos entre los vecinos y también generaba inseguridad entre los vecinos. Es entonces que por medio del Programa Barrios por la Paz se genera un comité de seguridad y convivencia vecinal, en donde a través del trabajo de la convivencia, en donde era importante conocer a los vecinos del barrio y por otro lado con la información para poder sacar el clandestino." (Lilian, Villa Las Industrias)

En el párrafo anterior podemos ver que la forma de entrada del Programa a la comunidad tiene diferentes formas, según sean las características del barrio de la persona que opina

Por otro lado, también hay visiones críticas, que es parte del Comité de la Villa el Puelche:

"Nosotros en el barrio no hemos tenido la oportunidad de hacer muchas actividades, porque en nuestra villa hay mucha violencia, balaceras todos los días y por eso es más difícil trabajar temas de seguridad aquí. Es por eso que en el barrio faltan actividades para los jóvenes." (Margarita, Villa El Puelche)

Aquí podemos ver que si bien el Programa tiene por objetivo poder generar soluciones a los problemas de seguridad y convivencia al interior del barrio, no tiene una metodología que se adecúe a los espacios con mayores problemas estructurales, como lo pueden ser la drogadicción, el tráfico de drogas, la violencia, entre otros. Por lo que su buen funcionamiento podría depender en alguna medida de las características de los problemas que se desarrollan en los diferentes barrios.

Para tener una claridad de qué se puede no se puede llevar a cabo desde un programa es importante que se pueda determinar cuál o cuáles son las principales funciones desde el mismo. Es por ello que es importante indicar que para algunos vecinos las funciones del Programa son:

"Es una intervención comunitaria, para el fortalecimiento de la convivencia y la seguridad ciudadana." (Griselda, Villa Hanga Roa)

Podemos ver en la cita anterior que la persona tiene claridad de cuál es el objetivo en términos generales del programa, hay una visión del sentido común, con calidad y exactitud de lo que busca conseguir el Programa por medio de su intervención. Luego, podemos ver otra opinión al respecto:

"La función es mejorar la convivencia entre los vecinos, distintas instituciones existentes en la villa y también la relación de la villa con la municipalidad" (Marcelino, Villa El Tattersal)

En torno a lo anterior podemos ver que se visualiza una intervención integral, que por lo demás es lo que se busca lograr por medio del Programa, en donde la relación entre las instituciones y la de éstas con el gobierno local también con parte importante de él. También podemos ver qué:

"Tener una buena relación con la comunidad para lograr una convivencia sana y segura, de confianza y democracia" (María Jesús, Villa El Tattersal)

Es una de las más importante funciones, en donde podemos visualizar que se explicita la democratización de los espacios, la participación y el mejoramiento de la convivencia sana y segura además de mejorar los procesos de confianza, ya sea entre las organizaciones sociales y de ellas con el gobierno local.

Es términos generales la información que tienen los participantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en torno al Programa Barrios por la Paz, es acertada, ya que los objetivos de él están claros.

1.2 De la metodología.

Dentro de la información que tienen los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, aparte de tener un componente general de lo que implica el Programa Barrios por la Paz, también podemos encontrarnos con la información que tienen respecto de componentes específicos del programa como es la metodología y tener claridad si los vecinos están informados de la metodología del Programa Barrios por la Paz.

Si bien vemos que la metodología del Programa en cuestión debiera, en términos prácticos, ser participativa e inclusiva nos encontramos con algunas personas que forman parte de los Comités, que prefieren centrar su participación en otros aspectos más que en lo metodológico. Cuando se menciona la participación que

tienen en la elección de la metodología que se utiliza, vemos a un vecino que indica:

"No, es mejor que ellos determinen la forma en que se hagan las cosas, y nosotros participamos en las actividades que se planifiquen" (Corina, Villa Magisterio)

Podemos ver que la vecina no se encuentra interesada en participar de la metodología que se utiliza, si no que ella participa activamente en las actividades que se gestan desde el comité, ya que considera que la tarea de establecer la metodología, es del equipo profesional.

Luego nos encontramos con que al momento de tocar el tema de su participación al interior del Programa, ellos hacen las siguientes afirmaciones:

"Sí, porque soy un afectado y por lo tanto tengo que dar a conocer mi problema y ver como poder solucionarlo."
(Marcelino, Villa El Tattersal)

"Como presidente ahora, y antes como integrante del grupo asesor." (Angélica, Villa El Tattersal)

Aquí podemos ver que a la primera persona que se cita, tiene una convicción de participar de los procesos, puesto que ve que el Programa aborda una necesidad sentida por él, autodenominándose como un afectado, entonces encuentra en el comité la instancia de poder solucionar los problemas de seguridad al interior de su barrio. También hay quiénes aluden a su participación en el Programa en función del ejercicio de un cargo en una organización funcional del barrio en que se inserta este Programa.

Luego siguiendo con la participación en el proceso podemos ver que algunas personas indican que han sido parte en alguna medida de procesos al interior del Programa para su barrio, como:

"Los procesos de aprendizaje han sido guiados por los profesionales del programa, pero entre todos podemos ayudarnos y explicar a los vecinos las temáticas y formas de abordar problemas." (Lilian, Villa Las Industrias)

Podemos ver la presencia de una metodología participativa en el comentario que hace la dirigente de una villa, en donde esclarece que los profesionales con los que se ha trabajado en su barrio se han posicionado como guías o facilitadores del proceso, pero el tratamiento de la información y su entrega al resto de los vecinos se lleva a cabo en conjunto.

Luego vemos que:

"Dentro de todo el proceso de implementación programa, hemos propuesto temas de capacitación, en conjunto con la comunidad y entre todos hemos capacitado a los demás vecinos, como en la ley de copropiedad en el marco del trabajo de constitución de condominio social." (Gloria, ex dirigente)

Aquí podemos ver que la comunidad, a través de sus dirigentes, tiene la posibilidad de proponer acciones, que son tomadas por el equipo profesional y luego abordadas con la comunidad en su conjunto. Luego, vemos otra opinión respecto de la información.

Al ver el tema de la metodología, podemos ver que desde el equipo ejecutor del programa hay una idea de:

"Para la intervención que se lleva a cabo es sumamente importante tener claridad que la base de ella no se sustenta en la seguridad controladora, en donde se tratan única o mayoritariamente problemas de delincuencia, drogadicción, etc. Sino que más bien es un trabajo que busca mejorar la convivencia social entre los diversos y heterogéneos actores, qué al alcanzar puntos de encuentro, adscriben a ellos y los respetan en su conjunto." (Magaly Cañas, Trabajadora Social, Encargada Técnica, Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana)

Aquí podemos ver que se demarca la finalidad del Programa, de generar procesos sociales que fortalezcan la convivencia cívica. En donde no necesariamente o solamente los temas de seguridad, están inmediatamente relacionados con los síntomas como la delincuencia, los problemas ligados con las drogas (tráfico, microtráfico, consumo). Sino que podemos ver que hay componentes que permiten que la inseguridad, la delincuencia, la drogadicción, aparezca en los espacios comunitarios. Uno de esos factores es claramente la poca capacidad de la comunidad de generar acciones en conjunto o simplemente la forma de relacionarse que en muchas ocasiones es meramente instrumental al interior de un barrio.

Podemos ver también, cómo se sustenta dentro de la metodología la participación de los integrantes de los comités, en torno a que:

"Dentro del Programa es sumamente importante tomar siempre en cuenta lo que quieren llevar a cabo los vecinos, cuya representación la tiene el Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana, esto de cierta manera asegura mayor participación en el proceso y genera una intervención desde las necesidades sentidas por la comunidad." (Sandy Iglesias, Trabajadora Social)

En este sentido, podemos ver que la participación activa de la comunidad en la intervención que se genera al interior de cada uno de los barrios en donde se ejecuta el Programa, es trascendental ya que de ella depende que se pueda gestar un proceso a nivel comunitario. Es entonces que se toman las necesidades sentidas de la comunidad para ser parte del proceso de intervención.

Es así que vemos que en el ámbito de la información la construcción de las personas que son parte de los comités en cuestión es positiva, y en una generalidad acertada, por ejemplo en torno a los objetivos, en donde los comentarios de los vecinos se acercan claramente a lo que se plantea como objetivo desde la Dirección que ejecuta el Programa.

Luego podemos ver que entre los integrantes de los comités partícipes de la investigación, no existe una claridad plena de las funciones que se esperan de los miembros de los comités en torno a lo que se espera de ellos, si bien es visualizado como una instancia en donde le podemos dar respuesta a las necesidades o problemáticas de seguridad y de convivencia al interior de los barrios, hay algunas de las funciones, que se especificaron anteriormente en el documento, que no están internalizadas por la comunidad, lo que puede verse en las opiniones que los vecinos emitieron en los grupos focales realizados, y de los que se da cuenta en este análisis.

Esto se puede ver por ejemplo en la función de organizar encuentros amistosos, ya que en una generalidad estos son utilizados como una técnica para dar a conocer el Comité y también para pesquisar necesidades de los vecinos de los barrios, pero mayormente son organizados y gestados desde los profesionales. Luego podemos ver la función de desarrollar auto diagnósticos y apoyar la generación de diagnósticos territoriales, en donde la comunidad si bien en una primera instancia es parte del proceso de diagnóstico en torno a la entrega de información.

Es por ello, que podemos sintetizar que la información que manejan los integrantes de los comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, tiene relación más con las actividades que se planifican en conjunto con el equipo profesional, y en términos generales con los objetivos y funciones generales del programa, pero de las funciones delimitadas para los comités, o la metodología que se utiliza en el Programa.

2. En torno a la opinión.

Vemos que la intervención que se lleva a cabo en el Programa tiene una serie de componentes teóricos y prácticos, es en este sentido, que es importante rescatar las opiniones que tienen de los integrantes de los comités en torno a la intervención que se realiza en la ejecución del Programa Barrios por la Paz.

En este sentido en la intervención, se tomarán en cuenta diversos aspectos como son por ejemplo: las técnicas que se emplean, los responsables de emplearlas, la relación que existe con el encargado del programa en el territorio, etc.

2.1 De la Intervención.

Dentro de la intervención que se lleva a cabo, es importante destacar, que ésta es de tipo comunitaria y centrada en territorios específicos. En donde por medio de la generación de organización, relaciones interpersonales entre los vecinos, medidas de autorregulación, la apropiación de los espacios públicos y el tratamiento de los conflictos que surgen de la vida en comunidad, con un modelo alternativo de resolución de problemas; se busca la generación de una convivencia cívica al interior del barrio y que ella a la vez consiga mejorar la seguridad al interior del barrio.

Podemos ver algunos barrios, que hay algunos problemas en torno al funcionamiento y generación de un comité de seguridad en el barrio, ya que todo lo que se haga tiene un impacto en el espacio comunitario:

"En nuestro barrio se ha podido formar un comité que está siempre dispuesto a trabajar en torno a las actividades, pero hay mucho tráfico y ellos creen que nosotros somos los "sapos" de la villa." (Margarita, Villa El Puelche)

En el sentido que plantea la vecina podemos ver que hay algunos barrios que tienen explícitamente algunas problemáticas y que ello dificulta el trabajo con el resto de la comunidad, ya que las personas que llevan a cabo actividades ilícitas como el tráfico de drogas, se ven amenazados con la intervención que se lleva a cabo.

"Si bien hemos generado actividades tanto para los niños como para el resto de nuestra población, no se pueden abordar los problemas más sentidos por la gente." (Bernarda, Villa El Puelche)

Aquí podemos ver otra vecina del mismo barrio, que ha participado en el comité desde su formación, que claramente explicita que no se pueden abordar los temas centrales en torno a la seguridad en su barrio, ya que claramente eso implicaría poner en riesgo su seguridad personal.

Si bien podemos ver que hay algunos barrios en los que no se han llevado a cabo las técnicas con las que se cuenta para la intervención, vemos que hay otros que incluso algunos vecinos se han capacitado como pre mediadores, para lograr hacerse parte en la solución de algunos problemas vecinales.

"En nuestro barrio hemos tenido la oportunidad de intervenir en conflictos de los vecinos de una buena forma, en muchos de ellos hemos podido llegar a acuerdo sin la necesidad de acudir a los espacios de la Municipalidad para poder dar respuesta y apoyo a los vecinos." (Gloria, Villa El Tattersall)

También vemos la presencia de algunas mejoras en los barrios en donde se ha implementado el Programa Barrios por la Paz, con la presencia de medidas de autorregulación, en donde lo que se busca es que los vecinos visualicen las principales normas que debieran cumplir los vecinos para soslayar los problemas que se presentan de la vida en comunidad. Esto no siempre tiene el resultado que se busca, como podemos ver en el discurso de una vecina, según su experiencia:

"En nuestro barrio se ha mejorado la participación y la autorregulación, pero falta permanencia de la ejecución de actividades para que eso siga siendo así, ya que al parecer no hay un compromiso real con las temáticas." (Marina, Villa Magisterio)

Podemos visualizar que dentro de las intervenciones, a juicio de algunas personas que componen los Comités, existe una duda en el impacto que tiene la intervención que se lleva a cabo en los barrios. Como se puede visualizar en el texto anterior se alude a la permanencia de las actividades, en donde se puede visualizar que no hay un impacto en la intervención que se realiza, puesto que las acciones y técnicas que se emplean, lo hacen en presencia en general del profesional de apoyo del Programa. Pero también hay experiencia en otras experiencias que destacan estas medidas:

"Dentro del programa nosotros hemos sido parte de procesos de capacitación, en donde se ha entregado herramientas a vecinos que hoy cumplen un rol de premediadores, esto ayuda a que nosotros tengamos insumos al interior del barrio para solucionar nuestras diferencias y así se ha mejorado mucho las relaciones, también con la implementación de los decálogos de la buena convivencia, etc." (Marcelino, Villa El Tattersall)

Aquí podemos ver que no en todos los barrios las actividades y acciones tienen los mismos efectos, ya que claramente dependiendo del contexto y la realidad de los espacios se genera un ambiente propicio para las intervenciones y ellas son tomadas de alguna manera por sus vecinos como instancias de fortalecimiento organizacional y de la convivencia al interior del barrio, obteniendo resultados positivos o negativos dependiendo de la forma en que los vecinos toman las acciones.

2.2 De la Participación.

En torno al proceso de intervención, es trascendental que se logre visualizar de qué manera los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, participan en ella.

Es así, que en el proceso, como antes se ha mencionado, es de suma importancia la participación de los vecinos y que ellos tomen parte de las acciones que se llevan a cabo en los barrios en donde se interviene. Es por ello que dentro del proceso se busca que los vecinos tengan protagonismo tanto en compartir y explicitar los problemas de seguridad y convivencia ciudadana sentidos por los vecinos, como en la búsqueda de las soluciones para ellos.

Al ser la primera acción en el territorio que se lleva a cabo en la ejecución del Programa Barrios por la Paz, se debe activar una organización, que busca que los vecinos participen de un proceso en conjunto con el gobierno local, en torno a las temáticas barriales de seguridad y convivencia. Por lo que en una primera instancia la participación de los vecinos en el proceso es fundamental para poder generar la organización base, el Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

"En nuestro barrio, después de ver el tema de un clandestino que había en el barrio, se comenzó a gestar un proceso organizativo, en donde se buscó integrar a todas las personas del barrio para así poder levantar un comité." (Lilian, Villa Las Industrias)

Se puede visualizar, que dentro del comentario se puede visualizar por parte del equipo profesional de generar en una primera instancia una organización que vele por mejorar la convivencia ciudadana y al mismo tiempo busque formas de mejorar la seguridad al interior del barrio.

Vemos que no solo se tratan los temas de seguridad y convivencia, desde la perspectiva de la institución o desde la visión que tienen los integrantes del equipo profesional, sino que también se toma la opinión de los vecinos.

"En el momento que se instaló la posibilidad de que el Programa se ejecutara en nuestro barrio, la profesional a cargo en ese momento, escucho lo que nosotros pensábamos en torno a los problemas barriales que teníamos de seguridad y también los de convivencia. El comienzo tuvo directa relación con el Clandestino que vendía alcohol al interior del barrio, pero eso nos permitió desarrollar otros temas, como problemas entre vecinos." (Lilian, Villa Las Industrias)

Luego podemos ver que hay diversas instancias en algunos barrios en los que se ha podido hacer parte a los vecinos de diferentes grupos etarios, como pasa en la experiencia de la Villa El Tattersal.

"En nuestro barrio se levantaron algunas capacitaciones como la de premediadores, en donde participaron varios vecinos de diferentes blocks. También se realizó un agrupación de jóvenes por la paz, en donde participaban varios niños de nuestra villa, se realizaron actividades de chigol y actividades comunitarias, todas y cada una de ellas con la participación de la directiva y del comité." (María Jesús, Villa El Tattersal)

Podemos ver entonces que dentro de la intervención que se realiza hay una serie de factores que convergen al momento de lograr establecer la intervención a nivel comunitario en los barrios, en donde comienzan a surgir actividades para los diferentes grupos etarios del barrio.

Luego, podemos ver que los vecinos indican que tienen participación en la planificación, ejecución y evaluación de actividades comunitarias, pero no así en procesos metodológicos en las técnicas de intervención en el proceso, lo que se deja mayoritariamente en manos del equipo profesional, en donde en muchas ocasiones son ellos los que definen cómo se intervendrá en los diferentes territorios.

"Creo que nosotros no tenemos que formar parte del proceso de planificación de la metodología y las técnicas, porque eso le corresponde al equipo que trabaja en el Programa, nosotros ayudamos en lo que se hace en el barrio." (Corina, Villa Magisterio)

"Es importante que dentro del proceso al menos se nos pregunte si estamos de acuerdo con la forma en que se harán las cosas dentro del Programa, porque nosotros también somos parte importante de él." (María Emilia, Villa Magisterio)

Podemos ver que dentro del mismo tema hay matices en torno a la forma en la que deben participar los integrantes del Comité que se levanta a nivel barrial. En donde hay quienes piensan que los temas de base del Programa lo deben visualizar y planificar los integrantes del equipo profesional, luego esa planificación se lleva a cabo en conjunto con el Comité. Pero también hay quienes piensan que al menos esa planificación debe ser socializada y discutida con los integrantes de los comités.

3. En torno a los resultados.

Dentro de los logros que busca alcanzar el Programa, podemos ver que uno de los principales de ellos es la obtención de una organización base a nivel barrial que logre canalizar las principales problemáticas de seguridad y convivencia ciudadana que se desarrollan en sus respectivos territorios.

Por otro lado vemos también, que busca potenciar la seguridad y la convivencia ciudadana al interior de los barrios en los que se interviene, a través del mejoramiento de las relaciones de convivencia de los vecinos y también por medio de la utilización de técnicas alternativas de resolución de conflictos, entre otras. Lo que puede verse en la caracterización del Programa en cuestión, en donde se puede ver que la metodología tiene los componentes que se mencionan anteriormente, también lo que se busca generar y lo que se espera de los comités desde la planificación del equipo profesional.

Es entonces en este punto en donde se analiza las expectativas y los principales logros de dicho Programa.

3.1 De las expectativas.

Dentro de las expectativas es importante indicar que éstas, desde los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que en torno a la solución de los problemas de la seguridad y la convivencia, especialmente con delincuencia. Pero tienen un componente importante en el mejoramiento de las relaciones y de la convivencia cívica de los espacios barriales.

Podemos ver que en torno a este tema, los beneficiarios han visto que los profesionales buscan complementar sus expectativas con las temáticas que se trabajan en el Programa y, como vimos anteriormente, en torno a temas de interés para la comunidad.

"Están siempre en contacto directo con los integrantes del Comité, aportando con ideas y su trabajo, para así poder mejorar los problemas que tenemos a nivel barrial." (Tegualda, Villa Magisterio)

Si se puede visualizar que se han llevado procesos, que en términos de los objetivos que se plantean en conjunto con la comunidad, se han logrado mayormente, aun cuando hay algunos temas que no se han podido abordar como los vecinos quisieran;

"Aparte de trabajar con talleres para adultos, falta trabajar con algunos talleres para niños y jóvenes." (Margarita, Villa El Puelche)

Aquí podemos ver que si bien el trabajo que se ha realizado en los barrios en su totalidad se ha llevado a cabo con dirigentes, o bien con vecinos que comienzan a participar de estos espacios, no existe una participación efectiva de los jóvenes en estos procesos, y más que ello, si bien podemos ver que dentro de la metodología

se busca la inclusión hasta ahora, se ha trabajado preferentemente con población con la población adulta.

Lo anterior puede darse porque las temáticas que se tratan no llaman la atención de los jóvenes, o bien porque la metodología que se utiliza no busca hacer parte del proceso a los jóvenes de los barrios en los que se trabaja con el Programa.

Por otro lado, podemos ver que hay quiénes agradecen el acompañamiento que se genera desde la ejecución del Programa en las actividades que se planifican desde el comité. Podemos ver un comentario respecto del cumplimiento de las expectativas, que indica:

"Sí, su presencia en nuestras reuniones de organización para los eventos a realizar como en el momento de llevarlos a cabo."
(Emilia, Villa Magisterio)

También, dentro de las expectativas que se generan al momento de comenzar a ejecutar el Programa en el barrio, esté con el mejoramiento de las relaciones con el resto de los vecinos. En ese sentido una integrante de uno de los comités en cuestión plantea que:

"Las expectativas se cumplen en una generalidad, porque el trato de respeto, se mantiene entre los vecinos." (Tegualda, Villa Magisterio)

Aquí podemos ver que los vecinos de cierto modo valoran que el Programa les ayude para tener mejores relaciones con los vecinos, y que se mejore el trato entre ellos, siendo el respeto uno de los factores fundamentales que se trabaja en el Programa.

Luego podemos ver que dentro de lo que se plantea en la intervención, se busca mejorar las relaciones interpersonales al interior de los barrios, también se busca

poder abordar los conflictos de un modo positivo, mejorar la seguridad al interior de los barrios en donde hay presencia del programa y también generar una organización al interior de los barrios que se consolide como un canal entre los barrios y la institución Municipal. Es entonces que el proceso genera expectativas en función de cada una de las acciones que antes se mencionan:

"Se logra una mejor participación en las actividades, hay un respaldo de las diferencias de opinión y los problemas se tratan de forma pacífica." (María Jesús, Villa El Tattersal)

En la cita anterior podemos ver presencia de varios temas, como que los problemas se enfrentan de manera pacífica, también se indica que se cumple con la expectativa que se abre en una primera instancia, en torno al mejoramiento de la participación en las actividades al interior del barrio. Luego podemos ver que:

"Los vecinos nos conocemos más y siempre estamos abiertos a sugerencias y buena convivencia." (José Luis, Villa Hanga Roa)

Podemos visualizar que desde un comienzo de la intervención que se realiza desde el Programa, se busca que los vecinos se conozcan y mantengan relaciones más cercanas entre ellos. Esto se trata de potenciar a través de encuentros amistosos. Y dentro del mismo tema se puede ver que:

"Los vecinos creen que aceptando y conociendo a nuestros vecinos, nos cuidamos unos a otros." (Angélica, Villa El Tattersal)

Es así que el programa postula que al mejorar las relaciones de convivencia al interior de los barrios, se trabaja directamente los temas de seguridad, no solo seguridad en torno a la delincuencia, sino que también desde el conocimiento por ejemplo de dónde se tiene un vecino con alguna discapacidad o adulto mayor que

viva solo, quiénes pudieran necesitar algún tipo de ayuda inmediata de parte de los vecinos.

2.2 Principales logros.

Los logros que se han obtenido en el programa tienen directa relación con la formación y gestión de comités de seguridad y convivencia ciudadana que se presenta como la organización base con la que se trabaja al interior de los barrios en el programa, sin embargo en algunos barrios como Hanga Roa o Las Industrias, en donde en un comienzo se trabajó con la JJVV o Comité de Adelanto, es por ello que uno de los indicadores o logros que se dan al interior del programa es lograr generar o levantar un Comité de Seguridad y Convivencia Ciudadana. En este sentido, los logros en una primera instancia están relacionados con la conformación del comité pero luego aparecen otros indicadores de logro, como las actividades que se realizan u otros como capacitaciones en las que participan los vecinos, o procesos que derivan de la organización levantada el programa. En este sentido, es que podemos ver más logros en algunos sectores que en otros, ya sea porque en algunos ha mermado el proceso vecinal y comunitario aunque han visto avances un nivel endógeno, en la organización base del proceso, tales como: mantener una cantidad de participantes que asisten semana a semana, como la planificación y ejecución de algunas actividades comunitarias al interior del barrio pero en fecha de celebración de día de la madre o padre, etc., sin que ésta tenga una visión de desarrollo comunitario. .

Como podemos ver en la Villa El Tattersall en donde los vecinos pudieron tener acceso a capacitaciones de parte de la misma dirección y como acciones dentro del programa.

"En nuestro barrio pudimos tener acceso a capacitaciones de mediación. También dentro del proceso se ha dado." (Gloria, Villa El Tattersal)

Dentro de los logros también se destaca por parte de los beneficiarios algunos espacios en donde convergen la mayoría de los comités de seguridad y convivencia ciudadana que por cierto tienen varias temáticas en común pero enfrentan en ocasiones problemáticas diferentes o bien la participación para enfrentar esas problemáticas es diferente.

"Los encuentros que se han realizado han sido de gran ayuda para nuestras organizaciones, porque ahí veíamos como es que en otros barrios tienen problemas muy similares a los nuestros, o bien mucho más complejos. Entonces también ahí nos enriquecemos de la experiencias de los demás." (Lilian, Villa Las Industrias)

Por otro lado, en conjunto con los logros en términos de la generación organización, se suma un logro que es inherente en todo el proceso y que dice relación con el mejoramiento de la convivencia al interior del barrio en donde se ha aplicado el programa. Es así que vemos que algunos vecinos se ven conformes con los resultados obtenidos y con la capacidad de organización que se ha generado al interior del barrio.

"Para nuestro barrio el proceso ha sido muy fructífero, puesto que hemos logrado generar en conjunto con los profesionales de la Dirección, logros como la constitución, de una gran parte de nuestros blocks, en condominio social, lo que nos da la oportunidad de desarrollarnos y obtener más beneficios para nuestro barrio. Todo esto potenciado por la buena convivencia que hemos tenido y el buen funcionamiento de la organización." (Angélica, Villa El Tattersal)

En otros barrios podemos ver que los logros están relacionados con la capacidad que los vecinos generan para organizarse, los que no necesariamente son dirigentes en el momento de la conformación del comité, lo que no se trabaja directamente pero claramente se apoya desde el mismo programa.

"A nosotros nos ha potenciado mucho el proceso como organización, más que en la seguridad." (Angélica, Villa El Tattersal)

Dentro de los logros que se han obtenido podemos ver que una de las premisas del programa es que al mejorar las relaciones interpersonales con los vecinos, se trabaja directamente el tema de la convivencia y al mismo tiempo se mejora la seguridad al interior de los barrios, ya que los vecinos tienen mejor comunicación y así tiene un mayor conocimiento de los problemas que afectan a vecinos desde un punto de vista individual y también los problemas que los aquejan colectivamente.

El impacto en las relaciones que se establecen entre los vecinos se ha visto reflejado en algunos barrios netamente en la forma en que algunos vecinos han afrontado los conflictos con otros, y que en espacios como en el Tattersal, se han capacitado a vecinos como premediadores.

El mejoramiento de las relaciones puede darse a un nivel barrial tanto en un nivel de la organización base con la que se trabaja como en las relaciones de los vecinos, puede darse mayor potenciamiento en uno que en otro, pero no son excluyentes, como lo podemos observar en las actividades que se realizan desde el comité como desde la periodicidad en que ellos se reúnen para conversar de temas de seguridad como también de temas de otras características ligados a las actividades que ellos realizan en conjunto.

"Para nosotros el procesos ha sido mucho más enriquecedor a un nivel de organización interna que a nivel vecinal puesto que en nuestro barrio es sumamente complejo lograr que los vecinos se hagan parte de un proceso mayor." (Bernarda, Villa El Puelche)

Es de suma importancia hacer ver que en algunos barrios se ha dado el proceso con mayor dificultad que en otros, y cabe destacar que es precisamente en los barrios en donde se presentan problemáticas de mayor vulnerabilidad lo que se complica poder establecer un proceso transversal en el barrio. En la cita anterior se ve un proceso que tiene mayor crecimiento organizacional endógeno que exógeno, en donde el potenciamiento de la organización de base no es proporcional con el crecimiento en la participación de los vecinos, aunque varias de las acciones que se realizan a nivel de comité tienen que ver con el potenciamiento de la participación al interior del barrio en temáticas de auto cuidado y de convivencia.

Dentro del programa también se trata de unir a los barrios que se encuentran segregados o bien hay conflictos entre dos o más agrupaciones de vecinos, organizaciones o bien grupos separados territorialmente al interior de un mismo barrio.

"Dentro del proceso que hemos vivido en el programa Barrios por la Paz, hemos tenido una serie de aprendizajes a nivel organizacional y también a nivel vecinal, antes a nosotros no nos interesaba mantener relación con los vecinos de la misma villa pero de Av. Camino el Inca hacia el sur, puesto que no tenemos muy buenas relaciones con los vecinos, pero hoy estamos tratando de limar nuestras esperezas y generar un proceso en conjunto." (Lilian, Villa Las Industrias)

También podemos ver que en otros barrios, en tanto el proceso está en curso, se comienzan a activar las redes vecinales y mejoran las relaciones entre ellos, pero

al alejarse la institución del barrio ese procesos pierde fuerza hasta desaparecer. Esto puede tener una serie de factores detonantes como lo puede ser la dependencia que se comienza a generar de parte de los beneficiarios con los profesionales tanto como con un actuar paternalista, de parte de los mismos, con los beneficiarios en el momento de implementar un programa, proyecto o plan dentro de las políticas públicas.

"En nuestro barrio se logró establecer procesos de autorregulación y se mejoró la relación entre los vecinos, pero ese proceso disminuyó en cuanto el profesional del Programa dejó de asistir a todas las reuniones que se hacían." (Tegualda, Villa Magisterio)

Uno de los objetivos que tiene el programa es mejorar las relaciones entre los vecinos potenciando la buena convivencia, que claro se ve reflejado cuando se habla de autorregulación, de solidaridad, de seguridad, etc. En este sentido es que podemos apuntar que uno de los principales objetivos al interior del programa es generar autorregulación lo que implica un mejor tratamiento de las diferencias, y que aporta a un mejoramiento de las relaciones vecinales.

"En el proceso que se llevó en nuestro barrio, pudimos lograr por ejemplo la capacitación de algunos vecinos que hoy cumplen el rol de premediadores. Estos vecinos pueden pesquisar los problemas de los vecinos y se da una primera instancia para solucionarlos de modo pacífico. Este proceso ha ayudado a un notable mejoramiento de las relaciones de los vecinos y se ha potenciado también por el proceso que nos llevo a obtener los decálogos de la buena convivencia." (Angélica, Villa El Tattersal)

Podemos ver entonces que existe una gran parte de los vecinos que en conjunto construyen opiniones positivas en torno a la ejecución del Programa. Claramente hay muchas cosas en las que se puede mejorar, pero en términos generales las

personas dicen estar conformes y de acuerdo con lo que se ejecuta desde el mismo Programa.

Conclusiones.

En el estudio de un fenómeno social o de una temática social, se pueden visualizar y tienen parte muchos elementos que componen un grupo social, país, comunidad, etc. En ese sentido podemos visualizar la presencia de elementos culturales, políticos, económicos, entre otros. Es por ello que en relación a lo que se ha investigado se deben mencionar todos y cada uno de esos componentes. En este sentido es importante apuntar que todos y cada uno de los barrios que fueron investigados no están ajenos a la realidad social, que directamente condiciona y genera un marco de acción a los mismos, claramente porque en un contexto comunitario los elementos antes mencionados convergen y se enfrentan, puesto que en la vida cotidiana del barrio es que se dan los enfrentamientos entre personas que tienen diferentes realidades socioeconómicas y culturales, educacionales, entre otras, que pueden generar quiebres o conflictos.

Es fundamental también antes de profundizar el análisis generar una breve reseña del contexto en el que nos encontramos a un nivel macro nacional y que puede ser replicable a muchos otros países que viven una realidad económica y social similar al nuestro.

Es entonces que encontramos dentro de nuestro país una cantidad de personas muy alta que dice pertenecer a una clase media. En donde claramente hay muchas carencias y variaciones en la misma clase.

Podemos encontrar barrios en donde el ingreso es mediano en donde las necesidades básicas alcanzan a ser cubiertas sin problemas, pero por otro lado podemos encontrar barrios en donde los medios no alcanzan para cubrir las necesidades básicas de buena manera. Entonces, nos podemos encontrar con barrios con vulnerabilidad, en donde hay presencia de tráfico y en torno a él otras temáticas como el consumo de drogas y sus adicciones, que pueden conllevar a problemas delictuales y también podemos encontrar barrios que no tienen una

presencia tan explícita de esos problemas sociales, pero hay otro tipo de problemas, como la desinformación, la baja asociatividad entre los vecinos y la baja capacidad organizativa al interior de ellos.

En muchas ocasiones el modelo económico puede generar brechas tan grandes clases sociales, que la desigualdad conlleva en muchas ocasiones en actos delictivos, que claro, inciden en la violencia como resolución de conflictos, en la validación en algunos espacios de la vida delictiva, de la generación de ingresos al interior de los hogares con situaciones ilícitas (venta de drogas, hurtos, robos, etc.).

En el mismo marco problemático se puede encontrar por ejemplo en los jóvenes una necesidad de validación por medio de factores como la vestimenta (de marca), la ley del más fuerte en contextos populares, lo que puede incidir en aumento de robos y por consiguiente en una generalidad en hechos violentos.

Por otro lado es importante también apuntar que lo anterior incide directamente en problemas como el de la droga, tanto el tráfico como el consumo de ella. Porque personas que no tienen la posibilidad de tener un mayor acceso al consumo (mercado) buscan caminos alternativos ilícitos para poder tenerlo, por lo que se generan problemas como el microtráfico al interior de los barrios, violencia social, delincuencia, etc.

Luego podemos encontrar que el acceso o permanencia en la educación, es un proceso que se merma en los contextos populares, ya que en presencia de un contexto como el descrito y con una priorización de las necesidades estrechamente relacionadas con el mercado, en donde el tener capacidad de consumo o demostrar capacidad de consumo es lo más importante, y al buscar el acceso al consumo por parte de ciertas personas o grupos, por medio de actividades ilícitas es que se desarrolla inseguridad, delincuencia, violencia, etc.

En un contexto barrial y nacional como el descrito anteriormente es que hay algunas instancias a nivel de gobiernos locales, respaldados por políticas gubernamentales para mejorar o solucionar éstas temáticas, como se puede apuntar en programas de recuperación de barrios “Quiero mi Barrio”, o bien el Programa “Barrios en Paz”, que en una generalidad apuntan a la recuperación de los espacios, el equipamiento de los barrios y la buena utilización de ese equipamiento. También podemos encontrar Programas psicosociales, que buscan generar o potenciar conductas pro sociales en NNA para disminuir los factores de riesgo en NNA vulnerados o bien “infractores de ley”, por medio de Programas 24 Horas, PIE (Programa de Intervención Especializada) o PIB (Programa de Intervención Breve), dan bajo el patrocinio de SENAME (Servicio Nacional de Menores).

Pasando al análisis de la temática central de este estudio es importante, comenzar apuntando que fue realizado en cinco barrios de los que se interviene por el programa, en donde la realidad socioeconómica de cuatro de ellos es similar, solo quedando uno con características de mayor vulnerabilidad que el resto. Los barrios que participaron en el estudio son: Magisterio, Las Industrias, Hanga Roa y en alguna medida El Tattersal, existen algunos problemas de drogadicción pero en menor medida, sino que los problemas están ligados con la organización y conflictos vecinales. En cambio podemos encontrar a la Villa El Puelche, que también es parte del estudio, en donde hay presencia de tráfico de drogas a vista de todos los vecinos, en donde muchos jóvenes del mismo barrio presentan consumo problemático de drogas, etc.

Para lograr aproximarse en la realidad cotidiana de la comunidad, el Programa Barrios por la Paz, por medio de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de El Bosque, ha generado una metodología que busca adentrarse en los barrios de sus diferentes sectores. Hasta el momento ha tenido presencia en diferentes grados en 15 barrios de la comuna, entre los que destacamos a: Villa El Tattersall, Villa El Puelche, Villa Magisterio, Villa Las

Industrias, Villa Hanga Roa, que tuvieron representación por medio de dirigentes de sus respectivos barrios, siendo parte de la muestra del estudio. Estos barrios fueron escogidos porque por una parte son las agrupaciones que llevan mayor tiempo en el proceso de intervención y por otro lado porque una de ellas presenta un contexto completamente diferente al resto de los barrios.

En torno a las representaciones sociales que se han generado del proceso de intervención del Programa Barrios por la Paz, con sus diferentes instancias, como son la mediación vecinal y comunitaria, medidas de autorregulación al interior del barrio, potenciamiento de la participación al interior del mismo, generación o fortalecimiento de organización (en torno a la temática de seguridad y convivencia barrial), la búsqueda de nuevos liderazgos, entre otras que tienen como propósito el mejoramiento de la convivencia barrial, entendiendo, desde el programa, que de ese modo las personas viven más seguras

Al ser parte del estudio aspectos como la convivencia en el barrio, los conflictos vecinales, la utilización de espacios comunes, o netamente la seguridad, y tomando las representaciones sociales que generan desde la comunidad del tema, esto se posiciona como una buena instancia para visualizar cuáles son los factores que para la comunidad, en los diferentes barrios intervenidos, tienen mayor relevancia y por tanto son factores fundamentales para trabajar.

De manera transversal y a modo general las representaciones sociales que los beneficiarios y los actores sociales, que tienen participación en el programa, son positivas, destacando en ello el compromiso de parte de los profesionales del Programa por generar soluciones a las temáticas que ellos han manifestado como necesidades sentidas e inmediatas.

En sentido de lo anterior es que podemos apuntar que se puede atribuir estas representaciones sociales positivas a que la temática en la que se trabaja puede verse como un problema transversal a nivel nacional, ya que muchas veces la

seguridad es ligada a la presencia o ausencia de actos delictivos y podemos ver que, el nivel de inseguridad o la percepción de ella son muy altos. Esto también es consecuencia del tratamiento de la información por parte de los medios de comunicación y por la priorización de problemáticas que tienen los diferentes gobiernos, siendo el tema de la seguridad uno de los primeros que se puede encontrar en los planes de gobierno. Esto ligado a las cifras de robos, asaltos, o la misma percepción de inseguridad sentida por los ciudadanos de este país.

Por otro lado es de suma importancia destacar que las problemáticas abordadas por el programa tienen una cotidianeidad que puede generar participación de manera rápida y constante, ya que por lo antes mencionado las personas en el país quieren luchar contra la delincuencia de todas formas, lo que puede ser un facilitador si lo miramos desde el punto de vista de la participación. Sin embargo, en este programa la temática es trabajada ligando la intervención comunitaria a mejorar la convivencia al interior de los barrios, mejorar la capacidad de asociatividad de los vecinos y establecer espacios para compartir al interior del mismo, etc. En este sentido se logra generar una intervención poco común, ya que busca respuestas en los mismos ciudadanos, en su capacidad de mejorar sus relaciones interpersonales, en la capacidad organizativa de ellos, etc.

Por otro lado mirando los resultados de los datos entregados, a través de la recolección de información realizada, podemos ver que si bien el programa tiene una buena recepción por parte de la comunidad, el trabajo ha sido validado y bien evaluado, existen ciertas falencias o debilidades que tienen directa relación con la educación de los procesos que se llevan a cabo, o pueden llevarse a cabo desde la intervención del programa, lo que puede explicarse porque las personas que participan en el proceso no tienen una claridad de que la temática central es la de la seguridad, como fin último, pero los medios para conseguirla es a través del tratamiento positivo de los conflictos, con que la comunidad se conozca, con que existan instancias para compartir entre ellos, con el mejoramiento y la promoción del una convivencia cívica y la búsqueda de instancias para que ella se genere, potencie o fortalezca.

Las representaciones sociales que se han construido por parte de los actores locales que participan en el programa tienen en el elemento del tratamiento de la información en donde esa aprobación es casi absoluta y general, pero cuando estos datos son contrastados con la información que los mismos tienen respecto de las técnicas específicas que pueden desarrollarse en el proceso de intervención del programa, se puede ver que esa aprobación varía, puesto que no todos tienen claridad de cuáles son las instancias que pueden gestarse desde el mismo programa.

En el proceso de recolección de información se puede visualizar que la relación que se establece entre los actores locales y el equipo profesional, es en base al respeto, en donde los profesionales tratan de establecer una relación horizontal y se ponen a disposición de la comunidad como una herramienta de apoyo para los procesos comunitarios y barriales al interior de la implementación del mismo programa.

Luego podemos ver que dentro del proceso es importante para el equipo profesional poder gestar una instancia participativa, en donde las principales problemáticas son establecidas por los representantes del barrio. Dentro de la intervención que se realiza desde el programa se puede visualizar que existe un estrecho margen entre el programa en sí mismo y el rol que tiene la Dirección en su conjunto. En el momento de comenzar el proceso investigativo se toma el Programa Barrios por la Paz, como uno de varios implementados por la Dirección de Seguridad y Convivencia de la I. Municipalidad de El Bosque, pero en el transcurso de la investigación se develó que dicho programa, es uno de los más importantes y transversales de la institución. Esto lo podemos apuntar a raíz de que en el momento de recoger la información nos pudimos dar cuenta que los lineamientos de intervención se cruzan en esta intervención y finalmente los objetivos son los mismos que tiene la dirección en su conjunto. En donde las mediaciones, tanto la vecinal como la comunitaria, es una preocupación constante dentro del proceso de intervención. Por otro lado se busca constituir una

organización a la base del programa, denominada Comité de Seguridad y Convivencia Vecinal, que se levanta como producto de la búsqueda de nuevos liderazgos, en donde el foco principal está puesto en los vecinos que no participan activamente en una institución u organización social.

Por lo anterior, se puede asegurar que el Programa Barrios por la Paz, es en gran medida el que logra contener y desarrollar la mayoría de las instancias de intervención que tiene la Dirección antes mencionada, y siendo esta la intervención profunda que necesita que se desarrollen de buena forma los otros lineamientos de la institución. Así podemos apuntar también que la importancia del trabajo en equipo profesional del programa toma una importancia sustantiva, ya que todos deben ser parte del proceso en los diferentes barrios en que se desarrolla la intervención, tomando en cuenta las especialidades que cada profesional tiene, siendo éstas el manejo en la ley de copropiedad y condominios sociales, realización de mediaciones vecinales o comunitarias, generación de proyectos de alarmas comunitarias, cámaras de tele vigilancia o iluminación para los barrios, etc.

Por otro lado podemos apuntar que el programa busca establecer contacto con los vecinos nos organizados de la comunidad, haciendo el proceso de vinculación más lento, ya que el primer paso es buscar personas o actores del barrio que quieran y tengan motivación para participar de un proceso ligado estrechamente con la organización. Si tomamos en cuenta que existe en un marco general y también a nivel micro una crisis de representatividad, en donde en las comunidades o barrios podemos encontrar a una dirigencia que está permanece por largos periodos de tiempo en los cargos de las organizaciones sociales. Es por eso que desde el Programa se lleva un proceso de búsqueda de nuevos actores y de personas que no tengan el sesgo de la dirigencia social que se ha mantenido durante mucho tiempo, lo que puede aportar con una mayor motivación y energía puestas en el proceso. Puesto que los vecinos tratan de cumplir su rol de dirigente, a quiénes se les encomienda ser el contacto directo de las instituciones y sus vecinos.

En tanto a las hipótesis propuestas en el presente documento podemos apuntar que respecto de la hipótesis n° 1 ***“Las representaciones sociales que tienen los comités de seguridad y convivencia ciudadana de la intervención que realizan los profesionales del Programa Barrios por la Paz de El Bosque, es que ésta ha fortalecido el trabajo de ambos colectivos, de modo que en una generalidad las expectativas se han cumplido positivamente. Por lo demás la información que manejan los beneficiarios es clara y asertiva, y finalmente ellos tienen una buena opinión del programa”***. La hipótesis no puede ser aprobada en su totalidad, por lo que podemos decir que se rechaza, ya que en una generalidad si hay un aprendizaje, y los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia tienen una opinión buena del Programa, pero no hay una claridad de la información que tienen ni las técnicas que se pueden utilizar al interior del mismo. Pero no se ve un mejoramiento ligado con actividades para el mejoramiento de la convivencia cívica al interior de los barrios, o bien se han logrado avances ellos no se han mantenido en el tiempo y han funcionado en tanto hay presencia del equipo profesional al interior de los barrios.

Podemos mostrar algunos avances dentro de la intervención por parte de la institución como un proyecto de alarmas comunitarias que se llevará a cabo en cuatro de las cinco villas que se realizó el estudio.

El trabajo se ha comenzado a determinar por líneas de acción que tienen que ver tanto con el modelo antes desarrollado (mediación, autorregulación, apropiación de espacios barriales, buena utilización de espacios comunes, etc.) pero al mismo tiempo se ha comenzado a gestar un trabajo en torno a las alarmas comunitarias aprovechando los comités que ya estaban formados, pero en este contexto es que se visualiza que la relación con los comités está cada vez más lejana por lo que se genera un nuevo nexo y se comienza a rehacer la relación entre los comités y el ente municipal.

Es por ello que se asegura que si bien existe un fortalecimiento del trabajo realizado en torno a la implementación de políticas públicas, no necesariamente implica que haya un fortalecimiento constante de la organización levantada a nivel comunitario, en donde podemos ver que los liderazgos se desgastan y no generan continuidad en los procesos que se han llevado en los diferentes barrios en donde hay presencia del Programa Barrios por la Paz.

En términos generales, como ya se ha planteado, los procesos sociales tienen una particularidad, y es que estos son multicausales, este entendimiento podemos tenerlo desde las diferentes disciplinas de las ciencias sociales, es por ello que en la sociedad civil en una generalidad todos los temas que tienen que ver con la seguridad, son relacionados o minimizados a los hechos delictuales, pero no siempre es tomado en cuenta lo que pasa en el proceso previo a esos hechos delictuales, que tiene relación con inequidad social, escaso acceso a la educación, falta de oportunidades, inestabilidad laboral, flexibilización de los puestos de trabajo, entre otros. Tampoco es abordado el componente comunitario, de la responsabilidad que tiene la sociedad civil en torno a la utilización de los espacios comunes, tampoco hay sistemas de seguridad comunitarios en donde los vecinos se ocupen de los problemas que se presentan en torno a la seguridad al interior de sus barrios.

Al encontrarse con un contexto como el que se presenta anteriormente en donde la problemática no es abordada en su totalidad, puesto que como se plantea anteriormente hay una serie de factores o problemas que podrían ser uno de los detonantes de los hechos delictuales no son tomados en cuenta en la planificación e implementación de las políticas públicas. Esto se da en gran medida porque no se relacionan las problemáticas enumeradas en el párrafo anterior con los hechos de delincuencia.

Es así que podemos ver que desde los gobiernos locales se busca implementar una política que relacione otros temas en la problemática como la convivencia sana

entre los vecinos y la responsabilización por parte de los mismos de generar instancias aptas para que la comisión de delitos se presente, como lo son la segregación, el individualismo, los bajos niveles de participación, etc.

Si bien existe la intención por parte equipo profesional de generar una intervención que tenga un impacto positivo eficaz y que se mantenga en el tiempo, existe una debilidad en el proceso que no consigue lograr un trabajo en la comunidad que se mantenga en el tiempo, hablando en este sentido de la permanencia del trabajo que se gesta desde la organización comunitaria denominada comité de seguridad y convivencia ciudadana. Esto puede explicarse por un lado por la incapacidad por parte de los profesionales de generar una organización sólida y que se empodere en torno al rol que deben desarrollar los vecinos en los conflictos de su comunidad y al mejorar las instancias de participación y la participación al interior de su barrio, o bien puede ser por la escasa capacidad de los vecinos de comprometerse en el trabajo que se realiza en torno al problema en cuestión.

Por otro lado podemos visualizar que el enriquecimiento de la intervención debiera ser un proceso inherente en cualquier institución, puesto que parte de su trabajo es dar respuesta a los problemas que se presentan en el territorio, que es parte del gobierno local, pero este enriquecimiento podría perder fuerza ya que se da solamente desde una de las partes en este caso y es el de la institución, más que el enriquecimiento de la organización barrial no tiene permanencia en el tiempo.

Finalmente podemos plantear que en la intervención que se realiza por parte de los profesionales del programa, podría darse de cierto modo un paternalismo en la intervención, puesto que se puede inferir que si las organizaciones comunitarias no mantienen su organización en ausencia de los profesionales del programa se comienza a debilitar el trabajo que se lleva desde la organización. Esto implica que hay falencias en la generación de autonomía a lo largo del proceso y las personas o comités generar un dependencia del equipo profesional para llevar a cabo las acciones o las actividades que dan respuesta a las problemáticas que se abordan

desde ellos. En este sentido podemos ver que la experiencia levantada puntualmente en un barrio ha evolucionado de manera positiva, puesto que una de las actividades que se dio desde el programa llevo a que algunos de los blocks de la villa se constituyera en condominio social, lo que conlleva a un proceso de organización sólido y representativo, puntualmente en esta villa podemos ver que los vecinos y los dirigentes han logrado trabajar autónomamente con un seguimiento y apoyo constante de parte de profesionales del programa pero no con la misma frecuencia que en el proceso de implementación.

Pero en cambio podemos ver que en otros barrios el proceso se ha visto mermado en tanto el equipo profesional se ha alejado de ellos, y al momento de generar nuevas acciones en torno a la problemáticas de seguridad como la instalación de alarmas comunitarias se ha tenido que llevar a cabo un proceso de reinserción, en donde se ha dado que los dirigentes han dejado de ejercer sus cargos, y no ha habido continuidad en el trabajo realizado anteriormente.

Luego en torno al impacto que tiene la intervención del programa Barrios por la Paz, en los diferentes barrios que se ha llevado a cabo, podemos esclarecer que claramente la heterogeneidad de los barrios es indicador no menor al momento de visualizar como impactó el Programa en el Barrio.

Es claro que cualquier intervención social genera un impacto en la familia, comunidad o grupo con la que se interviene. Desde el momento de la presencia de un profesional en cada uno de esos niveles de intervención, genera un impacto solo por el hecho de estar trabajando en cada una de esas instancias.

Es por ello que parece relevante indicar que dentro del proceso se pudo esclarecer que de cierto modo, la intervención propuesta por el Programa Barrios por la Paz, no genera el mismo impacto en un barrio que presenta problemas sociales explícitos y sabidos por los vecinos como el tráfico drogas y el consumo de ellas que se da en un barrio, en donde los problemas tienen más que ver con la

seguridad para que no roben, la utilización de los espacios públicos con los que se cuenta, etc. Esto se da puesto que el Programa no cuenta con respuestas para ese tipo de problemas, porque tiene las características de trabajo preventivo en torno a la seguridad y la convivencia barrial, entonces no tiene herramientas para los problemas explícitos o que ya están presentes en la realidad de un barrio.

Para finalizar parece importante tener claridad de cuál o cuáles son las principales fortalezas y debilidades del proceso, ya que ello de una u otra forma condiciona los resultados que este obtiene en los diferentes barrios que se ha implementado.

Podemos visualizar como las principales fortalezas del proceso:

1. La intervención que se realiza, siempre está sujeta a lo que los vecinos creen que se debe llevar a cabo en sus respectivos barrios.
2. La metodología se adecúa de uno u otro modo a la forma que tiene el barrio de enfrentar las situaciones problemas.
3. Se asegura de una participación de parte de los vecinos de cada barrio, al generar una organización nueva en el barrio, en donde se logre un compromiso para enfrentar los problemas de seguridad y convivencia barrial.
4. El acompañamiento de parte de los profesionales con los diferentes comités, en donde se busca apoyarlos en toda problemática que se presente, ya sea solucionándolo en conjunto o bien entregando la información y haciendo el nexo con el lugar o institución que corresponda.

Podemos ver en las fortalezas algunos puntos que tienen que ver con la forma en que se ejecuta el programa, pero también podemos visualizar algunas debilidades, tales como:

1. El proceso casi siempre tiene el sesgo de lo que se plantea desde el equipo profesional.

2. Las personas tienden a pensar que los problemas de seguridad solo se solucionan con presencia policial y medidas en contra de la delincuencia, sin tomar el peso del rol de la comunidad.
3. El programa no puede generar una intervención que de respuesta a problemas de mayor complejidad al interior de los barrios, como el tráfico de drogas, la delincuencia, etc., por lo que es difícil su aplicación en contextos de alta vulnerabilidad.
4. El impacto que tiene el programa no perdura en el tiempo, podemos ver que si está presente el profesional, pueden darse reuniones, encuentros amistosos, etc. Pero esas instancias no son realizadas sólo por los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
5. No se comparten sistemáticamente las experiencias que tienen cada uno de los comités, lo que dificulta que los dirigentes tengan algunas referencias en torno a las problemáticas que se presentan a nivel macro, lo que podría dar algunas posibles soluciones a algunos problemas que tengan.

Hallazgos de la investigación.

Dentro del desarrollo de la investigación, se pudo dar cuenta de varios factores que influyen directamente en esta problemática, en donde se puede visualizar que el tema de la seguridad y la convivencia es multicausal. Aparte de esos factores que influyen en el tema, hay otros que llaman la atención puesto que no necesariamente eran foco del estudio.

Primero se puede constatar que a nivel de gobierno nacional, haya una suerte de empeño en la elaboración de políticas públicas focalizadas, que dan respuesta a ciertos problemas sociales de un grupo reducido de personas, y no se establezca en cambio un marco de protección social que dé respuesta a problemas estructurales, en donde por consiguiente se podrá solucionar los problemas que se presentan en los mismo grupos más reducidos. En este sentido, podemos decir que al trabajar los problemas estructurales como la inequidad o la desigualdad de oportunidades, se podría dar respuesta a problemas que se presentan en diversos escenarios a nivel barrial.

En otro sentido podemos indicar que los procesos de organización dentro de la ejecución no estaban dentro de los elementos a investigar, pero apareció que en la aplicación del programa, los procesos de fortalecimiento de la organización barrial son inherentes. Si bien no se hace este trabajo directamente organizacional ni es un objetivo central, es un tema que se trabaja como un medio para la obtención de los resultados esperados dentro de la intervención. Esto parte desde la constitución u organización de un comité al interior del barrio que sea quien se preocupa y vela por mantener una convivencia sana, cívica y participativa por parte de sus comunidades.

Es de suma importancia que podamos develar en cierta medida de qué forma la sociedad civil visualiza algunas problemáticas estructurales del modelo económico, como puede ser la drogadicción, la pobreza, la inequidad, la brecha económica,

etc. En el presente estudio se logra dar cuenta de las representaciones sociales que tienen los integrantes de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana respecto del Programa Barrios por la Paz y del problema de la seguridad y convivencia al interior de sus barrios. Aquí podemos encontrar una comunidad que constantemente se ve amenazada por la delincuencia, por los efectos y problemas que conlleva la presencia de las drogas en los diferentes contextos, donde podemos apuntar que es un problema que claramente no respeta ningún límite ni clase social, de la segregación, en donde los vecinos a modo de defensa se encierran cada vez más en lugares en donde la victimización es muy alta y encontramos que realmente no hay una gran tasa de denuncias de comisión de delito. Si bien la cifras de comisión de delitos en el país no debe dejar de preocuparnos, la victimización y la desprotección que las personas perciben o sienten es muy contraria, puesto que es mucho más alta de acuerdo a las cifras de victimización. Tal como indica la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana del año 2011 en donde indica que el 27.9% de los encuestados cree que será víctima de un delito en los próximos 12 meses, un 48.2% de los encuestados percibe que la delincuencia en su barrio ha aumentado. Estos dos datos estadísticos se contrastan con las estadísticas de la victimización en donde las denuncias no indican lo mismo.

Luego, se constata una vez más que la participación social en instancias como la que se desarrolló en este estudio es mayoritariamente llevada por mujeres, en donde son las que ocupan los cargos de responsabilidad al interior de los comités de seguridad y convivencia ciudadana y son quienes tienen un mayor compromiso con el programa en sus barrios. En este sentido podemos plantear que las mujeres tienen una disposición diferente al enfrentar los problemas sociales que les afectan y buscan instancias para darle solución a ellos y no solo para un bien personal sino que buscan un bien común.

Finalmente es de suma importancia indicar que dentro del estudio se puede asegurar que el Programa Barrios por la Paz contiene en sí todas las acciones que se realizan desde la Dirección de Seguridad y Convivencia de la I. Municipalidad de El Bosque, en donde cada una de las acciones que se llevan a cabo en la Dirección tiene que ver con la intervención del Programa Barrios por la Paz.

Aportes al Trabajo Social.

Primero es necesario definir que el trabajo social, es una disciplina que busca solucionar problemas sociales a través de la praxis que realiza. Esto lo hace a través de que la disciplina se enriquece de teorías, técnicas, metodologías, de las diferentes disciplinas del área social que en conjunto y con un orden metodológico se constituye como una acción profesional y luego de ello se evalúa la intervención.

Dentro de esta profesión podemos encontrar diversas áreas de acción y áreas de intervención, intervención familiar, intervención con grupos e intervención en comunidad; luego las áreas de acción los podemos caracterizar como el campo ocupacional.

Por lo anterior es que podemos apuntar que las experiencias vividas o las intervenciones realizadas pueden transformarse en un referente importante al momento de llevar a cabo una intervención en cualquiera de las áreas, en donde se puedan encontrar situaciones similares.

La riqueza que entrega la praxis, de acuerdo al proceso metodológico que implica la intervención social, implica directamente que esta profesión como todas las de lo humano y social, es precisamente eso alejarse del pensamiento banal y del “sentido común”.

En otro sentido vemos que la investigación social, es una línea que desarrollan todas las disciplinas o profesiones en el afán de generar conocimiento respecto de sus áreas de intervención. Es de suma importancia generar nuevos estudios que denoten que las intervenciones que se realizan son específicas y que entregan y enriquecen el conocimiento de las profesiones, esto a través de la indagación de nuevos problemas sociales, o bien nuevas formas de abordar ciertas temáticas, en particular el presente estudio muestra a través de la evaluación una forma de trabajar la seguridad de una manera nueva, cuál es el trabajo de la convivencia

para generar un entorno más sano y amigable en las comunidades y así la sensación de seguridad crezca y se fortalezca.

Así podemos encontrar técnicas como la Mediación, que es de resolución de conflictos como una herramienta de intervención utilizada para enfrentar problemas entre vecinos.

Otras técnicas que están ligadas con la animación sociocultural que tiene relación con darle un sentido lúdico y de esparcimiento a las reuniones en un primer momento.

En esta línea encontramos también los encuentros amistosos que buscan generar espacios de participación y convivencia al interior de un barrio, generando así que los vecinos se conozcan sepan quiénes son las personas que viven aledaños a ellos, etc.

Todas estas técnicas, y otras, contienen varios elementos cuyo afán es generar una intervención exitosa. La metodología utilizada debe ser flexible no modelos rígidos ya que al hacerlo con la comunidad da una riqueza añadida, se debe estar dispuesto a flexibilizar las decisiones y métodos usados.

Por otro lado es importante enriquecer las intervenciones de la disciplina indicando una debilidad puntual del programa y que dice relación con la suerte de dependencia que se puede generar al realizar o implementar un programa, ya que es de suma importancia para la disciplina poder generar autonomía de los sujetos o beneficiarios, ya que como profesión se debe apelar a la solución de problemas sociales, y no de la dependencia de la sociedad civil a las políticas públicas.

BIBLIOGRAFIA

- ARRIAGADA, I. GODOY, L. (1999) *“Seguridad Ciudadana y Violencia en América Latina. Diagnóstico y Políticas en los años noventa”*. CEPAL. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- ANDER-EGG, EZEQUIEL (1995) *Diccionario del trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Lumen
- AYESTERÁN, SABINO (1996) “El Grupo como construcción social”. Texto utilizado en la Cátedra Teoría de Intervención con Grupos, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- BARÓ, M (1996) *“Sistema, Grupo y Poder”*. El Salvador, Editorial UCA. Capítulo 3, documento de Magister en Trabajo Social. Universidad de Academia de Humanismo Cristiano.
- BELIZ, G (2008) *“Desafíos de la convivencia ciudadana en los programas de mejoramiento integral de barrios. Lecciones aprendidas de nuevos enfoques”*. Montevideo Uruguay. Banco Interamericano de Desarrollo.

- CAÑAS, MAGALY (2009) *Sistematización de experiencia Barrios por la Paz.*
- CASTILLO, A; JORGE, O (2001) “Desolación y nuevos vínculos sociales”. “Desarrollo sustentable y fortalecimiento de la sociedad civil, una visión desde el Fondo de las Américas- Chile. Revista de la Universidad Bolivariana.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE CHILE Ley N° 18.965, del 27 de Diciembre del 200, Diario Oficial de la República de Chile, 3 de Mayo 2002.
- DE TOMMASO (1997) *Mediación y Trabajo Social.* Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina.
- DURAND JUAN Textos de apoyo cátedra Gestión y Redes sociales 2009.
- DURKHEIM, EMILE (1997) *Las Reglas del Método Sociológico.* Carrera Picacho-Ajusco 227; 14200 México D.F. Fondo de Cultura Económica. Impreso en México
- ESCARTÍN, M^a JOSÉ Manual de trabajo social (Modelos de práctica profesional). Editorial Guaclara
- FUNES, S (n/d) Los modelos de convivencia escolar. Hacia un nuevo disciplinamiento. S/e

- GONZÁLEZ, R. (2008) *Poderes Locales, Nación y Globalización: Historia de Teorías y Debate Contemporáneo*, Santiago de Chile, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- GALINDO, SALAZAR (2007) *Un modelo para la evaluación de la intervención social desde la dimensión de las expresiones motrices*. Grupo investigación somática, línea de construcción social. Instituto universitario de educación física. Universidad de Antioquía. Medellín.
- HERNÁNDEZ, S., FERNÁNDEZ C., BAPTISTA P (2004) *Metodología de la Investigación*. México DF, México (Tercera Edición)
- JODELET DENISEA (1986) *Psicología social II. Pensamiento y vida social; Psicología social y problemas sociales*. Ediciones Paidós Ibéricas S.A. Barcelona, España.
- KLIKSBERG, B. (1999) *Diplomado en Gestión y Participación Local*, Universidad de la República, Santiago de Chile
- LEBLANC (2006) *Textos de apoyo, cátedra Teoría de Intervención con grupos*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago de Chile.
- MATURANA HUMBERTO (2004) *“Transformación de la Convivencia”*. Santiago de Chile, Comunicación Noreste Limitada

- MERCADO, A; HERNÁNDEZ, A (2010) *El procesos de construcción de la identidad Colectiva*. Convergencia, revista de ciencias sociales. Universidad Autónoma del estado de Mexico.
- MIDEPLAN (1992) *Participación de la comunidad en el Desarrollo Social*. Santiago, Chile (Primera edición)
- MORA MARTÍN (2002) La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. Athenea Digital num 2 otoño 2002.
- MOSCOVICI, MUGNY, PÉREZ (1991) *La Influencia Social Inconsistente*. Estudios de Psicología social experimental. Editorial Anthropos, Barcelona, España.
- PRIETO-MARTÍN, P. (2008) *Participación en el ámbito local: caminando hacia una democracia colaborativa*, Sololá (Guatemala).
- SOPENA, R (1967) *Diccionario Enciclopédico Ilustrado de la Lengua Española*. Tomo III. Provenza 93 Barcelona, Editorial Ramón Sopena S.A
- SUBDERE (2004) Participación Ciudadana en la Gestión de Gobiernos Regionales y Municipios. Diagnóstico situacional.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

www.imelbosque.cl

(Consultada el 25 de Octubre de 2012)

Caracterización Comunal.

http://www.imelbosque.com/contenido/contenido.php?seccion=d_part_ciudadana

(Consultada el 26 Octubre de 2012)

<http://www.imelbosque.cl/contenido/contenido.php?seccion=mediacionconflictos>

(Consultada el 30 Noviembre 2012)

<http://transparencia.imelbosque.com/sueldos.php?id=4>

ARBELAEZ MARTHA

(29 de Noviembre 2011)

www.utp.co/xhumanas/revistas/rev29/arbelaez.htm

GARCIA JOSE MARIA

(29 de Noviembre 2011)

www.monografias.com/trabajos38/representaciones/representaciones.shtml

www.minvu.cl

(20 de Diciembre 2011)

http://www.minvu.cl/opensite_20070212164909.aspx

OFICINA INT. DEL TRABAJO

(Consultada el 25 Octubre 2010)

www.diba.es/cemical

WWW.TIPOSDEGRUPO.ORG

(Consultado el 17 Mayo de 2012)

<http://www.tiposde.org/ciencias-sociales/96-tipos-de-grupos/#top>

(Consultada 20 Mayo 2012)

[http://www.gitanos.org/publicaciones/
guiapromocionmujeres/pdf/03.pdf](http://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/03.pdf)

(Consultado 5 de Septiembre de 2012)

<http://www.seguridadpublica.gov.cl/prevencion/situacional.html>

Martín, Raúl (n/d)

(Consultada el 10 Junio 2013)

[https://www.uclm.es/profesorado/raulmartin/Estadistica Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf](https://www.uclm.es/profesorado/raulmartin/Estadistica%20Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf)

ANEXOS

ANEXO Nº 1

8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
<p>REPRESENTACIONES SOCIALES ACERCA DE LA INTERVENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA BARRIOS POR LA PAZ.</p> <p>La representación social es un actividad del sujeto, tanto conciente e inconciente, que nos permite captar y tomar conciencia de algo. La representación social se establece bajo interacción entre el sujeto perceptor y el</p>	<p>Representaciones sociales que tienen los comités de seguridad y convivencia vecinal del programa Barrios Por La Paz, de la Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la Municipalidad de la Comuna de El Bosque acerca de la intervención que llevan a cabo los profesionales del programa mencionado.</p> <p>Para efectos de esta investigación consideraremos los siguientes aspecto</p>	<p>Información</p>	<p>-Conocimiento acerca del programa barrios por la paz y la intervención profesional que se lleva.</p> <p>-Información acerca de la función y misión del programa.</p> <p>-Conocimiento respecto de la propuesta de intervención de los profesionales del programa.</p> <p>-Información acerca de los beneficios que</p>	<p>¿Conoce el Centro de Mediación?</p> <p>¿Sabe donde se encuentra ubicado el Centro de Mediación?</p> <p>¿Sabe cuál es la función del programa Barrios Por La Paz?</p> <p>¿Como es el vínculo que tienen las organizaciones de su barrio?</p> <p>¿El Programa Barrios por la Paz le aporta con algún beneficio?</p> <p>¿Cómo valora esos beneficios?</p> <p>¿Conoce al profesional cargo del trabajo del Programa Barrios de su barrio?</p>

<p>objeto percibido, relación que nos proporciona información, conocimiento y experiencia, de la aprehensión de la realidad que nos rodea. Aprehensión intencional que nos permitirá luego referirnos a aspectos de la realidad aun cuando no estén físicamente presentes.</p>	<p>de la percepción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información 2. Opinión 3. Expectativas 		<p>otorga el programa a la comunidad.</p>	
		<p>Opinión</p>	<p>-Propuesta de intervención de parte de los profesionales del programa.</p> <p>-Los beneficios que aporta</p> <p>-Acceso a la información.</p> <p>-Respuesta a las demandas</p>	<p>¿Qué opina del trabajo realizado por los profesionales del Programa Barrios Por La Paz?</p> <p>¿Los profesionales piden su opinión para planificar el trabajo a realizar?</p> <p>¿Conoce los beneficios del Programa Barrios Por La Paz?</p> <p>¿Qué opina de los beneficios que entrega?</p>

			realizadas por los vecinos.	¿La información es de fácil acceso?
		Expectativas	<p>-Vínculo existente entre los comités de seguridad y convivencia y el municipio.</p> <p>-Programa Barrios por la Paz como ente que potencia a la comunidad a través del comité de seguridad y convivencia.</p> <p>-Participación de los comités de seguridad y</p>	<p>¿Existe una buena relación con los profesionales del Programa Barrios por la Paz,</p> <p>¿Esa relación se refleja en el trabajo que se ha llevado a cabo en su barrio?</p> <p>¿Cree que el Programa Barrios Por La Paz ha potenciado la autorregulación en su barrio?</p> <p>¿Cree que el Programa Barrios por la Paz ha mejorado la convivencia que existe en su barrio?</p> <p>¿Cree usted que la percepción de</p>

			convivencia, y otras organizaciones sociales en relación al desarrollo social.	<p>inseguridad de su barrio ha disminuido?</p> <p>¿Cuál es la forma de participación que tiene los comités de seguridad y convivencia en la planificación del programa?</p> <p>¿Existe una participación directa de los comités de seguridad y convivencia en la evaluación del trabajo realizado?</p>
--	--	--	--	--

ANEXO Nº 2

Focus Group

Realizado con beneficiarios del programa.

Preguntas disparadoras.

1. ¿Sabe cuál es el objetivo general y la función del Programa Barrios por la Paz?
2. ¿Cómo ha sido la experiencia con el Programa Barrios por la Paz?
3. ¿Han mejorado las relaciones en su barrio a través del programa?
4. ¿Cuáles han sido los principales logros en su barrio?
5. ¿Cómo cree que es su participación en el programa?
6. ¿Cree que las características de su barrio fueron determinantes para la obtención de los logros?

ANEXO N° 3

Instrumento semiestructurado

Para informantes clave.

El Bosque

Nombre:

Barrio:

Cargo:

I) En torno a la Información.

1. ¿Conoce el Centro de Mediación?

___ Si

___ No

2. ¿Sabe donde se encuentra ubicado el Centro de Mediación?

___ Si ¿Dónde? _____

___ No

3. ¿Sabe cuál es la función del programa Barrios Por La Paz?

4. ¿Cómo es la relación de las organizaciones sociales de su barrio?

___ Buena

___ Regular

___ Malo

5. ¿El Programa Barrios Por La Paz le aporta con algún beneficio?

___ Sí, Podría nombrar al menos dos _____

___ No

6. ¿Cómo valora esos beneficios?

___ Buen

___ Regular

___ Malo

7. ¿Conoce al profesional a cargo del trabajo del Programa Barrios por la Paz de su barrio?

___ Sí

___ No

II) En Torno a su opinión.

8. ¿Qué opina del trabajo realizado por los profesionales del Programa Barrios Por La Paz?

___ Bueno

___ Regular

___ Malo

¿Por qué? _____

9. ¿Los profesionales piden su opinión para planificar el trabajo a realizar?

___ Siempre

___ Ocasionalmente

___ Nunca

10. ¿La información es de fácil acceso?

___ Si

___ No

III) En Torno a las Expectativas que tiene.

11 ¿Existe una buena relación con los profesionales del Programa Barrios por la Paz?

___ Si

___ Regular

___ No

¿Por qué?

12. ¿Esa relación se refleja en el trabajo que se ha llevado a cabo en su barrio?

___ Si

___ Lo ha hecho pero no en gran medida

___ No

¿Por qué?

13. ¿Cree que el Programa Barrios Por La Paz ha potenciado la autorregulación en su barrio?

___ Si

___ Lo ha hecho pero no en gran medida

___ No

¿Por qué? _____

14. ¿Cree que el Programa Barrios por la Paz ha mejorado le convivencia que existe en su barrio?

___ Si

___ No

¿Por qué? _____

15. ¿Cree usted que la percepción de inseguridad de su barrio ha disminuido?

___ Si

___ No

¿Por qué? _____

16. ¿Cuál es la forma de participación que tiene los comités de seguridad y convivencia en la planificación de las actividades del Programa Barrios por la Paz?

17. ¿Existe una participación directa de los comités de seguridad y convivencia en la evaluación del trabajo realizado?

___ Si

___ No

¿Por qué? _____

IV) En torno al tipo de intervención realizada por los profesionales.

18 ¿Conoce las diferentes intervenciones que se pueden hacer desde el Programa Barrios Por La Paz?

___ Si

___ Medianamente

___ No

19 ¿Usted sabe que es una mediación comunitaria?

___ Si

___ Medianamente

___ No

20 ¿Usted sabe que es una mediación vecinal?

___ Si

___ Medianamente

___ No

21 ¿Sabe de qué se tratan los encuentros amistosos?

___ Si

___ Medianamente

___ No

22. ¿Dentro de su barrio los vecinos se dan instancias de autorregulación?

___ Si

___ Medianamente

___ No

23 ¿Se han realizado algunas de estas intervenciones en su barrio?

___ Si

___ No

¿Cuál o cuáles?

V) En torno a la metodología utilizada.

24. ¿Usted puede participar activamente en la intervención realizada por los profesionales?

___ Si

___ No

¿Por qué?

25. ¿Tiene voz y voto en la forma de intervención de los profesionales del Programa?

___ Si

___ No

¿Por qué?

26. ¿Se genera un proceso de educación desde todos y para todos dentro de la intervención de los profesionales?

___ Si

___ No

¿Por qué?

27. ¿Es prioridad en la intervención de los profesionales, solucionar los conflictos de manera democrática en la intervención realizada?

___ Si

___ No

¿Por qué?

28. ¿Es usual encontrarse, por parte de los vecinos, con problemas comunitarios, ya sea en la utilización de espacios comunes, en el tratamiento de las diferencias, en la organización, conflictos vecinales u otros?

___ Si

___ No

¿De qué tipo?

29. ¿Han sido tratados de buena forma los conflictos, que se presentan en su barrio, por los profesionales del proyecto?

___ Si

___ No

¿Por qué?

V) En torno a las demandas.

30. ¿Se respetan las decisiones tomadas por los grupos de forma democrática?

___ Si

___ No

¿Por qué?

31. ¿Se ha dado un marco normativo conjunto desde la comunidad y el programa respetado por los vecinos?

___ Si

___ No

¿Por qué?

32. ¿Se toma en cuenta la opinión y las propuestas realizadas por la comunidad?

___ Si

___ No

¿Por qué?

33. ¿Las demandas llevadas desde la comunidad son tratadas por los profesionales del programa?

___ Si

___ No

¿Por qué?

34. ¿Los profesionales del programa realizan una intervención desde lo que ellos como necesidades en el marco del programa delimitan?

___ Si

___ No

¿Por qué?
