



PERCEPCIÓN DEL ROL DE LOS ACTORES INTERVINIENTES EN SEGURIDAD CIUDADANA

Villas Las Hortensias I y III, San Bernardo, RM.

ALUMNA : **CAROLINA VERNAL LUNA**
PROFESOR GUÍA : **JEANETTE HERNÁNDEZ BRICEÑO**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ASISTENTE SOCIAL

Santiago, Chile
2005

INDICE

INDICE.....	3
INTRODUCCIÓN	4
ÁREA TEMÁTICA	6
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	9
MARCO METODOLÓGICO	14
MARCO TEÓRICO	20
LA SEGURIDAD CIUDADANA COMO NECESIDAD EN EL SIGLO XXI	21
LA ACCIÓN SOCIAL.....	45
LA PERCEPCIÓN SOCIAL	60
MARCO DE REFERENCIA	71
DE LA SEGURIDAD CIUDADANA.....	72
ACTORES SOCIALES Y LOCALES EN SEGURIDAD	85
EL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	101
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	106
DE LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	107
DEL ROL DE LOS ACTORES.....	201
CONCLUSIONES	224
PERCEPCIÓN DEL ROL DE LOS ACTORES INTERVINIENTES EN SEGURIDAD CIUDADANA	225
APORTE AL TRABAJO SOCIAL	236
BIBLIOGRAFÍA.....	240
FUENTES BIBLIOGRAFICAS	240
FUENTES ELECTRONICAS	248
ANEXOS	251

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación nace a partir de la intervención desarrollada como práctica profesional durante el año 2004 en el Programa de Seguridad Vecinal del Gobierno Regional Metropolitano, programa con una visión eminentemente social del problema de la inseguridad.

En este contexto se origina la tarea de caracterizar la percepción que la población manifiesta respecto del trabajo desarrollado por los actores involucrados en la erradicación de la inseguridad.

La sección introductoria de la investigación muestra el trabajo de diseño realizado, éste tiene que ver con las estrategias metodológicas desarrolladas a lo largo del proceso. Elementos tales como las preguntas que guían la investigación, las técnicas de muestreo utilizadas y las variables definidas son los que se evidencian en esta primera sección.

En la primera parte, el marco teórico permite dar una base desde la cual sustentar el posterior análisis y está constituido por tres capítulos, el primero de ellos se refiere a la seguridad, a cómo esta se configura como una necesidad primordial de la vida en sociedad, considera sus enfoque y tipos para luego profundizar específicamente en su dimensión ciudadana. El segundo capítulo del marco se elabora en función de la acción social y sus dos ramas tradicionales de análisis, comprensiva y positivista.

El objetivo principal de la investigación es caracterizar la percepción de la población respecto de un tema específico como resulta ser el papel de determinados actores sociales frente a una problemática definida. Es así como esta área de estudio, la referida a las construcciones mentales que se elaboran frente a determinados influjos, la que conforma el tercer capítulo del marco teórico.

La segunda parte del trabajo es la correspondiente al marco de referencia, en él se intenta trasladar los elementos teóricos antes nombrados a una realidad práctica. Los temas allí considerados son: el estado del fenómeno de la inseguridad ciudadana a nivel Latinoamericano, las políticas adoptadas en Chile respecto del problema y los agentes que se involucran en mayor o menor grado en el tratamiento del fenómeno.

El análisis desarrollado a partir de la información recogida en el tiempo de trabajo compone la tercera parte de la investigación. Las opiniones, experiencias y expectativas manifestadas respecto de los agentes tratantes del problema a nivel local o micro se ven reflejadas en un análisis gráfico y literal. El rol efectivo que los actores identificados desarrollan en la comunidad, fue recogido a través de entrevistas efectuadas a representantes de cada uno de ellos. Esta información se transcribe y analiza desde una perspectiva crítica en este tercer apartado del informe.

Finalmente se despliegan las conclusiones elaboradas a partir de la recogida de datos y de los elementos teóricos considerados inicialmente. En la sección concluyente del trabajo es posible visualizar el aporte que la profundización en estos temas significa para el Trabajo Social y de forma respectiva, la contribución de la disciplina en el tratamiento de la problemática.

Se incorporan dos anexos, el primero de ellos muestra el trabajo de operacionalización de variables, a partir del cual se elaboraron los instrumentos utilizados en la recogida de datos. El segundo anexo se compone de la transcripción textual de las entrevistas desarrolladas y la graficación estadística de los datos cuantitativos extraídos del territorio

ÁREA TEMÁTICA

Seguridad Ciudadana

La seguridad ciudadana es un fenómeno que no sólo responde a los índices normalmente asociados a ella, como son la delincuencia, la cesantía o la deserción escolar, la baja en su percepción revela también factores ambientales y psicosociales que se desarrollan de manera inadecuada para la mantención de una calidad de vida óptima de la población. Es importante en este sentido, lo que podemos observar en las encuestas a nivel nacional; la seguridad ciudadana es uno de los principales temas que define la población general como prioritarios en el diseño de las políticas del Gobierno

Las respuestas de la Administración ante tales exigencias abarcan desde múltiples planes, programas y proyectos destinados a la prevención del delito, hasta un creciente interés en el desarrollo de la investigación del fenómeno de las inseguridades. Esta exhaustiva exploración ha llevado a una reconceptualización de la idea, que considera más variables que sólo la ocurrencia de hechos punibles en una determinada comunidad, se relaciona, como Tudela destaca, con:

... el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos o amenazas provocadas por diversos factores, tanto urbanos como psicosociales. Así se vincula a valores sociales como el respeto a la vida, la integridad física y el patrimonio de los otros, sus libertades económicas, políticas y sociales. La seguridad, de esta manera, depende de condiciones jurídicas, sociales y culturales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la sociedad en su conjunto. (Tudela, 2001:2)

La seguridad ciudadana, desde esta nueva perspectiva, es un problema que necesita ser abordado en profundidad desde una visión que incluya elementos de corte cualitativo que se sumen a las estadísticas actualmente utilizadas. Debe establecerse en su análisis cuales son las consecuencias negativas que implanta en la calidad de

vida de las poblaciones, no sólo en términos económicos como consecuencia directa de actos delictivos, sino que también en términos sociales y personales, como la pérdida de la estabilidad y el aumento del sentimiento de temor y desconfianza.

Las normas culturales según las que la vida en sociedad se rige, son pasadas a llevar, no siempre con la pena que corresponde. La suspicacia no se refiere ya sólo al otro, también se instala frente a las instituciones responsables del bienestar.

Es prioritaria una búsqueda de protección y certeza, y en ese camino se plantea la necesidad de implementar mecanismos de fortalecimiento de la sociedad, independiente de su disponibilidad de recursos económicos. Esta tarea no es exclusiva del Estado o de las policías, corresponde a todos los actores influyentes en la vida de la comunidad, cada sector se encuentra involucrado, ya sea en la prevención, en la promoción, o en el control de factores de riesgo que irrumpen negativamente en la calidad de vida de los individuos.

Sin embargo, a pesar de la reconceptualización que se hace del tema, la comunidad en general mantiene la asociación casi exclusiva entre seguridad y policías, desconociendo el papel de otros actores que también son parte del problema, tanto en su origen como en su tratamiento.

El nuevo tratamiento del fenómeno de la seguridad ciudadana hace necesario un acercamiento de la población afectada a los diversos actores que conjugan sus labores para mantener los niveles de protección. El conocimiento de los espacios disponibles permite diversificar su uso y evitar la obstrucción de alguno de ellos. Se comprenden como actores relevantes en el proceso de tratamiento de la seguridad ciudadana a: la escuela, la comunidad, los gobiernos locales, los organismos privados y gubernamentales, la policía, el sistema judicial y penitenciario y los medios de comunicación.

El Gobierno Regional Metropolitano, como institución que trabaja el tema de la seguridad ciudadana desde esta perspectiva más cualitativa, se interesa en conocer la percepción que la comunidad mantiene respecto de cada uno de estos actores, esto, sobre la idea que la ampliación de las alternativas que la población conoce debiera permitir una mayor fluidez en el tratamiento del problema.

La reconcepción que se hace del tema de la seguridad ciudadana abre un espacio relevante de labor práctica e investigación que se ha abordado escasamente desde el Trabajo Social. De la misma forma, la disciplina en el campo principalmente comunitario, tiene importantes elementos que aportar ante este fenómeno: el desarrollo de redes, la capacitación de líderes, el estrechamiento de lazos al interior de los territorios son sólo una parte de la contribución que es posible efectuar.

PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

En la Comuna de San Bernardo, Provincia de Maipo, Región Metropolitana, se encuentran dos de los territorios intervenidos por el Programa de Seguridad Vecinal durante su ejecución 2004: Villa Las Hortensias I y Villa las Hortensias III.

Las características determinadas por la ubicación geográfica de los asentamientos son equivalentes, el sector comprendido entre Av. Balmaceda y Av. Los Morros hacia el sur oriente ha sido destinado a la construcción de viviendas sociales desde hace diez años. El tratamiento y mantención que los primeros habitantes del sector han dado al espacio, la existencia de sitios eriazos utilizados como depósitos de basura, las características socioeconómicas de los residentes y la lejanía sentida respecto de las autoridades responsables, son elementos que definen al sector.

Las Villas Las Hortensias corresponden a parte de las últimas construcciones entregadas, por lo que la apariencia de este subsector es claramente distinta al más antiguo. De esta forma, los habitantes de las villas más recientes manifiestan reticencia respecto de sus vecinos y en general frente al sector que habitan, lo consideran peligroso y se relacionan con la comunidad a la que pertenecen lo estrictamente necesario.

El factor apariencia es solo uno de los que ha influido en la disconformidad de estas personas frente a su comunidad, por otra parte se encuentran una serie de hechos punibles de los que manifiestan haber sido víctimas desde que habitan el sector.

La percepción negativa de estos pobladores frente a lo que es su territorio, redundando en una disminución de la denominada vida comunitaria, los lazos se ven debilitados incrementando las alternativas individuales de protección.

Los organismos responsables de mantener niveles de seguridad que permitan el desarrollo de una vida saludable en amplios términos, no se reducen a las policías o a

los niveles centrales de la administración, como comúnmente puede entenderse, es necesario que la población identifique y conozca cuales son los actores que tienen injerencia en la prevención y control de agentes negativos, así como también debe generar conciencia de la propia responsabilidad en la temática.

El problema radica en la desinformación que en la actualidad se maneja respecto de las alternativas de acción en torno al tema. La concentración de demandas en los agentes policiales, que en múltiples oportunidades no corresponden a la labor que éstos desarrollan, conjugada con la escasez de recursos disponibles produce en ocasiones el colapso de estos actores y la contrariedad de quienes no ven resueltas sus demandas.

Es necesaria la mejora de los canales de información entre actores responsables y la población a la que dirigen sus esfuerzos, de forma tal que los recursos con que se dispone para la solución de la problemática sean utilizados de manera más eficiente que en la actualidad. Como complemento debe considerarse la necesidad de generar conciencia respecto de la responsabilidad de los propios afectados en el tema, no solo respecto de su persona, sino también del resto de su comunidad.

La información y la conciencia de auto responsabilidad son factores claves en la erradicación o disminución del sentimiento de inseguridad ciudadana que afecta a las poblaciones descritas. Para establecer una base a partir de la cual trabajar es necesario conocer en mayor profundidad la percepción efectiva que las personas del sector mantienen frente a los agentes involucrados y su propio compromiso.

Preguntas de Investigación

¿Cuál es la percepción de la población adulta frente a cada uno de los actores locales que intervienen en el tratamiento de la seguridad ciudadana en las Villas las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo?

¿Cuál es el rol de cada uno de los principales actores locales que la población identifica como involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana en las Villas las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo?

Objetivos de Investigación

Objetivo general N° 1.

Describir la percepción de la comunidad adulta respecto de los actores locales que intervienen en el tratamiento de la seguridad ciudadana en las Villas las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.

Objetivos específicos

1. Determinar el grado de conocimiento que la población adulta tiene respecto de los actores locales intervinientes en el tratamiento de la seguridad ciudadana del territorio en que residen.
2. Identificar las experiencias de la población adulta de las villas relativas al rol de los actores locales intervinientes en el tratamiento de la seguridad ciudadana.
3. Describir la valoración que la población adulta de las villas hace respecto del rol de los actores intervinientes en el tratamiento de la seguridad ciudadana.

4. Identificar las expectativas que la población percibe como prioritarias en el trabajo de los actores locales en seguridad.

Objetivo general N° 2.

Describir el rol de los principales actores locales identificados como involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana en las villas; Las Hortensias I y las Hortensias III, Comuna de San Bernardo

Objetivos específicos

1. Identificar los principales actores locales identificados como involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana que intervienen en el territorio.
2. Caracterizar la estrategia de los actores locales institucionales involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana.
3. Caracterizar la estrategia de los actores locales civiles involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana.

Hipótesis

- H Los principales actores locales identificados como involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana que intervienen en las villas Las Hortensias I y las Hortensias III, son; Gobierno Central, Gobierno Regional, Gobierno Local, Policía de Carabineros, Policía de Investigaciones, Medios de comunicación y Organizaciones comunitarias.
- H La estrategia de los actores locales tanto institucionales como civiles se caracteriza por ser principalmente de tipo social y situacional.
- H La población adulta tiene un conocimiento sesgado respecto de los actores locales intervinientes en el tratamiento de la seguridad ciudadana del territorio en que residen.
- H Las experiencias relativas a los actores locales en seguridad ciudadana que la población adulta de las villas ha vivido, definen negativamente su percepción respecto del rol.
- H La valoración de la población adulta respecto del rol de los actores locales en seguridad tiene una connotación principalmente negativa.
- H La población de las villas las Hortensias I y III identifica como prioritarias las labores de control y represión de la delincuencia en el tema del tratamiento de la seguridad ciudadana

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de estudio

Descriptivo

Se define como tal en función de la existencia de múltiples estudios relacionados con la temática de seguridad ciudadana. Se pretende medir con mayor profundidad, un aspecto específico del fenómeno abordado, como es el papel de los actores involucrados en el tratamiento la problemática, y la percepción de la comunidad frente a ellos.

No se busca establecer tipo alguno de relación entre las variables a investigar, sino, describir su comportamiento de forma independiente y con la mayor precisión posible.

No experimental

En el caso del estudio que se pretende llevar a cabo, la revisión de variables se efectúa sin manipulación intencionada, en este caso las variables ya se manifiestan, la tarea consiste en analizar su comportamiento y concluir a partir de los hechos observables.

Transeccional

En términos temporales, el diseño de la investigación se define como transeccional, es decir que la recolección de los datos se efectúa en un determinado tiempo, y los resultados que se obtienen son reflejo del estado momentáneo de las variables. La medición de ellas se realiza en una sola oportunidad.

Carácter cualitativo - cuantitativo de la investigación

Se define de esta manera con relación a los objetivos acotados para ella. El análisis relativo a la percepción de la población residente en las villas, considera para su revisión datos cuanti y cualitativos, mientras que para el papel desarrollado por los actores, datos cualitativos. Los instrumentos de recolección de los datos se anexan al final de la investigación.

Selección de la muestra

Unidad de análisis 1

Adultos entre los 25 y 45 años residentes en las Villas las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.

Unidad de análisis 2

Profesionales y/o representantes de cada uno de los actores locales identificados como relevantes en el tratamiento de la seguridad ciudadana en las Villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.

Universo 1

600 adultos aproximadamente entre los 25 y 45 años que residen en las Villas las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.

Universo 2

Profesionales que desarrollan su labor en las diferentes instituciones o actores que trabajan en el ámbito de la seguridad ciudadana en las villas Las Hortensias I y III.

Tipo de muestra 1

Probabilística simple, que según la caracterización de “Metodología de la Investigación” (Sampieri, 1998) asegura el número de unidades muestrales que necesitemos para establecer un nivel de confianza válido para la investigación.

Tipo de muestra 2

No probabilística de expertos, la selección de los involucrados en la investigación responde a la intencionalidad del estudio, no a la probabilidad, la elección de este tipo de muestra proviene de la necesidad de tener una clasificación de sujetos con una determinada característica, en este caso conocimiento referido a un tema específico.

Muestra 1

$$n = (z^2 \cdot p \cdot q) / \alpha^2$$

$$n = (1.812^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5) / 0.07^2$$

$$n = 0.820836 / 0.0049$$

$$n = 168$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra.

z : 1,812 para α 0,7.

p : Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse el tamaño exacto del universo se aplica la opción más desfavorable, que es 0,5.

q : 1- p

α : Error que se prevé cometer.

Muestra 2

12 profesionales o representantes de los distintos actores identificados

Técnicas de recolección de datos

Revisión bibliográfica

La parte metodológica y teórica de la investigación se realiza en base a la recolección y análisis de material relativo a la seguridad ciudadana, la elaboración del marco teórico, así como la definición de las variables del estudio y el análisis de los resultados responden a esta y otras técnicas. Por otra parte, el objetivo que pretende “describir el papel de los principales actores involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana”, también será complementado con información publicada respecto al tema.

Entrevista

En el caso del segundo objetivo se utilizará la entrevista semi estructurada que consiste en una serie de interrogantes dirigidas a informantes claves dentro de la comunidad.

Contempla preguntas abiertas y cerradas que permitirán conocer el rol de los diferentes actores involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana en los territorios seleccionados.

Encuesta

Ofrece ventajas comparativas respecto de otras técnicas. El objetivo referido a la percepción de la población se cumple a partir de la aplicación de un instrumento estandarizado, como es el cuestionario.

Grupos focales

Con el fin de profundizar en la percepción de la población a cerca de las labores desarrolladas y a desarrollar por los diferentes actores, así como en las experiencias vivenciadas se han de aplicar grupos focales.

Técnicas de análisis de los datos

Paquete de análisis estadístico predictivo SPSS

Este software permite aplicar procedimientos estadísticos de manera sincronizada a un fichero de datos, y con él se realizará el análisis cuantitativo de los datos recopilados en la aplicación de las encuestas.

Análisis de contenido

El análisis de contenido otorga la descripción sistemática de los componentes semánticos integrados en todo tipo de mensaje, facilitando la formulación de inferencias sobre los datos obtenidos.

Definición de variables

Operacionalmente las variables identificadas en el estudio se definan de la siguiente manera:

La ***percepción social de la población respecto del actor en seguridad ciudadana*** se refiere a la construcción colectiva que se elabora en torno a estas entidades; el trabajo ejecutado, la correspondencia entre la labor efectivamente realizada y los objetivos planteados o necesidades sentidas. Esta construcción se desarrolla a partir de la información disponible, o de las experiencias vivenciadas por las personas que se benefician directa o indirectamente de su trabajo.

El ***rol del actor local que interviene en seguridad ciudadana***, se refiere a la combinación entre; las diferentes funciones y expectativas que el sistema en que éstos se desempeñan explicita y considera como prioritarias, la interpretación que la agencia hace del contexto, la posición que ocupa en el espacio territorial o social, las posibilidades en términos de recursos, tanto económicos como de otro tipo y los objetivos determinados por el área de intervención específica, en este caso, la seguridad ciudadana. La disminución de la percepción de temor de los habitantes de los territorios definidos constituye la base sobre la que estos sistemas de trabajo construyen, conjuntamente con la población, o en función de ella, sus papeles.

PRIMERA PARTE
MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

LA SEGURIDAD CIUDADANA COMO NECESIDAD EN EL SIGLO XXI

El reto primordial de los Estados y de los múltiples órganos que componen la sociedad es lograr, mediante diferentes estrategias y acciones, el tan anhelado desarrollo, sin embargo, a lo largo de la historia, esta idea ha visto modificado su énfasis en variadas oportunidades, pasando inicialmente por una concepción centrada en el progreso técnico, científico y económico como requisito único para el crecimiento, como también por una definición acentuada en la facultad de elección de las personas; el desarrollo humano, esta última idea es la que cobra mayor fuerza en la actualidad.

Entendido como crecimiento económico, el desarrollo, sus conceptos y categorías son acuñadas en un contexto social e histórico específico; el de la industrialización, sin embargo, sus postulados han sido utilizados a nivel universal, replicando una fórmula exitosa en lugares que no tuvieron las características del de origen, por lo que la sustentabilidad del proyecto se vio reducida en la práctica, y finalmente sus estrategias han debido modificarse dependiendo de las realidades específicas. Respecto de él se afirma:

Generar riquezas y producir las coordinaciones necesarias para el crecimiento, es un objetivo de cualquier estrategia de desarrollo económico que se pretenda tal. En buena parte del mundo se ha establecido al mercado como instrumento para el logro de esos objetivos. Ganancia privada, competitividad y autorregulación son los principios que lo guían. El crecimiento de la riqueza en si es su principal indicador de éxito. (Güell, 4: 2001)

Respecto del desarrollo desde una perspectiva humana se afirma que:

Tal paradigma de desarrollo posibilita que todas las personas amplíen plenamente su capacidad humana y aprovechen esa capacidad al máximo en todas las esferas: económica, social, cultural y política. También protege las opciones de las generaciones por venir. No debilita la base de recursos

naturales necesarios para un desarrollo sostenible en el futuro; tampoco destruye la riqueza de la naturaleza, que contribuye en gran medida a la riqueza de la vida humana. Aborda cuestiones de equidad, tanto dentro de una misma generación como entre distintas generaciones y posibilita que todas aprovechen al máximo su capacidad potencial. (PNUD ,1998: 38)

Ambas concepciones, la humana y la económica, enfatizan aspectos profundamente disímiles e incluso excluyentes si se los maneja de una forma pura, es decir, si enfocamos el trabajo de la sociedad hacia la función exclusiva de lograr adelantos técnicos y económicos, debemos dejar de lado consideraciones éticas respecto de las posibles consecuencias negativas que este trae, tanto para la naturaleza, como para el hombre. Por otra parte, si el interés fundamental se refiere únicamente a la mantención de los recursos como fuente de riqueza humana, el progreso técnico se ve desmejorado, lo que lleva a un deterioro en otros aspectos de la vida.

La tensión entre la autorregulación de la economía y la definición formativa de las necesidades a las cuales ha de satisfacer la producción de riquezas es un rasgo propio de la modernidad. Sin duda se trata de lógicas distintas. La permanencia e irreductibilidad de esta tensión nos señala que lógica de mercado y lógica social no son dos opciones entre las cuales se pueda elegir una. Cada una de éstas lógicas puede amenazar a la otra y normalmente han tendido a hacerlo, pero ninguna de ellas puede realizar sus objetivos sustentablemente sin la otra. (Güell, 2001: 2)

Estos ejemplos son solo una parte de las múltiples visiones que han caracterizado este proceso, sin embargo permiten referirse a un fenómeno históricamente observable; el aislamiento de la ciencia y crecimiento económico con respecto de la ética, lo que se ha explicado (Morin, 2000), en la idea de que la distancia entre los focos de desarrollo dificulta la comunicación y relación que debieran existir entre el desarrollo tecnológico y los postulados del desarrollo humano. Esta relación es necesaria para poder superar el principal problema que conlleva la centralidad del sentido técnico y económico del crecimiento; el agravamiento de la pobreza en un doble sentido, uno

material para todo aquel sector que queda excluido del proceso y uno inmaterial, asociado a la desesperanza y a la inestabilidad emocional.

A pesar de los múltiples inconvenientes que las mediciones de progreso puramente económicas puedan conllevar, y de la idea ya casi universal de que el desarrollo económico y el humano son complementarios, el Producto Interno Bruto (PIB) sigue siendo el indicador utilizado por excelencia en la evaluación del bienestar de una sociedad (Álvarez, 2000). Un incremento en este índice de medición da cuenta del aumento de los valores de cambio, pero no asegura su correspondencia con los valores de uso, ni tampoco el que ese incremento cuantitativo esté distribuido equitativamente entre todos los sectores de la sociedad.

El crecimiento económico no necesariamente es sinónimo de una mejora en el estado de prosperidad de los países, e incluso los costes no monetarios que considera, tales como el daño ecológico o la marginación de ciertos sectores sociales, etáricos o de género del proceso, pueden ser males que superen cualitativamente los beneficios que trae. El crecimiento de una economía determinada, no implica que la población a la cual está referido se encuentre en condiciones acordes a la estadística. Las desigualdades en la distribución del ingreso, así como el estancamiento en otros aspectos de la vida humana no se reflejan en este tipo de mediciones, las que finalmente entregan una visión sesgada del estado de las sociedades.

1.- Necesidades humanas y seguridad

Se debe tener en permanente consideración que el objetivo del sistema económico es la consecución de bienes, los que pueden o no servir para la satisfacción de las necesidades humanas, en este sentido, resulta un error típico en la literatura relativa a las necesidades, el que no se explicita la diferencia entre necesidades y satisfactores de las mismas. (Max-Neff, 1995) Debe establecerse la distinción entre ambos

conceptos indicando que éstos últimos están condicionados culturalmente, mientras que las necesidades serían en todas las sociedades y periodos históricos las mismas, son finitas y clasificables y que lo que se modifica en el tiempo y la cultura, son los medios o maneras en que la sociedad va a dar respuestas a ellas.

La necesidad se define desde la psicología, como una deficiencia que puede estar basada en requerimientos corporales específicos como en el aprendizaje, o bien ser producto de la combinación entre ambas fuentes (Davidoff, 1997).

Las necesidades en términos fisiológicos, es decir, con relación a las funciones físicas de los organismos vivos que explican su desarrollo y progresión, son aquellas exigencias que al ser cubiertas permiten a los hombres gozar de los niveles propios de su condición humana (Ander Egg, 1995), mientras que las originadas en el aprendizaje serían aquellas que se difunden por mecanismos sociales, principalmente por demostración e imitación, como han sido definidas, (Max–Neff, 1995) serían aquellas que ven determinados sus medios satisfactores por la cultura en que estén circunscritas, mientras que las fisiológicas son comunes al género humano.

Concebir las necesidades tan sólo como carencia implica restringir su espectro a lo puramente fisiológico, que es precisamente el ámbito en que una necesidad asume con mayor fuerza y claridad la sensación de <<falta de algo>>. Sin embargo, en la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, también son potencialidad y, más aún pueden llegar a ser recursos. La necesidad de participar es potencial de participación, tal como la necesidad de afecto es potencial de afecto. (Max-Neff, 1995:49)

Así como Max–Neff (1995) establece un número limitado de necesidades en torno a dos categorías, la existencial y la axiológica, y afirma que estas necesidades comprometen y motivan al hombre, se plantea, (Maslow, en Astacio, 1999) a partir de la motivación, el concepto de jerarquía de las necesidades, categorizándolas según su importancia temporal en la vida de las personas. Linda Davidoff en Introducción a la Psicología define el concepto de motivación de la siguiente manera:

“Motivo o motivación se refiere a un estado interno que puede ser el resultado de una necesidad y se le caracteriza como algo que activa o excita conducta que por lo común se dirige a la satisfacción del requerimiento instigador. Los motivos establecidos de manera principal por la experiencia son conocidos como motivos y aquellos que surgen para satisfacer necesidades básicas relacionadas con la supervivencia y que están arraigados en la fisiología son denominados impulsos”. (Davidoff, 1997:331)

El motivo para Maslow es el objeto mediante el cual damos o buscamos darle satisfacción a un determinado requerimiento (Maslow en Astacio, 1999). Éste motivo puede o no ser el adecuado para la necesidad que pretendemos cubrir, si resulta no corresponder, además de no cubrir la necesidad inicial, estaríamos creando una nueva necesidad.

La existencia de necesidades insatisfechas, ya sean fisiológicas o aprendidas es causa de malestar individual en primer término, y al convertirse en una deficiencia duradera y común, inevitablemente llegan a considerarse una incomodidad social. En caso de que la búsqueda de satisfacción tenga resultados exitosos, es decir que se haya logrado satisfacer la necesidad más relevante y significativa del momento, la atención no queda centrada en el alivio conseguido, sino que se desplaza hacia una nueva necesidad, o como categoriza Maslow (en Astacio, 1999), una vez satisfecho el primer escalón de necesidades, se empiezan a sentir otras, las denominadas de orden superior.

Max-Neff (1995) se refiere a las necesidades más allá del ámbito puramente fisiológico, pero no las ordena en términos temporales, sino que según los satisfactores que les son útiles y que dependen del contexto en que se presenten. Por su parte Maslow también identifica el concepto de necesidad como un requerimiento que va más allá de la urgencia física, y les da una jerarquía según la importancia que su satisfacción tiene para el hombre en el momento en que la percibe.

El ordenamiento que establece está efectuado con una estructura piramidal en cuya base se encuentran las necesidades que atañen a todo individuo de acuerdo a su constitución genética y que por ende son prioritarias, y en la parte superior ubica las necesidades de menor primacía.

Para el autor, la conducta del ser humano estaría determinada por esta escala de necesidades, en la que el objetivo final es la autorrealización, cada nivel de necesidades impulsa su conducta desde los motivos netamente físicos hasta los más subjetivos, como pueden resultar ser la auto-superación; la autoestima y el reconocimiento; la aceptación social y la seguridad.



Fuente: University of Southern Maine; Department of Psychology. (Broida, 2004)

Según esta teoría, cuando el ser humano ha logrado cubrir necesidades fisiológicas, tales como el hambre, el abrigo y la sed, comienza a preocuparse por la certidumbre de tener cubiertos los requerimientos básicos en el futuro, y posteriormente por la seguridad frente a posibles daños. Una vez que el individuo se siente físicamente

seguro, comienza la búsqueda de aceptación social; necesita identificarse y compartir con un grupo las aficiones comunes y quiere que este grupo lo acepte como miembro. Cuando el individuo ha logrado integrarse, siente otra necesidad que lo motiva a seguir desarrollándose; la de obtener prestigio, éxito y reconocimiento de los demás. Los individuos que han cubierto todos estos escalones, llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden: desean crear.

En los países desarrollados las necesidades fisiológicas y de seguridad están cubiertas para la mayoría de los miembros. Es por eso que las empresas producen y ofrecen medios de satisfacer las necesidades de pertenencia a grupo o de prestigio social. (Martínez, 2000:3)

Ideas fundamentales en la teoría de Maslow resultan ser; la temporalidad o secuencialidad de las necesidades, su tipificación y la forma en que estas motivan la conducta. Por otra parte también encontramos grandes críticas al trabajo desarrollado por el psicólogo, críticas que apuntan principalmente a su sentido del orden en que las necesidades se presentarían.

Aceptando la tipología de Maslow, su secuencia estrictamente temporal es sencillamente falsa. A algunas personas parece importarles más su propia autorrealización que su seguridad. Asimismo, al reflexionar acerca de las múltiples alternativas que nos ofrece la vida, las categorías de Maslow aparecen entremezcladas, o a veces, en conflicto unas con otras. La segunda (crítica) y más importante, es que hay buenas razones por las que debemos separar el discurso de las necesidades como objetos universalizables del de las motivaciones o impulsos. (Doyal y Gough, 1994:64)

Estos autores elaboran su propia teoría de las necesidades humanas evitando establecer un listado estricto y desarrollándolas más bien como prerrequisitos para la existencia humana. Explican, al igual que Max-Neff, (Op. cit.) el cómo algunas de las necesidades humanas responden a una construcción social determinada, y otras a la construcción genética y que por lo tanto son universales.

Para Doyal y Gough (Op. cit.) las necesidades básicas se vinculan con la prevención de perjuicios graves, el concepto de necesidad estipula lo que las personas deben conseguir en caso de querer evitar el deterioro grave y sostenido en su vida, no solo a nivel individual, sino también a nivel social, porque si las personas no son capaces de llevar o de proveerse una existencia sin limitaciones, su potencial tanto privado como público, no se desarrollará en su máxima expresión.

Las necesidades que los autores caracterizan como básicas y universales, son las que tienen relación con la salud física y la autonomía, la capacidad intelectual y cognitiva de las personas, así como su papel social y sus oportunidades de participación. Otro nivel de necesidades, denominadas intermedias incluyen al entorno y el cómo la persona se relaciona de forma positiva con éste. Aquí se inscribe la seguridad, ya sea en lo laboral, lo físico, lo económico u otros aspectos de la vida.

Sin duda existen múltiples enfoques y formas de clasificar las necesidades humanas dependiendo de la profundidad con que se analice, la amplitud de esferas de la vida que abarque o el propósito que se tenga. El punto de convergencia que poseen las orientaciones, independiente del nombre que utilicen, es que existen necesidades básicas y universales que tienen que ver con requerimientos físicos propios del ser humano, y que deben ser cubiertas para poder desarrollar otros aspectos de la vida; y otras necesidades, para las que sus satisfactores dependerán del contexto en que se desenvuelva la persona, y que por lo tanto tienen un sesgo cultural.

A pesar de las múltiples críticas que la teoría desarrollada por Maslow enfrenta respecto de algunos de sus elementos principales, la tipificación que hace no se aleja de las utilizadas por estos otros autores, en relación a que una vez satisfechas las necesidades básicas o de subsistencia, la persona centra su atención en otra categoría de requerimientos que Maslow (en Astacio, 1999) denomina **necesidades de seguridad**, Max-Neff (Op. cit.) **necesidades de protección**, y que Doyal y Gough (Op. cit.) por su parte las designan como **necesidades intermedias**.

Las necesidades de seguridad a las que Maslow hace referencia incluyen una amplia gama de requerimientos que propenden al mantenimiento de un estado de orden y que en caso de no estar cubiertas, se manifiestan en sentimientos de ambigüedad y miedo, temor a lo desconocido, al caos y a la confusión.

Muchas personas dejan suspendidos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y seguridad. Esta necesidad toma un papel muy importante cuando no ha sido satisfecha de la forma esperada, frenando el funcionamiento de las personas e impidiéndoles llegar a otro nivel de desarrollo. (Ardouin, 1998:1)

La preocupación en este sentido se resume en la urgencia por mantener el control de su vida, ya sea en términos económicos, sociales o culturales. La ambigüedad e inestabilidad son elementos que provocan en la persona un sentimiento de temor al no tener dominio sobre lo que pudiese ocurrir con su vida.

Max-Neff (Op. cit.), como ya se indicó, identifica una serie de categorías en las que las necesidades se agrupan y combinan. Por una parte se encuentran las necesidades existenciales: ser, tener, hacer y estar, y por otra las denominadas axiológicas: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, recreación, creación, identidad y libertad. Estas necesidades serían universales y comunes a todas las culturas, lo que cambia, según el contexto en que la vida se desarrolla, es el satisfactor con que el requerimiento puede ser cubierto. La permanencia de la necesidad revela pobreza humana, pobreza que superando ciertos límites de duración y profundidad conlleva al sufrimiento de patologías individuales y colectivas como la frustración y el miedo.

La necesidad de protección define sus satisfactores en el ser cuidadoso, autónomo y solidario; tener acceso a sistemas de seguridad social, de salud, de legislaciones, una familia y a un entorno seguro; hacer por la mantención de los sistemas, defenderlos, planificar nuevos y cooperar en su desarrollo; y estar en un contorno vital y social seguro.

Ante la imposibilidad de los sistemas políticos y económicos de satisfacer estas necesidades es que se desarrollan las patologías antes nombradas; **la frustración**, que puede tener su origen en inestabilidades económicas más específicas como el desempleo o la inflación; y **el miedo**, sustentado en la violencia, la marginación o la frustración de los proyectos de vida.

Las necesidades que Doyal y Gough (Op. cit.) definen como básicas, pueden ser cubiertas con satisfactores mínimos que sólo erradicarán la carencia o que resulten no ser los más adecuados, llegando incluso a tener repercusiones negativas en otros aspectos del desarrollo. Para que la persona tenga satisfechas sus necesidades básicas y no corra el peligro de ante cualquier evento volver a la situación inicial, debe tener una base en su contexto vital que el autor define como necesidades intermedias y agrupa en diez categorías que son:

*Alimentación adecuada y
agua potable.
Alojamientos que
proporcionen protección
adecuada.
Ambiente de trabajo carente
de peligrosidad.
Entorno físico carente de
peligrosidad.
Atención sanitaria apropiada.*

*Seguridad en la infancia.
Relaciones de primer
grado significativas.
Seguridad física.
Seguridad económica.
Enseñanza adecuada.
(Ibíd.)*

Este piso de requerimientos que los autores definen como necesarios para superar la situación de carencia de forma permanente no depende de esfuerzos personales únicamente, sino que incluye a las entidades reguladoras con las que convivimos y los sistemas políticos, sociales y económicos en los que estamos inmersos, quienes en conjunto deben procurar el resguardo de las personas en la medida en que las necesidades de seguridad y de protección superen las posibilidades que cada habitante tiene.

2.- Enfoques y tipos de seguridad

Los factores protectores y las diversas aristas de la seguridad que son mencionadas por los autores como parte importante entre las necesidades humanas, conforman, una vez consolidados, el sistema que otorga a las personas coordinadas fundamentales en su vida: la certidumbre y la certeza.

El hombre debe crear certezas como condición de su existencia. Esta tarea no puede ser resuelta por cada individuo aislado, pues la naturaleza de éstas es colectiva. Las certezas se refieren a relaciones entre individuos y su entorno y definen un marco compartido para su coordinación. Coordinación y creación de certidumbres colectivas son las condiciones primarias de la reproducción humana. La sociedad es precisamente ese espacio de coordinación y certezas en que lo humano se hace posible. (PNUD, 1998: 59)

Según Robert Castel (Castel, 2004) se pueden clasificar las protecciones según dos tipos principalmente, por una parte están las protecciones civiles que garantizan tanto el respeto de las libertades fundamentales de las personas, como sus bienes en el marco de un Estado de Derecho, y por otra, se encuentran las protecciones sociales que previenen cualquier situación que permita la degradación del individuo producto del devenir de su existencia.

A pesar de la recurrente asociación de la seguridad en términos exclusivamente delictivos, ésta se caracterizaría por ser una necesidad de primer orden y uno de los principales sustentos de la vida social organizada.

La importancia que la seguridad tiene en la vida de las personas la hace una de las funciones primordiales de los Estados y es así como garantizarla se convierte en herramienta esencial para la legitimación del poder ejercido por los gobernantes.

La amplitud del concepto dificulta su definición, sin embargo, la claridad respecto de su importancia ha sido destacada por variados autores y en disímiles períodos.

Hay configuraciones históricas diferentes de la inseguridad. Las hay "premodernas". Cuando dominan los lazos entrettejidos alrededor de la familia, del linaje y de los grupos de proximidad, y cuando el individuo está definido por el lugar que ocupa en un orden jerárquico, la seguridad está garantizada en lo esencial por la pertenencia directa a una comunidad y depende de la fuerza de estas inserciones comunitarias. (Ibíd.:17)

En estos casos, afirma Castel (Ibíd.), se puede hablar de protecciones de proximidad, ya que son sociedades que por si mismas pueden definirse como seguras, tipos de comunidades campesinas e incluso de la ciudad, donde se inscribe a sus miembros en fuertes sistemas de obligaciones que permiten a sus participantes alejarse de las devastaciones de la guerra y de los riesgos de la escasez, hambrunas y epidemias.

A pesar de que los sistemas de seguridad que se establecen en este tipo de comunidades premodernas se enfocan hacia un enemigo ajeno que puede aniquilarla, existen individuos que no se incluyen dentro de estos grupos de protección y que se convierten en una nueva amenaza, antes desconocida. Este nuevo peligro interno se manifiesta en la figura del vagabundo, el individuo desafiado por excelencia, que no se incluye ni en sistemas de trabajo, ni de relaciones personales, ni en un círculo territorial definido. Es precisamente esa disociación social la que debía eliminarse al permitir la existencia de personas fuera de todo sistema de regulación colectiva.

Es el advenimiento de la modernidad el que provoca un cambio definitivo en el estatus del individuo. Su reconocimiento ya no pasa por formar parte de un grupo, se encuentran liberados de toda forma de regulación colectiva, lo que lejos de asegurar su libertad los acerca a la amenaza permanente.

No poseen en si mismos el poder de proteger ni protegerse (...) En consecuencia, es concebible que la necesidad de estar protegido pueda ser el imperativo categórico que habría que asumir a cualquier precio para poder vivir en sociedad. (Ibíd.: 19)

Es necesario que esta nueva sociedad se funde en la seguridad, convirtiéndose la certeza en la condición primera que hace viable la vida en comunidad

En *Leviatán* se afirma que existen tres causas para la riña en la naturaleza del hombre, éstas son la competición, la inseguridad y en tercer lugar la gloria (Hobbes, 1992). Las luchas entre los hombres se establecen por estos motivos. Quienes priorizan la competencia y por ende la ganancia utilizan la violencia para hacerse dueños de las personas, esposas, hijos y ganado de los otros hombres. Aquellos hombres que velan por la seguridad luchan por defender sus familias y bienes de los primeros. El grupo guiado por la tercera causa, la gloria, luchan por pequeñeces, como una palabra, una sonrisa o cualquier tipo de reconocimiento hacia él, su grupo, profesión o nación.

Por esto afirmaba que es la existencia de un Estado absoluto el único medio de garantizar la seguridad de las personas y bienes. Controvertido análisis, pero que sin embargo libera a los hombres de todos los miedos al monopolizar los poderes y permitirles existir libremente en su esfera privada.

La seguridad se ha convertido ya en este tiempo en una necesidad primordial para la existencia de una vida confortable, (Castel, Op.cit.) y la alternativa que se plantea es liberar a los hombres de toda responsabilidad en términos de poder político, renunciando a la toma de decisiones en los asuntos del devenir público, es decir someter su existencia a las decisiones de un ente regulador, a cambio de una sociedad y paz civil a la sombra de un Estado protector.

Una posterior concepción celebra a un hombre moderno que mediante el uso de sus libertades construye su independencia y se convierte de esta forma en propietario de sí mismo y de sus bienes. Ya no es el Estado quien lo protege, sino que son sus bienes los que aseguran de buena manera su existencia y sus posibilidades de elegir a quienes lo ayudarán a mantener esa certeza.

Locke ve que esta soberanía social del propietario no alcanza en si misma, y que es necesaria la existencia de un Estado para que el individuo disponga de la libertad de desarrollar sus empresas y de gozar en paz de los frutos de su trabajo. Ve en ello el pacto social, la necesidad imperiosa de dotarse de una constitución política. (Ibíd.:23)

La mantención de los sistemas de protección civil justifica y hace necesaria la existencia de un Estado cuya función esencial sea preservarlos. Esto no se acota exclusivamente al sistema de bienes y propiedades con que los individuos puedan contar, sino que también a la propiedad de la libertad y de la independencia de los ciudadanos. Este Estado concentraría en sus funciones esenciales las de guardián del orden público y garante de los derechos y bienes de los individuos, sin llegar a introducir su mano en otras esferas tales como las económicas y/o sociales.

Resulta paradójica la forma en que se busca satisfacer la necesidad de seguridad civil, siendo la misma amplitud del concepto la que define que al asegurarse en un área se intervenga en otra. Es decir, se produce una relación con el Estado en la que el individuo se encuentra subvalorado e insuficiente para dar protección a sus mismas demandas, demandas que solo podrían ser cubiertas por un Estado absoluto, el que al ejercerse niega el respeto a la libertad y autonomía de los individuos, garantías que no pueden desarrollarse sino en el marco de un Estado de Derecho.

Históricamente, en la medida en que se opta por una tendencia de Estado, la obligación de descartar una de las necesidades civiles fundamentales (la seguridad o la libertad) lleva al hombre a reprochar o el aumento de la autoridad o la necesidad de una mayor democracia y la restricción de las libertades públicas.

El estar protegido significa estar seguro civil (en sus bienes y propiedades) y socialmente, es decir estar a salvo de los imponderables que pudiesen degradar su estatus social. El sentimiento de inseguridad social es la conciencia de estar a merced de acontecimientos que puedan llevar a la incapacidad de “ganarse la vida” ya sea por

accidente, enfermedad o la edad. La seguridad de quienes caen en este tipo de situaciones debe ser velada por un ente responsable que asista su existencia.

La inseguridad social es una experiencia que ha atravesado la historia, discreta en sus expresiones, pues quienes la experimentaban muy a menudo no tenían la palabra -salvo cuando explotaba en forma de motines, revueltas u otras emociones populares -, pero cargada de todas las penas y todas las angustias cotidianas que han constituido buena parte de la miseria del mundo. (Ibíd.:36)

El gran problema es complementar las protecciones civiles con las sociales, el cómo poder certificar la protección de quienes no poseen una base como la que la propiedad y los bienes garantizan sin pasar a llevar los bienes de quienes no necesitan ser asistidos para sobrevivir, pero si necesitan de un Estado que les asegure su estatus y los derechos que el ser propietario le otorga.

A través de la historia la contradicción del ¿cómo proteger a todos los miembros de una sociedad? o del ¿cómo garantizar la seguridad de todos los individuos en el marco de la nación? se ha presentado e intentado vencer en reiteradas oportunidades. Los esbozos de solución se relacionan con la concesión de protecciones fuertes al trabajo, y la construcción de un nuevo tipo de propiedad orientada a asegurar la rehabilitación de los no propietarios.

En primer lugar se asocia protecciones y derechos a la condición del propio trabajador. Entonces el trabajo deja de ser una relación puramente mercantil retribuida en el marco de una relación pseudocontractual entre un empleador todopoderoso y un asalariado desamparado. (Ibíd.:42)

Producto de esta transformación del trabajo en empleo, la sociedad no propietaria ha tenido masivo acceso a esta “propiedad para la seguridad”, que sería el equivalente de la privada como garantía de protección para quienes no están en condiciones de proveérsela por si mismos. Estas propiedades no debieran constituir medidas de asistencia, debido a que son un derecho construido a partir del trabajo, no según la

lógica del mercado, pero si a través de la socialización del salario en beneficio del trabajador.

El que la mantención de la seguridad de la mayoría de los ciudadanos no pasase por la supresión de derechos privados o reparto de la propiedad indica que aún la sociedad salarial sigue estando fuertemente diferenciada, pero solo en la proporción de beneficios a los cuales tiene acceso, porque las diferentes categorías sociales se benefician con los mismos derechos protectores.

Conviene destacar que el rol principal del Estado social o de bienestar no ha sido realizar la función redistributiva que se le otorga con harta frecuencia. En efecto las redistribuciones de dinero público afectaron muy poco la estructura jerárquica de la sociedad salarial. En cambio su rol protector ha sido esencial. (Ibíd.:47)

Esta capacidad de dominar el porvenir resulta esencial en una perspectiva de lucha contra la inseguridad social. Funciona mientras el desarrollo de la sociedad salarial parece inscribirse en una trayectoria ascendente que maximiza el stock de recursos comunes y refuerza el papel del Estado como regulador de estas transformaciones. Este período de crecimiento económico es también el momento fuerte del crecimiento del Estado, que garantiza una protección social generalizada, se esfuerza por pilotear la economía en un marco keynesiano y por elaborar compromisos entre los diferentes participantes implicados en el proceso de crecimiento. (Ibíd.:50)

El resultado de todos los intentos por asegurar las protecciones tanto civiles como sociales del individuo es que el sujeto liberado de si mismo, de su condición de trabajador, no posee casi nada, y las protecciones sociales se han elaborado a partir principalmente de la reinscripción de los individuos en colectivos protectores.

Producto del histórico esfuerzo de las naciones por proteger los derechos relacionados con la protección del individuo en sociedad, la seguridad se ha convertido y afianzado en occidente como un valor sociocultural, jurídico y político necesario para el

desarrollo de las personas en todos los aspectos de la vida, desde los más privados al cumplimiento de sus fines en sociedad.

Su logro se inscribe, y en ocasiones entra en conflicto, con otros valores como la justicia, la democracia y la equidad, entendiéndose en nuestros días que su concreción no sólo es una responsabilidad del Estado, a través de las autoridades del sistema político, sino también de la ciudadanía en general. (De la Puente y Torres, 2000: 16).

La concepción de seguridad tiene un vínculo estrecho con las ideas de Estado, sociedad y ciudadanía y las interrelaciones que ocurren entre ellas.

De la Puente y Torres (Op. cit.) muestran la categorización que típicamente se hace de la inseguridad según las responsabilidades que los Estados asumen como prioritarias. Esta diferenciación está dada principalmente por el origen de las amenazas, y sus categorías son tres; la seguridad externa, la interna o pública y la ciudadana.

La seguridad externa está constituida por la primera tarea que debe cumplir el Estado para consolidarse y mantenerse como tal, la de resguardar la defensa de la soberanía territorial de la nación de posibles fuentes de amenaza proveniente del exterior. Como afirmaba Castel (Op.cit.), las relaciones de proximidad establecidas en las sociedades premodernas implican la inexistencia de amenazas internas de las cuales resguardarse, centrando la atención en los factores foráneos que pudieran significar peligro.

La seguridad externa concierne a la defensa de la soberanía de un Estado Nación de peligros, amenazas o conflictos emanados desde fuera de sus fronteras. (...) En el resguardo de la soberanía nacional desempeñan una función preponderante las Fuerzas Armadas, en tanto que en el mantenimiento y restauración de la seguridad interior lo hacen las instituciones policiales y, en casos excepcionales por lo general previstos por las Constituciones o leyes, asumen funciones en este plano las Fuerzas

Armadas. Las instituciones militares y policiales desempeñan entonces un papel primordial en la seguridad externa e interna, teniendo el monopolio del uso de la fuerza legítima. (Ibíd.:16)

La seguridad interna refiere al orden público, al predominio de las leyes dentro del territorio del estado Nación, al enfrentamiento de problemas de orden central, y como ya se afirmó se encuentra a cargo principalmente de las instituciones policiales.

La tercera categoría enunciada por De la Puente y Torres (Ibíd.) es la de la seguridad ciudadana, la que tiene una menor tradición en comparación a las dos anteriores, si bien el tema no es completamente nuevo encuentra un espacio de consideración al terminar el siglo veinte, en un mundo dirigido por la premisa fundamental de la acumulación del esfuerzo e interés personal.

La seguridad ciudadana implica que los ciudadanos, de manera individual y colectiva, están en situación de vivir y convivir disponiendo de una protección tal que les permita superar los peligros propios de un entorno social riesgoso, aún cuando en la práctica dicho entorno va a proporcionar siempre distinto grados de inseguridad, derivados de la acción de personas, grupos e instituciones o de elementos del medio natural que amenacen la vida, la integridad física o los bienes de las personas. La concreción o el logro de este tipo de seguridad, se entiende que es responsabilidad tanto de la policía como de los ciudadanos mismos. (Ibíd.:16)

Mientras la amenaza no alcance a poner en peligro la supervivencia del Estado, se encuadra dentro de los márgenes de la seguridad ciudadana, donde la importancia de la participación comunitaria es altísima. Este tipo de seguridad no puede depender sólo de las instituciones policiales o políticas, la intervención social en las estructuras de poder permite a las personas desarrollar papeles y roles en la sociedad sin experimentar amenazas o peligros que deterioren su calidad de vida.

3.- Seguridad Ciudadana y sus factores asociados

En la actualidad la seguridad ciudadana se define como un problema presente en sociedades que presentan diversos niveles de desarrollo económico, (Ibíd.) múltiples rasgos culturales y régimen políticos también diversos, elementos con los que se imposibilita el establecer aclaraciones simplistas respecto de rasgos uniformes que permitan dar cuenta de cómo surge el problema, de dónde se presenta como mayor profundidad, y manos aún de cuales son las acciones que permitirían su erradicación.

Resulta frecuente observar la directa y casi exclusiva relación que se establece entre el concepto de seguridad ciudadana e índices delictivos, considerándose al tratamiento de la delincuencia como la solución única y eficiente para resolver el problema de las inseguridades.

Seguridad, según el diccionario de la RAE, refiere a la cualidad de seguro, el estar libre o exento de todo peligro, daño o riesgo, mientras que el adjetivo de ciudadana remite esta condición al sujeto de derechos políticos, al ciudadano. En ninguno de los dos términos se hace referencia específica a los daños producidos exclusivamente por la ocurrencia de hechos delictivos.

La calificación de ciudadana se encuentra enfocada a su aplicación sobre los individuos que pertenecen a, o que viven bajo la protección de un Estado determinado, no se refiere a que sea tarea exclusiva de este sujeto.

El logro de una convivencia pacífica se entiende contemporáneamente que no solo es responsabilidad del Estado, en términos que le corresponda de manera exclusiva y casi excluyente a las autoridades garantizar la protección de la población, adoptando decisiones políticas de servicio público que tiendan a disminuir la ocurrencia de los delitos más graves y violentos, evitando así sentimientos de temor en las personas. La interacción y coparticipación de la ciudadanía resulta indispensable para concretar un clima social de paz y tranquilidad. (Ibíd.:17)

Este clima de paz y tranquilidad no logra concretarse cuando la sociedad en su conjunto caracteriza su entorno como riesgoso. Para elaborar esa identificación han debido recurrir a la revisión de múltiples variables que influyen en el contexto en que se desenvuelven, estas variables pueden ser de índole socioeconómica, histórica, cultural, política y/o geográfica, y amenazar tanto la vida como los bienes de los individuos. No se restringe a la dimensión biológica de la persona, sino que se extiende a todos los planos de la naturaleza humana propios de la vida en sociedad.

Lo que hacen los sistemas sociales es efectuar prevenciones, para lo cual asumen con su operar inevitablemente algún nivel de riesgo, buscando evitar posibles daños futuros, tales como robo, agresiones, asaltos, catástrofes, etc. Ello les permite reforzar la sensación de seguridad, la que nunca es absoluta, pues no existen conductas o situaciones libres de riesgo. (Ibíd.:3)

Como es posible observar, el origen de las amenazas que debilitan los sistemas de protección y seguridad no son solo humanas, y si bien un gran porcentaje de los peligros que prioriza la población se relacionan con la conducta social, existen situaciones tales como las catástrofes naturales que se alejan de la dependencia de las personas, y constituyen una de las venturas permanentes en el desarrollo de la vida de las comunidades.

Son dos las dimensiones fundamentales que se relacionan con el concepto de seguridad, una de ellas, la primera y que más destaca la población es la que tiene relación con las amenazas a las personas y sus bienes como producto de situaciones derivadas de la actividad delictiva, más específicamente robos, hurtos y variadas formas de agresión. La segunda dimensión menos recurrente en la opinión pública es la acotada a la ocurrencia de catástrofes y desastres naturales, las consecuencias de terremotos, inundaciones, incendios, etc. (Jaramillo, 2002)

De forma paralela a los procesos modernizadores que caracterizan a las sociedades urbanas, se despliega un debilitamiento de la cohesión social, así como también una

presencia creciente de valores ligados a una cultura de individualismo, lo que se evidencia claramente en la visión de un mundo regido principalmente por la premisa de acumulación incesante del esfuerzo individual.

Ante la priorización de valores personales resulta lógico que la amenaza a esos mismos sea una de las preocupaciones claves en la sociedad en desarrollo. Mientras que en las sociedades tradicionales los peligros más relevantes se refirieron a los que ponían en riesgo al conjunto de las personas, en la actualidad la característica predominante es la permanente preocupación por mantener el bienestar personal por sobre cualquier otra preocupación.

Es así como de las dos dimensiones que componen la operacionalización del fenómeno de la inseguridad, la referida al delito ha pasado a constituir el contenido más frecuente respecto de la discusión sobre seguridad e inseguridad ciudadana. Según los autores (Torres y De la Puente, 2000), esto ocurriría debido a la permanente contingencia que deben afrontar los sistemas sociales frente al crimen, al aumento progresivo de las tasas de delitos experimentado en casi todo el mundo durante los últimos años y al cambio de prioridades de los sistemas político - sociopolíticos, entre otras dinámicas. (Ibíd.:3)

La segunda dimensión, acotada a las amenazas provenientes de fuentes del ambiente natural, tiene un carácter más bien cíclico y temporal. La presencia de temores originados en esta dimensión obedece a particularidades climáticas o a la topografía de determinados territorios, sin que llegue a asociarse en la conciencia colectiva con el tratamiento típico de la seguridad ciudadana. (Torres y de la Puente, Op.cit.)

El Foro de expertos en seguridad ciudadana desarrollado en abril del 2004 en Chile redefine, a partir de conceptualizaciones existentes, un listado de los factores que inciden en la sensación de inseguridad.

El primero es el de las **características sociodemográficas y personales**, según los expertos, la sensación de inseguridad tiene una relación directa con las características

de la población, variables demográficas, personales, sociales y situacionales. Un ejemplo de cómo influye este factor, es el índice de vulnerabilidad, que se encuentra determinado por características personales de los individuos tales como el sexo, la edad, residencia en determinados lugares y la salud. Se revela una importante diferencia en la vulnerabilidad personal dependiendo del comportamiento de estas variables. (División de Seguridad Ciudadana, 2004)

Un segundo factor caracterizado es la **victimización**, según el que ante la experiencia de haber sido víctima de un hecho que influya afecte la sensación de temor, aumenta la percepción de probabilidad de ser victimizado nuevamente. Se entiende que la primera victimización sería el reflejo de la vulnerabilidad personal. El temor vicario, es decir la preocupación que puede desarrollar una persona respecto de la posibilidad de que a un cercano le sucedan este tipo de hechos, es un efecto indirecto de la victimización. (Ibíd.)

Importante resulta también el factor **medios de comunicación** en la sensación de inseguridad, debido a la cobertura que se le otorga a la ocurrencia de hechos delictivos, especialmente los de mayor violencia y gravedad, los medios de comunicación influirían en la percepción que la población tiene respecto de la posibilidad de verse afectado por estos hechos. Contrariamente a esta idea hay estudios que afirman que para un buen número de la población, el reporte de los medios es sencillamente irrelevante debido al tratamiento de situaciones lejanas a la experiencia cotidiana del observado. Se afirma que la posible relación entre ver televisión y temor ha sido teorizada de diversas formas, pero escasamente abordada empíricamente, por lo que la relación de influencia existiría sólo en el caso de ciertos encuestados o clasificaciones de temor. (Chiricos en División de Seguridad Ciudadana, Op.cit.)

La **integración social y la participación comunitaria** resulta también asociada a los niveles de temor evidenciados en las comunidades. Es a través de la eficacia colectiva

de los residentes de los barrios, que la integración social estaría indirectamente relacionada con la inseguridad ciudadana. (División de Seguridad Ciudadana, Op.cit.)

El **desorden comunitario** refiere a las características del entorno, existen ciertos signos de decaimiento físico de las comunidades que son importantes en la percepción de temor. Estos factores a micro escala pueden explicar los niveles de temor de comunidades donde se manifiesta desorden local. Es este tipo de factores los que han tendido al surgimiento de disciplinas preventivas de seguridad centradas en el diseño urbano. (Kilias en División de Seguridad Ciudadana, 2004)

Otros temores e inseguridades tienen directa relación con el miedo que se expresa ante el desempleo, las enfermedades o cualquier situación que desestabilice el vivir de la población. Las inseguridades que provienen de elementos tales como delincuencia y la probabilidad de sufrir situaciones de deterioren su calidad de vida afectan principalmente a los sectores mas pobres de las ciudades, quienes no cuentan con el poder ni adquisitivo ni político para proveerse de seguridad privada ante hechos como estos. (División de Seguridad Ciudadana, Op.cit.)

La inseguridad es una condición propia de la vida en comunidad, este estilo de vivir trae consigo riesgos y situaciones que deterioran las condiciones de vida, sin embargo el control de estos riesgos es posible en función de la responsabilización y compromiso de los múltiples actores que deben involucrarse en el tema.

La seguridad ciudadana es una necesidad sentida y actualmente acrecentada por una serie de antecedentes históricos, políticos, económicos y sociales. Esta situación plantea la necesidad de comprender la real dimensión que posee, y no reducirlo a una de las tantas manifestaciones del temor o a la mayor o menor eficacia de los sistemas de control de la delincuencia.

La subjetividad de los factores que influyen en la percepción de las personas respecto de su seguridad lleva a la baja relación que puede leerse entre ella y la probabilidad efectiva de ser víctima de delitos. (PNUD, 1998)

El acceso a las comunicaciones ha influido de forma, que si bien no está comprobada la directa relación entre medios de difusión y sensación de inseguridad, si ha instalado el tema como de primera importancia en la sociedad. Y lentamente ha traspasado la agenda social para instalarse en la política. Independiente de cómo el Estado y sus diversos órganos deben protagonizar las tareas de erradicación de la problemática y definir límites para el accionar del resto de los componentes de la sociedad, es claramente observable el tratamiento político partidista del fenómeno, que lo ha llevado a convertirse en una herramienta útil en momentos definidos. (De la Puente y Torres, Op.cit.)

Numerar los agentes involucrados de una u otra manera en el tratamiento del problema resultaría extenso y probablemente incompleto, debido principalmente a la amplitud observada respecto de su definición, por eso es que se considera en la mayoría de sus análisis sólo una de sus dimensiones, la acotada a la acción humana, siendo esa misma la que la sociedad en general prioriza en sus exigencias.

CAPÍTULO II

LA ACCIÓN SOCIAL

1.- Tradición comprensiva y positiva de la acción social

Prácticamente todos los fenómenos que ocurren en el marco de una sociedad podrían definirse como hechos sociales, puesto que son acontecimientos que se relacionan con el actuar humano. Sin embargo, la diferencia entre cualquier comportamiento o actividad humana y los hechos o acciones caracterizadas como sociales, está dada por el sentido que comprende, así como por la externalidad de su origen.

Emile Durkheim (2000) define el hecho de orden social como los modos de actuar, de pensar y de sentir, exteriores al individuo y que están dotados de un poder coercitivo en virtud del que se imponen a él. Es decir que por una parte las acciones tienen su origen en el entorno de la persona y por otra, deben poseer una existencia más allá de la conciencia del individuo. De esta forma no nos sería posible ser testigos de nuestra involuntariedad sino sólo hasta el momento en que como individuos se intenta luchar en contra de ella.

Que el individuo intente oponerse a una de esas manifestaciones colectivas: los sentimientos que niega se volverán contra él. Ahora bien, si este poder de coerción extrema se afirma con tal claridad en los casos de resistencia, eso quiere decir que existe en los casos contrarios, aunque de forma inconsciente. (Ibíd.: 61)

El autor explica que en tales casos seríamos probablemente víctimas de una ilusión que nos lleva creer que hemos sido nosotros mismos quienes generamos nuestros impulsos, y que no provienen desde fuera. Si bien esta complacencia respecto de nuestra voluntad oculta la presión, no la suprime o modifica, ni la externalidad ni la coerción de la acción, aunque así se perciba.

Son entonces la externalidad y la coerción los criterios a los cuales Durkheim (en Rocher, 1996) recurre para determinar el carácter social de las acciones humanas. Para comprender estos criterios Rocher (1996) se remite a la teoría de las dos conciencias; la colectiva, constituida por el conjunto de las maneras de actuar pensar y sentir de una sociedad dada, que les son anteriores a sus habitantes, que de la misma manera los trascienden y sobreviven a ellos, y la conciencia individual que define como el universo privado de cada persona, las experiencias e interpretaciones que hacen de ella una singularidad.

Dependiendo del desarrollo de la conciencia individual y su fortaleza es que la conciencia colectiva se impone con más o menos éxito sobre la persona y su autonomía individual. Eso sí, sin importar el grado de éxito que la coacción logre, siempre tiende hacia un objetivo; el que los individuos se pliegan a las maneras colectivas de obrar, pensar y sentir propias de la sociedad.

Esta concepción de la acción social se enfrenta a otras precisamente por el carácter objetivo que le entrega al hecho. Weber (en Rocher, 1996) considera que la acción es social es tal en función de que los sujetos le impriman un sentido subjetivo.

Respecto de esta última concepción se establecen tres criterios que ayudan a la determinación de una acción como social. El primero de los criterios se refiere al que las personas deben tener en consideración la presencia o existencia de los otros, de no ser así el carácter social se ve reducido o eliminado. El segundo criterio es el de la significación en su sentido más literal, la respuesta del individuo ante el accionar de otros debe dar cuenta de la comprensión que se tiene respecto del sentido y significados que el segundo le atribuye al acto. Este criterio equivale a inscribir estas conductas en un sistema de comunicación. Resulta sabido que no existe una comunicación perfecta en donde los significados que cada individuo asigna sean plenamente comprendidos por el otro. El criterio no exige esa perfección, tan sólo que el significado atribuido no se encuentre diametralmente alejado del original.

El tercer criterio refiere a la conducta y a como ésta es influenciada por la percepción que el individuo tiene, tanto de la significación que el otro le imprime a su acción como de su propio sentido

Es preciso, en otras palabras, que los sujetos comprueben, con su comportamiento, que han comprendido las expectativas de los demás y que aceptan o no responder a las mismas. Este criterio es de algún modo el complemento exterior de los dos criterios precedentes, siendo estos últimos internos a los sujetos afectados. En efecto mediante la conducta observable desde el exterior es posible juzgar acerca de las dos condiciones subjetivas previas. (Ibíd.: 24)

La definición weberiana de la acción social es fundamentalmente interaccionista; relaciona la percepción que el individuo tiene de su propia acción con la que tiene del actuar de los demás, conformando a partir de ambas la conducta. Bajo este tipo de definición es necesaria la aplicación de un método comprensivo de análisis que permita dar cuenta de las variables subjetivas que componen la acción.

La definición durkheimiana por su parte amplía la noción de acción social, (Rocher, 1996) englobando acciones individuales, íntimas incluso, pensamientos y sentimientos siempre que correspondan a maneras colectivas. Esta noción invoca también las realidades internas y externas de las personas, realidades que las trascenderían y que ellas asimilarían.

La definición de acción social como unidad de base o unidad elemental de la sociedad nos ha aproximado inmediatamente a esa doble perspectiva, característica de la sociología, como también de determinadas ciencias del hombre. La realidad no es exclusivamente interna a los sujetos ni exclusivamente externa a ellos. Es vivida en perspectiva, en situación, por las personas afectadas, a las que simultáneamente se imponen desde el exterior unas coacciones y unas limitaciones. (Rocher, Op.cit.: 30)

Es complejo delimitar el ámbito dentro del que se incorpora la acción social, si se consideran ambas visiones, la comprensiva de Weber y la positiva de Durkheim, el espacio se amplía a prácticamente toda acción humana. Tampoco es posible excluir el ámbito de la actividad síquica, debido a que esta es claramente una confección del proceso de adaptación a una realidad social.

Resulta entonces que la acción social tiene principalmente dos espacios relevantes que la definen; uno es el área de condicionamientos psíquicos que determina que la acción esté guiada en mayor o menor grado por las experiencias personales de los individuos, sus características hereditarias y de temperamento y el segundo es el espacio de condicionamiento social determinado por las formas colectivas a las que se refiere Durkheim. Este condicionamiento social es definido por la posición que el individuo ocupa en el sistema en el que se encuentra inscrito.

Acciones o hechos sociales resultan así, ser la mayoría de los fenómenos que tienen su ámbito de ocurrencia en el seno de una sociedad; tanto las formas de actuar, como de pensar y de sentir que poseen la propiedad de existir más allá de las conciencias individuales y que están dotados de un rasgo imperativo y coercitivo en virtud del cual se imponen, sean o no concientes de ello los individuos.

Los fenómenos sociales reproducen en sus manifestaciones privadas, un modelo colectivo, sin embargo este modelo no depende sólo de la coacción ejercida sobre el individuo, sino también de su constitución orgánico síquica y de ciertas circunstancias particulares en que él se encuentre.

2.- Posición y rol social

Una de las grandes consecuencias de la interacción humana es la creación de un demonio de hechos sociales, el que a grandes rasgos ha sido definido en el sub-capítulo anterior. Esta interacción origina cantidad de objetos, roles y relaciones de gran permanencia y relevancia, los que son entendibles sólo en términos de su marco y función social.

Es natural a la vida en sociedad la determinación de conjuntos de sub-partes. La organización y el establecimiento de estructuras formales de acción son características permanentes de estos sistemas, aún de los más simples. Estos ordenamientos pueden ser manifiestos o patentes y se caracterizan principalmente por su nivel de complejidad, el que llega a compararse en oportunidades con organismos biológicos en relación con lo intrincado de su diseño.

La clasificación de los miembros de cada sociedad en las diferentes sub-partes definidas, implica normas comunes, es decir un marco de referencia compartido entre quienes componen los grupos, marco que precisa determinados patrones de conducta.

En la singularidad de cada grupo humano se describen las formas de actuar ante determinadas situaciones, lo que permite establecer una distinción entre las que serían conductas legítimas y conductas no legítimas, dando pie a una realidad que contempla por una parte, un sistema normativo que encarna lo que debiera ser y otro fáctico que representa lo que efectivamente es. (Kingsley, 1972)

No existe plena concordancia entre ambos sistemas, ni tampoco son completamente desemejantes. Cada cual es determinante del otro. El sistema normativo o la conducta ideal es determinada por la realidad, mientras que el orden fáctico o las normas que se establecen a partir de los acontecimientos reales, son a su vez respuestas frente al deber ser, a la contradicción entre las inclinaciones personales y el orden establecido.

La rigidez que pueden aparentar estos sistemas normativos no es tal, en función de las particularidades de sus integrantes. Resulta inevitable el que los seres humanos reflexionen respecto de sus actos, así como que formulen juicios a cerca de ellos. No solo los actos se cuestionan, de igual forma ocurre con el sistema normativo que les es impuesto. En el pensamiento humano existe la tentativa de discutir el origen de los sistemas de normas y de la autoridad o poder que las respalda. (Ibíd.)

Inicialmente los sistemas normativos responden al intento de dar cobertura eficiente a las necesidades básicas que requiere tanto el desarrollo de la totalidad del grupo social como el de sus partes. Sin embargo, y como se abarcó en el capítulo relacionado con las teorías de las necesidades humanas, éstas son dinámicas, si bien las básicas son relativamente estáticas, o al menos sus satisfactores, existe una serie de requerimientos más complejos que surgen al resolver o cubrir este primer escalafón.

De esta manera los sistemas normativos y las posiciones que ocupan los individuos en ellos, se van modificando, debido, entre otros factores, a las necesidades del sistema social y al propósito de la agrupación entera.

En la estructura social toda posición hace una contribución racional al propósito general. Las organizaciones sociales reales rara vez son formalmente organizadas. Sin embargo se estima por parte de algunas o todas las personas que las reconocen, que todas las posiciones hacen algún tipo de contribución racional a los propósitos del grupo. (Newcomb, 1981: 332)

Toda inscripción en un sistema social trae consigo al menos una posición para el individuo y cada posición implica prescripciones definidas para la conducta que este integrante ha de manifestar respecto de las otras personas que se encuentren en posiciones relacionadas.

Existen posiciones comunes a todas las sociedades, y bien mientras más compleja sea su organización, mayor será la cantidad de espacios definidos que deba cubrir cada individuo. Son al menos cinco tipos comunes a todo grupo, incluidos los más simples:

1. *Edad - Sexo.*
2. *Ocupacionales.*
3. *Prestigio.*
4. *Familia.*
5. *Grupos de asociación (Linton en Newcomb, 1981).*

Algunas de estas posiciones se otorgan sobre la base de factores en los que el individuo no tiene mayor control como son el sexo, la edad o la cuna, mientras que otras se relacionan con el mérito personal (estatus adscrito y adquirido). Este marco de referencia, sumado a las características que determinaron la pertenencia del individuo a determinado grupo converge en lo que se denomina como el rol social.

Es connatural a casi toda colectividad, por reducida que ésta sea, la aparición de una diferenciación de funciones entre las personas o entre los grupos, de modo que cada cual aporte al conjunto una contribución específica, particular y a veces singular. (Rocher, Op.cit.: 43)

El rol social se refiere al modelo de funciones constituido por la posición o estatus que el individuo tiene en la sociedad. Este espacio designa tareas que propenden al desarrollo del sistema social principalmente y a partir de las que se generan expectativas en el resto de los individuos que son parte del sistema.

La cantidad de roles sociales que se pueden identificar en el sistema social dependen directamente de características como el número de individuos, jefaturas, sub-sistemas y posiciones que sea posible especificar. Independiente de quien sea el individuo al que se le ha asignado el rol, las normas asociadas se mantienen de igual forma, así como las expectativas del resto respecto del cumplimiento de las mismas.

De este modo los roles y las posiciones son inseparables. Una posición no tiene sentido sin su rol concomitante, y cualquier rol solo se aplica a la persona que ocupa una posición determinada estatuida en un grupo o sociedad determinados. Para cada posición hay un rol y para cada rol, una posición. No importa como se les asignen posiciones a los individuos; ya sea por adscripción o por logro, los roles siempre están asociados a ellas. (Newcomb, Op.cit.: 335)

En las múltiples caracterizaciones que diversos autores hacen respecto del rol social existe una tendencia a relacionarlo con la teatralidad. Por el rol que cumple, cada sujeto social adquiere de algún modo el cuerpo de un personaje, la persona asimila las características que su papel determina e incluso es posible observar un margen otorgado a la interpretación creativa.

Los hombres representan o desempeñan roles sociales y llenan u ocupan estatus. (...) rol es la pauta de conducta que se espera de las personas que ocupan un estatus determinado. (Chinoy, 1966: 49)

La multiplicidad de los roles de cada persona refuerza aún más la imagen del sujeto social como actor que debe asumir sucesivamente diferentes personajes, cumplir las tareas propias de cada uno, responder a las expectativas de los demás relativas a cada una de estas posiciones y adoptar como modelos de su acción, normas que difieren de un rol a otro. (Rocher, Op.cit.: 47)

El seguimiento de roles como argumento no implica la reducción de la vida cotidiana a la teatralización permanente y espontánea, pero si da cuenta de una estructura más menos establecida que pautea el ejercicio del papel, no solo en el fondo, sino también en la forma de llevarlo a la práctica.

Los roles son parte de un sistema social, mientras que la personalidad refiere a los rasgos vinculados a un organismo humano. Ambos componentes son mutuamente determinantes. La personalidad que plasma un rol determina la forma de su interpretación, pudiendo de una u otra forma redefinirlo dentro de ciertos márgenes de libertad que existen. Así mismo un rol importante deja residuos en la personalidad

que lo reflejó, influyendo de esta forma en los siguientes roles que sea necesario desempeñar. (Brown,1972)

El concepto del rol social resulta fundamental en sociología y es utilizado frecuentemente como elemento de análisis para la familia, sistemas laborales, grupos reducidos, organizaciones de tipo burocrático y en general sujetos sociales.

3.- Actor social y actor local

Tanto Weber como Parsons hablan de actor para referirse al sujeto social, y esto responde a la analogía entre el rol y el discurso teatral al que ya se hizo referencia. En una obra cada actor es libre de darle a su papel una interpretación personal, e incluso esta iniciativa es esperable siempre que se mantenga dentro de ciertos límites acotados para su desarrollo.

Si bien las posiciones son más bien estáticas y de la misma forma, los roles que comprende se ajustan a esa rigidez, son las características de quien, o quienes desempeñen el papel las que determinarán su desarrollo.

La encarnación de este individuo o colectivo que tiene determinadas sus funciones en sociedad por la posición que suscribe en un sistema, es el actor social. Este actor, si bien está condicionado por la pertenencia a círculos ya sea, sociales, económicos, culturales y/o políticos tiene la posibilidad de expresar esa heterogeneidad mediante el uso de los grados de libertad que el rol establecido le permite.

Los actores sociales, si bien ofrecen cierta previsibilidad en su acción originada en los condicionamientos de la estructura, tienen la posibilidad de desempeñar sus papeles en relación con interpretaciones del contexto en que se mueven, especialmente con respecto a las expectativas y la acción de los otros protagonistas del sistema social al que pertenecen. (Alonso, 2003: 4)

Parsons, (1984) define al actor social como un individuo que se encuentra atrapado por su entorno, aunque no de forma total, su accionar están condicionado por su entorno tanto físico como cultural, y también por un componente biológico. Desde su óptica, el actor es la resultante de la conjugación entre el hombre libre y calculador y el hombre como producto de su carga hereditaria y de entorno. (Mesa. 2000)

Numerar actores sociales resulta un ejercicio incompleto, aún acotándolos a un espacio específico como su sistema social o su ámbito temático de organización. Es común encontrar nuevos actores en las diversas aristas que quieran analizarse, recordemos que el actor responde al menos a una posición, pero que ésta no es permanente ni necesariamente única, por lo que al estudiar un sistema en diferentes momentos de su vida, encontraremos quizás la mismas posiciones, pero los actores que las ocupan y cumplen los roles correspondientes, no han de ser necesariamente los mismos.

Entendemos al actor como el sujeto social que tiene definidos sus límites de acción según el rol que su posición en el sistema determina, que asume este papel de la misma forma que en un momento disímil puede representar otro y que en ambos casos va a influir esta representación con el conjunto de valores que carga y que le permite interpretar tanto su acción como la de los demás. Este intento de definir al sujeto permite hacer una aproximación al concepto de actor local.

Es preciso antes de intentar caracterizar al actor local, realizar un acercamiento a la lógica de lo local. Ésta responde a la reacción de la humanidad frente a siglos de destrucción de la naturaleza, de ampliación de brechas económicas entre ricos y pobres, de guerras y en general a un deterioro sostenido de las condiciones de vida. De la mano a este despertar de la conciencia llega una época de grandes transformaciones en lo que a comunicaciones y tecnología se refiere, y es la fe en el progreso uniforme y universal la que ha tendido a la desaparición de niveles regionales y locales. (Arocena, 1995)

Como se trató en el primer capítulo, el desarrollo entendido exclusivamente como crecimiento económico es un ejercicio originalmente aplicado durante la industrialización, desde donde se intenta extrapolar sus conceptos y postulados al resto de las naciones y economías. De esta forma no resulta difícil comprender que las especificidades propias de cada región y momentos históricos en los que esta

alternativa de desarrollo hace el intento por arraigarse, no son tierra de cultivo para sus bases, a partir de lo cual, la sustentabilidad del proyecto se ve cuestionada.

La noción de desarrollo fue elaborada para aplicarse a una parte de la humanidad destinada a crecer, y los que propusieron su uso se consideraron a sí mismos como pertenecientes a una sociedad desarrollada, de esta forma se hacía necesario desde esta perspectiva extender los beneficios de la madurez a todo el planeta. Los nacionalismos y localismos renacen con fuerza y paralelamente se sigue buscando un modelo que permita un equilibrio entre producción y naturaleza. La racionalidad económica es cuestionada ya que no obtiene en todos los lugares los mismos resultados pero los adversarios a ella no dan una alternativa lógica. (Ibíd.)

A partir de este nuevo escenario, el de marcha atrás de la centralidad del progreso técnico, los nacionalismos y localismos renacen con fuerza y paralelamente se sigue buscando un modelo que permita un equilibrio entre producción y naturaleza. Todo esto contribuye a cuestionar el modelo de desarrollo y a las comunidades identificadas con él. Se rechaza la existencia de una sola vía de civilización occidental.

Lo local es visto como una posibilidad de retorno a formas sociales mejores, rescatando los valores comunitarios. Local es sinónimo de diferencia, de lo que define a cada grupo humano particular. Se retoman concepciones abandonadas o fuera de moda, la comunidad, alguna vez desplazada por formas más eficientes de organización es vista como una alternativa para el carácter que el sistema de relaciones debe adquirir. (Ibíd.)

Podemos aproximarnos a la idea de "lo local" distinguiendo las dimensiones que necesariamente lo constituyen. Nuestra idea de que lo local se define a partir de la especial configuración que en cada caso adquiere la combinación de:

Una dimensión espacial (un territorio).

*Unas determinadas relaciones sociales (una sociedad) y
Una modalidad de regulación política (un estado).
(Alonso, 2003: 2)*

Si bien todas las personas, organismos y organizaciones cuya acción tiene lugar en un espacio de relaciones e intercambios sociales son actores, para que se les de el adjetivo de locales, describe Arocena, deben tener un sistema de acción que coincida con el sistema de acción local, y cuya actividad contribuya a desplegar las potencialidades existentes en la sociedad local. (Alonso, 2003)

Aún cumpliendo con estas características hay diferenciaciones entre ellos, las que dependen principalmente del grado de exclusividad con que el trabajo en la localidad se desempeñe. Se distinguen cinco formas del actor local:

Actores estrictamente locales: son aquellos cuya acción se desarrolla totalmente dentro del sistema de acción local y, por lo tanto, se reproducen a través de las relaciones sociales locales, el elemento clave es que fuera de esas relaciones pierden su identidad y desaparecen como actores (Pírez en Alonso, 2003: 6)

En esta caracterización se encuentran ubicadas todas aquellas personas o agentes de acción que intervienen en el desarrollo económico y/o social del espacio, que participan de sus actividades, ya sean culturales, deportivas o recreativas, pero que sin embargo, no extrapolan su intervención más allá de las fronteras de la localidad, por ende no tienen existencia como actor local en otros espacios.

Actores parcialmente locales: si bien pertenecen a la localidad su actividad, y por lo tanto su reproducción como actores, trasciende el sistema de relaciones locales. (Ibíd)

Son los sujetos que se establecen en la localidad, instituyen lazos de cooperación económica, política y/o social con otros agentes de la misma y con otros cuya esfera de acción se encuentra fuera de los límites de lo local.

Actores no locales que participan de la actividad local: en este caso se trata de actores externos que desarrollan actividades en la localidad a través de sucursales, agencias o anexos. (Ibíd)

Los ejemplos más evidentes de este caso, son agencias establecidas dentro de los límites del espacio, ya sean económicas o sociales en el caso de las industrias primero y de las intervenciones gubernamentales la segunda principalmente. Influyen en el desarrollo de la localidad sin establecer relaciones permanentes y su llegada al lugar ha sido producto de una decisión a otro nivel y con un análisis de beneficios o factibilidad previo.

Actores en la localidad con dificultades para reproducir su vida cotidiana: quienes carecen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vestido, vivienda y salud. Su pertenencia a la localidad está ligada a las posibilidades que ésta les ofrece. Son los protagonistas de los procesos de migración interna de zonas deprimidas de una provincia o región a los centros urbanos más grandes. (Ibíd)

Si bien podrían ser portadores de buena parte de las características propias del actor local, no poseen una de las más relevantes, como la identidad. Se encuentran ahí por circunstancias ajenas a la voluntad y en relación a los escasos beneficios que su permanencia le pueda aportar.

Como explica Alonso (Op.cit.), estas distinciones entre actores sociales involucrados con la localidad, permiten identificar diferencias relacionadas con los recursos económicos disponibles, el prestigio y las posibilidades de acceso a los ámbitos donde se toman decisiones estratégicas. En los diversos tipos de actores la relación que se establece con la comunidad es desigual y depende de su propio contexto y su lógica de acción.

La lógica se refiere a las maneras de pensar y comportarnos colectivamente, es una estructura racional que implica coherencia entre *objetivos*, *interpretaciones*, *estrategias* y *prácticas*. Dentro de la lógica, los objetivos se refieren a los logros que se pretende

alcanzar, (Ibíd.) y que pueden encontrarse, aunque no necesariamente, asociados a principios y valores, así como también a condicionamientos estructurales y contextuales en tanto están influidos por el “ser social”, por la posición y el papel en el contexto en el que se participa. Las interpretaciones (Ibíd.), éstas las realizan los actores y se refieren al contexto más inmediato de su acción con respecto a las posibilidades de su práctica.

El logro de los objetivos, mediado por las interpretaciones, lleva a construir una estrategia entendida como el diseño de la acción teniendo en cuenta las restricciones del contexto, lo que generalmente se denomina cálculo de viabilidad de la acción; la estrategia supone una evaluación de las alternativas disponibles; la opción por una de ellas es el resultado de algún balance entre lo que hay que resignar y lo que se puede lograr. Finalmente, los objetivos, las interpretaciones y las estrategias culminan, en la práctica. (Ibíd.: 6)

Ahora bien, la idea de práctica remite a la conjugación de todos los elementos anteriormente descritos, los que de forma individual resultan categorías abstractas, pero que al configurarse en la práctica resultan ser la actividad concreta del actor en la localidad. Esta acción puede ser adaptativa o innovativa, y esta caracterización ha de depender de las posibilidades de actuación, el grado de recursos invertidos y el poder o legitimidad ejercidos en el sector, mientras más poder y recursos, más posibilidades de ejercer una práctica innovativa, mientras que de lo contrario, estas posibilidades se reducen asignando el ejercicio de una práctica o intervención adaptativa. Las prácticas innovadoras se caracterizan por tender a modificar las formas que adquieren las relaciones sociales locales, a medida que introducen nuevos valores y formas de procedimiento. Por otra parte las prácticas caracterizadas como adaptativas se relacionan con la existencia de actores más débiles, ya en el sentido de la falta de recursos invertidos o por la cuota de poder que posee y ejerce, es así como sus prácticas tienden a la mantención de la estructura local.

CAPÍTULO III

LA PERCEPCIÓN SOCIAL

1.- En busca de una psicología social

La conducta humana se desarrolla ceñida dentro de un contexto determinado. Lo que los individuos hacen o dejan de hacer depende directamente del espacio en el que se desenvuelven, y el no tomar en consideración este dato puede llevar a serios errores en los intentos por interpretar la conducta.

Los psicólogos que estudian el desarrollo humano han debido asumir la existencia de influencias recíprocas entre las personas y el hecho de que estos influjos afecten el desarrollo de la personalidad.

Mientras que la naturaleza de las interacciones depende de cada uno de los individuos implicados en la interacción, la conducta de cada uno de ellos depende parcialmente de sus sentimientos y expectativas con respecto a la interacción o la relación de la que forma parte. Pero la naturaleza de la relación, y los sentimientos y predicciones de los participantes con respecto a ésta, dependen de la naturaleza interacciones. Y a largo plazo, la conducta que los individuos pueden mostrar depende en parte de las relaciones que han vivido en el pasado. (Hewstone, 1994: 40)

El análisis de la lógica de las relaciones y del comportamiento humano no depende exclusivamente de los procesos mentales que los participantes en la interacción desarrollan. Claramente este es un elemento determinante, pero no es el único, y se ve influido por una serie de variables externas al individuo.

El poder integrar diversos puntos de vista a la hora de describir la conducta social le otorga a los resultados de la observación, variados niveles de profundidad. A medida que nos alejamos de la conducta individual y nos acercamos a la grupal, la

descripción se va fragmentando en función de la complejidad de los fenómenos. (Ibíd.)

A partir de esto se implanta un debate dentro de la disciplina de la psicología, en función de lo que se genera una dicotomía en su rama social. Por una parte se encuentran los defensores de la observación de los métodos naturales de recolección de datos y por otra los defensores de los métodos controlados de recolección de datos; es el enfoque positivista versus el enfoque fenomenológico. Se encuentran en medio del debate la concepción de hombre, la metodología, el objeto de estudio, así como un punto de vista ideológico.

Una de las ramas resultantes de esta dicotomía es la denominada psicología social psicológica (PSS) y otra es la psicología social sociológica (PSS). Además de éstas dos ya nombradas, se reconoce una tercera forma identificada como “la otra” psicología social, es la que sigue la línea de Karl Marx y que se caracteriza por considerar al individuo como esencialmente social y vincula ideología y praxis.

Es corrientemente aplicada por los psicólogos sociales a su disciplina, la cita de Ebbinghaus que dice *“La psicología tienen un largo pasado pero una breve historia”*. Efectivamente la psicología social tiene una literatura historiográfica que comienza recién en el siglo XIX, pero que se inicia con la historia del pensamiento social o filosofía social. (Ebbinghaus en Hewstone, 1994)

Es debido a esta novedad en la historia de la psicología social, el que su historia se encuentre fundamentalmente ligada a la filosofía social. Entre las materias centrales se ubica el cuestionamiento frente a si las personas son individuos únicos o esencialmente idénticos a los demás; si es el individuo producto de la sociedad o viceversa; si la relación individuo sociedad es un problema con sentido o una ideología o si las personas son agentes libres o se encuentran determinados por fuerzas naturales y sociales ante las cuales permanece ignorante.

Además de la psicología individual, existen dos desarrollos intelectuales que contribuyen y determinan el camino de la moderna psicología social, uno de ellos es la sociología, creada por Augusto Comte, también padre del positivismo. Concibió la sociología como la ciencia que compararía las diferentes culturas dependiendo de su estado de desarrollo social. Posteriormente Emile Durkheim comienza la construcción de una tradición en sociología y sostiene, como se explica en el capítulo anterior, que los hechos sociales son independientes y externos a la conciencia individual. Muy posteriormente a éstos autores, Moscovici recoge la teoría durkheimniana de las representaciones sociales o colectivas. El segundo desarrollo intelectual influyente es el de la teoría de la evolución de la cual el principal protagonista es Charles Darwin y para la cual el hombre es un animal social que ha desarrollado la capacidad de adaptarse física social y mentalmente a un entorno en constante cambio. Posteriormente se generaliza la teoría evolutiva en el campo social en manos del sociólogo Herbert Spencer, favoreciendo de esta forma el desarrollo y crecimiento de la psicología social. (Hewstone, 1994)

Hasta antes de todo cuestionamiento respecto al estudio del comportamiento humano, la realidad es considerada como una fuente de conocimiento neutra, es decir que las diferencias observables en las respuestas de los individuos expuestos a determinadas influencias, se deben a “errores” que se presentan en el proceso lógico de pensar. La psicología se puede haber asimilado como una corriente esencialmente de laboratorio, interesada en analizar la lógica del proceso del pensamiento, privilegiando los mecanismos de la causa por sobre el contenido al que está referido. La concepción es esencialmente individual y lo social se ve reducido a la existencia de relaciones interpersonales que son explicadas siempre desde la lógica de funcionamiento del universo cognitivo y que si presentan errores o diferencias, éstas se deben al modo en que la información ha sido procesada.

La articulación entre lo social y lo individual se produce ante la toma de conciencia de la determinación social en el conocimiento, el reconocimiento de la influencia de las ideologías, la aclaración de la exacerbada valoración del método experimental, por

la aparición y posterior crecimiento desmesurado de una serie de medianas teorías que no se suman de forma natural a un cuerpo teórico articulado necesario. También son detonantes en esta coyuntura argumentos tales como; la escasa relevancia que tienen los temas que están tratando desde esa perspectiva en la psicología social y la relatividad cultural de los mismos.

El resultado de este proceso de cuestionamiento es la redefinición del objeto de la disciplina, postulándose de esta forma a las relaciones y las representaciones entre los grupos como tema central del análisis. Se busca, a partir de estos procesos de interacción, la articulación entre lo social y lo individual.

2.- Procesamiento de la información y la construcción del mundo social

Uno de los problemas que históricamente ha preocupado y fascinado a los psicólogos sociales es la percepción de los otros. Este asunto refiere a si es posible percibir correctamente ciertas características de los otros o emitir juicios fieles a lo que quienes nos rodean efectivamente son.

Solomon Asch concluye, producto de sus investigaciones, que existen elementos insignificantes que pueden cambiar radicalmente la impresión de un sujeto sobre otro, mientras que elementos importantes dejan de ser considerados en la construcción de la impresión. La selección de uno u otro elemento y la importancia relativa que se les da al emitir los juicios dependerán de las características personales y del contexto en el que se desarrolla la persona. (Asch en Hewstone, 1994)

Esta y otras experiencias han permitido modificar el estudio de la percepción desde una visión de proceso objetivo a la inclusión del estudio de las creencias sobre las cuales se basan las concepciones sobre lo que nos es externo.

De este modo, los psicólogos sociales han sido concientes desde hace mucho tiempo de que la gente no sólo recibe información del medio externo: también la procesan y llegan a ser los constructores de su medio social. (Markus y Zajonc en Hewstone, 1994: 100)

En general los experimentos efectuados respecto de la posibilidad de elaborar juicios ciertos a partir de la información entregada por el medio tienen como foco de observación a la persona, sin embargo las tesis a su respecto son extrapolables a otros objetos.

Sean o no sean los objetos en cuestión personas, sean o no sean las categorías en cuestión categorías sociales, esto no implica diferencias para los procesos antes descritos. Básicamente, todas las categorías sociales son inicialmente categorías cognitivas. (Hewstone, Op.cit.: 103)

Lo que pensamos no sólo tiene que ver con los otros individuales, sino que también con nosotros mismos, con nuestro pensamiento y con otros grupales. De manera permanente estamos sometidos a cantidades amplias y variadas de información, la que llega a nosotros mediante los sentidos y que con posterioridad es seleccionada, transformada y organizada. El resultado de este procesamiento es la representación que finalmente tenemos de la realidad, el conocimiento de ella, gracias a lo que somos capaces de comprender, adaptarnos y actuar sobre nuestro ambiente.

La percepción, la memoria, la elaboración del pensamiento y el lenguaje son fenómenos que en su conjunto han de configurar el proceso cognitivo. El objeto de este proceso debe entenderse en el término más primario y extenso posible, será cualquier elemento que nos sea externo, sin importar su grado de complejidad, siempre y cuando afecte nuestros sentidos.

A pesar de las evidentes diferencias que la enunciación permite, las leyes que rigen la cognición, son aplicables a todos los casos. Ante la presencia tanto de un individuo como de un grupo o nosotros mismos, el proceso es básicamente equivalente y también lo es el amplio margen de error que la percepción entrega. (Ibíd.)

Los estudios de la psicología de la percepción han revelado desde hace tiempo que los individuos registran sólo parte de las señales proporcionadas por su medio. Nuestra habilidad para procesar información es de hecho muy limitada cuando se compara con la complejidad de la información a la que estamos expuestos. (Ibíd.: 102)

La recepción de la información se encuentra sujeta a otros procesos que tenderán a deformarla, unos que provienen del medio o bien desde el receptor mismo, básicamente en su ordenamiento o por simplificación.

Cada organismo al identificar los objetos externos elabora una categorización entre los mismos y les asigna una estructura significativa utilizando los conocimientos

adquiridos y elaborados con anterioridad, en base a lo cual ordena la nueva información. Este proceso que simplifica la asimilación de nuevas señales lleva el nombre de categorización.

La categoría resulta ser el conjunto de objetos que tienen más o menos las mismas características, las que no han de ser necesariamente objetivas o las más representativas del objeto en cuestión. Cualquier razonamiento puede ser la base de una categoría, ya sea una característica que viene definida desde el medio ambiente o una que por razones del sistema psíquico sea considerada como predominante.

La activación espontánea de las categorías sería más frecuente en las denominadas categorías básicas que en las sociales, las primeras se organizan dependiendo de los atributos naturales, los que serían las categorías más prominentes y funcionales. El nivel de abstracción necesario para su elaboración es evidentemente menor que el requerido para las categorías sociales. (Páez, 1987)

Las categorías sociales son esencialmente esquemas de roles y tienen características que las diferencian de las categorías naturales. Comparadas con éstas últimas las categorías sociales: a) tienen una mayor variabilidad estructural, b) se solapan de manera múltiple, más que tener relaciones jerárquicas, c) se apoyan más en atributos abstractos inferidos en atributos preceptuales y muy a menudo implican, además de los atributos básicos que definen la pertenencia a una categoría, un conjunto de atributos inferenciales. (Lingle en Páez, 1987: 84)

La generalización de la se ha estado hablando genera con ella una posterior filtración entre los objetos que están ingresando al individuo, su integración y finalmente la organización de la información referida al determinado objeto. Esta esquematización de las señales organiza las representaciones que hemos efectuado de algún aspecto específico del medio ambiente.

Los aspectos del medio que esquematizamos han sido diferenciados entre esquemas de tipo individual, esquemas de roles y grupos sociales, esquemas de sucesos y

finalmente esquemas abstractos de resolución de problemas. Es posible también observar una subdivisión en este primer grupo, diferenciando entre esquemas individuales de si mismos o autoesquemas y esquemas individuales de personas. (Ibíd., 1987)

La organización de la información preexistente respecto de nosotros mismos basada en experiencias pasadas y relevantes, constituye la idea del auto esquema. De igual forma los esquemas individuales de personas se definen como bloques de conocimiento sobre rasgos objetivos y características predominantes de determinados individuos. Evidentemente el auto esquema resulta más complejo en función de encontrarse cargado afectivamente de manera importante.

Los esquemas de roles se refieren a las estructuras cognitivas que organizan el conocimiento sobre el conjunto de normas y conductas asociadas a una posición social; son la interiorización de las normas y expectativas de roles. Los estereotipos son los esquemas socialmente compartidos que organizan el conocimiento sobre los rasgos, motivos y categorías sociales. Los estereotipos se pueden considerar como los esquemas de rol más genéricos. (Ibíd.: 88)

Una vez que un objeto social es caracterizado respecto de un rol, se le tienden a atribuir las características que a dicho papel le corresponden, independiente de las actuaciones y los atributos que efectivamente éste manifieste. Los esquemas de roles influyen de manera importante en el juicio que se efectúa de que o quien detenta el rol, de la misma forma determina las acciones que se manifestarán frente a él.

Los esquemas de los sucesos tienen que ver con secuencias o guiones para la interacción social. Se pueden dividir en episodios, categorías e hipótesis. Son escenarios que poseen una estructura cognitiva que organizan en secuencias apropiadas las acciones que se darían en una situación prototípica. Estos esquemas de sucesos se abstraen de situaciones pasadas, dependen únicamente de los roles que cada partícipe debe desempeñar y de la interacción que se espera se desarrolle. (Ibíd.)

La última de las categorías de esquemas es la de los abstractos de resolución de problemas, estos son de tipo más bien genérico, sin un contenido específico. Su base radica en la estructuración del conocimiento en forma de procedimientos útiles al momento de resolver y enfrentar problemas. (Ibíd.)

Los cuatro tipos de esquemas mencionados tienen como aspecto común el guiar la percepción, la memorización y las inferencias. Se tiende a predecir, inferir juicios, rasgos o conductas que se relacionen con el prototipo, aunque la información sea insuficiente, ambigua o inconsistente. (Fiske & Taylor en Ibíd.)

Si es verdad que cometemos muchos errores en nuestra percepción del mundo social, entonces es esencial encontrar las causas que provocan que seamos tan deficientes cognitivamente. En la actualidad estas causas se han agrupado bajo el concepto de principios heurísticos o sesgos del procesamiento de la información (Tversky y Kahneman en Hewstone, Op.cit.:113)

Entre estos principios que llevan a distanciarnos de una correcta opinión respecto de lo que nos rodea, encontramos en primer término el conocido como **preactivación, primacía, hiperactivación de esquema o carácter sobresaliente del estímulo**. Este sesgo obedece a la accesibilidad de cierta información en nuestra memoria. La presencia reciente de determinadas formas en el pensamiento determina que frente una situación ambigua se acuda al perfil conocido y almacenado antes de buscar una caracterización más adecuada o fiel a la realidad.

Resulta también más accesible la información por ser sobresaliente, un ejemplo de esto es la atención que llama la actitud de una mujer dentro de un grupo de solo hombres por ser un sujeto único que no se alinea con claridad con su medio. Esto explica la notoriedad que adoptan los crímenes cometidos por extranjeros en cualquier país, debido a que es positivamente más llamativo que un sujeto NN. (Hewstone, Op.cit.)

Nisbet y Ross (1980) también afirman que los sujetos se centran en los estímulos más sobresalientes y los extrapolan para generar nueva evidencia confirmatoria o inferencia. Podemos hablar de un <<sesgo de distinguibilidad>> cuando un estímulo es poco frecuente o sobresaliente se recuerda más. (Páez, Op.cit.: 120)

Es esa característica sobresaliente en el medio social es la que permite que esa información influya de forma desproporcionada respecto de la importancia real que tiene dentro de la totalidad, afectando directamente los juicios o decisiones posteriores.

Un segundo principio heurístico es el de la **representatividad**, el que se encuentra directamente vinculado con la concepción del prototipo. En este caso resulta que las personas usualmente basan su juicio en el parecido que la información entrante mantiene con el modelo existente.

Cuando los sujetos tienen que predecir una conducta o atribuir una pertenencia categorial en vez de utilizar directamente los datos objetivos, comparan al sujeto a juzgar con el esquema o prototipo, y, de allí, intuitivamente, deducen su conducta futura o pertenencia grupal. (Páez, Op.cit.: 159)

Se explica que las personas somos más sensibles ante la probabilidad subjetivamente percibida que a los datos objetivos, se tiende a ignorar las frecuencias o regularidades en pro de la vivencia más cercana o similar a la que se presenta. Las frecuencias de base o regularidades previas influyen más fuertemente en el pensamiento del sujeto en el momento en que se encuentra desarrollando un rol específico.

Un tercer sesgo es el conocido como **anclaje**, éste tiene relación con la dificultad que representa para las personas el poder modificar las creencias frente a la nueva información que se nos presenta y que puede contradecir a una anterior.

Lo que se da en este caso es una enraización de la representación y del objeto observado, el significado y la utilidad que se les confiere difícilmente será erradicado, aún siendo erróneos y teniendo la información verdadera a disposición.

En el anclaje existe una inserción del conocimiento dentro del pensamiento constituido, entorpeciendo la integración de lo novedoso, influyendo en la interpretación de la realidad y en la orientación que tendrán las posteriores conductas y las relaciones sociales.

El <<Heurístico de anclaje>> se refiere al hecho de que los sujetos hacen estimaciones a partir de los valores o datos iniciales, ajustando este valor hasta que el juicio final se establece. Al margen de cómo se hayan obtenido los valores iniciales (dados por el problema, arbitrariamente o razonados), los ajustes son muy insuficientes y el juicio final está fuertemente escorado hacia el valor inicial. Este heurístico estaría asociado al <<efecto de primacía>> y a la resistencia de los esquemas a cambiar ante una información previa. (Ibíd.: 167)

La caracterización de los sesgos acá expuestos permite evidenciar la inexactitud con que opera la construcción del pensamiento frente a sujetos u objetos sociales. Tanto los conocimientos previos como el contexto en el que el observador y observado se desarrollen influye fuertemente en el trabajo de edificar el mundo social

SEGUNDA PARTE
MARCO DE REFERENCIA

CAPÍTULO IV

DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

1.- De las causas y efectos de la inseguridad en América Latina

Una de las principales características de la baja en los índices de seguridad ciudadana es la multicausalidad en su raíz. Como ha sido descrito en el inicio de la investigación el génesis de la problemática puede encontrarse influido, ya sea por variables de tipo familiares, sociales, culturales y/o económicas. Cada una de ellas afecta de forma directa o indirecta las conductas y normas que permiten a la sociedad el desarrollo de una vida protegida.

Las aceleradas modificaciones en el ámbito económico y el desarrollo de nuevas necesidades económicas, el deterioro en la calidad de vida de grandes sectores de la población y la falta de solución a problemas de larga data como las guerras civiles, la desigualdad de la distribución del ingreso y el acceso a la tierra, ponen en entredicho los valores establecidos generando trastornos en la escala valórica y moral de la población. (Arriagada y Godoy, 1999)

En el caso del contexto Latinoamericano es visible una peligrosa combinación de factores potenciadores de la inseguridad y, si bien es imposible generalizar a partir de realidades particulares como son las de los distintos países que componen la región, para Arriagada y Godoy es claro que los déficit económicos que se evidencian, propenden a la generación de violencias.

A continuación se establece el desglose de una serie de problemas socioeconómicos característicos de la zona o de al menos gran porcentaje de sus países.

En primer lugar apreciamos el problema de la desigualdad en la distribución del ingreso urbano, la diferencia es de once veces entre el 10% más rico y el 40% más pobre, situación más evidente en países como Brasil, Colombia, Chile, Guatemala y

Panamá. Conjuntamente con esta desigual distribución de la riqueza existen sectores en los que la pobreza bordea los dos quintos del total nacional. Por otra parte las tasas de desempleo que oscilan permanentemente los dos dígitos influyen también negativamente en la sensación de seguridad de la población. El porcentaje de población urbana de entre 13 y 17 años que no se encuentra inserta en ningún sistema educativo ni laboral es mayor en Honduras y Uruguay, sobre un 15%, mientras que es menor en Chile, Bolivia, Ecuador y República Dominicana, menos de un 8%, número que no deja de ser importante.

Los datos de la CEPAL del año 1999 sostienen que el promedio de niños urbanos de entre 14 y 15 años que no han completado 6 años de estudio se encuentra sobre el 20% en Brasil y Honduras, bajo el 10% en Argentina, Chile, Panamá y Uruguay, y que en Bolivia, Brasil y Ecuador entre otros, existe sobre un 15% de jóvenes que se encuentran entre los 13 y los 17 años y que trabajan, mientras que en Chile y Panamá este porcentaje se reduce hasta el 5%.

La pobreza no es la única causa asociada con los índices de inseguridad, sin embargo es determinante en buena parte de los análisis sobre este fenómeno en Latinoamérica. Los alcances de la pobreza incorporan el deterioro cuantitativo de la calidad de vida de las personas, la reducción del capital físico, humano y social de los países, así como también disminuye su capital gubernamental. (Arriagada y Godoy. Op.cit.)

Las autoras clasifican los factores de riesgo en tres grandes conjuntos. Identifican primero las variables que se relacionan con la posición y situación familiar y social de las personas; el sexo, la edad, los niveles educacionales, la socialización y el consumo de alcohol y drogas. En segundo lugar ubican los factores sociales, económicos y culturales; como el desempleo, la pobreza, el hacinamiento, la desigualdad social, la violencia en los medios de comunicación y una cultura de la violencia, elementos que explican una tensión adicional a las condiciones ya deterioradas de vida y que inciden en las respuestas de la población ante su propia marginalidad.

Los terceros son los factores contextuales e institucionales; asociados de manera importante a los niveles de violencia en la región, acá es posible encontrar situaciones de guerrillas donde se legitima la agresión como vía de solución a las problemáticas sociales. Afirman las autoras que sociedades que recientemente han emergido de conflictos civiles son más proclives a manifestar patrones de violencia, fenómeno que se observa con claridad en gran parte de los países latinoamericanos. Tanto en sectores pobres como no pobres, el tráfico de drogas resulta ser un desencadenante de violencia en un doble sentido, el primero de ellos es el de la lógica propia del narcotráfico de resolución de conflictos por la vía armada y violenta y otra es el aporte indirecto que entrega sobre otros factores de riesgo. Dentro de esta misma categoría se encuentra la falta de un adecuado control institucional, ya sea en su acción sobre agentes de violencia evitando la impunidad, como sobre ellos mismos en un intento por aumentar la confianza de su población, quienes se ven fuertemente afectados en una primera instancia por la situación de inseguridad que viven y posteriormente por la indefensión a la que la corrupción las expone. (Ibíd)

Una característica que ya se indicó pero que dada la fuerza que adquiere y las consecuencias que conlleva en Latinoamérica, es la inequidad en el acceso a la cobertura de las distintas necesidades. En el caso de la seguridad las diferencias son tan evidentes como otras necesidades más conocidas.

La seguridad tiene costos sociales y económicos considerables y que como es característico del continente, se distribuyen de forma desigual. Los sectores potentes económicamente tienen la posibilidad de sumar a los escasos recursos públicos destinados para la seguridad una fuerte cuota de insumos privados, no así los sectores pobres.

Las políticas tienden a priorizar a ciertos sectores de la población, los centro de las ciudades, espacios comerciales y financieros, esto a costa de la desprotección de las poblaciones populares, lugares donde en muchos casos como respuesta a este

desamparo asumen la seguridad pública como responsabilidad propia, la mayoría de las veces sin un criterio preventivo. Si bien la participación de la comunidad en la mantención de su seguridad puede mejorar los índices, esto debe ocurrir de la mano de las autoridades locales y policiales, y no de manera excluyente.

Hay marcadas diferencias también en los temores que la población expresa. Mientras que en los sectores populares la inseguridad se presenta principalmente ante la posibilidad de atentados en contra de la protección personal, en las poblaciones de mayores ingresos los más importantes temores se perciben ante los posibles atentados contra de la propiedad privada.

La escasez de recursos policiales y públicos disponibles para hacer frente a estos problemas tiene consecuencias diversas dependiendo de la población afectada. En el caso de los sectores pobres la respuesta se manifiesta en la toma de la justicia por sus propias manos, mientras que en el otro extremo hay una proliferación de la seguridad privada, de armas en manos de la población civil y de agravamiento en las consecuencias de los hechos de violencia.

El miedo, la falta de justicia efectiva, y el aumento en el gradiente de violencia de los delitos, aumentan la percepción de inseguridad de los ciudadanos latinoamericanos. (Arriagada y Godoy, ibíd.: 33)

La violencia y los índices delictivos observables en la región, no traen consigo costes exclusivamente económicos. Si bien todos los factores mencionados y situaciones descritas no se ajustan a cada una de las realidades de los países, las consecuencias no sociales de estos fenómenos son comunes a las diferentes naciones, en distintos grados, pero con una misma dirección: el deterioro progresivo de la calidad de vida de la población afectada, deterioro manifiesto en múltiples dimensiones, tan variadas como los factores que influyen en su origen.

2.- Una visión histórica de la Seguridad en Chile

Como en la mayoría de los países latinoamericanos, en Chile se han aplicado diversas políticas que apuntan a la mantención de índices de seguridad aceptables en sus ciudades, definiendo periódicamente nuevas de agendas país relativas a la problemática de la inseguridad, en las que la centralidad del papel ejercido por la ciudadanía es la característica más continua y relevante del proceso.

Si bien el tema de la seguridad ciudadana corresponde a uno de los más importantes según la opinión que la población expresa en múltiples encuestas, la generación de políticas efectivas desde el Estado, ha sido más bien lenta, orientándose principalmente a la réplica de modelos extranjeros o de paradigmas relativamente exitosas en otros escenarios.

Lucía Dammert en *Participación Comunitaria En Prevención Del Delito En América Latina. ¿De qué participación hablamos?*, efectúa una revisión de lo que han sido las políticas de seguridad en Chile entre 1973 y el 2003, definiendo tres sub períodos, el primero entre 1973 y 1990, correspondiente al Gobierno Militar, el segundo denominado de la transición, entre 1990 y 1997 y finalmente desde el año 1997 en adelante al que llama del énfasis de la seguridad ciudadana

Afirma que durante el gobierno militar las políticas se basaron en la existencia de un enemigo de orden interno, quien ponía en riesgo la estabilidad nacional y propendía al desarrollo de un clima de sospecha y desconfianza generalizado en la población. Esta situación es la que permite instaurar un discurso oficial centrado en la seguridad del territorio nacional.

Desde el punto de vista doctrinal, las políticas de seguridad desarrolladas por el gobierno militar se vincularon directamente con la Doctrina de Seguridad Nacional que se utilizó en diversos gobiernos militares en la región. En este sentido, se enfatizó una concepción militarista de la seguridad centrada en la

defensa de la nación y el mantenimiento del orden público utilizando incluso la violencia institucional. Entre las principales características de esta concepción se privilegió una visión militar sobre el conflicto interno, cuya preocupación principal era contener y en algunos casos “erradicar” las expresiones políticas y sociales discordantes con el gobierno que ponían en tela de juicio su legitimidad. (Dammert, 2004; 18).

Es así como la centralidad del discurso deja de lado temas como la criminalidad y los atentados en contra de la propiedad privada o las personas y se acerca al control de las acciones políticas, siempre bajo el argumento de la mantención del orden nacional.

Durante el período se efectúan una serie de modificaciones referidas a las fuerzas policiales que se definen por un sesgo militarizante. Una de ellas es traspaso de su dependencia al Ministerio de Defensa Nacional y la restitución del carácter militar de la Policía de Carabineros (Ibíd). Este es un nuevo escenario para las policías las lleva a una situación de evidente subordinación ante las Fuerzas Armadas y a una cuota de poder fuertemente acrecentada, especialmente frente a la civilidad.

Durante los últimos años del gobierno militar, la aparición pública de diversos hechos de violación de los derechos humanos en los cuales se evidenciaba la participación de funcionarios policiales, aumentó los niveles de desconfianza hacia ambas instituciones y principalmente hacia Carabineros. Este contexto signado por una crisis de legitimidad de la institución policial, unido al rol secundario otorgado por las Fuerzas Armadas en el gobierno, influyeron en la toma de distancia del alto mando de Carabineros con respecto a las políticas desarrolladas por el gobierno militar (Oviedo, 2002).

Además de las políticas en seguridad, se cuentan como relevantes en el período las de desarrollo urbano. Estas tuvieron como eje principal la reubicación masiva de la población a partir del año 1979 (Dammert, Op.cit.). El resultado de la política se evidencia en el traslado de un gran número de familia pobres desde el centro de

Santiago hacia sectores periféricos y el desarrollo de una sensación común de aislamiento y desarraigo.

Es posible observar que las políticas de corte preventivo que se desarrollaron durante este período se manifiestan en el aislamiento social o espacial de los grupos que los sectores económicamente predominantes de la población consideraban como amenazas.

El segundo período, caracterizado principalmente por el retorno a la democracia presenta grandes desafíos en relación con las políticas de seguridad (Ibíd). La fortaleza de las instituciones policiales como parte de las Fuerzas Armadas se contrapone con la fragilidad que define a la población.

La discusión, al igual que en el resto de América Latina se centra en el desarrollo de medidas que permitan controlar y reprimir las altas tasas de criminalidad de las que la población está siendo víctima, por una parte se encuentra la oposición política proponiendo iniciativas fuertes que refuercen de alguna manera la tendencia policial utilizada hasta el momento, y por otra parte entra en el debate la importancia creciente de las medidas preventivas en la tarea de disminución de los índices criminales.

Los gobiernos de este período tienen a la seguridad como una de sus principales preocupaciones. Lo que se modifica radicalmente es el modo de entenderla y construirla.

El Gobierno decretó cambios en las penalidades así como terminó con la presencia de presos políticos en el país. Es decir, las medidas que se adoptaron estuvieron inspiradas en la idea que la seguridad formaba parte de un proceso encaminado a consolidar y perfeccionar la democracia. (Ibíd.;18)

Para 1998 el énfasis en las tareas de seguridad ciudadana no está presente sólo en el plano discursivo, sino que también es claramente visible en el desarrollo de múltiples iniciativas llevadas a la práctica durante el tercer período.

El logro de la reestructuración de las fuerzas policiales durante el periodo anterior permite incorporarlas a la visión social preventiva utilizada preferentemente en este tiempo. Reformas policiales, a la justicia y al sistema carcelario permiten la comulgación de diversos actores en el trabajo de desarrollo de programas preventivos que ponen énfasis en la participación comunitaria.

En este sentido uno de los principales referentes políticos del tema asegura que existe plena “convicción de la separación entre la “prevención social del delito y prevención policial” (Burgos, 2000, p.17). Y por ende se hace explícita la opción del gobierno, especialmente del Presidente Lagos, por la prevención en la medida que permite definir “la seguridad ciudadana como el resultado de la acción de los diversos órganos del Estado y diversos sectores de la sociedad, ... en el marco de una política pública que necesariamente debe incluir la participación ciudadana” (Exposición de Jorge Burgos, Subsecretario de Interior, Agosto, 2000). (Ibíd.; 21)

Independiente del presidente de turno, las políticas predominantes desde 1990 en adelante se adscriben a la concepción que prioriza la participación comunitaria en la prevención del delito. Planes como el Cuadrante de Carabineros hablan de un reforzamiento de los instrumentos de control en congruencia con inversiones urbanísticas que facilitan la apropiación de los espacios comunes. (De la Puente y Torres, Op.cit.)

A continuación se presenta un cuadro que da cuenta de las que han sido los enfoques de las estrategias principales de seguridad en Chile:

Cuadro N° 2
Configuraciones predominantes sobre estrategias de seguridad en Chile:

	<i>ACCIONES PARTICIPATIVAS</i>	<i>ACCIONES NO PARTICIPATIVAS</i>
	A) Control policial participativo	B) Control policial no participativo
<i>POLICIAL</i>	Policía Comunitaria Plan Cuadrante Interrelaciones entre Carabineros, Municipios y Comunidad	Vigilancia Móvil o Conjunta Interrelaciones ente Carabineros y Municipalidad
	C) Control comunitario participativo	D) Control familiar e individual
<i>SOCIAL</i>	Comités de Seguridad Vecinal Interrelaciones entre Gobierno Central, Municipalidad y Comunidad	Alarmas, enrejamientos, etc. Acciones aisladas de control del espacio privado y semi-público

Fuente: Modelos internacionales y políticas públicas de seguridad ciudadana en Chile durante la última década. De la Puente y Torres, 2000, Revista Mad. No.4. Mayo 2001

El control policial participativo combina estrategias que consideran la acción de la comunidad con el involucramiento de las policías, y se ha expresado mediante el modelo de policía comunitaria, la que en Chile se manifiesta el denominado Plan Cuadrante.

El control policial no participativo refiere a la estrategia clásica de vigilancia que se ha aplicado tradicionalmente por Carabineros, a quienes se les suma en algunas comunas de la Región Metropolitana, equipos privados con quienes ejecutan vigilancia conjunta. El rol de la comunidad se restringe a la entrega de información a las entidades correspondientes.

El control comunitario participativo se manifiesta principalmente en el desarrollo de comités vecinales enfocados en el tema de la seguridad, éstas y otras organizaciones cobran importancia en la aplicación de diversos planes y programas de corte comunitario que buscan mejorar los espacios comunitarios con trabajo e ideas proporcionados directamente por la población.

El control familiar e individual resulta una clasificación fuera de la acción policial y/u organizacional, depende exclusivamente de la persona, tiene una característica marcadamente económica de acceso a seguridad privada. Es la estrategia más usada por el ciudadano común para incrementar su sensación de seguridad.

Cada una de estas estrategias tiene situaciones y momentos de aplicación diferentes. Sin embargo el uso de uno de ellos no excluye a los otros ya que no debe dejarse la responsabilidad del tema en manos solo de la ciudadanía, ya sea de forma individual o grupal, ni a una institución, pública o privada.

3.- Modelos internacionales de prevención del delito

La corriente mundial de preocupación por la seguridad ciudadana, así como la reconcepción alejada de la criminalidad como fuente exclusiva de problemas, se manifiesta en múltiples políticas de Estado, planes nacionales y regionales orientados a enfrentar de distintas formas los factores que inciden en la percepción de temor e inseguridad.

Las distintas políticas dependen de las concepciones ideológicas que predominen en un momento definido, trayendo de esta forma resultados que profundizan en uno u otro aspecto del problema, ya sea el social, el delictivo, situacional o espacial. A pesar de la gran diversidad de estrategias, existen en sus aplicaciones elementos que permitieron agruparlas en grandes modelos de prevención, todos con distinto alcance social y con resultados disímiles, así como con importantes críticas todos.

Al respecto se han distinguido varias estrategias que permiten una descripción general de la multiplicidad existente y que se han denominado Modelos Internacionales de prevención del delito (De la Puente y Torres, Op.cit.)

1. Prevención Social Primaria de conductas delictivas. Según este paradigma, la acción criminal responde a un conjunto de factores anteriores a su perpetración y su estrategia básica consiste en que a través de la intervención de las partes del estado se logra reducir las tendencias criminales de la población. Se manifiesta en la aplicación de políticas de desarrollo que mejoren las condiciones económicas y sociales de la población caracterizada como potencialmente peligrosa, influyendo en sus actividades y comportamientos en el largo plazo

La racionalidad fundamental de este tipo de intervención "radica en el supuesto de que el mejoramiento de las condiciones materiales de vida de la población más vulnerable y proclive a cometer delitos contribuyan a neutralizar los factores que originan conductas criminales y que, por tanto, se

deben mudar la condición socioeconómica de las personas antes que incurran éstas incurran en un acto delictivo" (De la Puente y Torres, 2001: 21). Se trata entonces de una acción anticipadora de la criminalidad que se orienta a interrumpir la carrera delictiva, que se diferencia de la prevención secundaria y terciaria que se aplican cuando el delito ya se ha cometido. (Ibíd:21)

2. La Prevención Situacional del Delito, se desarrolla originalmente en Inglaterra bajo la premisa de la distribución de delitos según la oportunidad para delinquir. La base es que el delito no requiere solo de las motivaciones para ocurrir, sino que también de disponibilidad y accesibilidad. Tiene un factor programático de cálculo de costos y beneficios.

En este caso el viejo refrán "la oportunidad hace al ladrón", se plasma en un repertorio operativo que ha generado numerosas investigaciones especialmente en Inglaterra y EE.UU. y que incluye cuatro máximas:

- 1) *Medidas dirigidas hacia formas específicas del delito;*
 - 2) *Que involucren diseños o intervenciones sobre el entorno inmediato donde ocurren esos delitos;*
 - 3) *De un modo tan permanente y sistemático como sea posible;*
 - 4) *Como para reducir las oportunidades de cometerlos".*
- (Ibíd.: 23)*

3. Prevención Multi-agenciada del Delito, comienza su desarrollo en los años setenta, originariamente en Suecia y Canadá, donde se conforman consejos de prevención de la delincuencia, los que procuran la generación de espacios sociales que permitan la participación de una gran diversidad de ideas y actores. La idea fuerza de este modelo es la responsabilización ciudadana, como elemento fundamental en la prevención de la delincuencia y en la disminución de una serie de factores que tienden a desmejorar la calidad de vida de la población. Se tiende a la organización de multi agencias entre el estado y la ciudadanía que permitan la comunicación y trabajo común de agentes locales, comunidad y policía.

4. Prevención Comunitaria del Delito, surge como una alternativa en medio del debate en torno al eje articulador de las estrategias contra la delincuencia. Hacia fines de los ochenta y durante los noventa se generalizaron entre los especialistas las nociones de "participación comunitaria", y en terminología inglesa los de "empowerment community", "responsibility" y "solving-problems community", en el tratamiento de los temas y en el diseño de estrategias relativas a la prevención del delito. (Ibíd.: 25)

Existen manifestaciones del modelo que dificultan su comprensión, debido a la amplitud en el uso del concepto “comunitario”, sin embargo, independiente de estas diferencias hay elementos comunes, entre los que se encuentra la denominada policía comunitaria, la que consiste en un esfuerzo por comprometer a los agentes policiales en el desarrollo de aspectos más sociales y cotidianos de la seguridad y a la población respecto de la responsabilidad que les compete en el tratamiento de las inseguridades.

Claramente resulta difícil incluir un programa en desarrollo en alguna de las clasificaciones expuestas sin que alguno de sus componentes quede fuera, es por esto que se explicita que esta es una más de tantas clasificaciones que pueden establecerse en torno a las estrategias existentes.

CAPÍTULO V

ACTORES SOCIALES Y LOCALES EN SEGURIDAD

1.- Actores y seguridad

Arocena (1995) definió al actor local como aquel cuyo sistema de acción coincide con el sistema de acción local y cuya actividad contribuye a desplegar las potencialidades existentes en la sociedad local. Estos actores permiten movilizar recursos y desarrollar los territorios, algunos de ellos se encuentran ligados a la toma de decisiones, otros a habilidades técnicas específicas y otros a la acción sobre el terreno. Independiente de los aspectos específicos de la intervención, lo que caracteriza este accionar es el sentido que se le impregna, la orientación política, social y/o cultural de la que se decide ser portador y que permite capitalizar de mejor forma las potencias locales.

En lo que respecta al rol del actor que interviene en el tratamiento de la seguridad se definió a partir de diversas concepciones como: la combinación entre las diferentes funciones y expectativas que el sistema en que éstos se desempeñan explicita y considera como prioritarias, la interpretación que la agencia hace del contexto, la posición que ocupa en el espacio territorial o social, las posibilidades en términos de recursos, tanto económicos como de otro tipo y los objetivos determinados por el área de intervención específica, en este caso, la seguridad ciudadana. La disminución de la percepción de temor de los habitantes de los territorios definidos constituye la base sobre la que estos sistemas de trabajo construyen, conjuntamente con la población, o en función de ella, sus papeles.

Existe en la actualidad tal multiplicidad de agentes involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana que se dificulta la unificación de un criterio que permita su definición, sin embargo, por la especificidad de sus tareas en torno al tema, por la

disponibilidad de recursos, por la cercanía con el terreno o por el conocimiento público de ellos y su labor, resulta posible distinguir a varios de ellos.

En el siguiente sub capítulo se caracteriza a los actores más comúnmente reconocidos como intervinientes en el tratamiento de la problemática y en su descripción es posible apreciar los elementos que los determinan como actores estrictamente locales, parcialmente locales, no locales que participan de la actividad local y actores en la localidad.

2.- Principales actores que intervienen en el tratamiento de la inseguridad ciudadana en Chile

2.1 Gobierno Central

El Gobierno Central a través de su Ministerio del Interior impulsa el programa Comuna Segura - Compromiso 100, instancia mediante la que se busca construir seguridad partiendo desde los espacios más cercanos a las personas, actuando sobre los factores de riesgo asociados al surgimiento de la violencia y la delincuencia y potenciando los factores protectores que disminuyen o evitan el impacto negativo de las condiciones de vulnerabilidad social. De esta manera se impide que estos problemas sigan creciendo y se disminuye la sensación de temor.

La iniciativa se origina el año 2001 bajo las dependencias de la División Nacional de Seguridad Ciudadana. La base sobre la que el programa se sustenta es la participación y el compromiso de las autoridades locales, las policías y la comunidad; organizaciones sociales, empresa privada, instituciones y vecinos en general. El funcionamiento del programa se asienta al interior del municipio

Se trabaja desde la organización de los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana como una instancia de representación pluralista de las instituciones sociales locales vinculadas e interesadas en los temas de seguridad ciudadana. Esta instancia es presidida por el Alcalde y cuenta con la asesoría de un Secretario Técnico Comunal, profesional a cargo del Programa en cada una de las comunas que tiene las tareas de coordinar y apoyar la misión del Consejo. El Secretario Técnico trabaja directamente en el Municipio.

Una vez efectuadas las formalidades legales que instalan el Programa en el Municipio, a través de la firma de un Convenio de Colaboración entre éste y el Ministerio del Interior, se procede a la contratación del Secretario Técnico

cuya elección es compartida entre el ambos estamentos. El siguiente paso en el proceso es la constitución del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, conformado por representantes políticos, institucionales y sociales, elegidos en procesos democráticos en cada una de sus organizaciones.

A partir de este momento se inicia la fase de diseño del Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana, en el que los diferentes actores locales aportan sus conocimientos y experiencias para construir una visión común de su sector o comuna y de lo que allí pasa todos los días en materia de delincuencia, violencia e inseguridad.

Lo siguiente es elaborar un Plan Comunal de Seguridad Ciudadana. Este Plan contiene las estrategias y acciones a través de las cuales el conjunto de los actores locales (municipio, policías y comunidad) buscarán hacer de la comuna y el barrio un lugar más seguro donde vivir.

Hay una gran variedad de iniciativas posibles de incluir en el Plan Comunal que se pueden agrupar en cuatro líneas básicas:

Promocionando el fortalecimiento de la comunidad y de sus organizaciones; fomentando la convivencia pacífica en los barrios y familias; promocionando el Programa y sus formas de participación, etc.

Coordinando iniciativas conjuntas entre las diferentes instituciones públicas y privadas para desarrollar iniciativas de prevención con grupos vulnerables

Actualizando la información y el diagnóstico comunal.

Fomentando la creación de iniciativas en seguridad ciudadana desde la propia comunidad, a través del Fondo Concursable.

Para que el Plan Comunal se pueda llevar a la práctica, se requiere que los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana, se preocupen del funcionamiento del Programa en el espacio local, tomando las mejores decisiones con la participación de todos y recogiendo democráticamente las opiniones de los vecinos. (Web de la División de Seguridad Ciudadana)

2.2 **Gobierno Local**

El Municipio es una plataforma privilegiada para la articulación de iniciativas en apoyo al desarrollo económico y social, punto de encuentro para el entendimiento político y motor fundamental para activar la participación ciudadana en asuntos de interés común. (MIDEPLAN, 1995; 12)

A pesar del espacio privilegiado que en la teoría se le reconoce al municipio, es necesario reconocer que la tendencia histórica a la centralización lo ha ido relegando a funciones mínimas, prácticamente como dispensador de servicios públicos y ejecutor de obras menores de interés local.

La respuesta a la situación histórica del Gobierno Local es un nuevo enfoque en el que se le entrega la posibilidad de generar importantes avances en materia de desarrollo local. Los diversos ámbitos en los que este nivel de la administración tiene injerencia permiten, dependiendo de la gestión realizada, impulsar cambios de fondo en la localidad.

Es posible observar en distintos sectores, iniciativas que dan cuenta de la concurrencia de diversos agentes locales, regionales e incluso centrales orientados a generar cambios de fondo en materia de crecimiento tanto económico como social. Si bien estos casos son los menos, la posibilidad existe.

Esta indiscutible necesidad de fortalecer la capacidad de planificación a nivel municipal, adquiere particular significación al observar la precaria situación existente en gran parte del país. Se aprecian, por lo pronto, notables debilidades técnicas e instrumentales en el análisis y diagnóstico de los problemas locales, en la generación y procesamiento de información estadística, en las metodologías de planificación y programación, en la mecánica de las decisiones y en los procedimientos de seguimiento y evaluación de resultados. A lo anterior se suma la ausencia de un método para relacionar los planteamientos estratégicos nacionales, regionales y

comunales, con la forma, caso a caso, mediante la cual resuelve el financiamiento de proyectos específicos. (Ibíd.: 14)

Para el adecuado desarrollo del trabajo de los municipios resulta impostergable desarrollar un diagnóstico que de cuenta de la realidad de la comuna, incorporando tanto sus potencialidades como sus aspectos más débiles, y es así como la generación de este diagnóstico permitirá el diseño de un Plan de Desarrollo Comunal acorde a las características del territorio específico.

En los términos que lo define la Ley y de acuerdo a sus propias características técnicas, el Plan de Desarrollo Comunal es un instrumento para la toma de decisiones, cuyo propósito y alcance estarán bien definidos en la medida que:

Constituya una "guía para la acción", que facilite la coordinación de las acciones del sector público y oriente las acciones del sector privado;

Permita vincular las decisiones cotidianas sobre proyectos y acciones específicas con los objetivos estratégicos de desarrollo a mediano y largo plazo;

Sea una eficaz herramienta de gestión, respaldado por políticas y programas coherentes que permitan derivar en presupuestos anuales bien fundamentados;

Genere la posibilidad de anticipar situaciones futuras y definir los procedimientos para eventuales ajustes de las políticas y programas originalmente previstos;

Contribuya al debate comunal, estimulando la participación ciudadana en torno a las principales propuestas e iniciativas de desarrollo. (Ibíd.: 27)

Más que entrar en detalles del cómo ejecutar, el plan se centra en las principales directrices que guiarán la acción frente a determinados temas y problemáticas de la comuna, temas entre los que se encuentra en un sitio importante el de la seguridad ciudadana.

La seguridad de la población es una materia que está cada vez más presente en las deliberaciones comunales. Si bien existen instituciones nacionales encargadas de la seguridad ciudadana, está comprobado que se puede lograr

mayor grado de eficacia si se cuenta con la activa colaboración de la comunidad. El Plan de Desarrollo Comunal debe, en consecuencia, determinar cuales son los problemas más graves en esta materia y proponer pautas de solución que permitan conjugar voluntades en torno a una propuesta global. No obstante lo anterior, las acciones preventivas y correctivas son y seguirán siendo de responsabilidad de las instituciones especializadas. (Ibíd.: 27)

La existencia de políticas generales en torno a las cuales articular estrategias locales es fundamental en función de la escasez de recursos disponibles para desarrollar acciones efectivas, la especificidad de cada comuna es un ámbito en el que pocos agentes pueden decir más que la administración local y es su cercanía con la problemática diaria la que le otorga la autoridad amplia para intervenir en esta área.

2.3 *Policía de Carabineros*

Carabineros, como policía preventiva se encuentra tradicionalmente encargada de la aplicación de las leyes, represión del delito y mantenimiento del orden público. Siempre ha constituido un organismo estatal con características peculiares que lo distinguen de los demás sectores que conforman el sistema de justicia penal. Lo principal en ella es encontrarse en contacto directo, tanto con la realidad criminal, como con la comunidad.

Originalmente Carabineros surge como organización policial en 1927 fusionando una parte del Ejército de Chile con policías fiscales y comunales. De ahí su carácter militar con una organización uniformada, jerarquizada y apolítica. De las policías fiscales y comunales adopta aspectos esenciales relacionados con una doctrina de servicio público, esencialmente en materias de colaboración social.

Como resultado de los constantes cambios que experimenta una sociedad como la chilena, se han generado nuevas, variadas y mayores demandas en el ámbito de la seguridad de las personas y de la comunidad. Estos nuevos escenarios exigen a las

autoridades y a los diversos órganos de la administración del Estado, un tratamiento coordinado frente a los requerimientos, tanto de protección individual como de los espacios y bienes comunes.

Una variable importante en la labor de Carabineros es la conceptualización que se desarrolla frente a la seguridad.

La seguridad ciudadana dice relación con un concepto general, pues alude al desarrollo, a la protección de la vida, a la integridad física y los bienes de las personas frente a los riesgos que implica el vivir en sociedad, de tal forma que puede ser entendida como el conjunto de condiciones jurídicas, sociales, políticas, económicas, culturales, ecológicas y de policía que garantizan el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana, frente a las amenazas a su desarrollo, a su integridad física y sus bienes. (Cienfuegos, 2002: 13)

Según este concepto, la responsabilidad de la seguridad ciudadana corresponde a distintos órganos del Estado, entre ellos Carabineros de Chile, quienes deben tener por objetivo la prevención social, con acciones tendientes a que las personas internalicen y practiquen conductas, principios y valores que contribuyan a la convivencia pacífica de la sociedad.

Este campo de acción no es exclusivo de Carabineros, sino que de un conjunto de actores creados con competencias específicas en determinadas materias.

Así, la función principal a la que la labor de Carabineros en relación con el concepto de la seguridad ciudadana debe orientarse a la prevención policial, esto en congruencia con su misión institucional de garantizar el orden público y la seguridad interior.

En la actualidad se impulsan alianzas estratégicas con la comunidad, representada por sus organizaciones, tanto funcionales como territoriales, con el objeto de determinar

con certeza los requerimientos específicos de la población en la cual Carabineros interviene.

La prevención policial requiere de un trabajo coordinado, en el que se escuchen los requerimientos de la población, para racionalizar y focalizar el esfuerzo institucional, con el definido propósito de satisfacer concientemente tales requerimientos.

En esta materia, los estudios y experiencias adquiridas, determinaron adoptar la modalidad de servicio de Vigilancia por Cuadrante que en la actualidad debe incrementar el acercamiento y la comunicación del Carabinero con las personas, y requiere de la comprensión del sentido de integración. Luego, cada Carabinero debe conocer, sentir y asumir como propios los particulares hechos, relativos al Orden y la Seguridad Públicos, que afectan al cuadrante asignado; y buscar efectivas soluciones a los problemas socio policiales que se plantean, coordinándose con los diversos actores sociales comprometidos en la alianza estratégica de prevención social de los delitos y conductas antisociales. (Ibíd.: 19)

2.4 *Policía de Investigaciones*

Policía de Investigaciones es una institución de servicio público, cuyos esfuerzos se orientan a la investigación científico-técnica de los delitos, contribuyendo de esta manera a satisfacer las necesidades de seguridad individual y social de las personas, entregando un servicio policial investigativo, eficiente y eficaz, generando condiciones básicas de tranquilidad ciudadana que permitan el desarrollo económico, político, cultural y social de Chile.

El ejercicio de su actividad se apega tanto al marco del derecho centrado en conductas éticamente válidas. Tiene el compromiso de ser para los tribunales de justicia y la comunidad una policía investigadora, confiable y creíble.

En el ejercicio de su actividad, el respeto por los derechos de las personas es prioritario, estableciendo una relación justa e imparcial. (Policía de Investigaciones)

El objetivo general hacia el cual orientamos nuestro trabajo es la investigación científico-técnica de los delitos. Dentro de este objetivo general se desglosan los siguientes objetivos específicos:

- *Prevenir la perpetración de hechos delictuosos y actos atentatorios contra la estabilidad de los organismos fundamentales del Estado.*
- *Contribuir al mantenimiento de la tranquilidad pública.*
- *Cumplir resoluciones judiciales de carácter civil en aquellos casos en que la ley expresamente lo establece.*
- *Controlar el ingreso y salida de personas del territorio nacional.*
- *Dar cumplimiento a las órdenes emanadas de las autoridades judiciales y administrativas en actos que intervengan como tribunales especiales.*
- *Prestar su cooperación a los tribunales jurisdiccionales en lo criminal.*
- *Prestar a las autoridades administrativas el auxilio que soliciten en el ejercicio de sus atribuciones.*
- *Fiscalizar la permanencia de extranjeros en el país.*
- *Representar a Chile ante la Organización Internacional de Policía Criminal (Interpol). (Ibíd.)*

La institución interviene en el tratamiento de la seguridad ciudadana en función de sus objetivos que apuntan al mejoramiento de las condiciones de carácter civil de la sociedad y al mantenimiento de la tranquilidad pública.

Investigaciones participa activamente en los diversos planes y programas gubernamentales orientados al mantenimiento de las condiciones de protección de la vida en sociedad, tales como el Plan comuna segura compromiso 100, con todos los jefes de las brigadas de investigación criminal de las comunas donde se ha implementado.

2.5 *Fundación Paz Ciudadana*

Paz Ciudadana se crea el año 1992 como una institución privada sin fines de lucro con el objetivo de “*contribuir a la disminución de la delincuencia mediante la colaboración técnica para la formulación de políticas y del desarrollo y transferencia de herramientas de trabajo*”. (Web de la Fundación Paz Ciudadana, 2004)

La creación de la institución responde a la falta de preparación técnica e investigativa respecto de la problemática de la inseguridad predominante a inicios de la década de los '90, momento en el que, producto de los cambios a nivel país, la sociedad chilena manifiesta un fuerte incremento en los índices de delincuencia, asociada a un aumento del sentido de desprotección en la población.

El trabajo institucional tiene tres ejes alrededor de los cuales se ejecutan sus acciones, éstos son:

Investigación: análisis de estadísticas delictuales, estudios sobre las actitudes de la población frente a la delincuencia, investigación de las causas de las conductas delictivas, análisis comparado de temas relacionados, elaboración de propuestas que contribuyan a la disminución de la delincuencia. (Ibíd.)

Discusión: Realización de foros, encuentros, talleres, seminarios y mesas redondas con especialistas de distintas disciplinas para contribuir en el debate y la reflexión sobre problemas relacionados con la seguridad ciudadana y la formulación de propuestas. (Ibíd.)

Difusión: elaboración y comunicación de material basado en investigaciones, encuestas y campañas masivas.

Son dos los proyectos que la fundación impulsó en sus inicios, uno es la *Reforma Procesal Penal* llevada a cabo de acuerdo a los lineamientos concebidos por un grupo de expertos de la Universidad Diego Portales y de la Corporación de Promoción Universitaria (CPU), con quienes Paz Ciudadana aunó esfuerzos. (Ibíd.)

El segundo proyecto es la elaboración y publicación del primer Anuario de Estadísticas Criminales del país. *En Chile no existía un registro público, accesible y consolidado de cifras delictuales que permitiera conocer las dimensiones y características del fenómeno delictivo. Desde entonces, la publicación periódica de estas estadísticas ha dado un decisivo empuje a muchos cambios rectificadores y modernizadores, contribuyendo a alejar el debate sobre la delincuencia del ámbito puramente político contingente, para acercarlo a un al plano más técnico y responsable. (Ibíd.)*

Es el impacto de ambas iniciativas lo que contribuye al desarrollo de la fundación como uno de los agentes importantes en los que a seguridad se refiere en Chile. *En adelante Paz Ciudadana ha sido parte de una serie de proyectos que han permitido su consolidación como organismo técnico especializado en la formulación de políticas públicas y en la transferencia de conocimientos y metodologías relacionadas con prevención y contención del delito.*

La institución se preocupó de mantener sus líneas de trabajo en la elaboración, recolección y análisis de estadísticas y en el apoyo a las reformas judiciales, al mismo tiempo que profundiza su labor en temas vinculados a la prevención de la delincuencia en el nivel local, juvenil e infantil. (Ibíd.)

2.6 Medios de comunicación

La importancia que representan los medios de comunicación masivos en las construcciones mentales de las personas es un hecho conocido, siendo esta influencia positiva o negativa dependiendo del asunto y la forma en como este se trate. Recuerda Mario Papi en un informe del Partido Radical respecto de los medios de comunicación y la seguridad ciudadana un acontecimiento que grafica la influencia. En 1938 en Estados Unidos, cuando en una emisora de radio, en los tiempos en que la radio tenía el efecto que hoy produce la televisión, se radioteatralizó una obra que daba cuenta de una supuesta invasión extraterrestre al planeta. La transmisión se realizó como si se estuviera informando de algo que ocurría en ese instante,

produciendo un pánico enorme en la población, convencida de que estaba siendo atacada por extraterrestres, que nadie logró ver. (Papi, 2003)

Es un hecho acreditado que si una encuesta sobre percepción de seguridad ciudadana se realiza coincidiendo con la amplia difusión de un determinado delito, los resultados arrojarán una gran preocupación ciudadana sobre el tema. Igualmente, y como ha ocurrido en épocas donde suele aumentar el delito, como se da en nuestra sociedad en los días anteriores a Navidad u otras fechas significativas, durante el mismo periodo la sensación de inseguridad puede haber disminuido si los medios de comunicación no han centrado su atención en los hechos delictivos y la han puesto en otro tipo de informaciones. (Ibíd.:3)

El autor indica como hecho conocido el que la seguridad ciudadana está determinada mayoritariamente, no tanto por la cantidad de hechos delictivos, como por la mayor o menor difusión de ellos, variable que lamentablemente no estaría siendo considerada por los mismos medios, quienes no cumplirían adecuadamente con la cuota de responsabilidad que les cabe en la materia. (Ibíd.)

La seguridad ciudadana es una cuestión que involucra a toda la comunidad, dentro de la que los medios son un agente importante y no pueden sustraerse, ni menos hacer utilización de él. La sola difusión de estadísticas y noticias no es determinante en la percepción de temor, al contrario, debidamente tratadas producen un efecto positivo por cuanto mostrarían una permanente preocupación en el tema, es la explotación morbosa la que necesita de moderación y autocrítica por parte de los medios.

A pesar de un naciente interés de los mismos por mejorar su enfoque, proceso durante el que han construido una trama compuesta por conceptos como "participación ciudadana", "educación cívica", "reducción y prevención del delito" y "políticas públicas" entre otros que, sin embargo, no logran disminuir un creciente sentimiento de inseguridad y falta de protección por parte de la población. (Brower, 2004)

Las estrategias comunicacionales deben formar parte de un plan integral cuyo objetivo es reestablecer la tranquilidad de los ciudadanos. Gobiernos Centrales y regionales, policías, instituciones religiosas y los propios medios de comunicación entre otros deben proponer a la comunidad un discurso orientado a la participación de la comunidad. La sensación de miedo generada por las estrategias implementadas hasta ahora afectan a los individuos concretos, por lo tanto la solución debe contemplar el protagonismo de esos mismos individuos. (Ibíd.:4)

Para crear una dinámica en la que la comunicación social sea entendida como una herramienta que ayude a elevar los niveles de seguridad ciudadana como un bien público, las autoridades deben tender a la promoción de la comunicación comunal, a fomentar el rol mediador de estos micro medios y aumentar sus potencialidades de resolución de conflictos de sus propios contextos sociales.

El intercambio de ideas, experiencias y propuestas mediante el refuerzo del ejercicio comunicativo se traduciría en el aumento de la organización, de estrategias integradoras y de un cambio en la percepción y el discurso relativo a la seguridad ciudadana. (Brower, 2004)

En definitiva, la seguridad ciudadana es un bien público y por tanto requiere de un tratamiento comunicacional colectivo desde la base social y no de soluciones venidas de las autoridades. Serán los sujetos concretos implicados por esta sensación de miedo quienes mejor den respuestas y soluciones sobre este estado corporal y psíquico. Como hemos podido ver, el uso del lenguaje que en este momento nos enferma, es la gran herramienta para sanarnos, partiendo por el diálogo público sobre este problema. (Op.Cit.: 4)

La comunicación social actual se afirma que está enfermando al medio, que si bien la temática de la seguridad es importante y debe seguir siendo tratada la forma en que esto se hace debe modificarse, mejorar el uso de esta herramienta de manera de utilizarla como un bien que ayude a generar un cambio en la percepción de la seguridad ciudadana.

2.7 *Sistema Judicial*

En democracia los regímenes se caracterizan por distribuir en poder político en tres órganos independientes, las autoridades ejecutivas y legislativas son escogidas en elecciones libres y competitivas, mientras que las autoridades parte del poder judicial se organizan según su trayectoria y tiempo de trabajo

En Chile es el Ministerio de Justicia la Secretaría de Estado que se encarga de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial y debe ejecutar las acciones que la ley y el Presidente de la República encomienden. (Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, artículo 1º)

Como Secretaría de Estado, las funciones que se son asignadas por ley al Ministerio son múltiples y se encuentran enfocadas a distintas áreas. Aquí una selección con las que se encuentran más relacionadas con la seguridad ciudadana y la actividad local:

- *Formular políticas, planes y programas sectoriales, en especial respecto de la defensa judicial de los intereses del estado; del tratamiento penitenciario y la rehabilitación del reo; de la organización legal de la familia e identificación de las personas: de la tuición que al estado corresponde en la administración y realización de los bienes de las personas que caigan en falencia, y de los sistemas asistenciales aplicables a los menores que carezcan de tuición o cuya tuición se encuentre alterada y a los menores que presentes desajustes conductuales o estén en conflicto con la justicia;*
- *Atender a las necesidades de organización y funcionamiento de los tribunales de justicia;*
- *Asesorar a los tribunales de justicia, en materias técnicas, a través de los organismos de su dependencia;*
- *Velar por la prestación de asistencia jurídica gratuita en conformidad a la ley;*
- *Proponer medidas para prevenir el delito por medio de planes de defensa social;*
- *Crear establecimientos penales y de tratamiento y rehabilitación penitenciarios;*

- *Dictar las resoluciones necesarias para el cumplimiento de las sentencias ejecutoriadas que condenen al Fisco;*
- *Asesorar al Presidente de la República en materia de amnistía, indultos y al beneficio de la libertad condicional; (Web del Ministerio de Justicia)*

Este poder del Estado tiene como esencia la administración de la Justicia, con todas las áreas y tareas que esto abarca. Los integrantes del Poder Judicial deben establecer lo que es justo para cada caso particular que les toque conocer y fallar, enmarcado dentro del ordenamiento jurídico vigente y su competencia. (Web de la BCN)

Se organizan en tribunales, siendo el más alto de ellos, la Corte Suprema a la que le corresponde la superintendencia directiva, correccional y económica de todos los tribunales de la nación, salvo el Constitucional, el Calificador de Elecciones, los Electorales Regionales y los Militares.

El Ministerio Público, organismo creado a partir de una Ley orgánica Constitucional, es una institución autónoma y jerarquizada presidida por un Fiscal Nacional e integrada por 16 fiscales regionales y 625 adjuntos, con 378 jueces en lo penal y 404 de garantía, que asumen un papel imparcial en la resolución de los conflictos. . (Ibíd.)

Existen bases constitucionales desde las que emanan los principios del Poder Judicial, y se relacionan principalmente con la independencia respecto de otros poderes para el cumplimiento de sus funciones. La legalidad de sus tribunales en cuanto a su establecimiento y a las causas que tramitan y fallan. La inamovilidad de los jueces, aunque no es absoluta, permite que los tribunales actúen libres de presiones y con la imparcialidad necesaria. También se encuentran los principios de inexcusabilidad y de responsabilidad, el primero refiere a que los jueces deben siempre resolver los asuntos de su competencia a pesar de no existir una ley respectiva y el segundo de la responsabilidad de los actos que ejecutan dentro de sus funciones como jueces. (Ibíd.)

CAPÍTULO VI

EL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

El marco que define el contexto más cercano de la investigación está dado por dos variables principales, la primera de ellas es el territorio desde el que se han extraído los datos analizados. Las características de la comuna y las villas son determinantes para la comprensión de la realidad. La segunda variable está dada por la institución desde la cual emana una de las intervenciones relacionadas con la seguridad en el lugar, en este caso es el Gobierno Regional Metropolitano.

1.- El territorio: Comuna de San Bernardo

Administrativamente la comuna de San Bernardo forma parte, con otros tres municipios, de la Provincia de Maipo, Región Metropolitana de Santiago. Tiene una superficie de 155,1 Km², y su población según los datos obtenidos por el Censo del año 2002 es de 246.764 personas con una variación intercensal respecto de 1992 del 29,3%. Del total de habitantes 241.138 residen en el área urbana y 5.624 en la rural. La población masculina es de 121.535 personas, frente a 125.227 que componen la población femenina. (CENSO 2002)

De acuerdo al número de habitantes, la comuna de San Bernardo pasó del lugar 12 al lugar 9 en el ranking nacional de población, Si bien en Chile la población menor de 15 años aún supera a la mayor de sesenta años, en los últimos diez años los adultos mayores han aumentado significativamente, mientras los menores de 15 años han disminuido. (Ibíd.)

En el caso de San Bernardo, el porcentaje de población menor de 15 años disminuyó desde 31,4% a 28,2%, mientras que, el porcentaje de personas de 65 años o más aumentó desde 4,9% a 5,8%. La población entre 15 y 65 años, ha variado en esta comuna desde 63,7% hacia 66,0%. (Ibíd.)

Villa las Hortensias I

Región	:	Metropolitana
Provincia	:	Maipú
Comuna	:	San Bernardo
Límites	:	Calle Santa Mercedes, Quebrada de las Vizcachas, Cerro Cantillana y Pirineos.
N ° de familias	:	298
Tipo de vivienda	:	Básica
Historia del asentamiento	:	Entregada a sus propietarios el 24 de Octubre 2001. La procedencia de las familias es variada; algunas de ellas de campamentos: Toma André Jarland, Campamento San Joaquín, y otras de ahorro individual de diferentes comunas del gran Santiago como por ejemplo, Pudahuel, Macul, Peñalolén, El Bosque, La Reina, Lo Prado, San Bernardo, Maipú. (ONG MODE, 2004)
Organización social	:	Junta de Vecinos N° 17 Club Deportivo Elías Vergara

Villa las Hortensias III

Región	: Metropolitana
Provincia	: Maipú
Comuna	: San Bernardo
Límites	: Av. Balmaceda, Cerro Cantillana, Los pétalos y Pirineos
N ° de familias	: 296
Tipo de vivienda	: Básica
Historia del asentamiento	: Entregada en Junio del 2003. La procedencia de las familias es variada: Pudahuel, Macul, Peñalolen, El Bosque, La Reina, Lo Prado, San Bernardo, Maipú. Existen familias de procedencia de comités de allegados ubicadas en los pasajes Almácigo, Canteras y el Tallo. (ONG MODE, 2004)
Organización social	: Agrupación de discapacidad Asociación Tae-kown-do Junta de Vecinos provisoria Club deportivo Juventud Hortensias III

2.- La institución: Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

La focalización de los territorios objeto de la investigación responde a la intervención realizada en éstos por el Programa de Seguridad Vecinal del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, institución interesada en la temática de la inseguridad ciudadana desde la perspectiva de un problema definido por la población de la región como uno de los mas importantes de los que afectan su calidad de vida en Santiago.

El Gobierno Regional es un servicio descentralizado de tipo público, en el que está radicada la administración superior de la Región. Su misión es el desarrollo social, cultural y económico de la Región Metropolitana. (Ley N° 19.175)

Este organismo surge en el año 1993, bajo el gobierno de Patricio Aylwin Azócar, según la ley 19.173 de Gobierno y Administración Regional que fomenta una nueva institucionalidad, principalmente orientada a la creación de los Gobiernos Regionales y también una política cada vez más nítida de modernización global del sistema público nacional, como un gran desafío de la modernización del Estado. (Gobierno Regional Metropolitano, 2000)

La aplicación de este modelo implica perfeccionar y profundizar la democracia, transparentar el accionar público, acercar las decisiones a la población, mejorar las condiciones de equidad, fortalecer la participación ciudadana y enfrentar adecuada y oportunamente las demandas de la sociedad civil.

Cada Gobierno Regional gozará de personalidad jurídica de derecho público, tendrá patrimonio propio y estará investido de las atribuciones que la ley le confiere. Los Gobiernos Regionales tendrán su sede en la ciudad capital de la respectiva región, sin perjuicio de que puedan ejercer sus funciones transitoriamente en otras localidades de la región. (Ibíd.)

Enmarcado en la Estrategia de Desarrollo Regional del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, se encuentra el Programa de Seguridad Vecinal, que busca fomentar un rol activo de la comunidad en el tratamiento y prevención de la inseguridad ciudadana, así como articular en redes, estrategias que aporten al mejoramiento de las condiciones objetivas y subjetivas de seguridad.

El Programa pretende promover el desarrollo de barrios seguros y solidarios, en función de los siguientes principios:

- *Promover el desarrollo de comunidades integradas, estimulando la solidaridad y la integración entre las personas con el objetivo de buscar soluciones conjuntas en función de los problemas vinculados con el tema de la seguridad.*
- *Reducir los factores de riesgo social asociados a la seguridad vecinal, apoyando a la comunidad en acciones tendientes a la prevención de la deserción escolar, la violencia intrafamiliar, el consumo de drogas, la incorporación a pandillas, evitando así el ingreso a la carrera delictual.*
- *Reducir los factores de riesgo situacional vinculados a la seguridad vecinal, mejorando las condiciones del barrio, haciendo que los espacios públicos sean más acogedores y seguros.*
- *Contribuir al aumento de la percepción de seguridad de la comunidad, promoviendo la realización de acciones entre los vecinos para que las personas se sientan más seguras en su barrio.*
- *Contribuir a reducir la delincuencia, apoyando la acción de la justicia contra los delincuentes, en coordinación con otros organismos vinculados al tema de la seguridad.*
- *(Maray, 2003)*

TERCERA PARTE
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO VI

DE LA PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La opinión y posterior conducta de los individuos frente a determinados agentes depende parcialmente de sus sentimientos y de las expectativas que se han generado respecto de la relación, depende también de las relaciones que haya vivido en el pasado y que influyan en su disposición en el futuro.

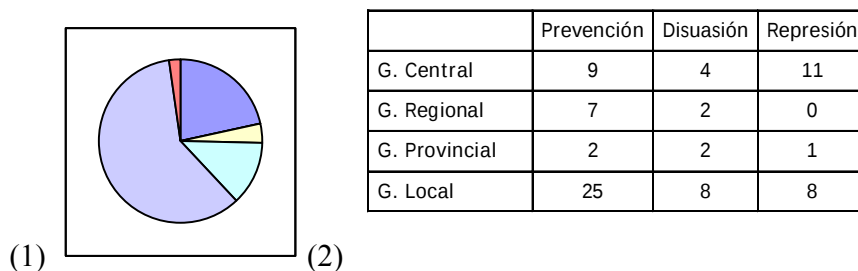
Poder caracterizar efectivamente la percepción que la población tiene respecto de los agentes en seguridad depende no sólo de tener su opinión, es necesario indagar el la existencia de experiencias ya sean positivas o negativas que puedan o no influir en su forma de abordar la situación hoy.

Operacionalmente la percepción social se definió como la construcción colectiva que las personas que viven en el territorio han elaborado respecto de las entidades que trabajan en la temática de la seguridad.

Los sub-capítulos que se contienen en este apartado se ordenan en función de temas y grupos de preguntas. En el primero se explica la forma en que se obtuvieron los datos y resume las características generales tanto del proceso de recolección de información como de los sujetos encuestados. En los siguientes sub-capítulos se incorporan los gráficos y tablas extraídos de la tabulación de las respuestas.

Los datos son presentados de siete distintas maneras. La primera de ellas es el gráfico circular (1) utilizado en la mayoría de los casos y normalmente acompañado de una tabla, ya sea de solo frecuencias (2) o bien frecuencias y porcentajes (3). Esta ultima tabla esta compuesta por columnas que indican las alternativas de la pregunta, la frecuencia de respuestas asociadas a cada una de ellas, el porcentaje que representa del total de la muestra, el porcentaje válido (que excluye a los perdidos, quienes no

correspondía que se refiriesen a tal pregunta) y el porcentaje acumulado, es decir la suma de cada alternativa con la anterior.

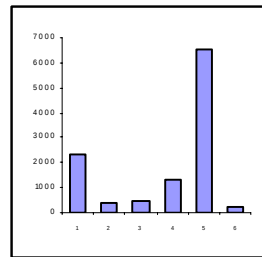


(3)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Junta de Vecinos	26	15,5	74,3	74,3
	Club Deportivo	1	,6	2,9	77,1
	Iglesia	4	2,4	11,4	88,6
	Otros	4	2,4	11,4	100,0
	Total	35	20,8	100,0	
Perdidos	0	133	79,2		
Total		168	100,0		

Otra forma es la de gráficos de barras, en los que se han incorporado datos que solo han de medirse en términos de frecuencia y no de porcentajes (4). La quinta forma atañe a las tablas que contienen más de una variable en su análisis y en los que se efectúa un cruce de los datos, (5). Finalmente se incorporan los gráficos lineales que en esta investigación se han utilizado para mostrar el comportamiento de las opiniones respecto un tema específico versus las expectativas frente al mismo.

(4)

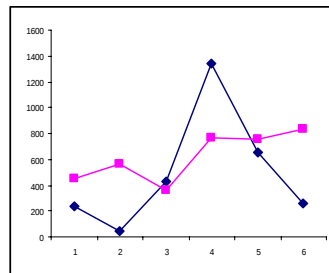


(5)

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Provincial

Recuento		Gobierno Provincial		Total
		Si	No	
Participación	Participa	1	34	35
	No Participa	5	128	133
Total		6	162	168

(6)



1.- De la aplicación de las encuestas y caracterización de los sujetos

Con el objetivo de describir la percepción de la comunidad adulta de las villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo, respecto de los actores locales que intervienen en el tratamiento de la seguridad ciudadana en su territorio, se aplicó una encuesta a 168 personas adultas de la comunidad.

El instrumento empleado incluye los siguientes temas:

- Identificación de los actores involucrados en el tema.
- Identificación de iniciativas o programas relacionados con la seguridad.
- Reconocimiento de experiencias personales con los diversos actores.
- Opinión respecto del actor y
- Expectativas frente al mismo.

El tamaño de la muestra se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula para tamaño de población desconocido, esto debido a que se contaba sólo con referencias aproximadas de la cantidad de adultos que se encuentran en el rango de edad definido para el estudio, 25 a 45 años. $(n = (z^2 \cdot p \cdot q) / \alpha^2)$

Ambas villas tienen una cantidad similar de hogares (298 y 296), por lo que se determina que de cada asentamiento se encueste al 50% del total de la muestra. La recolección de los datos se efectúa durante tres fines de semana del mes de noviembre del año 2004. De efectuarse la aplicación de los instrumentos en días hábiles aumenta la posibilidad de incluir un sesgo en la muestra al encontrar casi exclusivamente mujeres en los hogares, disminuyendo de esta forma la representatividad efectiva de la muestra

La siguiente tabla corresponde a la primera pregunta aplicada. La distribución de los sujetos según la villa en que residen da cuenta de la similitud que en términos numéricos que ambos asentamientos tienen, 298 (Las Hortensias I) y 296 (Las

Hortensias III) hogares. Como ya se ha explicado con anterioridad, es esta equidad la que permite seleccionar un 50% de la muestra para cada sector.

Tabla N° 1
Villa de residencia (frecuencias)

Villa de residencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Las Hortensias I	84	50,0	50,0	50,0
	Las Hortensias III	84	50,0	50,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa.

Se observa en la tabla N° 2 que con un total de 168 sujetos encuestados es posible apreciar una marcada tendencia femenina en el asentamiento. Como ya se ha manifestado con anterioridad la recolección de los datos se efectuó durante fines de semana con el objetivo principal de encontrar disponibles al mayor número de habitantes, ya que por razones de trabajo son principalmente mujeres y niños quienes se encuentran en el hogar durante la semana.

Tabla N° 2
Sexo de los encuestados (frecuencias)

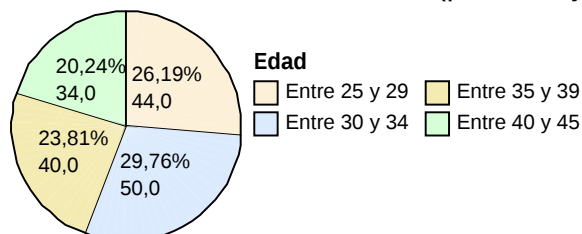
Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	108	64,3	64,3	64,3
	Masculino	60	35,7	35,7	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Investigación directa.

Aún así, 108 de los sujetos encuestados son mujeres, frente a solo 60 hombres. Las razones de esta tendencia son atribuibles a múltiples factores como son la no presencia de un hombre en el hogar, la necesidad económica de extender el trabajo hasta días festivos, la mayor disposición femenina a entregar una apreciación en

frente al tema y/o la relación más estrecha que se establece entre la mujer y la problemática de la inseguridad.

Gráfico N° 3
Grupos de edad de los encuestados (porcentajes)



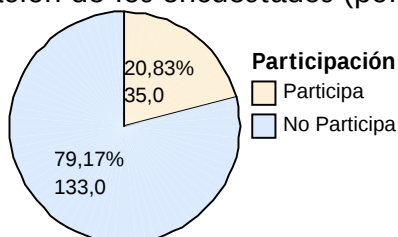
Fuente: Investigación directa

En el gráfico N° 3 se analiza la tercera pregunta del cuestionario y que hace referencia a la edad de los encuestados. A diferencia de lo que ocurre con el tema género, la edad de los encuestados se encuentra distribuida de manera más bien uniforme con una leve concentración en el rango que considera de los 30 a los 34 años. El tiempo de vida de los asentamientos es la respuesta principal a esta variable, la entrega de viviendas a matrimonios o personas jóvenes explica el promedio de edad de los residentes y el descenso progresivo del porcentaje de encuestados hacia rangos mayores.

La cuarta pregunta de esta sección buscó identificar a la proporción de la población que se encuentre integrada a organizaciones comunitarias. Un primer dato tiene que ver con la baja oferta de espacios para la participación, además de las correspondientes Juntas de Vecinos se cuenta en el territorio con dos clubes deportivos, una organización de discapacitados y la asociación de Tae-kwon-do, salvo las Juntas de Vecinos son todas organizaciones de funcionamiento irregular y con temáticas segmentadoras. Es necesario destacar también que de ambas organizaciones territoriales una de ellas no ha regularizado su situación por lo que permanece funcionando como organización informal. En el gráfico N° 4 es claramente observable el alto porcentaje de población que no participa de ninguna de las instancias disponibles, sólo el 20% de los residentes en los asentamientos

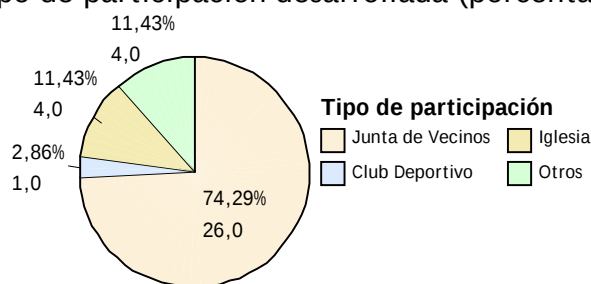
manifiesta formar parte de una organización y en muchos casos se trata de una participación pasiva, principalmente con el objetivo de informarse y no de generar ideas que permitan solucionar las problemáticas que afectan a la comunidad.

Gráfico N° 4
Participación de los encuestados (porcentajes)



Fuente: Investigación directa

Gráfico N° 5
Tipo de participación desarrollada (porcentajes)



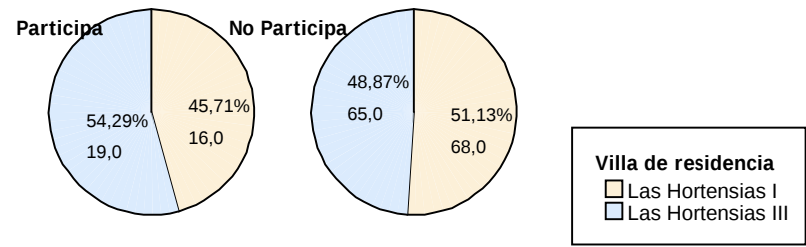
Fuente: Investigación directa

En este quinto gráfico queda de manifiesto la baja representatividad que las organizaciones existentes tienen en los habitantes de las villas. Es solo la Junta de Vecinos la instancia en que se reconoce participar de forma más constante, y, sin embargo, según comentarios emitidos por los encuestados de forma posterior a la pregunta, es posible afirmar que esa participación se reduce a la sola presencia en reuniones ya sea por la necesidad de enterarse de lo que sucede en el territorio o bien por considerarlo una obligación en pos de algún beneficio posterior.

A continuación se muestra el cruce gráfico entre la villa de residencia y la participación manifiesta. Lo que se aprecia como resultado de este análisis es que si bien los resultados son similares, la participación de los habitantes de la Villa Las Hortensias III es levemente mayor a la que se aprecia en Las Hortensias I. De todos

los encuestados que declaran participar de alguna organización, el 54% reside en Las Hortensias II, mientras que el 45% de las respuestas restantes proviene de las Hortensias I.

Gráfico N° 6
 Tipo de participación desarrollada (porcentajes)



Fuente: Investigación directa

Es justamente Las Hortensias III la villa que tenía al momento de las encuestas una Junta de Vecinos provisoria. La novedad de la organización como parte de la vida de la Villa puede ser un factor que influya en el mayor porcentaje de participantes en comparación al asentamiento en el que la organización territorial lleva más tiempo.

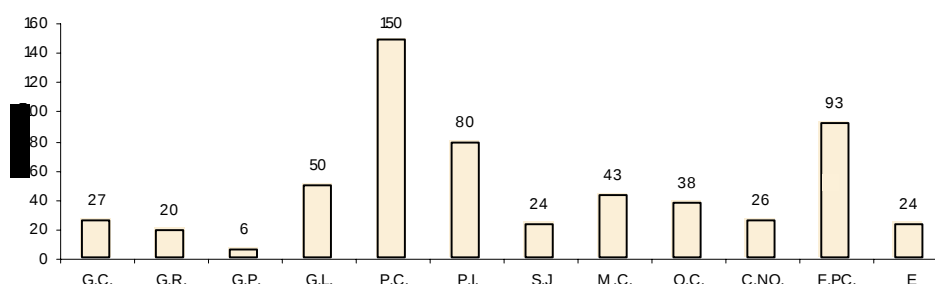
2.- De los actores percibidos como intervinientes en el tratamiento de la inseguridad ciudadana

Mientras que el primer apartado de la encuesta trataba preguntas referidas a la caracterización del encuestado, el segundo incorpora a los distintos actores sociales y/o locales que intervienen en diversos niveles del tratamiento de la seguridad ciudadana en las villas en cuestión y el reconocimiento que hacen de ellos las personas afectadas por su labor.

Se detalla en el cuestionario anexo al final de la investigación (anexo segundo), la lista de los actores más recurrentes en los análisis nacionales respecto de la seguridad ciudadana. A partir de ese registro, los encuestados reconocen o no relación entre la agencia y el problema y su tratamiento en la villa. Existe también la posibilidad de agregar por parte de los sujetos, nuevas alternativas de respuestas, situación que no se dio en ninguno de los casos analizados.

A continuación se observa un gráfico (Nº 8) con las frecuencias de las respuestas que asocian a la seguridad y su tratamiento con cada uno de los actores mencionados a los sujetos.

Gráfico Nº 8
Relación de los actores y la seguridad ciudadana (frecuencias)

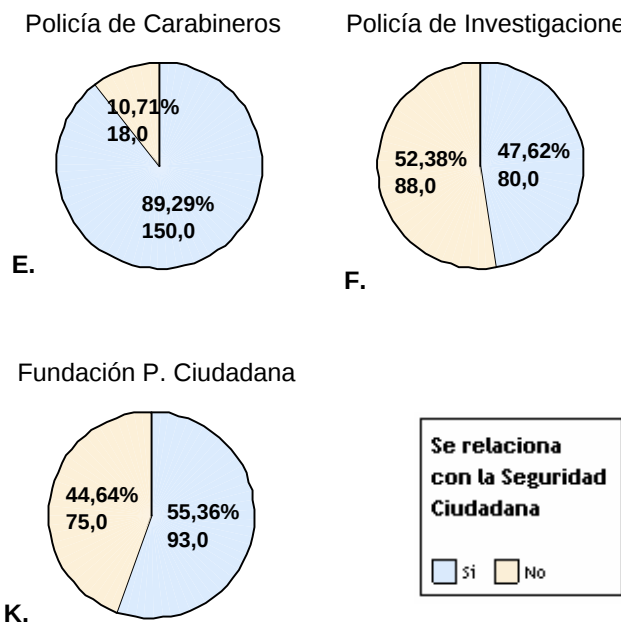


Fuente: Investigación directa

Los actores que la población adulta de las villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo reconoce con una mayor frecuencia como relacionados con el

tratamiento de la seguridad ciudadana en sus territorios son, en primer lugar Policía de Carabineros, a quienes casi el 150 de los encuestados asoció al problema en cuestión, le siguen Policía de Investigaciones y la Fundación Paz Ciudadana, respecto a quienes hay una identificación del 47% y 55% respectivamente. En el gráfico anteriormente expuesto se observan las frecuencias de las respuestas y en el anexo segundo se encuentran graficados los porcentajes de población por actor. (Gráfico N° 7 de la A a la L).

Gráfico N° 7(E, F, K)
Relación de los actores y la seguridad ciudadana (porcentajes)

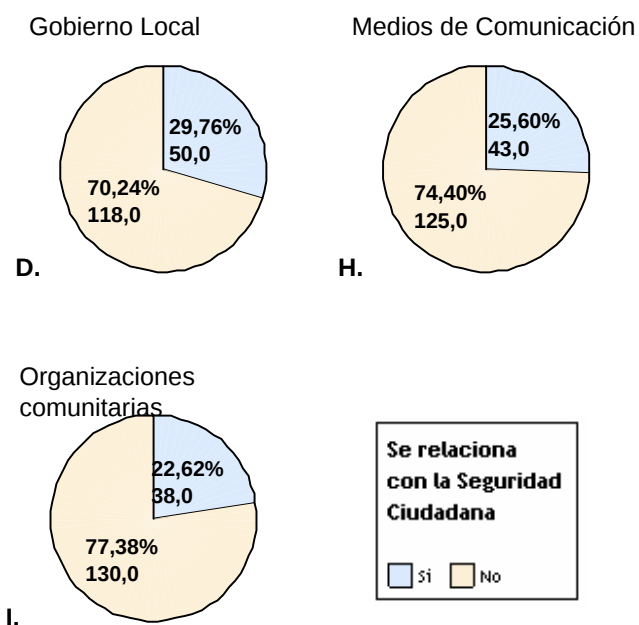


Fuente: Investigación directa

El Gobierno Local, los medios de comunicación y la comunidad organizada son también agentes reconocidos como relevantes en el tratamiento de la problemática, entre un 29% y un 25% de los sujetos que respondieron al cuestionario los asocian al tema. Resulta evidente que las diferencias en el reconocimiento de estos actores son sustancialmente menores respecto de los tres anteriores, la relación de la seguridad con los agentes responsables de ella está centrada principalmente en las policías, como era esperable, y en la Fundación Paz Ciudadana, dejando en segundo y tercer

plano a otros actores que también deben ser garantes de la materia aunque en distintos espacios.

Gráfico N° 7(D, H, I)
Relación de los actores y la seguridad ciudadana (porcentajes)



Fuente: Investigación directa

En el lugar menos reconocido se encuentra el Gobierno Provincial, que resulta catalogado como agente involucrado en el tema tan solo por el 3,5% de los encuestados. Perteneciendo San Bernardo a la Provincia de Maipo y no a la de Santiago, debiera ser éste uno de los agentes nombrados como relevantes en el tratamiento de la problemática, sin embargo resulta tener una mínima fuerza entre los habitantes del área. A pesar de encontrarse ubicada territorialmente más cercana a los afectados, la Gobernación correspondiente resulta menos familiar que otras agencias más distantes como son las demás que han sido nombradas.

Cifras que resultan llamativas son las que dan cuenta de una baja confianza o reconocimiento a los actores territorialmente más cercanos como pudieran ser la

escuela, las organizaciones comunitarias y la misma población sin asociar. La responsabilidad frente al tema de la seguridad está siendo imputada de forma casi exclusiva a agentes institucionales, obviando la cuota de auto-compromiso para con el tema.

Como ha sido observado, las policías son los agentes más fuertemente asociados con el tratamiento de la seguridad y a quienes mayor responsabilidad se les otorga en su mantención, a éstos se suma la Fundación Paz Ciudadana que la población destaca como uno de los agentes mayormente involucrados en el tema, esto pese a que dicha institución no desarrolla ningún tipo de trabajo asociado al territorio. El origen de esta última idea radica en la asociación que las personas hacen entre cualquier iniciativa en seguridad que tenga como apellido el “ciudadana” y la citada fundación.

Si bien todos los agentes numerados en la lista citada tienen una relación reconocida con la problemática, el papel que cada uno juega es diferente en función de múltiples características que los definen. Todos ellos responden de distintas maneras a la “localidad”, ya sea por su territorialidad o la de sus iniciativas, las relaciones que establece con representantes del lugar o bien por sus características políticas.

Los primeros siete agentes del listado se han definido como institucionales en función del carácter público que tienen. Han sido fundados para desempeñar determinadas labores, bajo ciertos principios y normas que propenden al bien común y se encuentran en mayor o menor grado bajo la regulación del Estado. Los siguientes cinco actores reconocidos son los definidos como civiles en tanto tienen su origen en las personas, en los habitantes del Estado que no son parte ni del eclesiástico ni militar ni del gobierno.

A partir de la información revisada hasta este punto, se establece una comparación entre los niveles de participación manifiestos y el reconocimiento frente a los diversos agentes. El objetivo es conocer si el acercamiento que la población pueda

desarrollar con diversos actores u organizaciones influye en la ampliación de la responsabilidad en el tratamiento de la problemática.

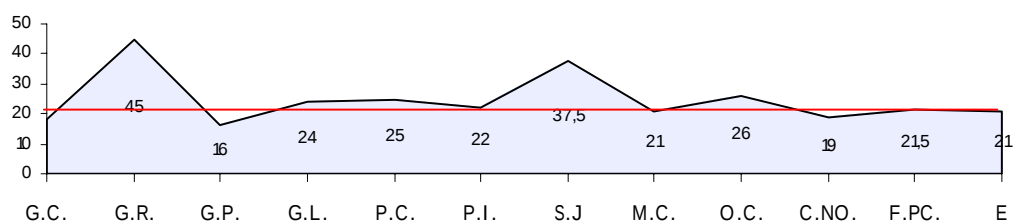
En el gráfico N° 9 es posible hacer dicha comparación. De la totalidad de los encuestados, el 28% declara participar en alguna organización, porcentaje que se distribuye de forma constante en la mayoría de los actores. Las excepciones a esta norma las entrega el Gobierno Regional y el Sistema Judicial, en ambos casos la distribución entre quienes participan y quienes no se da de distinta manera.

Del total de las personas que declaran reconocer en el Gobierno Regional un agente de la seguridad, el 45% de ellas participa en alguna instancia social. Similar es el caso del Sistema Judicial en el que el 37% de sus respuestas provienen de personas que declaró participar en organizaciones. Tanto las organizaciones comunitarias como Policía de Carabineros son actores que se encuentran por sobre el promedio de participación en sus respuestas, aunque de manera menos evidente que los dos anteriores.

La línea roja en el gráfico n° 9 permite observar en cual de los casos existe una mayor o menor concentración de respuestas de las personas que participan. A pesar de algunas excepciones evidentes como las ya nombradas, la mayoría de los agentes mencionados en la encuesta evidencian una situación similar en lo referido a la participación de los residentes.

Gráfico N° 9
Participación e identificación de los actores (porcentajes)

Participación versus identificación de los actores



Fuente: Investigación directa

La tabla N° 6B da cuenta de la comparación entre quienes participan y quienes no y el reconocimiento que ambos grupos hacen del Gobierno Regional como agente involucrado en el tema. Se hace hincapié en esta agencia dado que la investigación tiene como uno de sus orígenes la intervención que este actor realizó en la temática en los territorios seleccionados. Como se observa a partir del gráfico anterior, es posible afirmar que la alta participación de quienes aseveran relacionar al actor con el problema puede deberse a la intervención que en el momento de la aplicación de los instrumentos se estaba llevando a cabo en el territorio.

Tabla N° 6B
Participación e identificación del Gobierno Regional

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Regional

Recuento		Gobierno Regional		Total
		Si	No	
Participación	Participa	9	26	35
	No Participa	11	122	133
Total		20	148	168

Fuente: Investigación directa

Tabla N° 6C
Participación e identificación del Gobierno Provincial

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Provincial

Recuento

		Gobierno Provincial		Total
		Si	No	
Participación	Participa	1	34	35
	No Participa	5	128	133
Total		6	162	168

Fuente: Investigación directa

La tabla N° 6C se expone por ser la que da cuenta de la relación entre la participación y el reconocimiento del Gobierno Provincial. Este actor es el menos identificado por los encuestados con solo seis personas que declaran percibirlo en relación con la seguridad. Otra característica de esta agencia es estar por debajo del porcentaje de sujetos que participan. Mientras que el promedio de individuos involucrados en organizaciones está en 20,8%, en el caso del Gobierno Provincial éste número disminuye al 16% (una persona de un total de seis).

Tabla N° 6I
Participación e identificación de las organizaciones comunitarias

Tabla de contingencia Participación * Organizaciones comunitarias

Recuento

		Organizaciones comunitarias		Total
		Si	No	
Participación	Participa	10	25	35
	No Participa	28	105	133
Total		38	130	168

Fuente: Investigación directa

En el caso de las organizaciones comunitarias sucede una situación similar a la del Gobierno Regional, para quienes participan de ellas resultan ser relevantes en la erradicación de la problemática de manera mas importante que para quienes no participan. La tabla N° 6I nos indica que de las 38 personas que declaran participar de organizaciones, son 10, un 26%, las que relacionan a las mismas con la problemática y su solución.

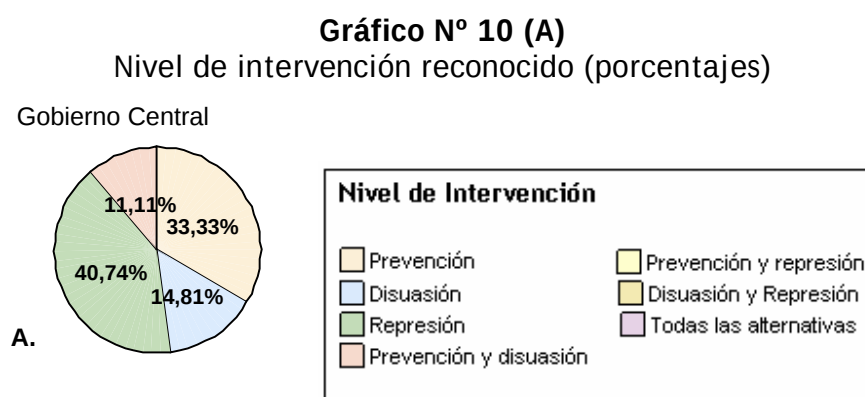
En términos generales es posible apreciar que las personas que declaran participar en algún tipo de organización social tienen una visión más equitativa en términos de los responsables del tratamiento de la inseguridad ciudadana. Reconocen en porcentajes más altos que la responsabilidad sobre la problemática no recaer de manera exclusiva en uno u otro agente y el número de involucrados es mayor.

3.- Del nivel de intervención percibido

Una vez caracterizados los sujetos a quienes se aplicó los instrumentos, e identificados los actores a los que se reconoce como interventores del tratamiento de la inseguridad ciudadana en el territorio en que se reside, el siguiente paso consistió en caracterizar la estrategia que éstos desarrollan según la visión de los propios afectados.

Prevención, disuasión y represión son las alternativas y los entrevistados tuvieron la posibilidad de seleccionar más de una de ellas.

El décimo gráfico (A) da cuenta de la situación del Gobierno Central, de las 27 personas que lo relacionan con el tratamiento de la problemática, el 33% afirma que su trabajo se restringe al ámbito de la prevención, otro 40% al de la represión y solo el 14% cree que la labor se enfoca en el trabajo disuasivo. Finalmente únicamente el 11% considera que la labor del Gobierno Central en seguridad ciudadana no se restringe a un ámbito exclusivo y se amplía a las acciones que incorporan tareas preventivas y de disuasión.



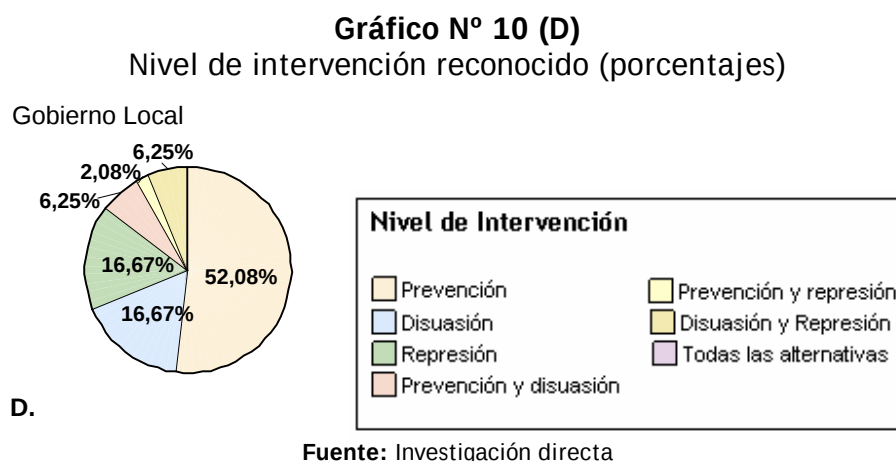
Fuente: Investigación directa

Son 20 las personas que asociaron al Gobierno Regional con el desarrollo de iniciativas en seguridad ciudadana, tal como en el caso anterior las respuestas se concentran mayormente en los niveles de intervención preventivo y represivo, aunque

con una diferencia menor en las alternativas que consideran la disuasión. En este caso no existen respuestas que consideren al Gobierno Regional como un actor que desarrolle iniciativas en todos los niveles de trabajo. (Gráfico N° 10(B), Anexo segundo)

El tercer agente analizado es el Gobierno Provincial, institución que presenta un muy bajo reconocimiento de la población en su involucramiento con la seguridad ciudadana. Son solo seis las respuestas que evidencian esta relación, de las cuales dos se inclinan por el desarrollo de labores preventivas, dos disuasivas y una define como centro del actor, el trabajo represivo. Nuevamente se cree que los niveles de intervención son excluyentes ya que no hay respuestas que denoten una combinación en las formas de abordar el problema.

Una de las causas a las que se puede atribuir el bajo reconocimiento de la población hacia el Gobierno Provincial, puede ser el poco tiempo que los habitantes de los territorios llevan en la comuna; antes de residir en San Bernardo lo hacían mayoritariamente en comunas de la Provincia de Santiago, por lo que no tienen asimilado el concepto de Gobernación como alternativa de resolución a las problemáticas que los aquejan.



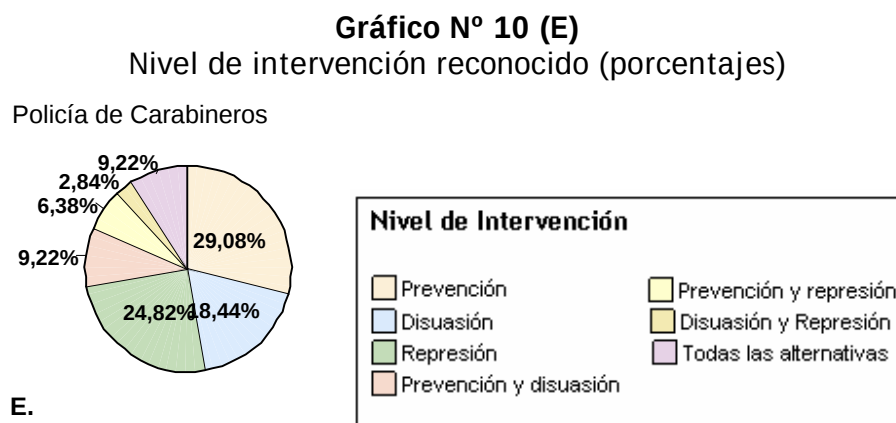
El caso del Gobierno Local es diferente a los anteriores (gráfico N° 10D), es el único de los niveles de administración que posee un alto grado de identificación como

agente relacionado con la seguridad. Cincuenta son las personas que reconocen su responsabilidad en el tema, de ellas el 52%, cree que las labores se centran exclusivamente en la prevención, otros relativamente importantes porcentajes se concentran en las tareas de disuasión y represión, entre ambas alternativas suman un 32%. El restante porcentaje de las respuestas se divide entre las opciones que apuntan a una combinación de niveles de intervención. La cercanía territorial del Gobierno Local con respecto de la población es uno de los factores importantes que inciden en el mayor reconocimiento que se observa. Por otra parte el municipio es altamente identificado como un espacio para la solución pronta de problemas, ya sea en lo que se refiere a seguridad como a otras múltiples áreas.

Respecto de los actores hasta ahora revisados se deduce que en su gran mayoría las personas que los reconocen como involucrados en el tratamiento de la seguridad, lo hacen en niveles exclusivos de intervención. La combinación de acciones se encuentra siempre en los últimos lugares de las respuestas. Los niveles más destacados en las encuestas son el preventivo y el represivo, los encuestados El nivel mas destacado por los encuestados es el de prevención, seguido por la represión y finalmente la disuasión.

Policía de Carabineros es sin duda la institución con mayor reconocimiento en su relación con la problemática. La diferencia que se establece con los primeros actores revisados parte por la alta identificación que tiene entre la población y también por la reducción del trabajo orientado a la prevención que las personas le asignan. Los diversos gobiernos considerados anteriormente tienen entre las respuestas cerca de un 50% de opiniones que los asocian a labores preventivas, en el caso de Carabineros ese porcentaje disminuye al 29%. El ámbito de trabajo represivo aumenta en este caso, el 24% de los sujetos lo asocia a estas tareas. La disuasión se relega a un tercer lugar con un 18% de los encuestados y nuevamente la combinación de distintos niveles de intervención queda entre las últimas elecciones sumando cerca de un 25% del total de respuestas. Resulta necesario destacar que a pesar de ser baja la proporción de respuestas que consideran más de un nivel de trabajo, el porcentaje es radicalmente

mayor en comparación a los casos anteriores. Se reducen las respuestas que acusan un trabajo centrado de forma exclusiva en un nivel de intervención en beneficio de acciones combinadas. (Gráfico N° 10E)



Fuente: Investigación directa

Otra institución fuertemente reconocida es Policía de Investigaciones, a quienes 80 personas de la muestra reconocen como relacionada con el tratamiento de la seguridad ciudadana. La distribución de las respuestas en los diferentes niveles de intervención es similar a la que se observa en el caso de la Policía de Carabineros, las respuestas se concentran principalmente en las acciones relativas a la prevención, disuasión y represión en porcentajes similares, entre un 22 y 25%. Como resulta ya habitual, la combinación de niveles de intervención no es mencionada en la mayoría de los casos.

Del total de encuestados fueron solo 24 los que relacionan al Sistema Judicial con la seguridad, y las respuestas de éstos indican que el nivel en que interviene es el de represión y control, es decir el trabajo que se desarrolla posterior a la ocurrencia de situaciones que atentan en contra de la seguridad de la población. El resto de las repuestas se divide entre las otras alternativas y la combinación de los niveles. Al igual que en el caso de Policía de Investigaciones la prevención como nivel de intervención ya no es considerado como el principal por los encuestados. A pesar de ser uno de los agentes poco relacionados con la temática, es cierto también que

quienes así lo describen manifiestan cierta claridad sobre el momento en que el sistema judicial interviene.

Son estos siete primeros actores identificados los que se reconocen como institucionales, debido a que su accionar persigue políticas definidas a nivel macro, pero mantienen en su intervención un espacio que permite acomodar las líneas globales a las realidades particulares en las que se desenvuelven. Los distintos niveles de la administración pública son poco reconocidos por la población como relevantes en términos de seguridad ciudadana, salvo el Gobierno Local, el resto de los actores no resultan altamente mencionados.

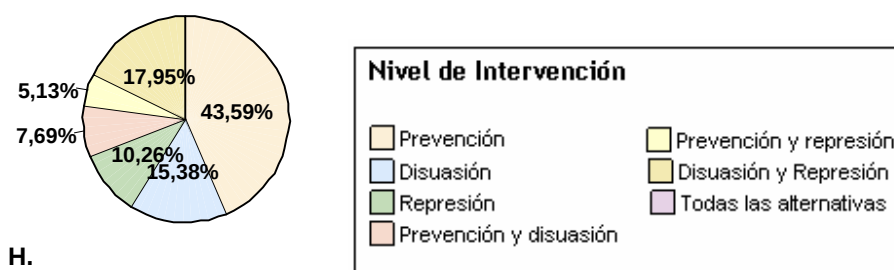
La población adulta de las villas Las Hortensias I y III asigna a estos agentes un trabajo centrado en el ámbito de la prevención y la represión. No son significativos los porcentajes de respuestas que den cuenta de una acción combinada entre distintos niveles de intervención. Las tareas que desempeñan los actores hasta el momento analizados se concentrarían, según la percepción de los encuestados, principalmente en uno de los niveles de intervención y por ende en una de las manifestaciones de la problemática, desarrollando de esta forma acciones aisladas del contexto mas amplio que pueda rodear a al tema

Respecto de los actores institucionales policiales, éstos son ampliamente reconocidos como intervinientes en el tratamiento de la seguridad, en el caso de Carabineros se les asocia a un nivel de intervención preventiva mayormente y en el caso de Investigaciones hay una mayor concentración en las labores represivas y de control.

Respecto del nivel de intervención que les es asignado a los actores catalogados como civiles, el análisis comienza siempre con las respuestas asociadas a los Medios de Comunicación. En este caso, del total de 43 respuestas que lo nombran, el 42% de ellas se centra en el desarrollo de un trabajo preventivo, distribuyéndose el resto de las respuestas de forma similar entre las alternativas restantes.

Gráfico N° 10 (H)
Nivel de intervención reconocido (porcentajes)

Medios de comunicación



H.

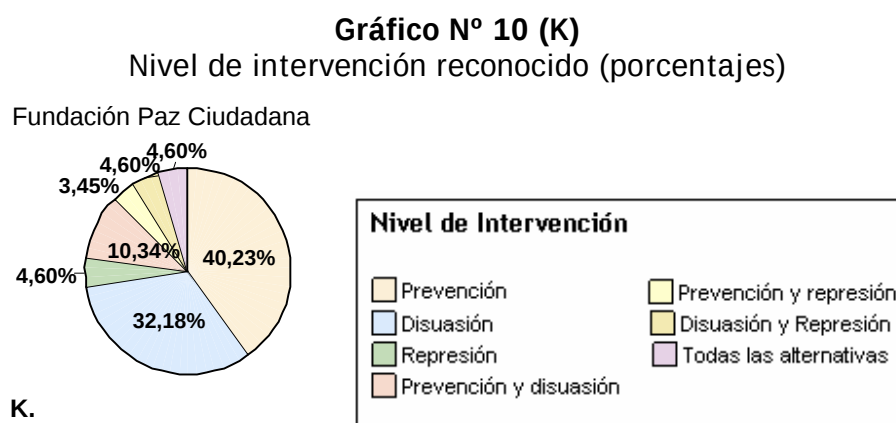
Fuente: Investigación directa

En el gráfico N° 10H se da cuenta de la percepción que la población tiene de los medios de comunicación como agentes involucrados en la seguridad. En este caso es evidente el grado de asertividad de las respuestas respecto de las labores reales del agente en relación a su ámbito de intervención.

Las organizaciones comunitarias como actores locales son relacionadas por 38 de los encuestados como intervinientes en el tratamiento de la seguridad ciudadana. De este total, el 41% de las personas lo asocian con un nivel de intervención preventivo y el resto de los opinantes se dividen en porcentajes similares entre las alternativas que acusan niveles de disuasión en forma exclusiva, disuasión y prevención y una combinación de los tres niveles de trabajo.

La intervención de la comunidad no organizada en el tratamiento de la seguridad ciudadana no resulta reconocida por la población misma. Del total de 168 encuestados solo 26 reconocen una responsabilidad en el tema en cuestión, 41% de ellos creen que la intervención de la comunidad pasa por una labor exclusivamente preventiva y otro 20% por una disuasiva. El tercer grupo en términos numéricos es el que asocia a este actor con labores que combinan ambas intervenciones. Si bien es bajo el reconocimiento de la población no organizada como actor en seguridad, la caracterización que los encuestados hacen del nivel de intervención resulta bastante

acertada en consideración de que la prevención y la disuasión resultan ser los campos ideales en los que los vecinos pueden intervenir.



Fuente: Investigación directa

El actor que se ubica en segundo lugar como uno de los mayormente reconocidos por la población en el trabajo de seguridad es la Fundación Paz Ciudadana. Son 93 las personas que así la destacan. Nuevamente, de la misma forma que en los agentes anteriormente revisados, es el nivel preventivo el que concentra el mayor número de respuestas. El 40% de quienes ven en Paz ciudadana una agencia relacionada con la seguridad afirman que su trabajo es de exclusiva prevención, mientras que un 32% la acota a labores disuasivas. El resto de las respuestas se dividen en porcentajes bastante similares entre las alternativas restantes, la represión y a combinación de diversos niveles de intervención. El gráfico 10K permite observar los grupos de respuestas y la forma en que la opinión de los encuestados se distribuye.

El último de los agentes civiles revisados es la escuela, la que resulta ser uno de los poco relevantes en el tema, al menos según lo que se manifiesta en las encuestas, son 24 de 168 las respuestas que acusan una relación del sistema escolar local con la problemática de la seguridad ciudadana en el territorio. A diferencia de la mayoría de los actores y en similitud con carabineros e investigaciones, en este caso no es el nivel preventivo el que predomina en las respuestas obtenidas, aunque permanece como importante en el trabajo identificado, es el disuasivo el nivel que cobra mayor

relevancia a la hora de caracterizar las intervenciones que la escuela efectúa. La combinación de todas las alternativas y la prevención y disuasión también agrupan a un porcentaje importante de las respuestas obtenidas. (Gráfico N° 10L)

Los agentes civiles que se incorporaron a la encuesta resultan ser menos identificados por las personas como involucrados con la seguridad en comparación a los agentes institucionales. Si bien la Fundación Paz Ciudadana, los medios de comunicación y las organizaciones comunitarias se reconocen como tales, los porcentajes de reconocimiento no alcanzan los obtenidos por Carabineros o Investigaciones. Como regla general es el preventivo el nivel de intervención en que los encuestados acotan el trabajo que se llevan a cabo estos actores. Con la excepción de las policías y la escuela que concentran más respuestas referidas a la disuasión y represión.

4.- De las labores que se percibe, los actores desempeñan

Dentro de los distintos niveles de intervención en los que los actores pueden trabajar existen diversas tareas o labores en las que enfocarse, dependen principalmente de la especialidad de la agencia o bien de los recursos de los que se dispone. Para efectos de la realización del instrumento se han desglosado según el momento de la intervención.

La investigación en el ámbito de la seguridad ciudadana, el diseño de planes, programas y/o proyectos, la exclusiva ejecución de los mismos, la supervisión sobre el trabajo de otros agentes y la difusión o realización de campañas en seguridad, son las labores que se han designado como alternativas para que los encuestados asignen como propias de cada uno de los actores según la percepción que tienen respecto de los mismos.

La tabla N° 8 es el resumen de las frecuencias sobre las respuestas recogidas en el territorio. En ella es posible apreciar que respecto del Gobierno Central existe una clara concentración de opiniones en el desarrollo de labores de diseño y difusión, excluyendo al actor del ámbito de la investigación y ejecución. Aunque en menor grado, también se le reconocen tareas relacionadas con la supervisión de otros actores en su labor de tratamiento de la inseguridad ciudadana.

El segundo agente revisado, el Gobierno Regional, concentra sus respuestas en las alternativas ligadas al diseño, la ejecución y la supervisión, a diferencia del Gobierno Central en el que la ejecución es escasamente considerada entre las respuestas. Para los encuestados, el desarrollo de actividades de investigación y de difusión se encuentra en segundo plano, aunque no tan distantes de las otras tres. La mayor concentración de respuestas en el ámbito de la ejecución puede deberse a la intervención que en el momento de la recogida de datos se llevaba a cabo en ambas villas por el Programa de Seguridad Vecinal. Esta iniciativa se desarrolla desde el Gobierno Regional de manera conjunta con la Gobernación de la Provincia de Maipo,

dato que resulta relevante si se compara el reconocimiento diferenciado que la población hace de ambos actores.

Tabla N° 8
Labores percibidas por actor (frecuencias)

	Investigación	Diseño	Ejecución	Supervisión	Difusión
G. Central	2	11	2	5	13
G. Regional	5	10	13	10	7
G. Provincial	0	2	0	2	1
G. Local	17	28	29	9	21
P. de Carabineros	42	36	67	27	56
P. de Investigaciones	23	19	39	11	19
Sistema Judicial	15	4	10	7	1
Institucionales	104	110	160	71	118
M. de Comunicación	25	6	6	5	20
O. comunitarias	8	19	19	5	13
C. no organizada	7	3	11	7	7
F. Paz Ciudadana	25	19	50	25	16
Escuela	14	11	8	12	11
Civiles	79	58	94	54	67
Totales	183	168	254	125	185

Fuente: Investigación directa

La cantidad de respuestas recogidas en cuanto al Gobierno Provincial se refiere, no permite un análisis más profundo. Del total de seis encuestados, solo cinco determinan las labores que desarrolla. Dos de ellos afirman creer que las labores del actor pasan por el diseño de planes, otros dos por la supervisión y uno se inclina por la difusión como labor del agente.

De igual forma que el Gobierno Regional, al Municipio se le asignan principalmente tareas de ejecución, la población lo percibe como un agente “de terreno” más cercano y visible que el resto de los niveles administrativos. En este caso, la ejecución y el diseño de planes, son las tareas mayormente percibidas por parte de la población afectada.

En lo que a Policía de Carabineros respecta, el actor mayormente reconocido, tres dos las labores que la comunidad de las villas le asigna en mayor proporción, estas son: ejecución y difusión con 67 y 56 respuestas respectivamente. Es Carabineros al igual que el Municipio un agente visualizado como “de terreno”, las tareas que se describen como más distantes a los afectados quedan en últimos lugares dentro de su apreciación. Las labores asociadas a la supervisión de algún otro actor queda relegada al ultimo lugar, esto responde a la sensación de los afectados de que Carabineros, independiente de la calificación que se le de, es un ejecutor de labores prediseñadas por algún otro agente.

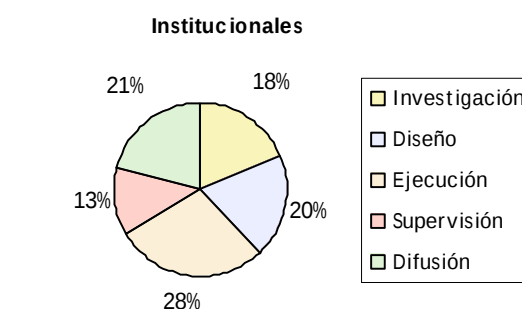
Investigaciones al igual que la policía uniformada se percibe en mayor medida como un agente ejecutor. La diferencia con el caso anterior es que acá son las labores investigativas las que quedan en segundo lugar y el diseño conjuntamente con la difusión en el tercero. Nuevamente es son las tareas en el ámbito de la supervisión las que se desplazan hasta el ultimo lugar en las respuestas de los afectados.

A diferencia de los niveles administrativos del Estado donde las respuestas se centraban en el desarrollo de diseño, difusión y ejecución principalmente y de las Policías que se concentran en la ejecución, en el caso del Sistema de Justicia las respuestas apuntan de manera importante a la idea de que sus labores se enfocan en la investigación sobre el tema inseguridad ciudadana, seguido de este grupo de respuestas encontramos las que hacen referencia a la ejecución y posteriormente la supervisión y diseño de estrategias en el tema. Este tipo de respuestas puede deberse a una confusión en los términos que se manejan habitualmente respecto del Sistema Judicial. La investigación de casos pudo verse interpretada como la investigación teórica del tema.

El siguiente gráfico (12A) muestra cuales son las labores percibidas de manera más reiterada por los encuestados respecto de los agentes institucionales. A pesar de ser únicamente dos de los agentes revisados los que marcaban una tendencia mayoritaria

a la ejecución, ésta es en promedio la que recibe más respuestas. Los dos agentes que la tienen como prioridad son los que tienen mayor número de respuestas asociadas en general, por esto la importancia que las labores de ejecución cobran en el resumen. Si bien hay una tendencia que favorece la percepción de las labores de ejecución, el resto de las tareas no se encuentran especialmente lejanas en términos de número respecto de la primera. En términos generales es la supervisión la labor concebida como menos frecuente por los residentes de las villas Las Hortensias, con sólo un 13% de las respuestas asociadas a ella.

Gráfico N° 12 (A)
Labores mayormente percibidas (actores institucionales)



A.

Fuente: Investigación directa

En la misma tabla N° 8 se muestra el comportamiento de las respuestas frente a la pregunta de las labores desarrolladas por los actores civiles.

La investigación teórica acerca de la problemática de la inseguridad ciudadana es la labor que con mayor fuerza aparece en las respuestas relativas a los medios de comunicación, de un total de 62 opiniones al respecto, son 25 las que se inclinan por la labor investigativa como la principal en el caso de los medios. Otra importante alternativa nombrada es la de la difusión y desarrollo de campañas preventivas en el tema, con 20 respuestas. En este caso la diferencia con las otras alternativas es notoria, el diseño, la ejecución y la supervisión y/o evaluación son tareas escasamente percibidas como propias del agente.

Tanto frente la comunidad no organizada, como a las organizaciones comunitarias existe la percepción de que su prioridad con las tareas en el ámbito de la ejecución. Mientras que para el caso de las organizaciones, estas tareas se acompañan de otras de diseño de planes o proyectos, en el caso de la comunidad no organizada la ejecución está seguida del ámbito de la investigación, supervisión y difusión del tema. La construcción de tareas de ejecución que se deben desarrollar se refiere en las primeras al rol activo que en teoría la población debe desarrollar frente a los problemas de inseguridad, y en la segunda en términos de la comunicación que debe comprometerse dentro de la comunidad como herramienta importante en la prevención de situaciones de riesgo entre vecinos.

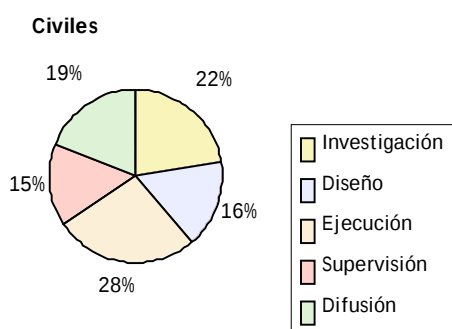
La Fundación Paz Ciudadana, el segundo actor más relacionado por la población con el tema, tiene, en opinión de los encuestados, un rol protagónico en la ejecución de acciones en contra de la inseguridad, doblando la proporción de respuestas que recaen en el resto de las alternativas. El motivo de esta marcada tendencia se encuentra en la asociación que los adultos de las villas establecen entre el concepto de Paz Ciudadana y las múltiples iniciativas que se desarrollan en torno a la seguridad y que llevan la palabra ciudadana entre sus lemas y/o nombres.

La escuela, a diferencia de otros agentes, tiene su labor orientada a la investigación respecto de la temática de la inseguridad ciudadana, aunque en este caso la diferencia no es tan manifiesta con el resto de las labores como en actores anteriores. Quienes entregaron su percepción respecto del tipo de tareas en la escuela se desempeña en el tema de la seguridad manifiestan que ésta se encuentra distribuida en todos los ámbitos de trabajo de forma más bien homogénea, lo que se puede apreciar en la tabla N° 8.

Al igual que en el caso de los actores institucionales, con los civiles se establece en el gráfico 12(B) una comparación respecto del total de respuestas que los aluden, y de la misma forma que en el gráfico anterior se evidencia una percepción cercana al desarrollo de actividades ejecutorias por sobre las de otro tipo. En ambos casos,

institucionales y civiles, el 28% de las respuestas apuntan a este tipo de labores. La diferencia se evidencia recién en el segundo grupo priorizado, que en este caso es ocupado por la investigación y posteriormente la difusión, mientras que en el caso de los agentes institucionales el segundo lugar en las respuestas estaba designado por las labores de diseño.

Gráfico N° 12 (B)
Labores mayormente percibidas (actores civiles)



Fuente: Investigación directa

En ambos casos es posible apreciar que la percepción de los habitantes de las Villas Las Hortensias apunta al desarrollo de labores de ejecución por sobre un análisis inicial de la realidad a intervenir y con escasa preocupación por la supervisión del buen desarrollo de las mismas. Sin embargo al realizar la graficación de la totalidad de respuestas, sin diferenciar por tipos de actores, estas diferencias, lejos de acentuarse, van disminuyendo, dejando en niveles bastante similares las distintas labores percibidas, complementándose el trabajo de uno con otro actor.

5.- De las iniciativas en seguridad

A lo largo de la investigación se han enumerado los actores involucrados con la seguridad que resultan más frecuentes en los diversos análisis que se han revisado respecto del tema en Chile, más específicamente en la Región Metropolitana y la Provincia de Maipo. A partir del trabajo desarrollado por estas agencias nace una serie de iniciativas más concretas de las cuales para efectos de la investigación se nombran las más reconocidas con el objetivo de caracterizarlas desde la percepción de los encuestados. Nuevamente se extiende la posibilidad de que en caso de conocer los vecinos alguna que no se encuentre en el listado, la agreguen, sin embargo esto no ocurre, al igual que en el caso de los actores a identificar (VII.b.).

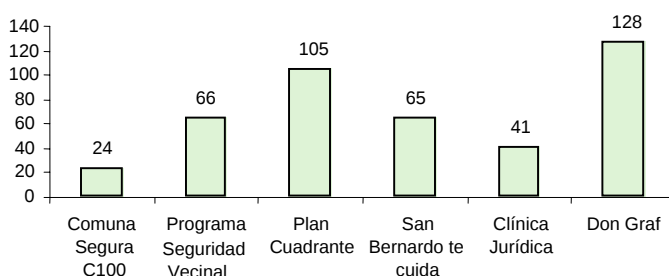
Las iniciativas listadas fueron, el programa Comuna Segura Compromiso 100 del Ministerio del Interior, el Programa de Seguridad Vecinal del Gobierno Regional Metropolitano, El Plan Cuadrante de Policía de Carabineros, Ministerio de defensa, el programa San Bernardo te cuida de la I. Municipalidad de San Bernardo, la Clínica Jurídica, dependiente de la Universidad Andrés Bello y el programa Don Graf de la Fundación Paz Ciudadana.

Cabe destacar que ninguna de las presentes iniciativas es de regencia exclusiva del actor que las acompaña, sino que son generadas a partir de ellos y desarrolladas en conjunto con otros agentes, pero la responsabilidad administrativa y financiera permanece en su gestor.

En el gráfico N° 13 se muestra las frecuencias con que son reconocidas las iniciativas nombradas entre los 168 encuestados. Respecto del primer caso, el de Comuna Segura, Compromiso 100, a pesar del renombre que el programa tiene a nivel de las iniciativas que se llevan a cabo por parte del Gobierno, en las Villas Las Hortensias I y III, sólo 24 personas declararon haber oído de él, lo que representa al apenas 14% del total de la muestra seleccionado.

Una situación distinta es la que se observa al referirse al Programa de Seguridad Vecinal, en este caso el porcentaje de identificación de la iniciativa alcanza al 39% de los encuestados, lo que concuerda con estilo de la intervención que se realizaba al momento de la recogida de datos. La cantidad de actividades recreativas que se encontraban en el marco del programa permitieron llegar a gran parte de la población en distintas facetas del trabajo.

Gráfico N° 13
Iniciativas identificadas



Fuente: Investigación directa

El Plan Cuadrante de Carabineros es así como la institución de la que proviene, fuertemente reconocido. El 62% de los encuestados afirma saber de él o al menos haberlo oído nombrar en referencia al tema de la seguridad ciudadana en la Villa. De igual manera Don Graf, la última iniciativa respecto de la que se consulta y que depende principalmente de Paz Ciudadana es identificada por el 76% del total de los encuestados, es decir que resulta más reconocida que la misma fundación desde la cual nace. Cabe recordar que el 55% de los encuestados asocian a la fundación privada con el tratamiento de la seguridad en la villa, mientras que al consultarse sobre una iniciativa de ellos mismos, el reconocimiento resulta aún mayor.

Las dependencias de seguridad ciudadana a cargo del municipio trabajan bajo el lema “San Bernardo te cuida”, lo que pasa a ser el nombre con el que la población puede reconocer las partes que componen la iniciativa. Ante la consulta de su identificación son 65 las respuestas afirmativas lo que significa un 38% de reconocimiento, similar al 29% de población que reconoció al municipio como actor involucrado con el tema.

Resulta llamativo el hecho acá presente. Al igual que con la Fundación Paz Ciudadana y Don Graf, y en menor porcentaje también con el resto de las iniciativas. Los programas llevados a cabo por cualquier actor resultan ser mayormente reconocidos entre lo encuestados que el mismo agente desde el que se desarrollan.

El último caso revisado es el del programa judicial presente en la comuna. La Universidad Andrés Bello, en conjunto con la Municipalidad de San Bernardo ha establecido una oficina de asistencia judicial, instancia en que los vecinos pueden acercarse a las dependencias municipales y son atendidos por alumnos de dicha casa de estudios, quienes derivan los casos dependiendo de las circunstancias particulares que presenten. Esta opción de solución a problemas relacionados con la seguridad ciudadana es reconocida por el 24% de la población encuestada.

Cabe destacar que el municipio dispone de una oficina de asistencia judicial permanente durante el año, sin embargo ésta se orienta a la atención exclusiva de problemas internos de la administración municipal.

La tabla 9 de la letra A a la F del anexo segundo muestra el cruce de las respuestas asociadas al origen percibido de cada iniciativa versus el actor que se cree responsable de ella.

Tabla N° 9(A)
Contingencia origen versus actor responsable de la iniciativa

Comuna Segura Compromiso 100

Recuento		Actor responsable de la iniciativa				Total
		Policía de Carabineros	Gobierno Local	Gobierno Central	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	5	11	1	1	18
	Privado	0	0	0	3	3
	No sabe	0	0	0	3	3
Total		5	11	1	7	24

A.

Fuente: Investigación directa

En el caso de la primera tabla, ésta representa las respuestas obtenidas respecto del programa Comuna Segura Compromiso 100. Se debe recordar que fueron 24 las personas que declararon conocer la iniciativa en menor o mayor grado. De ese total de respuestas, 18 afirman que el programa tiene su origen en el ámbito público, más específicamente en el Gobierno Local.

Respecto del Programa de Seguridad Vecinal eran 66 las respuestas que lo identificaban en el territorio de las cuales 65 se extendieron hasta el origen de la iniciativa y su actor encargado. Es así como aproximada mente el 70% de los encuestados le asigna al programa un origen ligado al ámbito público, específicamente entre el Gobierno Local y el Central. También se recogen opiniones que lo ligan a Carabineros, Gobierno Provincial, la comunidad y el Gobierno Regional, sin embargo las frecuencias de estas respuestas son mínimas, destacando los dos actores que se nombraron antes. Estos datos se ven a continuación, en la tabla 9B.

Tabla N° 9(B)
Contingencia origen versus actor responsable de la iniciativa

Programa de Seguridad Vecinal

Recuento		Actor responsable de la iniciativa							Total
		Policía de Carabineros	Gobierno Local	Gobierno Central	Gobierno Provincial	Comunidad	Gobierno Regional	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	1	14	13	2	2	4	11	47
	Privado	0	2	0	0	2	0	5	9
	No sabe	2	1	0	0	2	0	4	9
Total		3	17	13	2	6	4	20	65

B.

Fuente: Investigación directa

La tabla C del mismo número evidencia la información que se obtuvo respecto del conocido Plan Cuadrante de Carabineros de Chile. En este caso las respuestas sobre su origen son más tajantes aún que en las iniciativas anteriores, el 92% de quienes declaran conocer el plan afirman que el origen del mismo se encuentra en el ámbito público, específicamente en Policía de Carabineros. En la tabla es posible observar

que son 81 las personas que logran ubicar el plan en el ámbito y responsabilidad que efectivamente que corresponden. Las respuestas que establecen relación entre la iniciativa y el ámbito público son tan sólo tres, de un total de 104, fracción positiva en relación a la correcta percepción que se manifiesta sobre la agencia y su forma de trabajo.

Tabla N° 9(C)
Contingencia origen versus actor responsable de la iniciativa

Plan Cuadrante

Recuento		Actor responsable de la iniciativa					Total
		Policía de Carabiner	Gobierno Local	Gobierno Central	Gobierno Provincial	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	81	2	4	2	7	96
	Privado	2	0	1	0	0	3
	No sabe	3	0	0	0	2	5
Total		86	2	5	2	9	104

C.

Fuente: Investigación directa

De las 65 personas que manifestaron reconocer en el lema “San Bernardo te cuida” una iniciativa de seguridad relacionada al territorio, fueron 52 quienes la ubican en el ámbito público y sólo 3 en el privado. De las respuestas asociadas al público la mayoría se concentra en el Gobierno Local como agente encargado del programa. Al igual que en el caso del Plan Cuadrante las respuestas en general se observan bastante acertadas respecto de la realidad. La tabla relacionada con esta iniciativa se encuentra en el anexo segundo, al final de la investigación con el número 9(D)

Con la letra E se identifica la tabla que contiene los datos referidos a la Clínica Jurídica de la Universidad Andrés Bello. A este respecto los datos más relevantes son que el 60% de los encuestados que identificaron la iniciativa la relacionan con al ámbito público, mientras que solo el 12% lo hace con el ámbito privado. A diferencia de los casos anteriores donde las respuestas se concentraban en un solo actor como regente de la iniciativa, frente a la Clínica Jurídica las respuestas están dispersas de manera homogénea entre el Sistema Judicial y el Gobierno Local, seguidos del Gobierno Central y Policía de Carabineros. Resulta ser este el primer caso en que la

identificación de un actor responsable se dificulta para los encuestados, no se evidencia finalmente claridad al respecto.

La tabla 9(F) muestra las respuestas asociadas al reconocimiento del programa Don Graf, dependiente de la Fundación Paz Ciudadana. Los datos expuestos dan cuenta nuevamente de una alta concentración de las respuestas en el ámbito público como origen de la labor. De las 128 personas que reconocieron la iniciativa como propia del territorio, el 85% la caracterizó como pública. Respecto del actor al cual le atribuyen el desarrollo del programa, en este caso se encuentran distribuidas entre dos principalmente; Policía de Carabineros y Fundación Paz Ciudadana, aunque con una diferencia considerable entre ambos, 39 y 25 respuestas de manera respectiva.

Tabla N° 9(F)
Contingencia origen versus actor responsable de la iniciativa

Don Graf

Recuento		Actor responsable de la iniciativa								Total
		Policía Carabiner	Gob. Local	Gob. Central	Gobierno Regional	Fundación P. Ciudad.	No sabe	Sistema Judicial	Medios de Com.	
Origen de la iniciativa	Público	39	5	10	3	20	25	1	6	109
	Privado	3	0	1	0	4	4	0	0	12
	No sabe	4	0	0	0	0	3	0	0	7
Total		46	5	11	3	24	32	1	6	128

F.

Fuente: Investigación directa

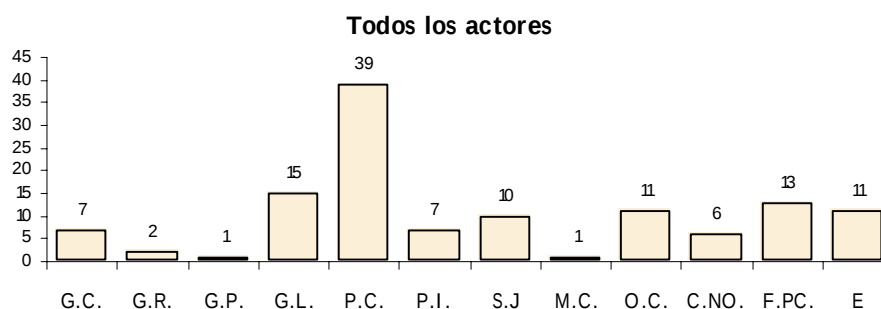
En términos generales se extrae de los datos de este apartado, que las iniciativas nombradas tienen un alto grado de reconocimiento por parte de la población encuestada, incluso mayor que el de los actores de los cuales se desprenden. Otra referencia importante es la relevancia que cobra el ámbito público en la percepción de la población respecto de los encargados de la seguridad, éste fue en todos los casos superior al 60% de las respuestas, mientras que el privado no superó el 20%.

6.- De las experiencias vivenciadas con los actores en seguridad

En los primeros puntos revisados se obtuvieron datos relativos a la percepción de la población, respecto, tanto del nivel de intervención en que se desenvuelven los actores como de las labores que se cree desarrollan en el nivel apreciado. También se efectúa una pequeña construcción de las iniciativas que perciben como propias del territorio en seguridad, el origen de éstas y el actor responsable.

En este apartado se intenta establecer parámetros que permitan dar cuenta del origen de las ideas expuestas anteriormente. Conocer si las representaciones acuñadas sobre los diferentes actores tienen su génesis en las experiencias vivenciadas de manera personal, en información disponible por otros medios o bien son ideas formuladas previas recepción de algún tipo de dato.

Gráfico N° 15
Experiencias en seguridad con los actores



Fuente: Investigación directa

En el gráfico 15 se encuentran las frecuencias de respuestas para la identificación de alguna experiencia en el tema de la seguridad con cada uno de los actores, siendo el primero de ellos el Gobierno Central, para el que había 27 respuestas que lo asociaban con el tratamiento del problema de la Seguridad Ciudadana. De esas 27 personas solo siete afirman haber tenido un evento personal con este actor en relación con el problema.

La tabla N° 10(A) da cuenta de cómo se distribuyen esas siete respuestas. Seis personas caracterizan su experiencia como de ayuda, es decir que en alguna oportunidad específica el Gobierno Central les cooperó en la solución del drama, tres de ellas creen que fue una experiencia positiva que modificó su opinión para bien, mientras que las otras tres afirman que la experiencia vivida se define como negativa, pese a lo que también ha modificado la opinión en buenos términos. La única persona que afirma que su experiencia fue únicamente de observación cree que ésta ha sido irrelevante y no ha influido en su opinión posterior.

Tabla N° 10 (A)

Tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias.

Gobierno Central

Recuento				Opinión a partir de	
Tipo	Calificación			Positiva	Total
		Modifica	Si		
De ayuda	Positiva			3	3
		Total		3	3
	Negativa	Modifica	Si	3	3
		Total		3	3
Observación	Irrelevante	Modifica	3	1	1
		Total		1	1

A.

Fuente: Investigación directa

En las tablas 10 B y C se han incluido los datos de quienes afirman identificar alguna experiencia con el Gobierno Regional y el Provincial respectivamente. Del primero se indica que dos personas reconocen una actividad en conjunto con el actor, justamente de trabajo, relación que indican ha modificado positivamente la opinión que con anterioridad tenían del Gore. Sobre el Gobierno Provincial solo una persona reconoce haber vivenciado una experiencia relacionada con la seguridad, siendo esta de ayuda, y al igual que la mayoría de las analizadas hasta ahora se caracteriza como positiva y modificadora de la opinión de la misma manera.

Si bien son tan solo veinte personas las que reconocen en el Gobierno Regional un actor interviniente en la temática de la seguridad ciudadana, la intervención que se realizaba por el Programa de Seguridad Vecinal y que resulto altamente identificada

daba pie para esperar una mayor frecuencia en términos de experiencias con el agente. No así del Gobierno Provincial quien tal como a lo largo de la investigación resulta escasamente nombrado o reconocido.

Dentro de los agentes parte de la administración pública es el Gobierno Local es que mayor reconocimiento a lo largo del análisis gráfico que se ha hecho. De las 50 personas que lo ligan al problema de la inseguridad, son 15 las que reconocen una vivencia en la temática, siendo la mayoría de ellas calificadas como de ayuda y positivas, tanto en términos de la experiencia misma como de la forma en que han modificado la opinión sobre la agencia. Otras experiencias positivas se han definido como de ayuda y observación. Cabe destacar que este es el primer caso en el que aparecen experiencias que han modificado la opinión en forma negativa (2), en función de no haber cumplido con las expectativas que las personas mantenían del Municipio.

Tabla N° 10(D)

Tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias.

Gobierno Local

Recuento				Opinión a partir de		Total
Tipo	Calificación			Positiva	Negativa	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	6	0	6
			No	0	2	2
		Total		6	2	8
	Negativa	Modifica	Si		3	3
		Total			3	3
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	3		3
		Total		3		3
Observación	Positiva	Modifica	Si	1		1
		Total		1		1

D.

Fuente: Investigación directa

Es policía de Carabineros el actor mayormente reconocido por la población como interviniente en el tratamiento de la seguridad, en la página siguiente se encuentra la tabla 10E que contiene los datos que la población encuestada otorgó referidos al actor. Ciento cincuenta fueron las respuestas que lo identificaron, de ellas 39, es

decir el 26%, indican una vivencia con los uniformados. La mayor proporción de respuestas se concentran en la caracterización de ayuda, divididas en partes iguales como positivas y negativas, mientras que otra porción menor se definió como irrelevante. Nuevamente acá se presentan experiencias con una calificación de censura y que por primera vez en los análisis han influido de manera negativa en la opinión emitida respecto del actor.

Tabla N° 10(E)
Tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias.

Policía de Carabineros

Recuento				Opinión a partir de			Total
Tipo	Calificación			Positiva	Negativa	Ns/Nr	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	10	0		10
			No	0	1		1
		Total		10	1		11
	Negativa	Modifica	Si	2	6		8
			No	0	3		3
		Total		2	9		11
	Irrelevante	Modifica	No		5		5
		Total			5		5
De trabajo	Positiva	Modifica	No	2			2
		Total		2			2
	Irrelevante	Modifica	Si	2			2
		Total		2			2
Observación	Positiva	Modifica	Si	1	0		1
			No	0	2		2
		Total		1	2		3
Otra	Positiva	Modifica	Si	2			2
		Total		2			2
	Negativa	Modifica	No	2			2
		Total		2			2
No sabe	No sabe	Modifica	3			1	1
		Total				1	1

E.

Fuente: Investigación directa

Resulta evidente que dada la mayor cantidad de sujetos en este caso iban a surgir nuevas alternativas de respuestas, sin embargo el porcentaje de vivencias negativas frente a las positivas ha ido desde cero, en los primeros casos, hasta el 50% como es en Carabineros de Chile.

Otra novedad en el análisis es la aparición de un mayor número de experiencias relacionadas a trabajos conjuntos y a la observación. En ambas categorías las respuestas son principalmente positivas, con una influencia también positiva en la opinión futura.

La tabla diferenciada con la letra F del anexo segundo, recoge los datos que caracterizan a Policía de Investigaciones. Lo que destaca en este caso es el escaso reconocimiento de vivencias personales en torno al tema y que involucren al actor. De las 80 personas que estableció la primera relación, son sólo 7 las que responden positivamente en este caso, el 9% del subtotal. Nuevamente la mayoría son definidas como de ayuda y les es asignada una calificación positiva, sin embargo aparecen tres experiencias calificadas como “de otro tipo” y que tienen que ver con procesos investigativos que involucran negativamente a los encuestados, por lo que su percepción del actor a partir de ellas difícilmente mejoraría positivamente.

El trabajo de Investigaciones se desarrolla en momentos posteriores a la ocurrencia de hechos que han atentado contra la seguridad de la población, y considerando la reticencia general de las personas a seguir con los procesos que se inician en caso de delitos resulta comprensible el bajo porcentaje de quienes declaran una experiencia con este actor.

La siguiente tabla (10G) incorporada al análisis, muestra al Sistema Judicial y las experiencias que la población encuestada manifiesta haber tenido con él. Son solo 24 las respuestas que establecieron relación entre el agente y la seguridad, de quienes el 41% (13) reconocen una vivencia de tipo personal. Es hasta el momento el mayor porcentaje en lo que a esta pregunta refiere.

El tipo de experiencias a que los encuestados se refieren ha sido catalogado en su mayoría como “de otro tipo”. Lamentablemente las relaciones momentáneas que las personas han identificado son producto de situaciones delictivas en las que se ven envueltos, ya sea en el papel de víctima o bien de acusado. Una característica común

a casi todas las experiencias declaradas, es su calificación de negativas y el consecuente cambio en la opinión respecto del actor.

Tabla N° 10(G)
Tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias.

Sistema Judicial

Recuento				Opinión a partir de		Total
Tipo	Calificación	Modifica	Si	Negativa	Ns/Nr	
De ayuda	Negativa			2		2
		Total		2		2
Otra	Negativa	Modifica	Si	2	0	2
			No	0	3	3
		Total		2	3	5
	Positiva	Modifica	No		3	3
		Total			3	3

G.

Fuente: Investigación directa

Hasta este punto se desarrolla la revisión de experiencias con los actores institucionales. Como análisis general puede decirse que en su mayoría la disponibilidad de prácticas personales a partir de las cuales fundar la opinión es escasa. Salvo el caso del Sistema Judicial, el resto de las agencias acotadas presentan porcentajes bajo el 30% del total de respuestas asociadas a ellos.

De las escasas prácticas reconocidas, la mayor parte ha sido categorizada como de ayuda, es decir que la relación entre seguridad y el actor proviene en estos casos esencialmente de solicitudes de asistencia, y los resultados son mayoritariamente positivos, afectando de buena manera la opinión que los sujetos manifiestan de la agencia.

Al iniciar el análisis de los denominados actores civiles nos encontramos con los medios de comunicación, respecto de los que tan solo hay una respuesta que delata alguna vivencia personal. Este resulta ser el más bajo de todos los actores. Una persona de un total de 43 que inicialmente los reconocieron como involucrados en el

tema, basa su opinión en experiencias propias, mientras que el 98% lo hace a partir de la observación.

La persona que declara esta situación reconoce su vivencia como de trabajo y la califica de positiva en como afecta su opinión respecto de los medios de comunicación.

Tabla N° 10(I)
Tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias.

Organizaciones Comunitarias

Recuento				Opinión a partir de			Total
Tipo	Calificación	Modifica	Si	Positiva	Negativa	Ns/Nr	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	3			3
		Total		3			3
De trabajo	Irrelevante	Modifica	Si		2		2
		Total			2		2
Observación	Positiva	Modifica	Si	1		0	1
			No	0		3	3
		Total		1		3	4
Otra	Negativa	Modifica	No	2			2
		Total		2			2

I.

Fuente: Investigación directa

El caso de las organizaciones comunitarias es similar al del Gobierno Central, al Gobierno Local y a Policía de Carabineros. De las 38 personas que establecen la relación entre el agente y la problemática, once de ellas reconocen una experiencia personal, es decir el 29% de los sujetos. La diferencia radica en el tipo de experiencia acontecida, ya que ahora es la categorización de observación la que acumula más respuestas, seguida de cerca de la de ayuda. Nuevamente la mayor parte de las respuestas tienen un sesgo positivo en la opinión del encuestado. (Tabla N° 10 (I))

Otro actor que se encuentra ubicado en el rango de los 20% es la comunidad no organizada, del total de 26 sujetos, existen 6 que reconocen experiencias en el tema. Nuevamente es la categoría de prácticas de ayuda la que reúne mayor número de

contestaciones y nuevamente también son todas catalogadas como positivas, de la misma forma en que influyen en la opinión.

Tabla N° 10(J)

Tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias.

Comunidad no organizada

Recuento				Opinión a partir de	
Tipo	Calificación	Modifica	Si	Positiva	Total
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	2	2
		Total		2	2
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	1	1
		Total		1	1
Observación	Positiva	Modifica	Si	1	1
		Total		1	1
Otra	Negativa	Modifica	3	2	2
		Total		2	2

J.

Fuente: Investigación directa

El siguiente de los actores civiles a revisar es la Fundación Paz Ciudadana (10J), el segundo más nombrado por la población encuestada. En este caso, al igual que en el de Policía de Investigaciones, a pesar del alto grado de reconocimiento que tiene en la población, sorprende la escasa presencia de opiniones que sustenten sus dichos con experiencias personales.

De las 93 personas que nombran al agente, son únicamente 13 las que declaran esta situación, lo que representa al 14 % del subtotal. Las vivencias se caracterizan por ser de ayuda principalmente aunque también se declaran algunas de trabajo y observación. Como en algunos casos anteriores acá aparecen las opiniones negativas frente al recuerdo de la práctica, pese a lo cual ninguna se modifica de mala forma. A pesar de caracterizarla como negativa, la opinión posterior sobre el actor es en todos los casos cambiada para mejor.

Como ya se afirmó, el porcentaje de quienes reconocen experiencias con Paz Ciudadana es efectivamente menor que las que se registran en relación al resto de los

actores, aún más siendo éste el segundo más asociado por la población al tema. Respecto de ésta situación se puede afirmar que independiente del grado de llegada a la gente que la institución logre, y del reconocimiento observado, la existencia de vivencias personales se dificulta en comparación a otras agencias debido a que las funciones de la institución no se dan en este espacio.

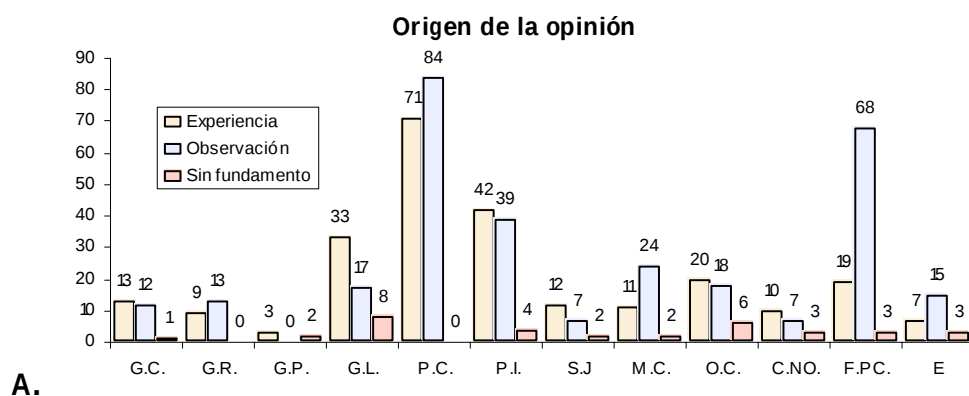
Es la Escuela uno de los actores escasamente identificados en las encuestas, solo 24 de las 168 personas entrevistadas reconocen una relación entre el tratamiento de la inseguridad ciudadana y esta agencia. Sin embargo resulta ser finalmente el actor respecto del cual se registra un mayor porcentaje de experiencias en la temática, un 46% de esos 24 sujetos ha vivenciado prácticas en seguridad con la escuela, de las que en su mayoría de califican como de trabajo, siendo éste el único actor que presenta esta tendencia.

Finalmente, al hablar de actores civiles notamos que los porcentajes de respuestas que denoten prácticas personales se distribuyen más irregularmente en comparación con los agentes institucionales. La forma en que las experiencias se catalogan también se modifica, desde una marcada tendencia a las de ayuda a una mayor heterogeneidad en los tipos declarados. A los agentes institucionales, los sujetos se allegan principalmente ante la necesidad de auxilio por determinadas circunstancias, y es dependiendo de los resultados personales del trámite, que se evalúa positiva o negativamente. En el caso de los agentes civiles, las practicas definidas como de trabajo son más frecuentes y las evaluaciones casi no registran términos negativos.

7.- Del origen de la opinión

La pregunta anterior busca, más que cuantificar las experiencias a partir de las que se va edificando la opinión, caracterizar esas vivencias, identificar los motivos principales por los que los sujetos de la villa pueden recurrir a uno de los agentes. Ahora en cambio se les consulta directamente por el origen de sus dichos. El gráfico 16A exhibe las frecuencias con que los sujetos reconocen el umbral de sus juicios, ya sea a partir de experiencias vividas, por la observación o bien una construcción sin una fuente de información objetiva.

Gráfico N° 16 (A)
Origen de la opinión



Fuente: Investigación directa

En el caso del Gobierno Central solo siete personas declararon experiencias en el tema, sin embargo, respecto del origen de la opinión, son 13 las respuestas que afirman provendría de la experiencia y 12 de la observación, (alternativa disponible en la pregunta anterior), mientras que solo una persona reconoce que su opinión provendría de juicios personales sin una base tangible.

En el caso del Gobierno Regional, de las dos respuestas que reconocen experiencias, al consultarles directamente el origen de su construcción, aparecen nueve experiencias en las cuales basar los juicios y otras trece respuestas que se refieren a la observación. El número de contestaciones que asociaron Gobierno Regional y

seguridad ciudadana era alto en comparación al resto de los niveles de administración gubernamental, exceptuando al Local, dicha característica se asoció inicialmente al trabajo de intervención que registra por medio del Programa de Seguridad Vecinal, sin embargo, el promedio de experiencias es bajo en relación a este antecedente.

Si bien la población lo relaciona con el tratamiento del problema, su opinión se basa preferentemente en información recogida por otros medios, independientes de la experiencia.

La opinión expresada respecto del Gobierno Provincial proviene, según lo manifestado por los encuestados, en forma dividida de experiencias y juicios previos. No cabe mayor análisis en función del bajo reconocimiento que la población manifiesta del actor, con solo cuatro respuestas que exhiben experiencias.

En el caso del Gobierno Local, las dos preguntas referidas a la experiencia también muestran diferencias, mientras que cuando se les consulta directamente respecto de la disponibilidad de vivencias con el actor, quince son las personas que las reconocen, en cambio al consultar sobre el origen de su opinión, aparecen respuestas sustentadas en experiencias antes no reconocidas anteriormente. Treinta y tres referidas a la experiencia, 17 basadas en la observación y otras 8 relacionadas con juicios anteriores a cualquier tipo de información recibida.

La aparición en una segunda oportunidad de estas experiencias puede deberse a la necesidad de dar sustento a las opiniones emitidas por medio de razones medianamente objetivas, a pesar de haber, con anterioridad, negado la existencia de tales situaciones.

En lo que a Policía de Carabineros respecta, la situación es similar, siendo 39 personas las que reconocieron experiencias con el actor en una primera instancia, en un segundo momento estas bajaron solo a llegar a las 71, lo que aumenta aún más si

se considera además a la población que remite su opinión a la observación, 84 personas.

Llamativo resulta el hecho de que no haya ningún sujeto que reconozca que para sus opiniones no tiene base alguna y que estas surgen de sus propias concepciones. Puede deberse como ya se dijo a la necesidad sentida de justificar las opiniones que se entregan, o bien que al tratarse de un actor tan reconocido como es la policía uniformada, efectivamente todos los sujetos encuestados porten, bien sean experiencias u otro tipo de fuente de información que le permita desarrollar un juicio al respecto.

El caso de Policía de Investigaciones las diferencias son aún más drásticas. Siete fueron las respuestas que denotaron la identificación de experiencias relativas al actor en un primer momento, sin embargo, al consultar respecto del origen de la opinión, éste número sube a 42, más 39 que asumen la observación como fuente de información, y solo cuatro se concentran en la última alternativa.

Las experiencias manifestadas en la primera consulta respecto del Sistema Judicial llegan a 10, y en la segunda sube sólo un poco, hasta llegar a 12, sin embargo otras siete respuestas reconocen la proveniencia de la opinión en la observación. Se convierte así el Sistema de Justicia en la agencia con una de las mayores proporciones en términos de experiencias disponibles y hasta el momento, en la única que confirma la real ocurrencia de las mismas.

De los Medios de Comunicación, anteriormente una respuesta declaraba experiencia en el tema, sin embargo en la segunda consulta son once personas las que afirman una vivencia con el actor, a las que se suman veinticuatro que respaldan su opinión en la observación y sólo tres en juicios personales.

En lo que respecta a las organizaciones comunitarias, originalmente once personas afirman haber tenido una experiencia con ellas relativa a la seguridad, en una segunda

instancia esta cifra llega a las 20, monto al que se suman 18 respuestas que dicen basar la opinión en la observación efectuada sobre la labor del actor.

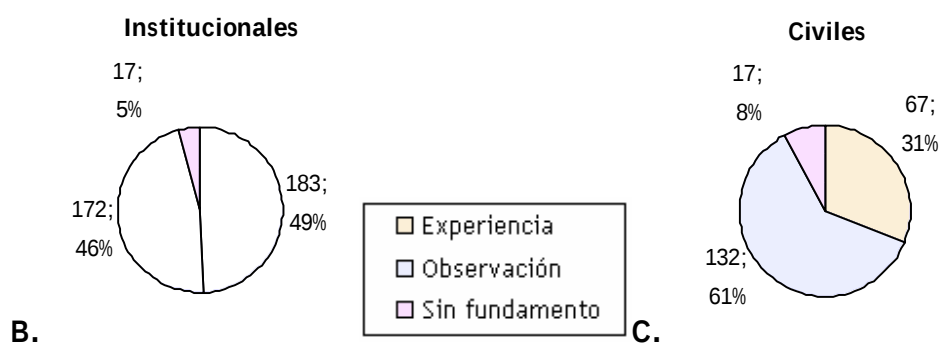
De la comunidad no organizada, que en un inicio existen seis respuestas que dan cuenta de una vivencia personal, posteriormente esa cifra sube a 8 respuestas, más ocho que sustentan la opinión que se expresa del actor en la observación.

Trece personas afirman haber experimentado alguna situación con Fundación Paz Ciudadana relativa a la temática de la seguridad, esta cifra sube posteriormente a solo 19, más 60 que sostienen fundar sus opiniones en la observación que hacen del actor. Sólo cinco respuestas apuntan a la formulación de opinión en base a ideas personales. Cabe recordar que Fundación Paz Ciudadana no ejecuta ningún tipo de trabajo en el sector, lo que se contradice con el nivel de reconocimiento que los habitantes de la villa hacen de él como actor local.

De las once respuestas que originalmente dan cuenta de una experiencia vivida con la escuela, en la segunda pregunta se reafirman solo siete, sumándose estos resultados a la observación (15) y tres personas que reconocen a la escuela como agente en seguridad, pero que sustentan su opinión en juicios personales.

Se atribuyen los cambios, a que en una primera instancia, al consultar exclusivamente sobre la disponibilidad de experiencias, el proceso de reflexión sobre lo que se haya establecido en su relación con el actor es mayor, mientras que en la segunda oportunidad, ante la necesidad de sustentar la opinión emitida respecto del mismo las respuestas aumentan positivamente. Los únicos casos en los que de una pregunta a otra no aumentó la frecuencia de respuestas, fue justamente en los que en una primera instancia tuvieron un porcentaje bastante mayor que el promedio en cuanto a identificación de vivencias en seguridad; el Sistema de Justicia y la Escuela.

Gráfico N° 16 (B y C)
Origen de la opinión



Fuente: Investigación directa

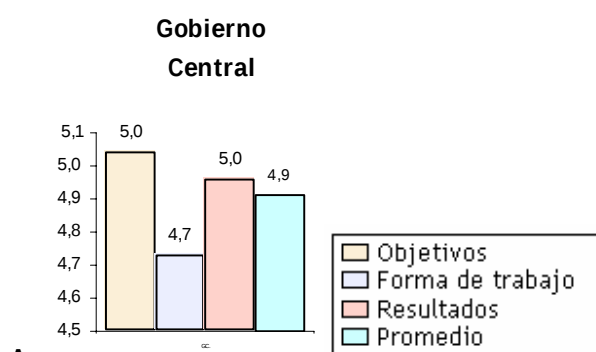
Nuevamente se estima necesario comparar el origen atribuido a las opiniones en los dos grupos que han determinado la forma de trabajo hasta ahora. Por una parte se encuentran los agentes institucionales englobados en el gráfico 16B y por otro los civiles en el gráfico 16C. De las imágenes es posible percibir que mientras en el primer grupo las respuestas que aluden a la experiencia y a la observación se distribuyen de manera equitativa, en el caso de los actores civiles no resulta igual, en este segundo grupo aumentan los sujetos que atribuyen sus opiniones a la observación, dejando en segundo lugar a quienes lo hacen a las experiencias.

8.- De la evaluación de los objetivos, forma de trabajo y resultados percibidos.

Luego de haber identificado a los actores que resultan involucrados en el tratamiento de la seguridad en las villas, de caracterizar de manera general la forma en que desarrollan su trabajo e indagar en el origen de las opiniones emitidas a su respecto, se continua con la evaluación de algunos aspectos de su quehacer. Los ámbitos a revisar son: los objetivos de trabajo, la estrategia desarrollada y los resultados obtenidos.

La manera en que se evalúa es calificando del 1 al 7 a cada actor, en los gráficos 17, de las letras A a la L se han agrupado las notas entregadas a cada agencia en los tres ítems definidos, siendo la cuarta columna la que muestra el promedio obtenido por el actor.

Gráfico N° 17 (A)
Evaluación



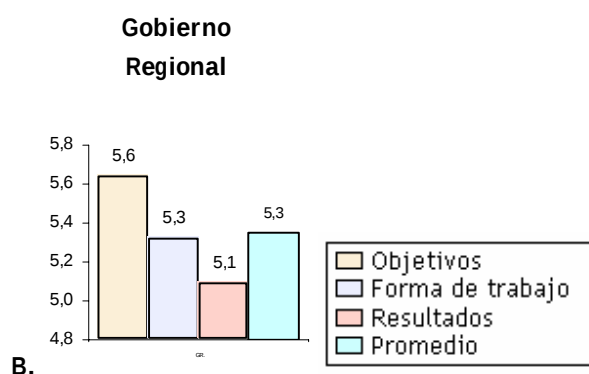
Fuente: Investigación directa

Sobre el Gobierno Central, gráfico 17 (A) cabe decir que la nota promedio con que su labor ha sido conceptuada es de 4,9, aunque la variación entre las distintas calificaciones es mínima. El ámbito de como consideran que son planteados los objetivos ha sido calificado de igual manera que el correspondiente a los resultados obtenidos, esto es una nota cinco, un poco más baja es la que le asignan en la pregunta a cerca de la forma en que esos objetivos se llevan a cabo, nota 4,7. En términos generales la evaluación que la población encuestada hace del Gobierno Central resulta de regular a buena.

Paradójico resulta el hecho de que los sujetos consideren que tanto los objetivos que el actor se plantea, como los resultados que se obtienen merezcan cierta calificación, y la forma en que el trabajo se desarrolla se encuentre en niveles más bajos de aceptación. Se esperaría que si la estrategia desarrollada tiene una nota, la evaluación a los resultados obtenidos sea congruente con ella, o bien menor. Queda la impresión de que “a pesar” de la forma en que los objetivos se llevan a la práctica, los resultados son positivos.

El caso siguiente es el del Gobierno Regional, actor que tiene como evaluación promedio una nota 5,3. A diferencia del agente anterior, en este caso la aprobación de los objetivos es alta (5,8) y va disminuyendo hacia los otros ítems revisados. El área que menor aprobación tiene entre los encuestados es la de los resultados. Es decir que, si bien los objetivos, la forma en como se plantea el trabajo, es percibida por la población como correcta, la estrategia utilizada no se condice con ellos, menos aún los resultados se están obteniendo.

Gráfico N° 17 (B)
Evaluación



Fuente: Investigación directa

La crítica debe entonces centrarse en el cómo se lleva a la práctica lo que en sus ideales se esboza. Lograr traspasar a los resultados y por ende a la comunidad afectada los beneficios que en su inicio se esperan.

Hasta el momento la mejor evaluación promedio es la del Gobierno Provincial, el que obtiene una evaluación de 5,9 como cociente de los tres niveles analizados. Se debe recordar que el número de sujetos que opinan sobre este agente son tan solo seis, por lo que estas evaluaciones son producto de un mínimo de opiniones.

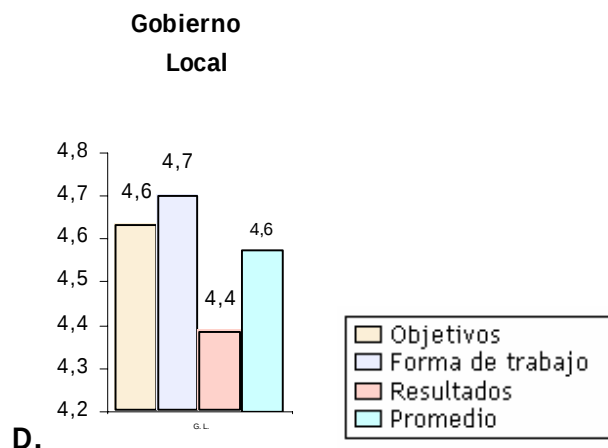
En este caso el área en que la agencia es mejor evaluada es en la forma de trabajo que efectúa. Sus objetivos son bien evaluados, sin embargo se encuentran bajo el promedio total, igual que los resultados. Esta información se traduce en una regular formulación de metas, una muy adecuada forma de trabajo, al menos en lo que a las expectativas de la población se refiere, y en un mediano logro de resultados.

Una evaluación evidentemente más deficiente que la del Gobierno Provincial es la que los sujetos le otorgaron al Gobierno Local, el que obtuvo como promedio entre las apreciaciones una nota 4,6. Lo que vuelve a ocurrir en este caso es que el promedio para el ítem de la forma de trabajo es superior que para los objetivos, así también como para los resultados que se obtienen.

La estrategia que el Gobierno Local está utilizando estaría siendo, según las respuestas, la mejor fracción de su trabajo, sin embargo los resultados no serían los esperados. Con una mejora en la formulación de objetivos, los logros del actor serían probablemente mejor evaluados.

En el gráfico 17D se encuentran comparadas las notas para los diferentes apartados en evaluación. Es necesario recordar que el número de respuestas disponibles respecto del Gobierno Local es considerablemente mayor que el de los otros niveles de gobierno analizados.

Gráfico N° 17 (D)
Evaluaciones



Fuente: Investigación directa

Policía de Carabineros, el actor más importante en términos de reconocimiento en el tratamiento de la inseguridad ciudadana, resulta evaluado con una nota promedio de 4,9, similar a la de los agentes hasta el momento evaluados, y al igual que en el caso del Gobierno Regional, las opiniones van de más a menos.

El ítem mejor catalogado es el de sus objetivos, posteriormente la forma en que trabaja y en último lugar sus resultados. De esto se deduce que si bien la forma en que se plantea el trabajo y las aristas a intervenir se consideran medianamente correctas, la estrategia utilizada para llevarlas a la práctica no estaría siendo la ideal y por ende los resultados son insatisfactorios.

Las notas entregadas a los uniformados van entre el 5,2 y el 4,8, lo que se podría catalogar como regular a bueno y regular, respectivamente. Estas evaluaciones se encuentran disponibles y graficadas en el anexo segundo con el número 17, letra D.

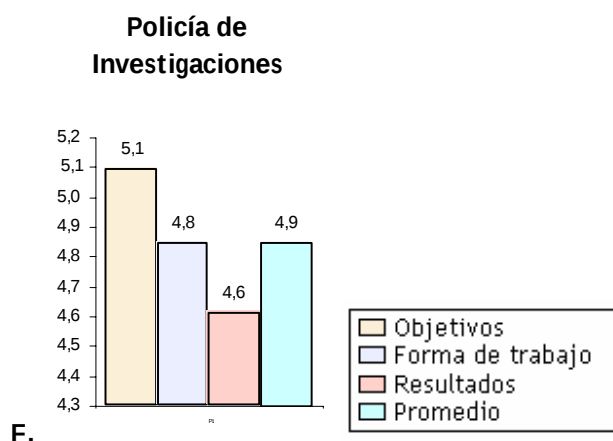
La evaluación efectuada a la Policía Civil sigue la misma lógica que la de Carabineros y del Gobierno Central. Presenta un promedio entre los tres ítems de 4,9,

y una variación entre la mayor y menor nota de cinco décimas. El gráfico 17G da cuenta de lo que los encuestados opinan respecto de este agente en seguridad.

Los objetivos de la Policía de Carabineros han sido evaluados con un 5,1, lo que se puede calificar como regular a bueno, de ahí en adelante este número va disminuyendo hasta el 4,6 con que los resultados obtenidos son notificados.

Se puede observar el mismo fenómeno que en Carabineros al considerarse que un perfeccionamiento en la forma de ejecutar los objetivos, podría conseguir mejoras en los resultados obtenidos en términos de seguridad en las villas afectadas, pasando así de las calificaciones regulares que en general se le otorgaron.

Gráfico N° 17 (F)
Evaluaciones



Fuente: Investigación directa

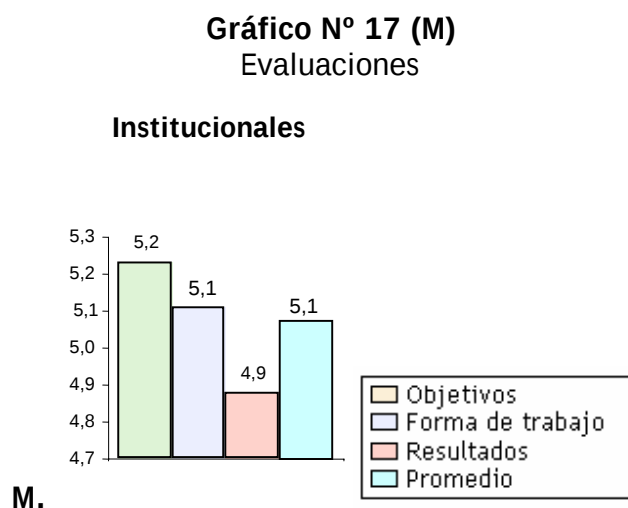
El último de los denominados agentes institucionales es el Sistema Judicial, actor que en su promedio no varía mayormente respecto de los otros ya revisados.

El comportamiento de la curva que entregan las notas en los diferentes ítems consultados es el mismo que en el resto de los actores, los objetivos del sistema judicial en su conjunto son mejor considerados por parte de la villas en cuestión que la forma de trabajo y los resultados obtenidos.

Cabe destacar la amplia diferencia que se evidencia entre la mejor y la peor evaluación, ya que se cuentan nueve décimas entre una y otra nota, cifra importante en términos de incongruencia entre lo percibido como propuesto y las respuestas que están siendo entregadas a los afectados.

En términos generales la percepción de la población respecto del trabajo desarrollado por los actores institucionales presenta un comportamiento similar en distintas áreas evaluadas. Salvo el Gobierno Provincial los promedios bordean la nota cinco, siendo los objetivos lo mejor evaluado de la intervención, y sin embargo no estarían siendo cumplidos, ya que a ojos de los afectados, tanto la forma en que se intentan llevar a puerto, como los resultados evidenciados se encuentran por debajo de lo esperado.

En el gráfico 17, letra M, han sido plasmadas las notas que los actores institucionales promedian en cada área. El promedio general obtenido es levemente mayor que el más observado, esto resulta de la influencia de las cifras aportadas por el Gobierno Provincial.



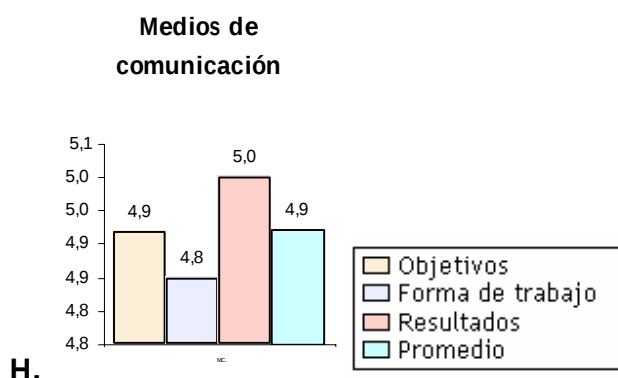
Fuente: Investigación directa

El primero de los actores civiles a considerar son los medios de comunicación. Agente que tal como la mayoría de los anteriores tiene un promedio entre las notas asignadas, de 4,9. Sin embargo la diferencia se encuentra en la curva dibujada por las

evaluaciones, ya que en este caso es el área de los resultados el que obtiene mejor nota, seguido de los objetivos y posteriormente de la forma de trabajo.

Se deduce de esto, que los resultados que los medios de comunicación están obteniendo en el área de la seguridad ciudadana se logran “pese” a la manera en que los objetivos se intentan llevar a cabo. Para la población encuestada, los medios de comunicación plantean fines para los que la forma en que trabajan resulta insuficiente, a pesar de lo que los resultados son positivos. Lo inadecuado en este caso es la estrategia que los medios manejan para desarrollar su trabajo.

Gráfico N° 17 (H)
Evaluaciones



Fuente: Investigación directa

El siguiente exponente de los actores civiles es el compuesto por las organizaciones comunitarias (gráfico 17H). Respecto de ellas se puede afirmar que la percepción que la población afectada tiene su labor, en forma general es buena. El primer ítem considerado, el de los objetivos, es el mejor evaluado, y los dos siguientes, con sólo tres décimas de diferencia, no distan de la positiva evaluación efectuada.

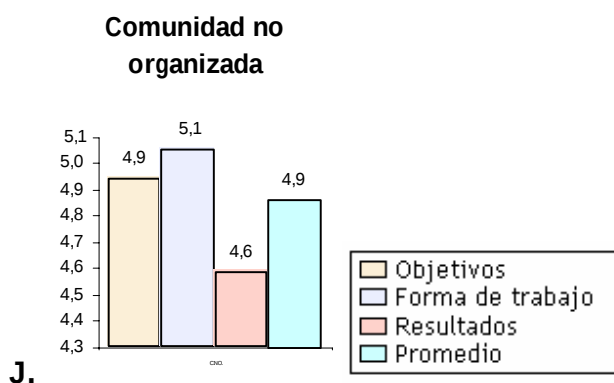
Resultan ser las organizaciones comunitarias, pese al bajo reconocimiento que la población hace de su labor en seguridad, uno de los agentes que se encuentra en mejor pie frente a la comunidad misma. Se puede rescatar de las variaciones en las notas, que el ámbito que se necesita mejorar es el de la forma en que los objetivos se

intentan concretar. Los resultados que esta agencia estaría obteniendo, son a juicio de los encuestados un reflejo de la forma en que se trabaja, y ambos deben mejorar.

La comunidad sin organizar, uno de los agentes que menos reconocimiento tiene como interventor en el tratamiento de la seguridad ciudadana tiene el mismo promedio de evaluaciones que varios actores anteriormente revisados, es decir un 4,9. Esa misma nota es la que se le da a los objetivos que se plantea en función de la problemática, más baja que la otorgada a la manera en que se trabaja, pero mayor que la que se usa para evaluar los resultados obtenidos.

Se comprende del párrafo anterior que las intenciones que la comunidad no organizada respecto de la modificación del problema de la inseguridad no se encuentran del todo adecuadas con la realidad, ni con la forma en que ella trabaja, ni con los resultados que se están logrando. La población se percibe a si misma como consumida en cierto desorden que no le permitiría mejorar lo que requiere.

Gráfico N° 17 (H)
Evaluaciones



Fuente: Investigación directa

El área mejor evaluada en este caso es el de la estrategia de trabajo, acá pondrían considerarse las herramientas con que los habitantes cuentan para intervenir, insumos probablemente no tangibles, pero de importancia radical como el conocimiento cercano del problema y sus manifestaciones y el mayor involucramiento posible. Sin

embargo, un escaso conocimiento técnico impediría la formulación de correctos objetivos y por ende, la obtención de resultados insuficientes respecto de lo que se espera.

La Fundación Paz Ciudadana, el penúltimo de los agentes civiles, es evaluada de manera general, con notas menores al promedio de lo que se ha podido observar. Su curva mantiene el comportamiento de los actores institucionales, es decir de más a menos. Regulares son todas las notas que se le asignan, van del 4,3 al 4,8.

En este caso la percepción de la población acerca del trabajo indica que el actor necesita una reestructuración desde los objetivos en adelante, al menos en lo que a trabajo con la villa respecta. Debe recordarse que la fundación no desarrolla labores en terreno en ningún sector del país, por lo que si la evaluación efectuada es negativa, probablemente se deba a la lejanía del ámbito en el que ellos efectivamente trabajan.

El último de los actores civiles es la escuela, en ella es posible nuevamente apreciar una evaluación que va desde los objetivos, con la nota mayor, hasta los resultados percibidos a los que se les asignó la menor nota.

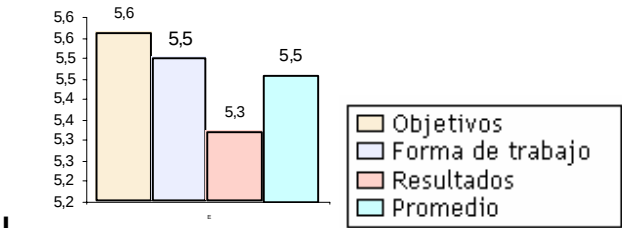
Si bien el orden de las evaluaciones es el mismo que en el caso de la fundación, para el sistema escolar las calificaciones son evidentemente más aprobatorias, encontrándose todas en un nivel aceptable, o bien, bueno. Su promedio general es de 5,5, uno de los más elevados de toda la revisión.

La escuela es una de las agencias que es raramente es relacionada con el tratamiento de la seguridad ciudadana en la villa, aunque con uno de los mayores porcentajes respecto de las experiencias vivenciadas directamente por la población. Esta situación es similar a la del Sistema Judicial, pero con un mejor promedio.

Es posible notar que los agentes entre menos relacionados con el problema, mejor evaluados han sido, como es el caso del Gobierno Provincial que con solo 6 apreciaciones a su respecto muestra notas en su mayoría sobre el 6. (Gráfico adjunto)

Gráfico N° 17 (L)
Evaluaciones

Escuela

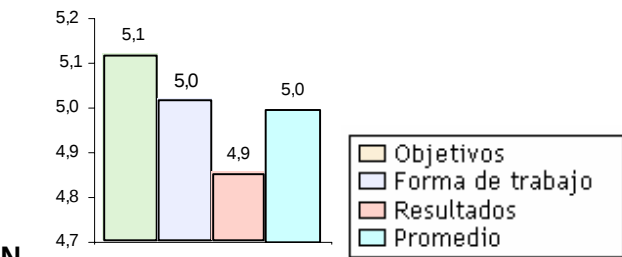


Fuente: Investigación directa

El siguiente gráfico resume las opiniones respecto de todos los agentes civiles, y como era previsible, su comportamiento es similar al de la mayor parte de las agencias observadas. Nuevamente acá son los objetivos lo mejor percibido por la población, seguido muy de cerca por la forma en que los agentes están desarrollando sus tareas y posteriormente los resultados. La variación entre una y otra nota es mínima, por lo que podría afirmarse que en general los ítems se encuentran en similar posición frente a la población que los observa.

Gráfico N° 17 (N)
Evaluaciones

Civiles



Fuente: Investigación directa

Notas regulares a buenas son las más recurrentes en esta revisión. Los actores institucionales han sido levemente mejor evaluados que los civiles, aunque esa diferencia es influida por las notas dadas al Gobierno Provincial, de quien ya se explicó la situación.

En términos generales, la opinión de la población es que si bien los objetivos que sustentan el trabajo de las agencias se encuentran medianamente acorde con la realidad, la forma en que se estarían intentando desarrollar, no sería la más adecuada, lo que converge en pobres resultados y en una perpetuación del problema de inseguridad en la villa.

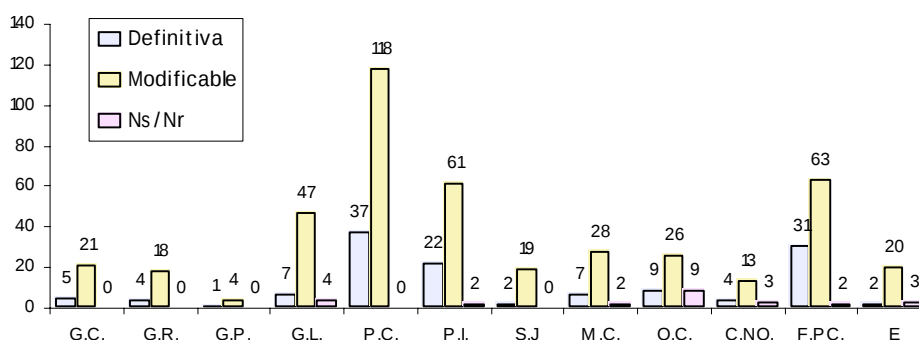
9- De la rigidez de la opinión emitida

Descrita gran parte de la construcción que los habitantes de las Villas Las Hortensias I y III realizan en torno a sus agentes en seguridad, es necesario saber si estas opiniones, ya sean positivas o negativas, tenderán a mantenerse en el tiempo o si existe la posibilidad de que se modifiquen ante nueva información disponible.

Este cuestionamiento es relativamente simple, o al menos así se aprecia ante la poca dificultad que genera su respuesta en los sujetos a quienes les correspondió opinar al respecto.

En términos muy generales se aprecia las personas a quienes se les consultó, en su mayoría están dispuestas, o bien creen que ante nuevas informaciones o un cambio en el trabajo observado modificarían los juicios que han emitido. Sin embargo existe cerca de un 20% de personas que decididamente afirman que su opinión es tal, y no ha de alterarse bajo ningún punto de vista.

Gráfico N° 18
Rigidez de la opinión



Fuente: Investigación directa

Esta situación es visible en los casos de; Gobierno Central, Gobierno Regional y Provincial, en la situación de Policía de Carabineros, medios de comunicación, organizaciones comunitarias y la comunidad no organizada. Estas agencias tienen entre un dieciocho y veintitrés por ciento de respuestas que hablan de una opinión

rígida y entre un setenta y siete y un ochenta y dos por ciento de las personas que se encuentran dispuestas a aceptar la influencia de nuevos datos o bien a la mejora o empeoramiento del trabajo observado.

Caso distinto es el que los números del Gobierno Local, Sistema Judicial y la escuela, nos muestran. En ellos los porcentajes de rigidez son evidentemente menores que los ya identificados, éstos van desde el 5% de la escuela al 13% en el caso del Gobierno Local. De manera contraria tanto Policía de Investigaciones como la Fundación Paz Ciudadana son las dos agencias sobre las cuales existe una opinión más rígida.

Este último sumario resulta bastante negativo, en consideración de las notas que se les otorgaron en la pregunta anterior a estos dos últimos actores. Las evaluaciones efectuadas apuntan a la percepción de un trabajo de regular eficiencia sobre el cual habría pocas posibilidades de cambiar la opinión.

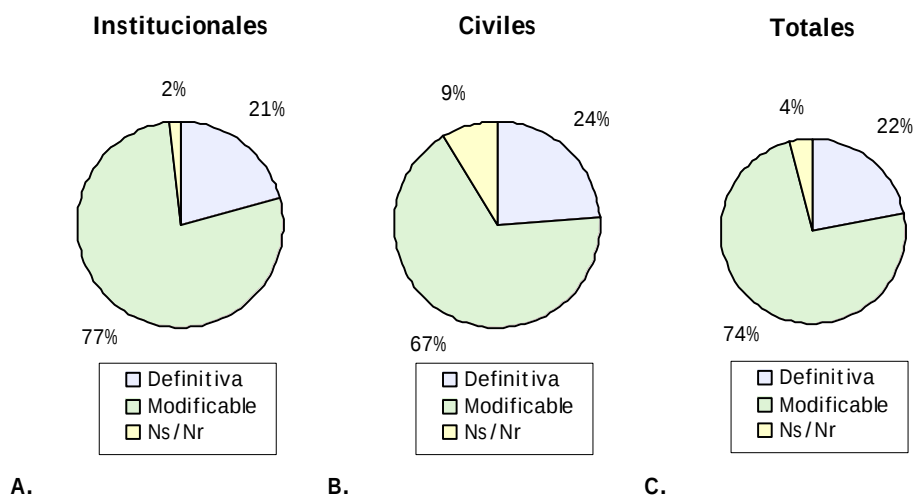
Sistema Judicial y Escuela en cambio resultaron obtener una evaluación positiva en preguntas anteriores y son, sin embargo de los actores que en esta oportunidad exhiben opiniones mayormente modificables, es decir que deben mantener el trabajo efectuado o mejorarlo, ya que la aprobación que en la población tienen no es necesariamente constante y puede verse influida ante cualquier evento, ya sea positivo o negativo.

Ante todo resulta positivo el que la mayor parte de quienes respondieron a este cuestionamiento se encuentren abiertos ante la posibilidad de modificar sus juicios, ya sea frente a la posesión de nuevos antecedentes o bien frente a la evidencia de cambios en el trabajo desarrollado. He ahí la labor principal de los actores, en cambiar las apreciaciones de que ellos se tienen mediante la optimización de sus recursos, y la mejora general del rol.

El gráfico 19 en sus versiones A, B y C, muestra lo que son los resúmenes de las respuestas por tipo de actores. El porcentaje de las opiniones que apuntan a la

inamovilidad del juicio en los tres casos es similar, para los agentes institucionales es el 21% de los encuestados el que cree que su opinión es definitiva y no es posible que ninguna influencia la afecte. En el caso de los civiles es el 24%, y en la totalidad del análisis esta alternativa promedia el 22%.

Gráfico N° 19 (A, B, C)
Rigidez de la opinión



Fuente: Investigación directa

Distinta es la situación de la alternativa que alude a una opinión modificable. Entre los agentes institucionales y los civiles se dan diez puntos porcentuales de diferencia, lo que se debe a la influencia de quienes no respondieron o no sabían en que alternativa ubicarse, grupo mayor entre las agencias independientes.

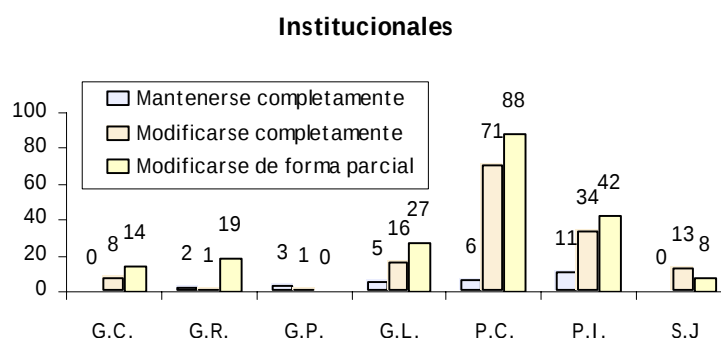
10.- De la expectativas de la modificación del rol

A partir de este punto, las respuestas solicitadas a los habitantes de las Villas Las Hortensias I y III, se refieren a las expectativas que ellos tienen para el posterior trabajo de cada uno de los actores que, en un inicio de la consulta, relacionaron con el tratamiento de la inseguridad ciudadana.

La mantención del rol desempeñado hasta ahora, la modificación completa del papel de cada agencia, o bien el cambio en algún aspecto de la intervención, son las alternativas que para esta pregunta se entregan. Se espera conocer así, cuales son las expectativas de los sujetos respecto del rol a desempeñar.

Los gráficos que en este caso se exponen, representan las frecuencias de respuestas respecto de cada actor y alguna de las alternativas disponibles. Éstos han sido diferenciados con el número 20 y las letras de la A a la C, y corresponden a los actores institucionales y a los civiles por separado y a todo el conjunto. En el anexo segundo se encuentran también diseñados los gráficos que conciernen a los porcentajes que estas cifras representan.

Gráfico N° 20 (A)
Modificación del rol



A.

Fuente: Investigación directa

La primera de las alternativas de respuesta disponible dice referencia con el que rol que el agente ha desarrollado hasta el momento debe en el futuro mantenerse

completamente, es decir, niveles de intervención, labores desarrolladas, objetivos, estrategia de trabajo y resultados que se obtienen. La segunda alternativa tiene que ver con la modificación completa del rol que hasta el momento el actor ha desarrollado y la tercera habla de la mantención de ciertas facetas de la intervención en perjuicio de la modificación de otras.

Tal como hasta el momento se ha realizado, el primer actor a revisar es el Gobierno Central. Del total de 26 respuestas que en un inicio de la investigación reconocieron una relación entre él y el tratamiento de la inseguridad ciudadana, no se encuentra ninguna respuesta que afirme que el trabajo efectuado hasta la fecha deba mantenerse inmodificable en el tiempo. Los sujetos encuestados se dividen entre las dos alternativas disponibles, la de modificación total y parcial, aunque con una mayor inclinación hacia la última alternativa.

Tomando en consideración las respuestas del último ítem es la forma en que los objetivos se estarían llevando a la práctica, el área en que el agente debe poner especial atención, por sobre los objetivos.

Por su parte el Gobierno Regional muestra también una mayor concentración de respuestas en la última alternativa, y a diferencia del Gobierno Central, esta adición está dada por cerca del 80% de los encuestados. El porcentaje restante se divide en las alternativas extremas, aunque un poco concentrada en la mantención total, (dos respuestas).

Como ya resulta habitual, el Gobierno Provincial es la agencia con menos respuestas asociadas, y en este caso resultan ser solo cuatro los sujetos que expusieron su visión respecto del rol. La percepción que la población encuestada manifiesta de lo que su papel debiese ser en un futuro no dista de lo que se desarrolla en la actualidad. En concordancia con las evaluaciones revisadas en el punto anterior, la disposición de la población se acerca mayoritariamente a que el rol de la agencia se mantenga en su totalidad, sin modificación de ninguno de los aspectos relevantes de la intervención.

En cuarto lugar se consulta respecto del Gobierno Local y de la mantención o modificación de su rol en el futuro. Se obtuvieron acerca de este actor cuarenta y ocho respuestas, de las cuales tan solo cinco apuntan a la mantención total del papel, mientras que la mayoría de los sujetos se han dividido en las otras dos opciones, la que dice relación con la modificación total y la de la modificación parcial.

La curva que deja ver la graficación de estas respuestas tiene el mismo comportamiento que la extraída de los datos del Gobierno Central, es decir, de menos a más. Dieciséis respuestas apuntan a que el rol desarrollado hasta ahora por el Gobierno Local debe modificarse completamente, aunque son aún más quienes opinan que el cambio debe ser enfocado a solo algunos aspectos de la intervención.

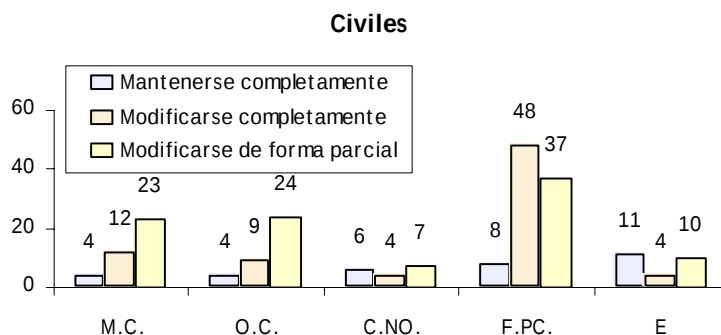
De igual manera sucede con ambas policías, las respuestas van de menos a más. Mientras que el menor porcentaje de encuestados cree que la estrategia que ambos actores desempeñan debe mantenerse en adelante tal como hasta ahora, la porción que habla de una modificación y reestructuración total del trabajo que se desempeña a la anterior, y pese a la importancia que esta segunda alternativa adquiere, es aún más importante el porcentaje de quienes reconociendo matices correctos en el trabajo, creen que la modificación debe ser parcial, manteniendo los aspectos positivos que se han desarrollado.

Sobre el Sistema Judicial, es nuevamente la primera alternativa la menos considerada en las respuestas de los sujetos, aumentando el porcentaje en la posibilidad de una modificación total, y a diferencia de lo ocurrido con los últimos agentes revisados, en la última posibilidad de respuesta, la concentración disminuye, siendo finalmente la contestación más recurrente, en este caso, la que habla de una modificación completa de la estrategia desarrollada.

Comenzando el análisis de los agentes civiles, se encuentran siempre en primer lugar a los medios de comunicación. Son ellos, así como las organizaciones comunitarias,

los dos actores civiles que presentan en sus respuestas el mismo comportamiento que los actores policiales, es decir, ese denominado “de menos a más”. Esto indica que quienes apoyan totalmente el trabajo que en la actualidad desempeñan, a tal punto de no creer necesaria ningún tipo de modificación, son el grupo mas pequeño de los encuestados, seguidos por quienes consideran que la intervención es completamente inadecuada por lo que la modificación es impostergable y debe cubrir todas las aristas del rol. Finalmente el grupo más cuantioso de respuestas se encuentra concentrado en la alternativa de las modificaciones parciales.

Gráfico N° 20 (B)
Modificación del rol



B.

Fuente: Investigación directa

La comunidad no organizada y la escuela también tienen un comportamiento común, en este caso las respuestas que delatan una esperanza de modificación total son las que menos concentración de respuestas tienen. Los primeros lugares en respuestas están ocupados por las dos alternativas restantes, primero la de la modificación de determinados aspectos y en segundo, la posibilidad de mantener todo como hasta el día de hoy.

Finalmente en el gráfico 20 B aparece Fundación paz Ciudadana como el agente civil con más requerimientos de cambios desde la población. En este caso la mayor concentración de respuestas se da en la posibilidad de una modificación completa del

rol desempeñado hasta ahora., seguido de cerca por quienes esperan para el futuro del rol la modificación de determinados aspectos.

Una porción muy inferior a las dos que hablan de modificación, es aquella que se suma positivamente al papel hasta el momento desempeñado y que cree que éste debe mantenerse sin modificación alguna en el futuro. Sólo el 9% de los sujetos que identificaron a la fundación privada como agencia relacionada en el tratamiento de la inseguridad ciudadana cree que el papel que desempeña en la actualidad debe mantenerse fielmente en lo que resta de trabajo.

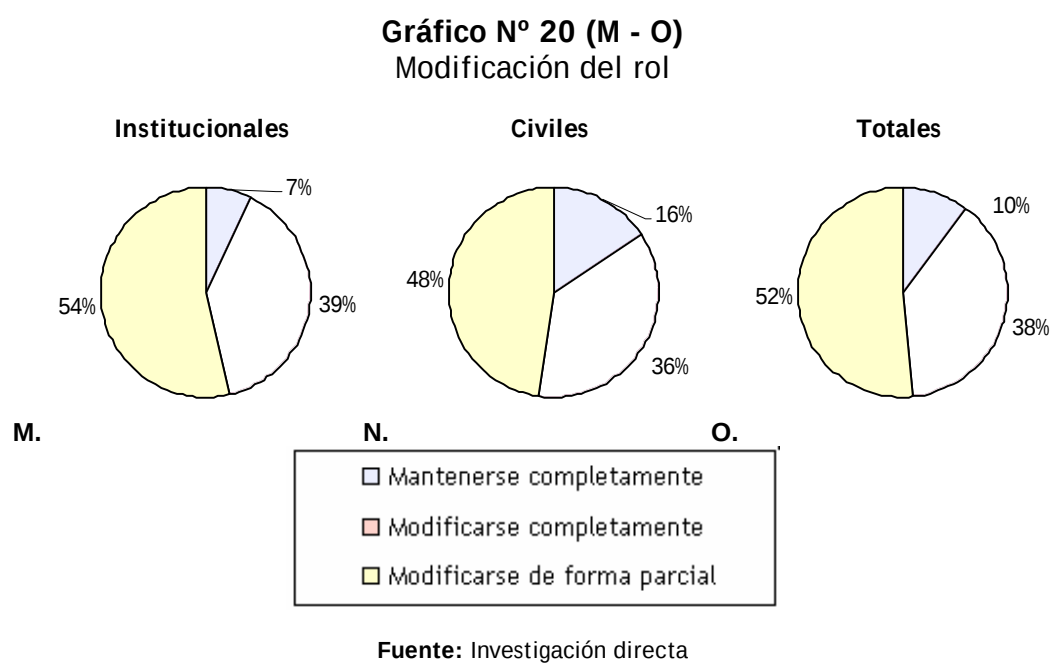
Los gráficos 20, de las letras A a la L muestran las respuestas que se han dado por actor en términos de porcentajes, y se encuentran en el anexo segundo. Las letras M a la O se muestran a continuación y representan las porciones de respuestas por tipo de actor y la totalidad de ellas.

De los actores institucionales se opina en general que su papel debiese en el futuro verse modificado en algunos aspectos. Es el 54% de la población la que así opina, mientras que otro 39% cree que tal modificación debiera ser de manera total, abarcando todas las aristas de la intervención. Un mínimo 7% afirma que el rol que los actores institucionales desempeñan se encuentra apropiado a la realidad que pretende modificar y por ende, no debiera cambiar en ningún aspecto.

La letra N de los mismos gráficos indica que la distribución de las opiniones para efectos de los actores civiles es similar a la de los institucionales. Las diferencias radican en una leve disminución de las porciones de respuestas que apuntan a la modificación, a favor de aquellas que apuntan a la mantención total. Quienes creen que la estrategia es la correcta y que como tal debiese así mantenerse en el futuro, es el 16% de la población.

El 48% cree que se debiese mantener solo algunos aspectos y un 36% afirma drásticamente que el cambio debe ser total, que la estrategia no se condice con la

realidad en la cual trabaja y que si pretende concretar una adecuada intervención, debe modificarse en cada uno de sus aspectos.



El resumen de todas las respuestas se encuentra en el gráfico 20 O. En el se aprecia un comportamiento similar al que se ha observado en la mayoría de los casos. Es la opinión de necesidad de una modificación parcial la que concentra la mayor cantidad de respuestas, con el 52% de ellas. La idea de que la modificación total del rol es lo que se necesita en el futuro, es la alternativa que comparte el 38% de los encuestados, mientras que el apenas 10% restante afirma que el papel desarrollado hasta ahora es el que corresponde a la realidad y que por ende no necesitaría de cambio alguno para seguir logrando los objetivos propuestos.

11.- De las expectativas frente a la responsabilidad de los actores y su dedicación a la problemática.

A partir del ítem anterior y en adelante, las preguntas se relacionan con lo que la población encuestada espera de los agentes que identificaron como involucrados en el tratamiento de la inseguridad ciudadana en sus villas. Independiente de si se cree estar o no dispuesto a modificar el juicio emitido, se intenta identificar los aspectos específicos en los que el rol desempeñado debiese cambiar desde la perspectiva de los usuarios.

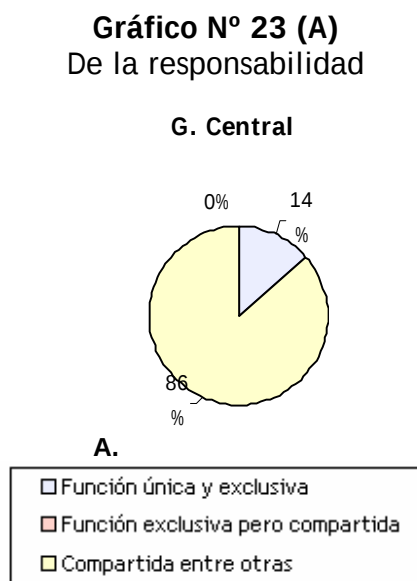
Cada uno de los actores nombrados en el cuestionario fue identificado por más o menos personas como interviniente en el problema. En esta oportunidad se les consulta que grado de responsabilidad creen debiese tener tal agencia en el tema y que tan específica debe ser su dedicación.

La primera alternativa dispuesta habla del tratamiento de la inseguridad como la función que el agente debiese tener y que además fuese el único responsable de su solución, hablamos de un pseudo monopolio de la seguridad. La segunda posibilidad es menos drástica y también expresa una exclusividad del tema en cuestión, aunque esta vez en conjunto con otros actores, es decir que el agente tuviese dedicación estrictamente centrada en el fenómeno de la inseguridad y que en este trabajo aportasen también otras agencias.

La tercera alternativa disponible es la menos inflexible de todas y enuncia el tratamiento de la inseguridad ciudadana como una entre múltiples tareas que el actor en cuestión puede tener y que además se debiese encontrar compartida entre distintas agencias referidas al tema. Se sub entiende que el área de intervención general debe mantenerse dentro de ciertos rangos relativos, ya sea a las causas del problema o bien a sus múltiples manifestaciones en la sociedad.

El análisis comienza, siguiendo el orden habitual, con la revisión de los datos referidos al Gobierno Central como agencia involucrada en la temática. En su caso los porcentajes de respuestas se han concentrado en las alternativas más extremas aunque con intensidades diferentes, ya que si bien se encuentran los sujetos divididos entre la alternativa que ve al agente como único responsable del problema y con dedicación exclusiva y la que habla de un trabajo mancomunado y relacionado con otras problemáticas, las respuestas que apuntan al monopolio del tema representan solo al 14% del total, versus las que conciben al agente como una pieza del engranaje necesario para la erradicación del fenómeno, que son el 86% restante.

El gráfico 23 (A) es la muestra manifiesta del comportamiento de las respuestas referidas al Gobierno Central.



Fuente: Investigación directa

El gráfico 23 acompañado de la letra B (anexo segundo) anuncia lo que sucede en este aspecto con las opiniones vertidas acerca del Gobierno Regional. La visión en este caso es unánime, el cien por ciento de quienes entregan su juicio sobre el tema discutido, afirman que la responsabilidad de este gobierno debiese ser compartida con otros agentes que se impregnen del tema y que la inseguridad corresponde sea tratado entre otros problemas que al actor le atingen.

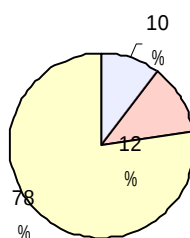
Del Gobierno Provincial se espera mayormente una dedicación exclusiva para con el tema y un trabajo compartido con otras agencias involucradas. Es el 80% de los sujetos los que esperan que se de esta alternativa, mientras que el restante 20% opina que así como compartida con otras agencias debe también encontrarse entre otras de las áreas de intervención del Gobierno.

No hay evidencia de respuestas que apunten a la seguridad como labor única y exclusiva de la Gobernación. Gráfico 23 (C), anexo segundo.

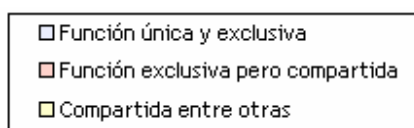
El Gobierno Local es el primer actor ante el cual se recogen respuestas de cada alternativa. Al igual que en el Gobierno Central y el Regional, la mayor parte de los sujetos esperan que la responsabilidad de la seguridad sea una de las labores propias del Municipio y que en este trabajo se acompañe de más interventores.

Gráfico N° 23 (D)
De la responsabilidad

G. Local



D.



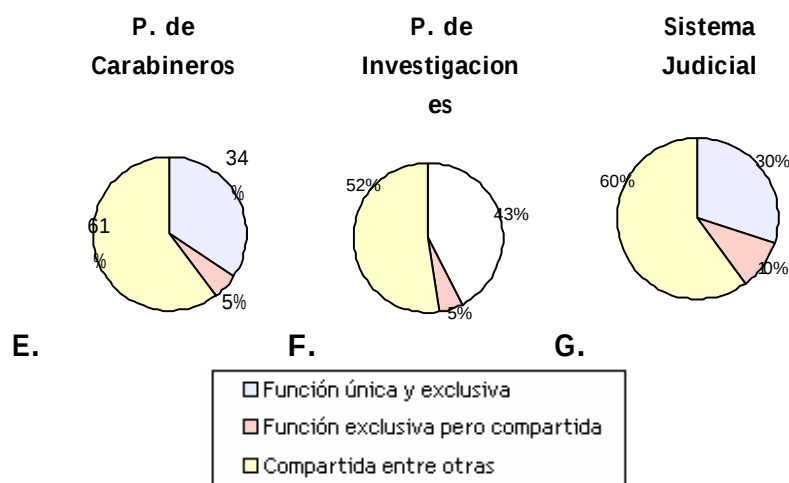
Fuente: Investigación directa

Policía de Carabineros, de Investigaciones y el Sistema Judicial son los tres últimos agentes institucionales en el listado, y los tres tienen el mismo comportamiento en sus respuestas, como es posible apreciar en los gráficos 23 (E, F y G) las opiniones emitidas a su respecto son afines. Siempre la alternativa que describe al problema de

la seguridad como una función que el agente debe tener entre otras y ser compartida, es la más recurrida por los sujetos que responden.

La segunda mayoría es aquella que inscribe a la seguridad como una responsabilidad exclusiva del actor y la única que debe estar a su cargo. Pocas en cambio son las personas que creen que el agente deba encargarse exclusivamente de la seguridad como ámbito de intervención con otros intervinientes involucrados.

Gráfico N° 23 (E, F, G)
De la responsabilidad



Fuente: Investigación directa

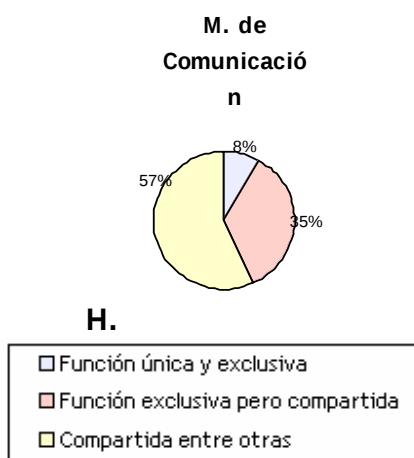
Según las opiniones emitidas por los sujetos encuestados en las Villas Las Hortensias I y III, con excepción del Gobierno Provincial, todos los agentes institucionales debiesen tener al problema de la inseguridad ciudadana como una de sus funciones, no la única, y la responsabilidad a este respecto no debe ser de su exclusividad.

Los gráficos indican que también hay un importante grupo de habitantes que tienen una visión más estricta del problema y de quienes son sus responsables. Una porción que promedia el 30% en el caso de los actores institucionales cree que cada uno de ellos es el único agente que debiese ocuparse del fenómeno, y que aquella dedicación debiese estar centrada solo en á inseguridad, sus causas y efectos.

En lo que atañe a los agentes civiles, el análisis comienza con la revisión de las respuestas dadas hacia lo que se espera de la responsabilidad de los Medios de Comunicación en el tema. La dinámica de las contestaciones no sigue la tendencia observada hasta ahora en los otros agentes revisados.

Casi el 60% de quienes identificaron al actor, cree que la responsabilidad en el tema debe ser compartida por los medios y otros involucrados, así como también cree que la inseguridad y su tratamiento no es la única responsabilidad que se les destina. El contraste lo marca la segunda preferencia que en este caso no habla de monopolio, sino que mantiene la idea de que el tratamiento de la inseguridad ciudadana es un trabajo compartido, pero la dedicación otorgada debiese estar exclusivamente centrada en la solución del problema

Gráfico N° 23 (H)
De la responsabilidad



Fuente: Investigación directa

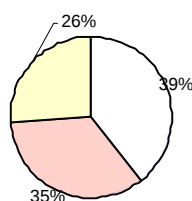
El fenómeno que las respuestas respecto de la comunidad no organizada entregan es nuevo en este análisis. En primer término los porcentajes de respuestas para cada una de las alternativas expuestas es similar, no existen diferencias de concentración marcadas.

Otra diferencia es la alternativa que ocupa el primer lugar en las perspectivas de los vecinos; el 39% de ellos cree que la responsabilidad de la mantención de la seguridad es exclusiva de ellos, y que además debiese ser la única preocupación que les atañese. Cerca de este porcentaje se encuentra el 35% que opina que si bien esta debiese ser la única cuestión que ocupase su atención, la tarea de erradicarla deben compartirla con más interesados.

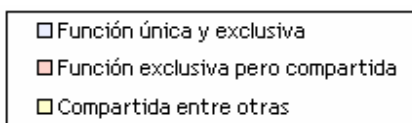
En última de las preferencias queda la opción favorita en el resto de los casos, la que dice hacer de la inseguridad un problema que debe solucionarse con la interacción de distintos actores y en convergencia con otras tareas y problemáticas propias de la labor de cada involucrado.

Gráfico N° 23 (J)
De la responsabilidad

**C. no
organizada**



J.

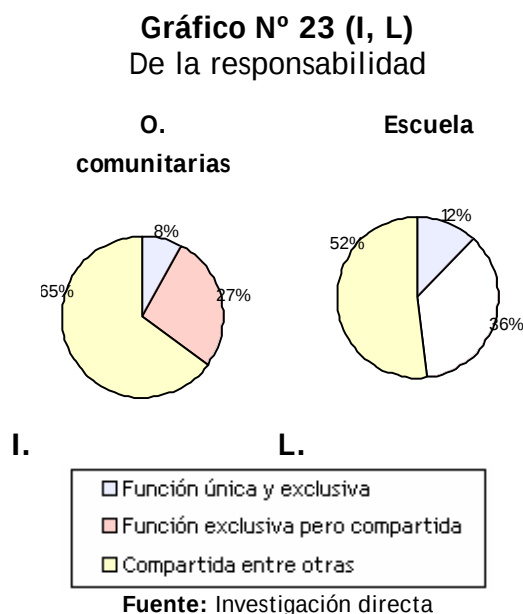


Fuente: Investigación directa

La Fundación Paz Ciudadana (gráfico 23,K anexo segundo) recibe respuestas que se distribuyen de la misma forma que la de la mayoría de los agentes institucionales, es decir, con preferencia con una acción compartida, con la inseguridad como una más de sus labores y con la alternativa que dice “función exclusiva, pero compartida” como la última en la elección de los sujetos encuestados.

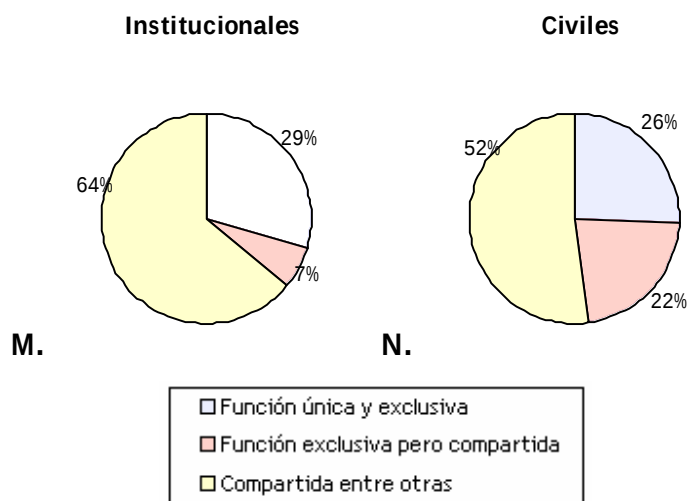
El análisis que se ha efectuado para los medios de comunicación como agentes involucrados en el tema, es válido también para las respuestas que los sujetos han entregado respecto de las organizaciones comunitarias y la Escuela. En estos casos la preferencia de la comunidad sigue siendo que el trabajo se desarrolle de manera compartida con otros y con la seguridad como uno de los problemas de la agenda. El segundo lugar de preferencias es ocupado por quienes definen a la inseguridad como la única función que las organizaciones y el sistema escolar debiesen tener, aunque debiesen compartirla con otras agencias.

En los gráficos 23, I y L es posible observar que las respuestas que indican perspectivas de un trabajo individual y concentrado únicamente en la seguridad ciudadana son las menos recurrentes en estos dos casos.



Las diferencias entre las respuestas referidas a agentes institucionales y civiles no son dramáticas. En ambos casos la población de las Villas Las Hortensias I y III, cree mayoritariamente que la responsabilidad en el tema de la seguridad debe ser compartida por diferentes actores, y que el fenómeno debe tratarse como uno de varios a los que las agencias enfoquen su trabajo.

Gráfico N° 23 (M, N)
De la responsabilidad



Fuente: Investigación directa

En los gráficos 23, (M y N) puede observarse que las expectativas que se inscriben en la posibilidad de que los actores sean los únicos encargados del problema y que además centren su atención sólo en el, ocupan una importancia similar en ambos casos, entre el 25% y 30% aproximadamente. La diferencia radica en la porción de la población que espera de los actores, que tengan a la seguridad como única función, pero que en su erradicación necesiten congregarse con otros de los responsables.

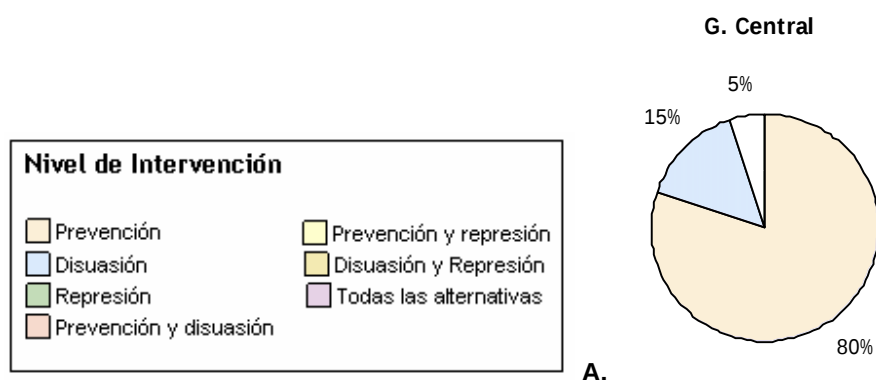
12. De las expectativas del nivel de intervención

Tal como en el inicio de la encuesta se consulta sobre el nivel de intervención en el que se cree trabaja cada uno de los actores nombrados, en esta oportunidad se examinan las opiniones que surgen al indagar sobre el nivel que los afectados designarían a las agencias que han reconocido como parte del tratamiento de la inseguridad ciudadana.

De quienes relacionaron en un principio al Gobierno Central con el tratamiento de la inseguridad ciudadana, el 80% afirmó que el nivel de intervención en que espera desarrolle su trabajo el actor, es el preventivo, mientras que la porción restante de los sujetos divide sus opiniones entre las expectativas de un trabajo enfocado a la disuasión de situaciones que atenten contra la seguridad y una política que mezcle factores preventivos y disuasivos.

En el gráfico N° 24 A es posible observar que si bien la única alternativa nombrada que denota más de un nivel de intervención es pequeña en términos numéricos, congrega justamente a las dos opciones que ya habían sido señaladas como prioridad de la población.

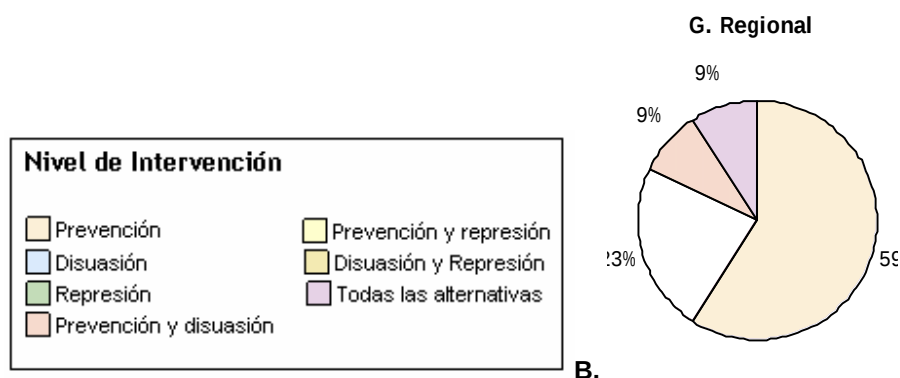
Gráfico N° 24 (A)
Expectativas del nivel de intervención



Fuente: Investigación directa

El gráfico 24, en su letra B da cuenta de lo que sucede con las perspectivas de la población respecto del nivel de intervención del Gobierno Regional. Al igual que en el caso anterior, las preferencias de los encuestados se concentran evidentemente en las expectativas de desarrollo de un trabajo preventivo por sobre otros niveles de posible intervención.

Gráfico N° 24 (B)
Expectativas del nivel de intervención



Fuente: Investigación directa

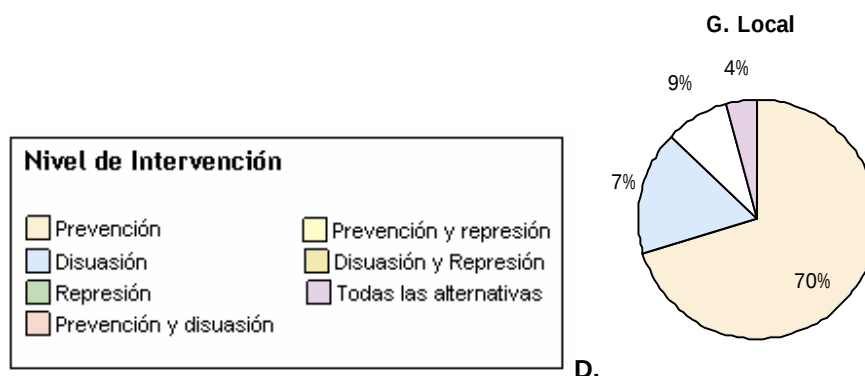
Otra vez la segunda preferencia está marcada por las expectativas de desarrollo de un trabajo centrado en la disuasión, seguido de la alternativa que combina estos dos niveles ya nombrados. La novedad en comparación al gráfico del Gobierno Central es la aparición de respuestas que delatan el interés en el impulso de todos los niveles de posible intervención.

El tercero en este análisis es el Gobierno Provincial, sobre el que se debe recordar, se dispone de escasas respuestas que permitan la revisión exhaustiva de las opiniones emitidas. Los habitantes de las Villas Las Hortensias I y III dividen sus perspectivas entre un trabajo que se centre en la prevención y uno que se ubique en el ámbito disuasivo, 40% de las respuestas se las adjudica cada una de estas opciones. El restante 20% se inclina por las expectativas de un trabajo distribuido en todos los niveles de intervención disponibles.

De los distintos niveles de la administración pública, es el Gobierno Local el que más respuestas asociadas tiene desde el inicio de la investigación. Las opiniones recogidas respecto de los niveles de intervención que se espera desempeñe el actor apuntan, al igual que en los anteriores casos, a la preferencia por una labor centrada en el nivel preventivo de la inseguridad ciudadana.

Al igual que en los casos anteriores, la disuasión se encuentra en segundo lugar y la combinación de ambos ámbitos en tercero. Estas cifras difieren de lo que la población cree se desarrolla en la actualidad como nivel interventivo. Nuevamente aparece una pequeña porción de sujetos que apuestan por el futuro desarrollo de intervenciones que trasciendan a los distintos niveles. No se espera el desarrollo de acciones represivas, las que si se identifican en el trabajo actual del actor.

Gráfico N° 24 (D)
Expectativas del nivel de intervención

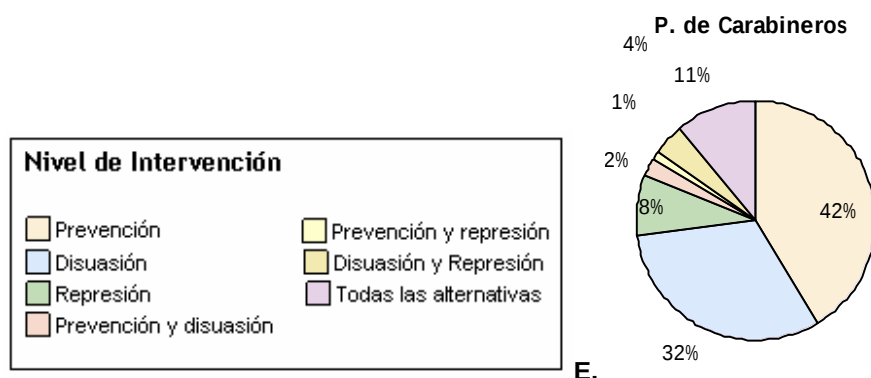


Fuente: Investigación directa

Policía de Carabineros es un actor que debido a la alta identificación que la población hace de él, presenta una gran diversidad en las opiniones, tanto sobre lo que la gente percibe como nivel de intervención actual, como de lo que la gente espera se realice. Las expectativas se concentran en las respuestas asociadas a la prevención, dejando nuevamente la disuasión como segunda alternativa, ambas en porcentajes muy superiores al resto de las opciones.

El gráfico 24 E muestra el comportamiento de las opiniones de los sujetos que se refirieron a la policía uniformada. En él podemos observar, que las prioridades se repiten respecto del análisis hasta acá efectuado y que nuevamente aparece la combinación de todos los niveles de intervención como un requerimiento de parte importante de la población.

Gráfico N° 24 (E)
Expectativas del nivel de intervención



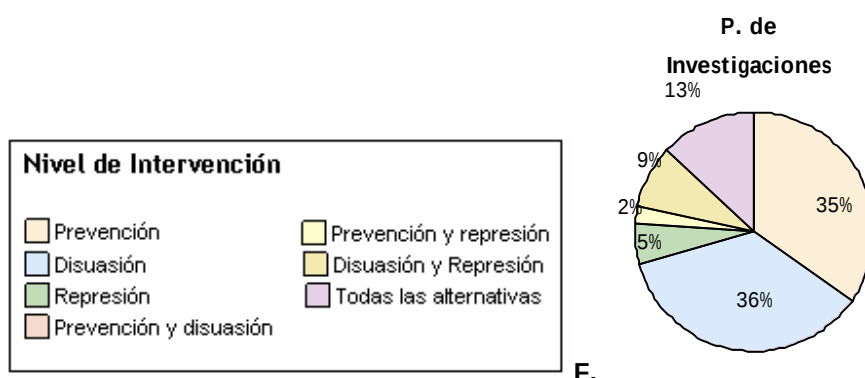
Fuente: Investigación directa

El siguiente actor a revisar es Policía de Investigaciones, quienes presentan, al igual que Carabineros respuestas variadas en lo que a la percepción de su nivel de intervención respecta. Las alternativas manifestadas se concentran principalmente en represión, prevención y disuasión.

Las labores que la población declara como necesarias para centrar la acción de Policía de Investigaciones en el futuro, son; la disuasión en primer término y luego la prevención, en tercer lugar se encuentra la combinación de los tres niveles.

El gráfico 24 E muestra que las expectativas de los habitantes de las Villas Las Hortensias I y III respecto del nivel de intervención de la policía civil, no difieren de lo que esperan del resto de los actores. La diferencia radica en la amplitud entre las dos primeras prioridades, que en este caso es ostensiblemente más estrecha, alcanzando solo un 1%.

Gráfico N° 24 (F)
Expectativas del nivel de intervención



Fuente: Investigación directa

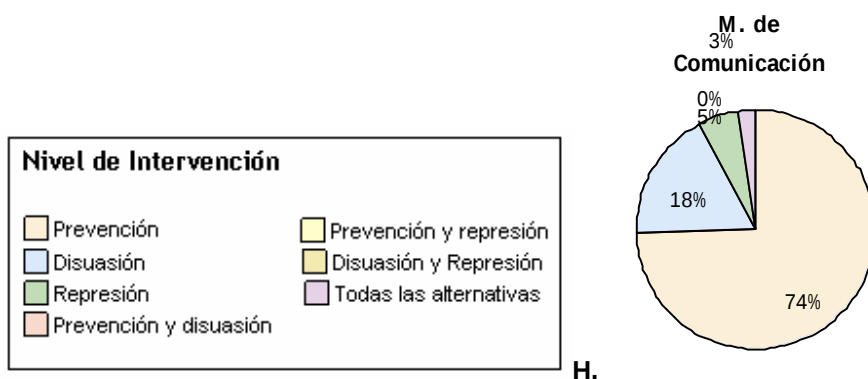
Respecto del Sistema Judicial las expectativas se enfocan en el desarrollo de un trabajo centrado en los mismos dos niveles que se han manifestado para el resto de los actores; preventivo y disuasivo, o bien en la combinación de ambos espacios. La diferencia con otros casos es que acá se evidencian expectativas de la población respecto de trabajo represivo, a diferencia de otros actores en cuyos casos no se observaba o el porcentaje de quienes lo propusieron como necesidad fue bajo. En este caso el nivel represivo aparece solo y en combinación con el disuasivo.

Después de observar los gráficos obtenidos a partir de las respuestas sobre los actores institucionales, se puede deducir que entre las expectativas de la población encuestada, existe prioridad por el desarrollo de estrategias que se encuentren enmarcadas en la prevención por sobre otras alternativas. Seguida de estas respuestas se encuentra de forma permanente la posibilidad de trabajo disuasivo o bien la combinación de ambos esquemas.

Lo que más claro resulta es la necesidad que la población expresa de que los agentes involucrados en el tema en sus villas centren sus objetivos, y por ende, sus labores en todo el trabajo previo a la ocurrencia de hechos que puedan atentar en contra de la seguridad en el territorio.

El mismo fenómeno se repite al comenzar el análisis de los agentes civiles, el que comienza con la revisión de los datos referidos a los medios de comunicación. Nuevamente es el nivel preventivo el que los sujetos presentan como el más comúnmente preferido para el trabajo de los medios. De la misma forma la disuasión resulta encontrarse en segundo lugar y la diferencia se marca con la aparición de respuestas que denotan un leve interés en el desarrollo de trabajo represivo a partir de los medios de comunicación. Gráfico 24 H.

Gráfico N° 24 (H)
Expectativas del nivel de intervención



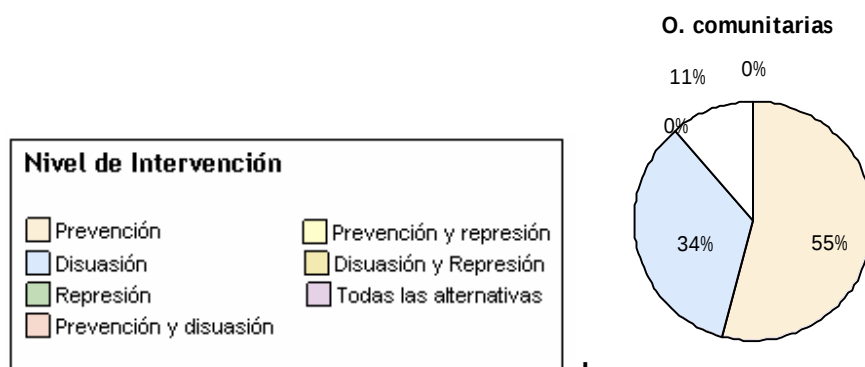
Fuente: Investigación directa

Si bien en el tema de las percepciones sobre el nivel de intervención, la prevención se encontraba en primer lugar de las respuestas, la importancia que en esta segunda parte adquiere el nivel es drásticamente mayor, llegando al 74% del total de los sujetos que contestaron la pregunta.

El caso de las organizaciones comunitarias vuelve a mostrar la tendencia que ha sido recurrente en este punto, en primer lugar en las expectativas de la población se encuentra la posibilidad de desarrollar un trabajo en el ámbito preventivo de la seguridad, seguido por la alternativa de la disuasión y en tercer lugar la combinación de ambos niveles.

En el gráfico correspondiente a las organizaciones comunitarias (24 F) muestra que en esta oportunidad no se evidencian respuestas que apunten al desarrollo de una intervención que incorpore los tres niveles señalados.

Gráfico N° 24 (I)
Expectativas del nivel de intervención



Fuente: Investigación directa

En el anexo segundo, gráfico 24 J, es posible advertir que la opinión referida a las expectativas de la comunidad no organizada y el nivel de intervención en el que se espera labore, se divide entre las mismas dos alternativas que han liderado al resto de los agentes revisados.

El 52% de los sujetos que relacionaron a la comunidad no organizada con el tratamiento de la inseguridad ciudadana, espera del agente, en este caso su misma comunidad, que desarrolle primordialmente un trabajo centrado en labores preventivas, mientras que un cercano 48% cree que esta centralidad debe ser adoptada por las labores disuasivas. No se evidencian en esta oportunidad, respuestas que den cuenta de un interés por el impulso de alternativas en términos represivos y/o que combinen dos o más tipos de niveles.

Tanto Fundación Paz Ciudadana como la escuela muestran la misma dinámica en lo que a las expectativas de trabajo preventivo y disuasivo se refiere, tienen a ambos niveles en primer y segundo lugar respectivamente. Otro dato en común es que los

dos actores muestran porciones del total que apuntan a la combinación de todos los niveles existentes.

La Fundación Paz Ciudadana, por la cantidad de respuestas asociadas que presenta, tiene también sujetos que se inclinan por el trabajo en el nivel represivo y en cada una de las alternativas de combinación de espacios. Los gráficos 24 K y L, integrados en el gráfico segundo muestran el comportamiento de las respuestas de cada actor.

De los agentes civiles en conjunto puede afirmarse que de la misma forma como ha sucedido a lo largo de este ítem, en esta síntesis se aprecia también un predominio por las expectativas dirigidas al trabajo preventivo por sobre cualquier otra alternativa. El 60% de las respuestas de los actores civiles apuntan a ese nivel. Otro 30% se inclina por las labores disuasivas y el apenas 10% restante se divide entre todas las otras posibilidades de trabajo.

13. De las expectativas de las labores a desempeñar

Los siguientes gráficos contienen las respuestas que aluden a las labores esperadas para los agentes identificados a lo largo de la encuesta. Las opiniones referidas a los actores institucionales se agrupan en el gráfico 25 A, y se distribuyen en las alternativas de; investigación, diseño, ejecución, supervisión y difusión.

Las respuestas se refieren a las labores que la población desea constituyan el trabajo futuro de los actores, y la forma de contestar es marcando una o más de las alternativas propuestas, por lo que el análisis se efectúa en términos de frecuencias y no de porcentajes.

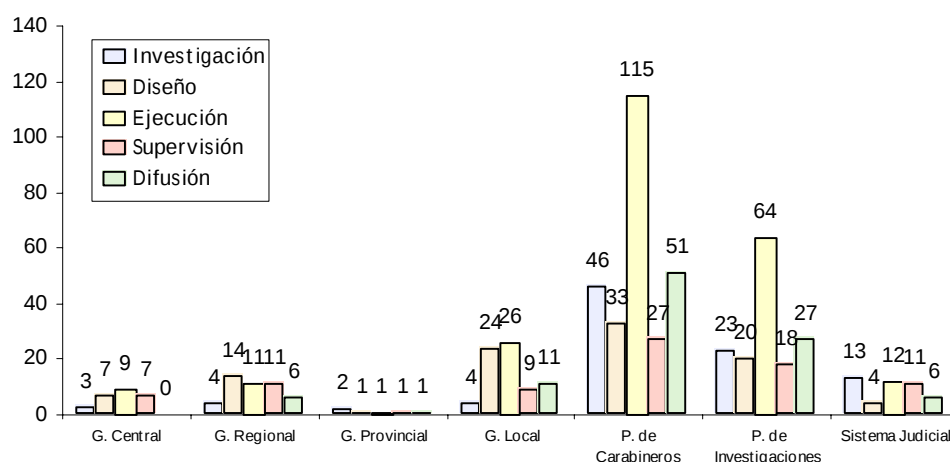
Es posible apreciar en el gráfico correspondiente a los siete primeros actores, que en general la alternativa de la ejecución destaca por sobre el resto de las posibilidades, así ocurre en el caso del Gobierno Central, Gobierno Regional, Gobierno Local, Policía de Carabineros, Policía de Investigaciones y Sistema Judicial, en los que si no se encuentra como el más nombrado, ocupa un lugar importante en las preferencias de los residentes.

En el caso de los niveles de la administración pública, la opción que se prefiere en segundo lugar es la que manifiesta labores de diseño de proyectos o planes en seguridad. Respecto de las policías y el Sistema Judicial este segundo lugar en preferencias es compartido por dos tipos de labores, las que implican acción investigativa y de difusión.

Respecto del Gobierno Provincial resulta extremadamente difícil y arriesgado extraer alguna conclusión, considerando que son 6 los sujetos que entregan información a este respecto. Dos de ellos esperan que la agencia desarrolle en el futuro labores principalmente investigativas, mientras que los otros cuatro se inclinan, cada uno por una labor distinta.

Los habitantes de las Villas las Hortensias I y III esperan de los agentes institucionales en seguridad, que basen su trabajo en labores principalmente de ejecución, esperan de ellos un mayor acercamiento a la realidad de la que hoy son diarios observadores. Si bien la percepción que hoy se tiene del trabajo desarrollado por ellos también apunta a este mismo ámbito, las expectativas aumentarían esta centralidad.

Gráfico N° 25 (A)
Expectativas de las labores a desarrollar



A.

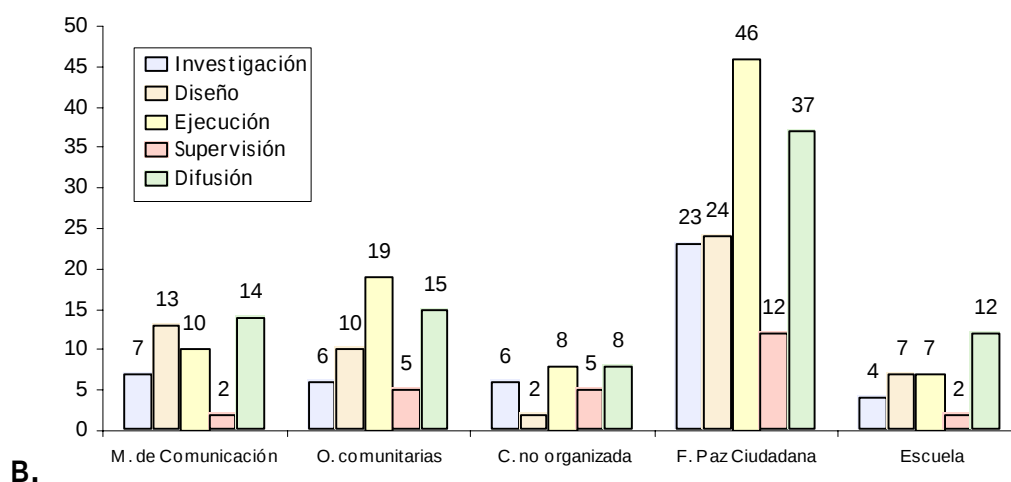
Fuente: Investigación directa

Los agentes definidos como civiles tienen el resumen de sus respuestas en el gráfico 25, letra B. La labor que menos se evidencia entre las deseadas por la población, al igual que con los actores institucionales, es la que se refiere a la supervisión o evaluación del desempeño propio o de otras agencias.

Así mismo también se repite el anhelo de que sea la ejecución la labor que adquiera protagonismo en la estrategia a desarrollar por cada uno de ellos, aunque en esta oportunidad ese lugar se comparte con las labores disuasivas. Si bien la magnitud de las mayorías en este caso no resulta tan evidente como en el anterior, aún es posible notar la preferencia por este tipo de tareas.

A diferencia de lo que ocurrió con los actores institucionales, donde las diferencias entre una y otra alternativa eran evidentes, acá los sujetos se dividen más estrechamente entre las varias tareas a desempeñar. Salvo la supervisión, todas las demás cobran una importancia similar en lo que se refiere a las expectativas de los habitantes de las villas

Gráfico N° 25 (B)
Expectativas de las labores a desarrollar



Fuente: Investigación directa

Podemos deducir que pese a la estrechez de los resultados observada, hay en la población encuestada una preferencia por el desarrollo de labores de ejecución o “de terreno” y también por las que apunten a la difusión del tema entre la población. Seguidamente está la expectativa sobre las tareas de investigación y diseño de planes, programas y/o proyectos en seguridad.

Si bien las tendencias generales respecto de las labores anheladas pueden ser similares, en este caso no hay dos agentes que presenten propensiones iguales. Resulta llamativo el que cuando en una pregunta anterior se les consulta a los sujetos sobre el rol a desempeñar en el futuro, la mayor parte da cuenta de la necesidad de una modificación, ya sea total o parcial, sin embargo, las expectativas en las labores no distan mayormente de lo que manifestaron como percibidas hoy.

14.- Del nivel de intervención y labores; percepciones y expectativas

En puntos anteriores se revisó la percepción y las expectativas que la población manifestó sobre los niveles de intervención en los que los actores identificados trabajan y las labores que más frecuentemente desempeñan. En esta oportunidad se establece el paralelo entre ambos momentos, lo que se opina de ellos en la actualidad y lo que se espera de su desempeño.

El análisis que hasta el momento se ha efectuado, ha sido por actor, en esta oportunidad se realiza según las alternativas de respuesta seleccionadas por los sujetos. Así es como el primer gráfico de este apartado incluye las variaciones en las frecuencias de respuestas respecto de cada nivel de intervención.

Lo que se puede observar en el gráfico 25 M, es la importancia que los niveles intervención tienen como percibidos, en contraposición con la que cobran como esperados. La línea de color amarillo representa la frecuencia de las respuestas que manifestaron que el trabajo de los agentes se debe ubicar en el futuro en tal nivel de intervención. La línea de color azul delimita lo que han sido las mismas opiniones pero en referencia al presente, es decir el nivel que aprecian como central en el trabajo actual de las agencias.

El comportamiento de las respuestas es claro al establecer diferencias entre las percepciones y las expectativas. Son únicamente dos los niveles en los que lo esperado supera a lo que se cree realiza. La centralidad la prevención y la disuasión como niveles de intervención en inseguridad ciudadana, debe, según los afectados de las villas, aumentar respecto de lo que hoy ellos observan.

Además de ser estos los únicos espacios de intervención sobre los que la población espera un aumento de la importancia, debe recordarse que son además los dos más frecuentemente identificados, tanto en percepción del trabajo actual como en expectativas.

La represión, el tercer nivel interventivo, y el que sucede una vez ocurridos los fenómenos que puedan haber atentado en contra de la seguridad ciudadana, es el único sobre el cual se espera una baja respecto de la centralidad hoy percibida por la población.

Es el nivel represivo uno de los que mayor concentración de respuestas tiene respecto de la percepción de trabajo actual, es decir que una gran porción de los encuestados afirma sentir que las labores de las agencias se encuentra centrada en la acción posterior a la ocurrencia, ya sea de delitos o bien de cualquier situación que atente contra su seguridad. Esa fracción de opiniones, al referirse a las expectativas se traslada en su mayoría a otros niveles de trabajo, disminuyendo de manera importante el conjunto de respuestas que esperan de las agencias el futuro desarrollo de una intervención represiva.

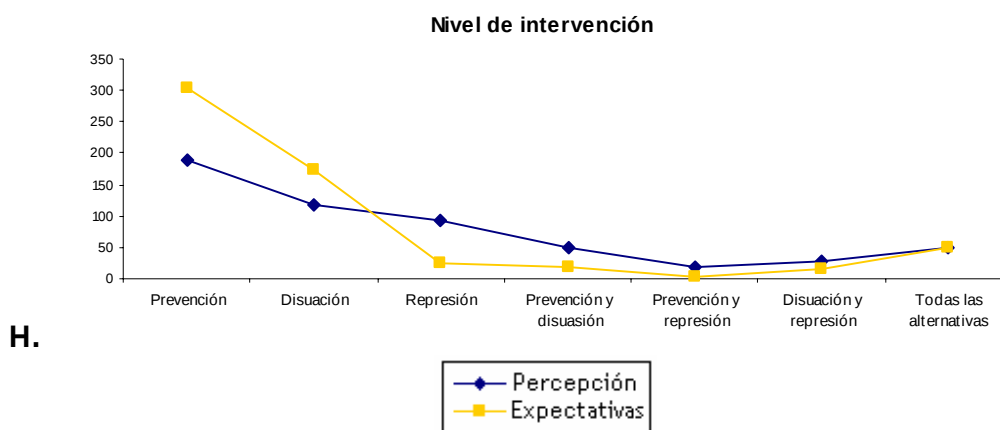
Las tres siguientes alternativas están compuestas por la combinación de dos niveles de intervención, estos son; prevención y disuasión, prevención y represión y disuasión y represión, en ese orden. El comportamiento de las respuestas en estos tres casos es considerablemente similar, las tres opciones de respuesta fueron escasamente percibidas como la forma de trabajo que las agencias adoptan para su intervención, y aún menos identificadas como las combinaciones que esperan en el futuro se implanten.

Lo mismo que con el nivel represivo, una porción considerable de quienes ven estas alternativas como la fórmula en que hoy se está utilizando, han desplazado sus respuestas a la posibilidad de un trabajo en términos preventivos o bien disuasivos, ni siquiera la combinación de ambas estrategias.

La ultima posibilidad de respuesta es la que corresponde a una estrategia que combine los tres niveles interventivos, y como denota el gráfico, la variación entre la porción

de personas que perciben éste como el espacio de trabajo actual, es prácticamente la misma que espera sea esa la forma futura en que las agencias trabajen.

Gráfico N° 27 (H)
Percepción versus expectativas del nivel de intervención



Fuente: Investigación directa

Resulta cómodo y simplista extraer de estas opiniones la idea de que los actores que intervienen en el tratamiento de la inseguridad ciudadana en las villas en cuestión deban trasladar sus estrategias interventivas desde el nivel en que en la actualidad se desempeñen al espacio en que la población los sitúa en el futuro. Sin embargo no es posible distinguir aún si efectivamente las agencias se mueven en el nivel en los que se les ha situado como percibido, o si bien la ubicación que se les ha asignado no es la real.

Una conclusión previa y producto de estas respuestas es que; independiente del espacio o momento de intervención en que se les sitúe en el futuro, si la caracterización que la población realiza de su actual desempeño no resulta cercana a la realidad, deben de forma impostergable mejorar los canales de comunicación mediante los cuales los residentes de las villas afectadas acceden a la información desde la cual han construido su percepción.

El gráfico 27, en su letra F, muestra la misma comparación efectuada recientemente con los niveles de intervención, aunque esta vez el paralelo que se establece incorpora las respuestas referidas a las labores percibidas y las anheladas.

Las alternativas en este caso eran las labores investigativas y de producción teórica, las de diseños, ya sea de planes, programas y/o proyectos en seguridad, la ejecución, caracterizada como la opción “más de terreno” por los encuestados, la supervisión o evaluación del trabajo en seguridad, ya sea del propio o de otras agencias, y finalmente la difusión y/o realización de campañas, como se sentó en la población.

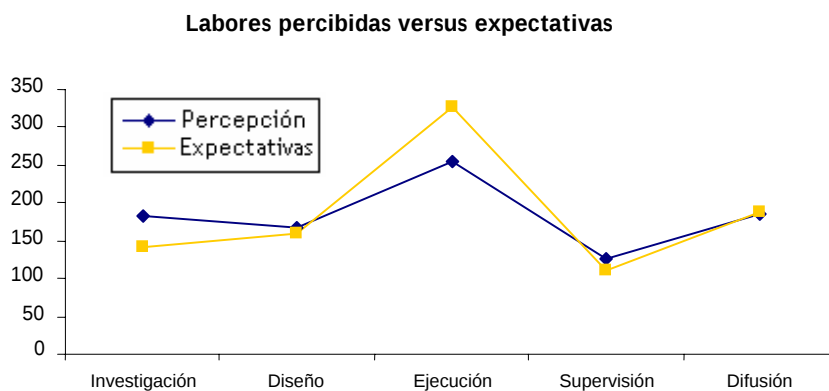
La posibilidad de que la tarea investigativa sea la fortaleza de las agencias en cuestión resulta en un inicio una de las alternativas más recurrentes, es decir que grandes porcentajes de los encuestados opinaron que es la investigación la labor desempeñada por excelencia por los actores. Sin embargo esta porción tiende a disminuir respecto de la pregunta sobre si es esa la forma en que se espera trabajen en el futuro.

Las expectativas apuntan en este caso a la disminución de la centralidad de la labor investigativa de los actores involucrados en el tratamiento de la inseguridad ciudadana en Las Villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.

La segunda alternativa de respuesta es la que delata la labor de diseño, y en este caso las respuestas que perciben esta como la tarea primordial de los actores, son prácticamente las mismas que esperan se desarrolle en el futuro. No hay una mayor variación entre la importancia observada hoy con la que se anhela para la proximidad. Lo mismo sucede con la supervisión y el diseño.

Diferencia la marcan las opiniones emitidas sobre los actores y la centralidad de la ejecución en su intervención. Definitivamente los sujetos encuestados esperan que en adelante, la labor primordial de las agencias en seguridad se torne hacia la ejecución por sobre otras tareas.

Gráfico N° 27 (F)
Percepción versus expectativas del nivel de intervención



F.

Fuente: Investigación directa

Nuevamente es necesario aclarar que el análisis no busca que las agencias que trabajan en el tema modifiquen sus estrategias hacia lo que la población espera de ellas, si no que se logre claridad sobre lo que efectivamente realizan y mejoren las formas en que su trabajo se está dando a conocer entre la población afectada.

Es posible que una parte de los sujetos que han emitido su opinión tengan un conocimiento medianamente certero sobre el trabajo que efectivamente los actores desempeñan, sin embargo, de lo que se ha descifrado hasta ahora, existe una muy importante fracción de sujetos de las villas que han mostrado respuestas evidentemente desacertadas sobre la realidad de las agencias que desarrollan intervención en seguridad en su territorio.

La secuencia necesaria para la ampliación del análisis es, conocer de primera fuente cual es el rol que efectivamente en la actualidad desarrolla cada una de las agencias que resultan relevantes para el tratamiento de la inseguridad ciudadana en las Villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo.

CAPÍTULO VIII

DEL ROL DE LOS ACTORES

El segundo objetivo de la investigación apunta a describir el rol de los principales actores identificados como involucrados en el tratamiento de la inseguridad ciudadana en las villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo. Bajo esta premisa se llevaron a cabo una serie de entrevistas a representantes de cada una de las agencias identificadas en la encuesta. Si bien a lo largo del análisis gráfico de las encuestas, se observan opiniones que se han emitido en referencia a todos y cada uno de los actores identificados al inicio de la investigación, y se realizaron entrevistas a representantes de todas las agencias que accedieron a habar del tema en cuestión, el análisis se efectúa sólo respecto de las que entre la población tienen un mayor reconocimiento (sobre un 25% de la muestra). Es decir; Gobierno Local, Policía de Carabineros, Policía de Investigaciones, medios de comunicación, organizaciones comunitarias y Fundación Paz Ciudadana.

Respecto de la entrevista efectuada al representante del Gobierno Local, ésta se desarrolla, previo acuerdo telefónico en las dependencias del Departamento de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de San Bernardo. El encargado de dicha oficina es, durante la administración 2004, el Sr. Gustavo Concha.

Para profundizar la opinión respecto del rol efectivo que cumple Policía de Carabineros se acude a la Sub Comisaría de San Bernardo Centro en cuatro oportunidades, en ninguna de las visitas se niega la posibilidad de realizar la entrevista, sin embargo los personeros autorizados para efectuarla dificultaron la actividad modificando constantemente los horarios de disponibilidad. Finalmente se entrevista al Carabinero Washington Aguilera en las dependencias de la Sub Comisaría en la Calle O'Higgins, Comuna de San Bernardo.

Policía de Investigaciones ocupa el tercer lugar en la percepción de la población de las villas respecto de los actores involucrados en el tratamiento de la inseguridad. La entrevista realizada al representante de la policía civil se efectúa, luego de una visita y previa autorización del Departamento de Relaciones Públicas de la Institución y del Jefe de Comunicaciones Subprefecto Sr. Jaime Méndez, en las dependencias de la Brigada de Investigaciones de San Bernardo, la entrevista la concede la Jefa Primera de la Brigada Subprefecto Comisario Blanca Concha.

El siguiente actor considerado como relevante en el tratamiento de la seguridad ciudadana son los medios de comunicación. Para conocer el papel que este actor efectivamente desempeña en el proceso de reducir los factores potenciadores de la inseguridad se concreta, luego de varios intentos, una entrevista con uno de sus periodistas del área policial del diario Las Últimas Noticias quien solicita por motivos laborales de autorización no entregar su nombre. Se selecciona este medio en función de su nivel de aceptación en los sectores populares, luego de La Cuarta es el medio escrito con mayor llegada en este sector de la población, debido principalmente al tratamiento que hace de las noticias, permanentemente asociándolas a la farándula.

Poco por debajo de los medios de comunicación se encuentran, en la percepción de la población, las organizaciones comunitarias. El 22% de los encuestados observa la relación que existe entre este agente social y el tratamiento de la inseguridad ciudadana. Si bien se manifestó que se analizarían en profundidad las agencias sobre quienes más de un 25% de la población mostrara reconocimiento, dada la importancia que éste actor social tiene en términos del Trabajo Social, se incluye de igual forma. Para conocer su papel en este tema se entrevista a los presidentes de las Juntas de Vecinos, opiniones que se complementan con los juicios emitidos en dos grupos focales realizados con residentes de las villas.

El caso de la fundación privada inicialmente no es factible de analizar debido a la imposibilidad de otorgar la entrevista. Según las explicaciones entregadas en su oportunidad es únicamente una persona la autorizada para entregar información al

respecto, quien se declaraba incapacitada de contestar debido al tema en cuestión (Srta. Ana María Valdivieso, encargada de prensa). Con posterioridad se acepta entregar una declaración por escrito respondiendo a las preguntas que la entrevista contiene, de tal forma que no existe una mayor profundización en las respuestas obtenidas. Esta pauta es respondida por el Sr. Claudio Valdivia Rivas, abogado investigador de la fundación y encargado del Área Justicia y Gobierno Local.

1.- Gobierno Local

El espacio de trabajo del Gobierno Local, como ya se describió en el marco de referencia, resulta privilegiado en cuanto a la cercanía que tiene respecto de la realidad que pretende administrar y mejorar. Debiese actuar como un motor fundamental en el proceso de activación de la participación ciudadana en pro de la búsqueda conjunta de soluciones a las problemáticas que les aquejan.

Definitivamente la inseguridad ciudadana y todos los fenómenos relacionados a ella, son de incumbencia del municipio, si bien no como una labor propia, si como un deber moral y de compromiso con quienes los han elegido.

Respecto de la Municipalidad de San Bernardo, el Señor Gustavo Concha ha concedido la entrevista que permitirá caracterizar el trabajo que esta agencia declama desarrollar a favor de la erradicación de la problemática en la comunidad.

La estrategia que la agencia desarrolla se autodefine como enfocada en la modificación de aspectos sociales, situacionales y espaciales, conformando de esta manera, un trabajo que combina todas las posibles áreas de intervención de la problemática.

En caso de presentarse situaciones específicas que atenten en contra de la seguridad de la población, es ella misma quien debe acudir de alguna forma al departamento de seguridad ciudadana, ya sea directamente o vía telefónica y manifestar el problema, siendo el departamento quien, una vez confirmado el suceso informa a la instancia respectiva, ya sean carabineros, investigaciones y/o bomberos, cuál es la problemática a tratar.

Respecto de las labores que desempeña, el entrevistado afirma que en el departamento, debido a su carácter operativo, no se realiza ni el diseño de lo que su estrategia contiene, ni la administración de los recursos. Estos son aspectos de los que

otros organismos municipales se hacen cargo. Si bien, el departamento, como iniciativa en seguridad, no desarrolla las otras labores nombradas, el municipio, como actor social, si las desempeña, con las desventajas que claramente conlleva el que el diseño y la administración de los recursos tengan su origen en ramas de la administración municipal que no son necesariamente las más preparadas en la temática de la inseguridad en el territorio.

De la cobertura, como es evidente al observar, la aplicación de los diversos componentes de la estrategia se efectúa a nivel comunal exclusivamente, respetando los límites territoriales que la administración local impone. La presencia del actor en terreno se evidencia de profesionales permanentemente en las calles y a disposición de la comunidad. Ese deambular por el territorio puede interpretarse como una vigilancia continua del sector y un esfuerzo por disminuir los tiempos de espera de la población cuando requiere la presencia del actor.

En referencia a la pregunta sobre el rol que establece para la comunidad en su estrategia, la respuesta indica, sin lugar a dudas que éste es activo, y aclara que:

“sin la participación sistemática de la población, el trabajo se dificulta, son los habitantes comunes los que deben dar el aviso de lo que está sucediendo para permitir así dar respuestas rápidas a sus demandas”. G. Concha, encargado Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de San Bernardo, entrevista personal, Noviembre 2004.

Efectivamente la población afectada es parte de la estrategia de trabajo, sin embargo surge la duda de si esta participación descrita basta para definir a los residentes de las villas como parte activa del trabajo que el Departamento de Seguridad Ciudadana desarrolla. Según los datos aportados por el entrevistado el grado de participación efectivo de la población está determinado únicamente por el llamado de auxilio ante determinadas situaciones.

Si el mismo departamento no tiene ingerencia en el diseño de las estrategias, ni en como se administran su recursos, difícilmente la población pueda desempeñarse como algo más que un espectador de los esfuerzos desplegados. Definir este papel como activo implica restringir el real significado del concepto.

Los beneficiarios se caracterizan como de tipo general, efectivamente toda la población que resida en la comuna puede acceder a la asesoría de los móviles del departamento, sin requisitos de edad, sexo o pertenencia determinados grupos u organizaciones comunitarias.

Al consultarse sobre el horizonte temporal sobre el que el departamento trabaja, las respuestas indican que existen acciones a un mediano, corto y largo plazo. Sin embargo la descripción del trabajo no delata acciones que tengan un impacto efectivo en el tiempo, son en su totalidad ejercicios situacionales que más allá de la derivación inmediata, no tienen continuidad en el tiempo.

Se les consulta a los entrevistados, a que agentes identifica como involucrados en el tratamiento de la inseguridad ciudadana, ante lo cual destaca que esta es labor de las policías, y en general cualquier institución o agrupación que cuente con un *ordenamiento interno*, según sus palabras.

En congruencia con esta postura, se desarrollan redes de colaboración con distintas instancias de contribución, ya sean las policías, bomberos, escuelas y las organizaciones comunitarias, siempre en función de la resolución de situaciones puntuales que atentan en contra de la seguridad de las personas.

2.- *Policía de Carabineros*

Se desprende de la información congregada en el marco de referencia, que Policía de Carabineros es un agente de seguridad esencialmente preventivo, está encargada tradicionalmente de la aplicación de las leyes, represión del delito y del mantenimiento del orden publico. A diferencia de otros agentes que conforman el sistema de justicia penal, éste se encuentra en permanente contacto, tanto con la realidad criminal como con la comunidad.

Se destaca dentro de la caracterización de la estrategia, la labor desarrollada en el ámbito del diseño de planes, programas y proyectos. Señala el entrevistado que las unidades policiales se componen de oficinas de partes y oficinas de operaciones, y en ellas se analiza la realidad de cada territorio, a partir de lo que se desarrollan las maniobras de trabajo. También se manifiestan acciones en el terreno de la ejecución y evaluación

“La institucionalidad de Carabineros se refleja en que si bien cada unidad responde en primera instancia por la realidad de su comunidad, la orientación de las acciones a desarrollar viene determinada con anterioridad. Somos una policía uniformada de nivel nacional con prioridad comunal y geográfica”.
Carabinero W. Aguilera, Sub Comisaría Centro, San Bernardo, entrevista personal, noviembre 2004.

Si bien Policía de carabineros es un actor en seguridad de cobertura nacional, existen sub partes que se acomodan a realidades más específicas de cada región o comuna a las cuales deben prestar su atención. Este es el caso de la Sub comisaría, cuya cobertura es específicamente comunal, pero dependiente siempre de la contingencia nacional y disponible para casos en que sea necesario.

Los aspectos que la estrategia pretende modificar son definidos por el entrevistado como sociales, mencionando que si bien lo situacional no deja de considerarse en vista de que una de sus labores es la vigilancia, todas esas acciones deben estar

enmarcadas dentro de objetivos más macro con orientación de aspectos sociales. De esta forma la acción de la policía de Carabineros se define como una de acciones combinadas con énfasis en lo social.

Respecto de la temporalidad de las acciones desarrolladas en entrevistado afirma:

“Todo es a largo plazo, llegar a hacer sentir a la población puede estar tranquila, segura y que cuenta con los elementos y acciones rápidas de carabineros y policía de investigaciones que son los dos entes encargados de combatir la delincuencia y que hoy la gente hoy quiere ver que se cumpla eso”. Ibíd.

Llegar a una situación de protección para toda la población en la cantidad y diversidad de áreas en las que la policía interviene, es sin duda una labor de largo plazo.

La población a la que Policía de Carabineros dirige su intervención es de tipo general, no se establece ningún código que limite el accionar de los uniformados respecto de quienes recibirán el auxilio. Sobre esto el entrevistado refiere:

“somos una institución jerarquizada, que tiene un solo punto de vista, el servicio a la comunidad, ser una policía preventiva, y si bien es cierto puede existir ante la gente diferentes entes sociales, para nosotros el objetivo es uno solo y es servir a la comunidad completa”. Ibíd.

Así es como de sus palabras se extrae que el trabajo que el actor desempeña no excluye de su incumbencia a ningún posible beneficiario. El único requerimiento tiene que ver con la territorialidad, y la dependencia de la agencia nacional, que responderá a las necesidades.

En la entrevista, el rol que Carabineros le asigna al ciudadano en la estrategia se define como activo, y en consideración de aquello se afirma que:

“esto no se va a lograr sin el apoyo de la gente y hoy las organizaciones, las comunidades, las juntas de Vecinos están totalmente integradas con Carabineros, hay una súper buena cooperación cohesión bastante buena.”
Ibíd.

Destaca la responsabilidad de las personas como partes importantes del Estado, los ciudadanos tienen una serie de derechos, pero también deberes, entre ellos el de asistir a las diversas instituciones en la mantención de la seguridad, Carabineros es el encargado de hacer cumplir las leyes, pero si el ciudadano tiene conciencia de lo que a él le respecta, las tareas se desarrollan más rápidamente.

Se define como activo y se espera de él ese comportamiento, con conciencia de que el papel activo no se define tan solo por la participación como denunciante, si no como clave en la prevención de situaciones que atenten contra la seguridad en su villa.

La población debe y puede intervenir en todo momento, la gente de los territorios es quien sabe conoce los problemas que hay, tiene una responsabilidad, un rol que cumplir, ven los delitos, deben avisar desde el primer momento, entregar información, son ellos los que debieran de partida tomar la iniciativa. El ciudadano que ve un ilícito debe tener un compromiso de aportar información a Carabineros y si después esto se transforma en una detención o un proceso, su participación debe extenderse hasta que el hecho sea definido en Carabineros o Tribunales. Las sentencias pasan por que quienes denuncian asuman su responsabilidad, las leyes e instituciones les garantizan y prestan resguardo ante la cooperación.

Una forma de incorporar a la población al trabajo desarrollado por el actor, ha sido mediante la implementación de la llamada cuenta pública, mediante la que las organizaciones, escuelas y ciudadanos comunes son testigos de cómo Carabineros desarrolla el trabajo e invitados a ser parte de éste.

En este caso a diferencia de lo que ocurre con el actor anteriormente revisado, Carabineros realiza un esfuerzo permanente y sistemático por integrar a la población

al trabajo que desarrollan, si bien por motivos obvios, el ciudadano no puede ser parte de tareas que les son propias al actor, si se intenta incorporarlo de la forma más adecuada dependiendo de las posibilidades de acción.

De los agentes que el actor involucra en el tratamiento de la seguridad destaca su respuesta, referida a que todas y cada una de las personas son responsables del mejoramiento de la seguridad, necesariamente las organizaciones o instituciones. Hace la diferencia entre las tareas propias y exclusivas de las policías, pero deja un amplio espacio de intervención a otros actores en los servicios que se puedan prestar a la ciudadanía.

En congruencia con las responsabilidades que asigna, las redes que la institución establece incorporan a todo agente interesado en la temática, con la única condición de que sus objetivos estén orientados al beneficio de la ciudadanía y en concordancia con los de la institución.

3.- Policía de Investigaciones

La contribución de Policía de Investigaciones a la satisfacción de los requerimientos en seguridad consiste en la investigación científico – técnica de los delitos. Su trabajo radica en generar las condiciones básicas de paz ciudadana que permitan un fluido desarrollo del país.

La misión fundamental de Policía de Investigaciones es la de investigar delitos, y en ese contexto es que la estrategia del actor contempla el diseño de programas para contrarrestar la delincuencia, basados en el entorno delictual de la comuna de San Bernardo. En términos de ejecución se llevan a cabo las tareas determinadas por la misión institucional que incluyen también a la administración.

Al igual que en el caso de Carabineros, la institucionalidad nacional orienta la acción, pero permite también adecuar la forma de trabajo a la realidad comunal. El contexto territorial de intervención corresponde a lo local, siempre con la posibilidad de ampliarse en caso que sea requerido.

La estrategia no aborda de manera específica niveles sociales o espaciales, sin embargo los resultados de la labor investigativa se extrapolan a la modificación de aspectos sociales, siempre desde la perspectiva de la criminalidad.

La aplicación del PLAS (Plan antidelincuencial selectivo), que consiste en la identificación de individuos con ordenes de aprehensión pendientes, tiene resultados también en el ámbito situacional, evitando la presencia de éstos agentes potencialmente peligrosos en el desarrollo de la vida de las comunidades.

*“Los resultados más evidentes están en la percepción de seguridad de la población, por una parte de sentir a la Policía como un agente cercano, al que pueden recurrir y de quien van a recibir apoyo y asesoría seguros”.
Subprefecto Comisario Blanca Concha, Jefa primera Brigada de Investigaciones, San Bernardo, entrevista personal, noviembre 2004.*

Respecto del horizonte temporal de las acciones afirma;

“dos años no es un largo plazo, podríamos hablar de corto plazo con resultado favorables a la gestión provincial y a la gestión policial”. Ibíd.

A cerca del rol que se le asigna a la comunidad, este se define como activo, siempre enfocado desde la criminalidad y con las restricciones que esto implica, la institución necesita del involucramiento de la población en los procesos, de las denuncias. Existe conciencia respecto de la idea colectiva de temor a efectuar denuncias, para lo que se quiere implementar nuevas formas de comunicación, tales como el correo electrónico, a pedido de la población, situación que requiere de seriedad en la revisión constante de los mensajes y una adecuación de la Brigada.

Entre lo manifestado por la entrevistada y lo observado en el lugar, la acogida que entrega la institución a quienes allá se presentan demuestra el incremento en los niveles de confianza que la población pudiera evidenciar respecto de la institución.

La población beneficiaria es de tipo general, se indica, que a pesar de ser grupos en general los que se acercan a la institución o trabajan más permanentemente con ella, el universo sigue siendo abierto, son los habitantes los que efectúan la selección, no nace del actor.

En referencia a los agentes que la entrevistada considera relevantes en el tratamiento de las inseguridades, se encuentran todas las organizaciones con injerencia en el desarrollo de la comunidad, de la misma forma se establecen redes con agencias de Gobierno, Policía de Carabineros, el Sistema Judicial y Penitenciario, Municipio, etc. Al respecto:

“Red jurídica, nos informamos y tratamos de conocernos para obtener mayores resultados, coordinamos con menores, brigadas especializadas, hay actores que tienen que ver con la defensa de las personas, hay médicos

también, participamos y vamos adelantando situaciones y cómo resolverlas".
Ibíd.

A pesar de la caracterización abierta que realiza de los posibles responsables en el tema, reduce a los encargados a personalidades que sean expertos en el tema, critica la multiplicidad de actores y programas de corte político que visualizan la seguridad como un problema netamente social y centran su trabajo en el de la de la recuperación de espacios o la modificación de los aspectos urbanísticos, alejándolos de la criminalidad.

Sin reducir la seguridad ciudadana a la criminalidad exclusivamente, considera que esa parte está siendo dejada de lado por medidas políticas que olvidarían que las personas aún no asocian seguridad a relaciones vecinales, y que la exigencia de las personas a las policías apunta a la reducción de la delincuencia y no al solo mejoramiento de sus plazas.

4.- Medios de Comunicación

La influencia que han de tener los medios de comunicación en las construcciones mentales de las personas va a depender de la forma en que el actor trate cada asunto que difunde entre la audiencia. Del marco de referencia se extrae que, es claro el que la sensación de seguridad o inseguridad está dada, más que por la sucesión de hechos en sí, por la difusión que de los mismos se haga. Es importante la responsabilidad que los medios masivos de comunicación tienen sobre el tema.

El entrevistado reconoce como labores propias de los medios en lo referido a la seguridad ciudadana, el diseño de planes, la evaluación y otras relacionadas con la difusión e investigación. En lo que refiere al cómo se presentan esas acciones indica que:

“Si bien el diseño de planes o proyectos destinados a erradicar la inseguridad ciudadana no son un imperativo en la lógica de los medios de comunicación actuales, sí reconocemos que jugamos un rol importante en este sentido, en cuanto somos agentes capaces de dar cuenta de ciertos movimientos sociales y hacerlos públicos. Generar seguridad o inseguridad va de la mano entonces con el tipo de contenidos que puedan aparecer en un medio y bien puede ser una política editorial per sé, o producto de la simple coyuntura” Periodista LUN, entrevista personal, noviembre 2004.

Reconoce que el medio de comunicación implica en sí una responsabilidad social y se levanta como una herramienta de base fundamental en las evaluaciones que la población hace de la realidad, y que esta realidad puede ser originada en otros actores de la sociedad o bien manejada por el medio. Esta realidad inventada se origina en los intereses de quienes sostienen al medio o de la ideología que mantienen, acentuando los sucesos noticiosos que consideran personalmente más importantes.

Tareas suyas por excelencia son la evaluación y la difusión, las campañas propias y/o iniciadas en conjunto con otros agentes y las cruzadas propias de organismos que velan por la seguridad y que se hacen públicas por el medio.

“No somos sólo repetidores de la información, sino que nos hacemos parte del proyecto al aceptar la participación en este tipo de iniciativas”.Ibíd.

No hay distinción respecto del nivel de intervención, la publicación es a nivel nacional. La forma en que éste se presenta en la comunidad es el de intermediario entre la autoridad y la gente. Además señala que el periodista debe estar siempre en terreno, supervisar y sobretodo fiscalizar.

Los aspectos en que las estrategias desarrolladas por los medios influyen son todas, aunque el estilo de los medios, lamentablemente, según acota el entrevistado, no permite una retroalimentación en profundidad como para poder expresar las manifestaciones de los resultados. En el caso del medio escrito puede evaluarse su llegada por el número de ejemplares vendidos en determinados sectores.

“estas lógicas tienen que ver más con el marketing que con el ejercicio mismo de la profesión. No tenemos claridad respecto a la influencia real de lo que publicamos, sino sólo intuiciones”.Ibíd.

De la temporalidad afirma que existen estrategias llevadas en distintos horizontes de tiempo, dependiendo del objetivo principal, aunque en general para temáticas del estilo de la seguridad son acciones de largo plazo.

El rol que desempeña el ciudadano tiene ambas características, activo en el sentido de que las notitas son ejecutadas también por la población, son parte de ellas, los medios son quienes deciden que sean de interés público. Pasivo es en cuanto actúa como receptor de información, ha de depender del público y del interés que tenga en la noticia determinada lo que suceda más allá de la recepción.

El medio para el entrevistado debe ser concebido como una instancia de participación ciudadana, en la que las personas tienen un sitio importante, tienen el interés de quien posee la herramienta usada por excelencia para llamar la atención respecto de cualquier tema.

La población a la que se orientan las modificaciones es de tipo grupal y general, grupal cuando la estrategia se enfoca hacia un tema específico o una población vulnerable, aclara que existen temas en boga, los que dependiendo del interés generado en el público se mantendrán en el tapete o no.

Se hace referencia a leyes específicas, los medios tienen el poder de, según sus intereses, hacer hincapié en el tratamiento de unas, o bien obviar otras.

El trabajo de los medios de comunicación está basado en la lógica de redes de interconexión y traspaso de información. Todos los organismos, estamentos y actores de la sociedad son potencialmente parte de esta red.

Así refiere al entrevistado respecto de las relaciones que establece al trabajar, sin embargo en términos específicos no existe una combinación de fuerzas con otros actores en el tema en cuestión.

5.- Organizaciones comunitarias

La organización y la participación tienen una importancia fundamental en el desarrollo de la comunidad, en la búsqueda de soluciones a los problemas que con más o menos urgencia les aquejan. Son un medio por medio del cual las instancias de apoyo estatales o privadas pueden canalizar sus recursos y la población puede hacerse oír.

Respecto de la pregunta que refiere a las acciones desarrolladas, el entrevistado enfatiza la del diseño de planes o programas que busquen erradicar la inseguridad, afirma que su tarea como organización es promover las instancias que den pie a situaciones menos riesgosas para las personas, acotando la seguridad al tema de los robos y delitos en general.

La estrategia de intervención del actor en cuestión, en términos de cobertura es micro, en función de una serie de variables como los recursos de los que dispone, el grado de validación en la población, es decir, ellos son elegidos por determinado sector de los habitantes, fuera de éstos límites no tienen mayor poder o injerencia, a menos que su trabajo sea reconocido y establezca redes con otros agentes.

Una de las ventajas que tienen sobre otros agentes es la cercanía con la población, más que proximidad, son parte de los afectados por las distintas realidades, por lo que hay un interés más profundo y un compromiso a nivel personal, lo que garantiza un involucramiento con el problema mayor de lo que es posible observar en otros actores; *“Hay Presencia constante en terreno, así podemos revisar permanentemente que las cosas estén siendo bien hechas”*, afirma. Sr. Juan Morales, Presidente Junta de Vecinos, Villa Las Hortensias I, entrevista personal, noviembre 2004.

El nivel de la intervención que el dirigente manifiesta desarrollar es el social, apuntando al mejoramiento de la calidad de vida de la población por sobre aspectos más estéticos, aunque sin dejar de lado intervenciones que se han realizado en un

sentido infraestructural de los espacios que llevan a una mejora en las relaciones de los vecinos y al aumento de la seguridad en términos situacionales. Mientras se desarrollan actividades o cualquier tipo de ocupación de espacios se evita la posibilidad de la ocurrencia de delitos.

En general la concepción de seguridad para el actor se remite principalmente a los aspectos delictivos, pero sin dejar de lado la intervención social que como organización debe llevar a la práctica. En general habla de dos aspectos de su labor, uno el de seguridad y otro el social, no los combina en sus respuestas.

El representante de las organizaciones manifiesta que las estrategias deben desarrollarse con un horizonte temporal del largo plazo, considerando que en el corto no se logran las modificaciones necesarias.

Acerca del rol que debe representar la población en este problema el entrevistado lo define como activo y afirma que: *“hay que estar siempre trabajando con la gente, las personas deben estar trabajando cien por ciento al lado, apoyando la gestión de las organizaciones”*.*Ibíd.*

Las organizaciones comunitarias de las villas establecen redes en su trabajo, las conexiones que identifican son las que se dan con el Gobierno Regional la Intendencia, a la Gobernación y a Carabineros. Estas relaciones, cabe reconocer, se originan desde los actores y debido al interés que ellos expresan respecto del tema. Excepcionalmente la solicitud de cooperación nace desde la comunidad y sus organizaciones, salvo cuando ocurren hechos puntuales que afecten la sensación de seguridad en las villas.

6.- Fundación Paz Ciudadana

La creación de esta agencia responde a la escasa preparación técnica en el tema de la seguridad que manifiestan a inicios de los noventas, los actores involucrados en el tratamiento del fenómeno. La Fundación Paz Ciudadana es, luego de Policía de Carabineros, el agente que mayor identificación con el tema de la seguridad genera entre la población de las villas en cuestión.

Inicialmente no existe la posibilidad de una entrevista por parte de la institución, argumentando que si bien el agente es altamente reconocido por la población, esto se debe al trabajo teórico e investigativo que permanentemente se estaría publicando, y no a intervenciones espaciales en algún territorio específico. Posteriormente se accede a responder vía correo electrónico, a las preguntas que la entrevista contiene. Esta forma de comunicación impide una mayor profundización en aspectos que pudieran resultar relevantes de analizar para la investigación.

De todas formas cabe decir que las labores de la fundación se encuentran centradas en el ámbito de la investigación y la asesoría en el diseño de planes y políticas tendientes a la reducción de los niveles de inseguridad. Trabajan a nivel nacional, entregando estadísticas que permitan conocer la situación del problema en las distintas regiones, comunas e incluso momentos, recogiendo índices por trimestres.

Si bien la fundación no desarrolla una intervención espacial, los aspectos que cubre, la responsabilizan de labores que incluyen el diseño de planes en seguridad, la administración y ejecución y posterior evaluación.

Sobre cómo se evidencian estas diversas labores en la realidad intervenida, el entrevistado indica que respecto del diseño, el trabajo se evidencia en la planificación del proceso de elaboración de soluciones, en base a un diagnóstico, un plan con objetivos y metas concretas, su administración consiste en velar por la correcta inversión y gasto de los recursos conforme al plan acordado y la ejecución refiere a la

gestión clave respecto de los tiempos, responsables y acciones a desarrollar que fueron previamente planificados. Sobre la evaluación afirma que todas sus acciones están sujetas a un constante seguimiento.

Resulta evidente que las afirmaciones respecto de la manera en que las labores se manifiestan son generales. Más que una aclaración sobre el trabajo práctico desarrollado, se entiende como una definición teórica de cada una de las tareas que se ejecutan.

Se afirma que las acciones desarrolladas tienen aplicación en todos los posibles ámbitos intervención territorial; nacional, regional, local y micro, y respecto de cómo se evidencia esta intervención, indica:

En mi opinión se deben considerar todos los niveles, independiente que las acciones se desarrollen en distintos niveles, debe existir una coherencia de objetivos y metas, que permita que las acciones que se desarrollen sean conocidas por todos y coordinadas adecuadamente, se permite que los objetivos se logren con mayor facilidad. Por ello, la colaboración es fundamental para maximizar los esfuerzos realizados por unos y otros". C. Valdivia, abogado investigador FPC, entrevista electrónica, diciembre 2004.

Si bien no hay especificidad respecto de cómo éstas intervenciones se manifiestan en los diferentes ámbitos, el entrevistado aclara que toda acción que desarrollan puede, de una u otra manera extrapolarse a cada uno de los niveles territoriales de intervención. Su trabajo teórico redunda en la potencialización de la totalidad de desempeños espaciales, sociales situacionales que otras agencias puedan desarrollar.

El tipo de trabajo que la Fundación Paz Ciudadana desempeña apunta a la modificación de aspectos sociales y situacionales. Como ya se aclaró su desempeño no tiene aristas espaciales. No incluye la modificación física de las zonas afectadas por el problema.

“En materia de prevención contra la delincuencia, se destaca la prevención social que es dirigida a atacar los factores de riesgo asociados a la delincuencia, sea económicas o laborales, o de dependencias de cierto tipo de drogas. Sus resultados será posible medirlos en la medida que se tengan identificados tales factores en su manifestación concreta, de lo contrario cualquier acción será muy difícil ser medida y evaluada en base a los resultados e impacto. Un programa que siga una línea de promoción social supone reconocer – y asignar su correcta importancia- aquellas condiciones o factores de riesgo que determinan una mayor exposición a vinculaciones con el mundo delictivo”. Ibíd.

Sobre cómo se revelan las modificaciones logradas en los aspectos nombrados indica que; para lograr identificar los cambios se debe conocer con claridad cuáles son las manifestaciones concretas de la problemática. Se entiende que los resultados serán medibles dependiendo de cada situación individual y en base a un buen diagnóstico inicial. Solo así se podrán evidenciar las variaciones reales.

Sobre la prevención situacional o espacial, sus resultados deberán ser medidos en base al cumplimiento de objetivos tales como:

- *Promover la posibilidad de ver y ser visto para crear o mantener un espacio seguro*
- *Fomentar el control social sobre los accesos de un espacio público o privado determinado*
- *Reforzar la identidad de la comunidad con su espacio*
- *Diseñar y planificar barrios a escala de usuario*
- *Fomentar la participación y responsabilidad de la comunidad en el uso, conservación y cuidado de los espacios*
- *Administrar adecuadamente los espacios públicos, a través de la mantención y realización de actividades comunitarias. Ibíd.*

Este tipo de acciones son realizables en diferentes plazos, dependiendo de su envergadura y profundidad. Las acciones que apuntan a los cambios sociales son claramente a largo plazo, mientras que las que modifican aspectos situacionales pueden ser de mediano corto o largo plazo, y de la misma forma influir sobre las

acciones de otras agencias alargando el tiempo de espera de las modificaciones definitivas.

El ciudadano cumple, en la estrategia el actor, un rol pasivo, es casi un objeto de estudio dentro del desarrollo de las investigaciones, sin embargo, hay claridad de que en términos generales, en intervenciones de otros tipos, ese rol debe ser profundamente activo.

“Sólo a través de la participación comunitaria, esto es, en base a una comunidad organizada, informada y activa, será posible un compromiso personal y una responsabilidad compartida por todos. Es importante aumentar el interés por participar y contribuir en el logro de los objetivos y metas planificadas, y de esa manera fortalecer la red social como una eficaz herramienta de prevención y apoyo del control delictivo.” Ibíd.

La focalización de su trabajo la define como referida a la población general, sin distinciones de grupos o individuos, y va a depender del tipo de problema sobre el que se esté trabajando. Para esto, recalca, que es necesario trabajar siempre en base a buenos diagnósticos y planes que integren al grupo realmente afectado por tal o cual manifestación del problema.

La población a quienes lleguen los beneficios del trabajo desarrollado por la agencia, dependerá de que arista de la seguridad se trate, porque se debe recordar que no está solo compuesta por la faceta delictiva, sino que por innumerables factores que muchas veces deben tratarse inicialmente de manera aislada, dependiendo de su urgencia.

Respecto de las agencias con quienes idealmente debiera compartirse la tarea del tratamiento de la inseguridad, en entrevistado afirma que:

“La colaboración es fundamental para maximizar los esfuerzos realizados por unos y otros, por ello es clave la formación de redes e instancias de

coordinación efectivas y directas, sin burocracia, para permitir hacer más eficaz y eficiente las acciones implementadas.” Ibíd.

En congruencia con estas afirmaciones su desempeño no se desarrolla de manera unilateral. La Fundación Paz Ciudadana comparte esta responsabilidad con diversas instancias, fundamentalmente estatales de diversa envergadura en términos de su cobertura territorial y con diversos énfasis en seguridad, tales como son las Intendencias y Gobernaciones, Municipios y secretarías municipales, Policía uniformada y civil, Ministerio Público, Direcciones Regionales de CONACE, SENAME y Gendarmería de Chile y el Gobierno Central mediante el Ministerio del Interior.

Como se ha establecido en varios puntos anteriores, la fundación no trabaja directamente con la comunidad civil. Pese a ello su trabajo se extrapola por diferentes vías hacia la comunidad, beneficiándola indirectamente.

CUARTA PARTE

CONCLUSIONES

**1.- PERCEPCIÓN DEL ROL DE LOS ACTORES INTERVINIENTES EN SEGURIDAD
CIUDADANA
VILLAS LAS HORTENSIAS I Y III, SAN BERNARDO, RM.**

La concepción de seguridad ciudadana comprende la protección de todos y cada uno de los aspectos de la vida de una persona que puedan ser amenazados por factores propios del vivir en sociedad. No es el caso de la seguridad social o laboral o la seguridad con cualquier otro calificativo que pudiese adjuntársele, se asemeja más al concepto de seguridad humana, que es igualmente amplio.

La noción de ciudadanía nos remite al Estado, es por esto que el deber de mantener la seguridad en niveles adecuados para el desarrollo pleno de las capacidades de los habitantes parece ser tarea de este actor. Y así puede ser, sin embargo el Estado no es solo el Gobierno, como buena parte de la población puede suponer, el Estado es la conjugación de tres elementos, un territorio, un pueblo y un ordenamiento superior. De esta forma la seguridad ciudadana o más bien la erradicación de la inseguridad es tarea del Estado, el que conformamos todos quienes habitamos el territorio que comprende, en conjunto con quienes lo administran.

Por la cantidad de aspectos de la vida que considera, y por el número indefinido de responsables de mantenerla, la seguridad resulta ser un fenómeno complejo, multi-causal, con manifestaciones varias y por ende, difícil de analizar desde un solo punto de vista.

Pese a la concepción holística que se intenta desarrollar de la seguridad, resulta común verla reducida a una de sus dimensiones, la del delito, dejando a un lado la faceta que se relaciona con los fenómenos no humanos. Si bien existe un esfuerzo teórico inicial en la investigación de considerar esta otra dimensión, el conocimiento de los sujetos de análisis respecto del tema indica que la reflexión ha de elaborarse a partir desde este mismo punto: la dimensión delictiva de la seguridad ciudadana.

De la misma forma en que fue planteada en la primera hipótesis de la investigación, la población reconoce a escasos agentes como relacionados con el tratamiento de la inseguridad ciudadana. En estas primeras respuestas es evidente la analogía de exclusividad que se concreta entre inseguridad y delincuencia.

De los agentes nombrados y puestos a disposición para su identificación como responsables en el tema, quedan claramente excluidos los que tienen una connotación más inclinada hacia la intervención social de la problemática. Así es como las agencias menos relacionadas con el fenómeno resultan ser los tres primeros niveles de la administración pública; el Gobierno Central, Regional y Provincial. De igual manera ocurre con la escuela, y más importante para el análisis profesional, la misma comunidad no organizada.

Ambas policías, civil y uniformada, sumadas a la Fundación Paz Ciudadana, constituyen las agencias con mayor porción de respuestas afirmativas respecto de su relación con el tema. Llamativo resulta que no se haya integrado en este conjunto al Sistema Judicial, el que forma parte prioritaria del sistema global de la administración de la justicia.

Si bien se logra establecer una relación entre la mantención de la seguridad y la organización comunitaria, esta es menor. La responsabilidad que se le asigna a las instituciones respecto del tema es evidente.

En la revisión de antecedentes históricos a nivel nacional, ha quedado en evidencia que a partir del año 1990 hay un persistente interés en fomentar la responsabilidad ciudadana en el tema. Lamentablemente resulta claro que tal conciencia no se ha manifestado en las respuestas extraídas a la población en cuestión. Sólo una quinta parte de los encuestados reconoce en las organizaciones que lo representan a una agencia que se relacione con la mantención de la seguridad, y la porción de quienes se consideran individualmente parte de la solución, es aún menor.

La misma organización al interior de los territorios investigados es pobre. Los niveles de participación son bajos, y principalmente superficiales. Se declara en las encuestas que quienes son partícipes de las organizaciones de la comunidad lo hacen específicamente como requisito para algún beneficio personal que se pueda obtener. Acuden principalmente a reuniones que consideran obligatorias si quieren convertirse en los favorecidos con el socorro de turno.

Los residentes de las villas que participan de forma activa de las instancias de organización, son escasos. Así mismo, esta participación es también de baja calidad. Salvo los integrantes más permanentes de las agrupaciones, la gran mayoría responde a los requerimientos mínimos de asistencia y aporte, siempre a condición de los beneficios a corto plazo que se pudieran obtener.

Tanto la comunidad misma como los distintos niveles de la administración pública, el sistema de administración de la justicia y el sistema escolar, se encuentran fuera de la construcción mental que indica cuales son las instancias que permitirían una mejora en los estándares de vida relacionados con la seguridad.

La concepción de responsabilidad ciudadana queda reducida, en la mayoría de los casos, a la mera estampa de denuncias en casos de testificar respecto de algún delito, tarea que tampoco resulta comprendida como importante, sino más bien como un problema más que se suma a las ya múltiples preocupaciones que la inseguridad conlleva.

El origen de esta asignación de la responsabilidad casi exclusiva a las instituciones no tiene un único origen. La construcción elaborada respecto de quienes tienen a su cargo la mantención de la seguridad, proviene de las experiencias personales que los individuos hayan sostenido, de información otorgada por terceros, ya sean individuales o grupales, públicos o privados. Es la combinación de estas

informaciones con características personales, roles sociales y categorías construidas, lo que genera las concepciones respecto a los actores.

Se observa una fuerte tendencia a atribuir responsabilidades a los otros, ya sean agencias publicas, privadas o bien a la misma comunidad respecto de la generación de situaciones que atentan en contra de la seguridad, ya sea por la incapacidad de solucionar problemas por parte de unos o a la creación de los mismos por parte de otros. En ningún caso se revisa el comportamiento personal en el tema.

La población se siente víctima se una serie de sucesos que la han llevado a las condiciones de marginalidad en que hoy se encuentra, entendamos marginalidad desde su definición de exclusión. Tanto el desinterés de las autoridades administrativas, como la ineficacia de las operativas convergen en el aumento de su problema de seguridad.

Los habitantes de las villas son originarios de otras comunas, su llegada a San Bernardo significó un corte en el sistema de vida anterior, división que trae además del sentimiento de desarraigo, una acumulación de animosidad debido a las condiciones de indefensión en las que aseguran encontrarse. Se sienten abandonados y en muchos casos engañados.

Como es de esperarse en este escenario de frustraciones los habitantes de las villas, en su mayoría, no conciben sobre si mismos la responsabilidad de mejorar algunos aspectos de su forma de vida. Hay una clara tendencia a culpar al otro por lo que se sufre, ese otro como ya se dijo puede ser cualquiera, desde instituciones a vecinos, todos excepto ellos mismos.

Respecto de la hipótesis planteada al inicio de la investigación ésta no se cumple, si bien se esperaba vislumbrar una concentración de la responsabilidad en los actores Gobierno Central, Regional, Local, Policía de Carabineros, Policía de Investigaciones, Medios de comunicación y Organizaciones comunitarias, ésta

asignación es aún más reducida y se refiere sólo a las policías incorporando a la Fundación Paz Ciudadana.

Otra de las hipótesis planteadas prevé que la población adulta de las villas tiene un conocimiento sesgado respecto de los actores locales intervinientes en el tratamiento de la seguridad ciudadana del territorio en que residen.

Se puede afirmar con certeza que en este caso se comprueba la hipótesis definida, en primer lugar porque la población encuestada efectúa la reducción de la seguridad a los términos asociados eminentemente al delito, excluyendo una serie de dimensiones de otra índole. Otra razón para tal afirmación está referida a la percepción que se tiene de: las labores desarrolladas por los actores, los niveles de intervención en los que encuadran el trabajo y el conocimiento de las iniciativas llevadas a la práctica por los mismos.

Respecto de los niveles que la población reconoce como ámbito de intervención de los diversos actores, éstos coinciden en algunos casos con los ratificados por los representantes de las agencias, sin embargo esta situación no es la norma. Mientras que la población percibe tanto la prevención como la disuasión como las dos fundamentales áreas de trabajo, los actores se reconocen exclusivamente en el ámbito de la prevención.

Incluso en el caso de las policías, en las que los porcentajes de respuestas que las asocian a la represión es mayor que en otros casos, no coincide con lo que el actor efectivamente desarrolla.

Carabineros es una policía definida como preventiva y disuasiva, su espacio de acción no corresponde a lo que la población percibe, y en el caso de Investigaciones, su representante no lo incorpora a ninguno de los niveles anteriores, sino que a uno propio, el investigativo que para estos efectos sí tiene que ver con la represión y todo el trabajo efectuado post ocurrencia de delitos, aunque también incorpora la

prevención. En el caso de los medios de comunicación la visión es más acertada, centrándose en la prevención de la inseguridad, tarea propia de éstos agentes sociales.

Respecto de los niveles de intervención en que la misma población interviene, resulta esperanzador reconocer que de la baja proporción de la comunidad que se incorpora como responsable en el tema, las atribuciones están divididas entre la prevención y la disuasión, específicamente las áreas a las que este nivel de la sociedad tiene acceso. Si bien en número no son opiniones relevantes, la situación es mejor que si no existiese ninguna respuesta que reconociera en algún grado este deber. Cabe mostrar de todas formas que en las discusiones llevadas a efecto con los vecinos, queda demostrados que estas opiniones no superan el deber ser, una situación ideal en la que pocos se involucran más allá del discurso.

Si bien la integración de la totalidad de las partes de la sociedad en la solución de la problemática es una situación anhelada debe mantenerse claridad respecto de la compatibilidad de cada actor y las tareas que han de desarrollar. Es por esto que se destaca como positivo que quienes se consideran como responsables en el problema, tengan claridad del ámbito en el que la comunidad civil puede y debe incorporarse.

En términos represivos no hay espacio para la ciudadanía. Tal como es señalado por la representante de Policía de Investigaciones, hay espacios de intervención que necesariamente han de ser cubiertos de forma excluyente por agencias especializadas en el tema, y con las atribuciones necesarias para el manejo de las situaciones que les rodean.

Sobre las labores que los actores efectivamente desarrollan hay una tendencia a creer que los sistemas administrativos no intervienen en la misma comunidad, para ellos queda reservado el diseño y en algunos casos la investigación, al menos según lo que la población encuestada manifiesta. Las tareas de ejecución las relacionan exclusivamente con la vigilancia móvil, por lo que son los actores disuasivos quienes concentran la ejecución según los pobladores.

Existe en general desconocimiento de las labores que cada agente desarrolla y de las iniciativas que llevan a terreno. Confusión sobre las tareas de cada cual y sobre los responsables de las diversas iniciativas que se dan en seguridad.

En la medida en que el trabajo del actor es difundido por los medios clásicos de información, es que la población se instruye de las alternativas existentes. Este es el caso de la Fundación Paz Ciudadana, que si bien es reconocida como un importante agente proveedor de seguridad, sus labores distan de las que profesa el colectivo.

No existe intervención en terreno por parte del agente, sus labores, que no dejan de ser importantes en el tratamiento del problema, se alejan de la especificidad de las comunas, sin embargo, es un actor que cuenta con una imagen comunicacional potente, por lo que la población sin hacer mayor distinción lo incorpora en su construcción de protectores.

La recurrente presencia de la fundación privada en los medios provoca que cualquier iniciativa con el apellido de “seguridad” les sea atribuida, quitando de esa forma reconocimiento a quienes efectivamente la han desplegado. Esto ocurre principalmente en el caso del Municipio, quien normalmente ve reducido su reconocimiento a favor del de la fundación.

Es éste el único actor público que despliega vigilancia no uniformada en el sector, por lo que frecuentemente se le vincula al trabajo que la ciudadanía asigna a la fundación.

Otra hipótesis se planteó de la siguiente forma: Las experiencias relativas a los actores locales en seguridad ciudadana que la población adulta de las villas ha vivido, definen negativamente su percepción respecto del rol.

Frente a esta idea inicial se debe afirmar que se situaba lejos de la realidad manifiesta por los encuestados. Las experiencias que la población evidenció tienen como rasgo

principal su influencia positiva respecto de la opinión del rol desarrollado por el actor, siendo en algunos casos la totalidad de ellas calificadas como positivas.

Las dos únicas excepciones resultan ser en primer término Policía de Investigaciones, en cuyo caso aumenta el porcentaje de calificaciones negativas, pese a lo que aún así no superan las experiencias positivas y el Sistema Judicial, del que las experiencias expresadas por la población son eminentemente negativas, con la consecuente influencia en su opinión respecto del actor.

Se debe señalar que en ambos casos esa negatividad ha sido influida por la participación de los sujetos en la experiencia, como acusados, por lo que difícilmente la opinión sobre el actor sería positiva. Exceptuando estas calificaciones negativas influidas por las sanciones que los involucrados pudieron tener, en general, las vivencia que las personas de la villa han desarrollado con las escasas agencias que reconocen como responsables por el problema de la seguridad han definido sus opiniones de manera positiva, mejorando la percepción del trabajo desempeñado.

Si bien, en la percepción del nivel de intervención desarrollado por los actores la población enfatiza las labores preventiva y disuasiva por sobre la represiva o la combinación de las mismas, en el caso de las expectativas que manifiestan para las labores futuras de los actores, es la prevención de situaciones que fomenten la inseguridad el área en que la población espera que los actores lleven a la práctica su intervención.

Se deja de esta forma en segundo plano la realización de tareas represivas e incluso las disuasivas, concentrando las expectativas en el ámbito del mejoramiento de las condiciones de vida.

Con estos datos podemos reconocer que la siguiente hipótesis planteada, que afirmaba que las tareas relacionadas con el control represivo de la delincuencia eran

prioritarias para la población estaba errada, siendo esas las últimas nombradas por los encuestados en términos de preferencia.

Cada uno de los entrevistados representantes de las agencias enfatizó la labor preventiva, principalmente centrada en la modificación de aspectos sociales, sin embargo ante sus descripciones de tales estrategias resulta difícil rescatar el aspecto social, esto en contraposición con lo evidente del ámbito situacional e incluso espacial del trabajo.

Todos los entrevistados ante la pregunta referida a la responsabilidad de otros agentes en el tratamiento de la seguridad, amplían este compromiso a todas y cada una de las partes organizadas y no organizadas que componen el Estado. Sin embargo, esta línea teórica no es llevada al ámbito práctico, en el que las redes efectivas que establecen para trabajar, quedan reducidas a la relación de cooperación dispuesta con Carabineros, el único agente que efectivamente dispone de posibilidades de trabajo con todos quienes así lo estimen conveniente y/o necesario.

A pesar de todo el discurso manifiesto respecto de esta nueva concepción de la seguridad que incorpora aspectos sociales, económicos, situacionales, de infraestructura y culturales, incluso los agentes más alejados del tema delictivo terminan acotando su intervención en esa área, producto de los requerimientos de la población y de la falta de una real coordinación del trabajo de todos los actores.

Existe un sinnúmero de iniciativas circunscritas dentro del tema de la seguridad, sin embargo y a pesar de todo lo que se ha dicho y escrito de esta nueva forma de comprender el fenómeno, tanto la incorporación de estrategias que efectivamente tiendan a la modificación de aspectos sociales por sobre los situacionales y espaciales y el necesario trabajo coordinado de los actores, no son aspectos que se observen con claridad, y tampoco es posible afirmar que quienes asumieron esa tarea se encuentren bien encaminados.

Lejos de reconocer que existan ámbitos exclusivos de su injerencia, invitan a la incorporación de todos los actores parte del problema, lo que no se da en la práctica., ya que finalmente esta combinación de fuerzas en la mayoría de los casos queda exclusivamente en el planteamiento del discurso, y no se extrapola al terreno de intervención. Es solo el representante de la Policía de Investigaciones quien manifiesta claridad respecto del involucramiento de cada actor en tareas, ámbitos y momentos distintos.

Si bien es necesario que todas las partes del Estado, como ya se aclaró, no solo su sistema administrativo, se integren en tareas que tiendan a la erradicación de factores que atentan contra la seguridad, el nivel de la intervención que cada uno puede desarrollar depende no solo del interés, sino que de su capacitación específica y de la disponibilidad de recursos adecuados. La población civil debe concentrar sus esfuerzos en acercarse a las agencias capacitadas, responsabilizarse de su propia injerencia en la solución y por sobre todo ampliar la conciencia comunitaria, en pro de la generación de espacios seguros no individuales, sino que sociales.

La última hipótesis planteada afirmaba que la estrategia de los actores sociales, tanto institucionales como civiles se caracteriza por ser principalmente de tipo social y situacional.

Respecto de ella podemos decir que, en base al discurso que los representantes de las instituciones manifestaron sería efectiva la situación, en cambio si se compara con lo descrito como estrategia efectiva de trabajo y algunas experiencias específicas que comentaron, el área social es menor en relación con la situacional, e incluso la espacial.

No se evidencia el paso de la teoría a la práctica, ni en las tareas abordadas ni en referencia a los agentes involucrados de manera efectiva. El discurso novedoso de los actores se queda justamente en el lema. Difícilmente la concepción que los habitantes de las villas tienen de la seguridad se modificará hacia una definición más social si

quienes son los encargados clásicos del problema no aplican lo aprendido en estos últimos años de modernización del tema.

El concepto de social se reduce a la incorporación de personas ya sea como víctimas o sujetos problema. La sola presencia de individuos en cualquier esfera parece ser el único requisito necesario para denominar a las estrategias como sociales, sin embargo es claro que no es suficiente. No basta con modificar el medio espacial en el que los sujetos se desenvuelven, o con eliminar o aislar factores de riesgo de manera unilateral o autoritaria, es necesario incorporar a las personas como individuos pensantes, que tienen en la seguridad ciudadana una necesidad y un deber y que son un recurso importante en el proceso de erradicación de los factores que atentan en su contra y en la mantención de una calidad de vida adecuada.

Fomentar la conciencia de responsabilidad en el tema, guiar la asignación de tareas acorde con cada sector, identificar a individuos claves en la comunidad que permitan facilitar la llegada a la totalidad de las villas y mejorar las formas de transmisión de la información con los habitantes son factores claves y necesarios para comenzar a implementar las características que en la actualidad se mantienen en los discursos y no traspasan la barrera hacia la práctica.

2.- APORTE AL TRABAJO SOCIAL

Producto de la notoriedad que el tema de la seguridad ciudadana ha tenido en el último tiempo, los programas sociales de corte comunitario que se implementan desde diversos sectores se han multiplicado velozmente, incorporando en su desarrollo a un importante número de Trabajadores Sociales que intentan llevar a la práctica esta premisa en la que se basa la intervención social en seguridad; “comunidades integradas son comunidades seguras”.

Los resultados de la presente investigación permiten dar cuenta de que al menos en la intervención que se lleva a cabo del las Villas Las Hortensias I y III, Comuna de San Bernardo, los trabajos que apuntan a la integración no se extrapolan al mejoramiento de la seguridad y de la misma forma sucede con los que se enfocan en la seguridad, los que no redundan en una mejora de la integración entre habitantes, organizaciones e instituciones.

No hay duda de que la seguridad ampliada a más que la relación con la criminalidad es un espacio de desarrollo para un importante grupo de profesionales del área social, pero no se debe olvidar que lo que diferencia a una intervención comunitaria en seguridad de otro tipo de trabajo social es justamente la relación que establece con el problema de la delincuencia, y su impacto en la calidad de vida es su esfera más social.

Quienes se resisten a incorporar esta área a la profesión lo hacen bajo la premisa de que el delito no es un espacio para los Trabajadores Sociales, sino que exclusivo de los profesionales de la administración de justicia penal, y quienes la defienden sostienen que seguridad ciudadana es un problema eminentemente social, con causas y efectos en la dinámica de relaciones de familia, las comunidades y también en la persona.

Haciendo eco de esta última afirmación resulta extremadamente elemental el que el Trabajo Social es una disciplina que tiene deberes relacionados con la seguridad ciudadana. Los sujetos de su intervención son los mismos que se ven afectados por la problemática y también los mismos a partir de los que se generan situaciones de inseguridad.

También es cierto que hay aspectos del sistema de administración de justicia en los que las labores están claramente definidas para determinados actores y donde la labor deja de encontrarse en más manos que las de los agentes represivos y de control.

Lo extraído de la realización de las entrevistas, encuestas y revisión bibliográfica indica que un elemento necesario en este tipo de intervenciones es la coordinación entre estas dos posturas. En primer término tomar conciencia de que la seguridad ciudadana es definitivamente un espacio en donde la intervención de profesionales del área social que se integren de forma positiva es necesaria, eso queda claro al revisar las causas y efectos de la problemática, así como los factores que la potencian, todos espacios clásicos de intervención del Trabajo Social. Por otra parte una vez superada esta etapa inicial de integración a la temática, es fundamental mantener como variable transversal al trabajo que se desarrolle, el tema delictual y criminal, que es sin duda donde la población tiene puesto su mayor interés.

Es claro que existen instituciones y actores sociales que cumplen labores específicas en este último aspecto, como son las policías y sistemas de administración de la justicia y donde la labor consiste principalmente en tratar de reducir el daño efectuado. Sin embargo es el trabajo previo, el relacionado con la prevención social de situaciones que atenten en contra del mantenimiento de la seguridad de las personas, donde la labor de los Trabajadores Sociales debe centrarse, siempre con la debida preparación y considerando las variables y el comportamiento delictivo.

La inseguridad ciudadana es evidentemente un problema propio de la justicia, pero no exclusivo de la penal. La profesión del Trabajador Social si bien muchas veces se

instala en el ámbito penal, está permanente y profundamente relacionado con la administración de justicia social, concepto absolutamente necesario en la adquisición y mantención de formas de vida dignas.

La investigación permite darnos cuenta de que en la práctica, la concepción integradora de las iniciativas en seguridad no entrega los frutos esperados, sus resultados se encuentran o en la reducción de conductas criminales o bien en la integración social, sin llegar a conjugar estos aspectos. Y es justamente ahí en medio donde más se acomoda la labor del profesional Trabajador Social, el manejo social del área de justicia y la generación de conciencia respecto de la responsabilidad en el problema resultan ser escenarios especialmente adecuados para el desarrollo laboral.

Si bien la porción de Trabajadores Sociales que se encuentran incorporados en el ámbito de la seguridad ciudadana es creciente, se debe velar porque esta línea de profesionales no pierda el rumbo de mantenerse entre ambas posturas, la de la integración exclusiva o la de la criminalidad, respetando los márgenes que se establecen de manera a veces latente entre las diversas disciplinas que comparten responsabilidad.

El Trabajador Social cuenta con herramientas que le permiten manejar los aspectos teóricos y metodológicos de las realidades a intervenir, permitiéndole elaborar adecuados diagnósticos de los fenómenos sociales, incorporando a ellos no solo los aspectos en ausencia, sino que reforzando las potencialidades con que se cuenta para modificar la situación.

Profesionalmente se debe permanentemente aportar tanto a las agencias especializadas en seguridad en el darse conocer y en el incorporar a su trabajo a las poblaciones afectadas, como a la comunidad en la generación de conciencias respecto a la relevancia de todos y cada uno de los habitantes del país en el fomento de una nación segura y humana.

La inseguridad ciudadana es un factor que dificulta enormemente el camino de la integración y desarrollo de la sociedad, por esto es que para el Trabajo Social es una labor impostergable el propender a la corrección de sus causas, principalmente mediante la disposición de las herramientas básicas con que la comunidad y los agentes sociales cuentan y que en múltiples oportunidades no se están encauzando de la mejor manera y por ende no robustecen los procesos integradores de la sociedad

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, Santiago (2000) :: “La evaluación de la satisfacción de las necesidades en torno a los indicadores del bienestar”
España
Universidad Complutense de Madrid
- Ander – Egg, Ezequiel (1995) : **Diccionario del Trabajo Social.**
Buenos Aires, Argentina.
Editorial LUMEN.
- Arocena, José (1995) : **El Desarrollo Local: un desafío contemporáneo**
Caracas, Venezuela.
Editorial Nueva Sociedad
- Arriagada, Irma y Godoy, Lorena (1999) : “Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa”.
Serie políticas sociales N° 32, ECLAC.
Santiago, Chile.
- Asch, Solomon. (1964) : **Psicología Social**
Buenos Aires, Argentina.
Editorial EUDEBA
- Bauman, Zygmunt. (2003) : **Comunidad, en busca de seguridad en un mundo hostil.**
Buenos Aires, Argentina.
Editorial Siglo XXI.
- Bareto, Marcos. (2002) : “Deserción escolar y criminalidad”
Serie análisis
División de Seguridad Ciudadana
Santiago Chile

- Boisier, Sergio (2003) : “¿Y si el desarrollo fuese una emergencia sistémica?”
Revista Reforma y Democracia.
Caracas
- Brown, Roger (1972) : **Psicología social**
México
Editorial Siglo XXI.
- Bruner, Jerome (1947) : “Value and Need as Organizing Factors in Perception”
USA
Editorial Staff
- Bruner, Jerome (2001) : **Realidad Mental y Mundos Posibles.**
Barcelona, España.
Editorial Gedisa.
- Castel, Robert. (2004) : **La Inseguridad Social, ¿Qué es estar protegido?,**
Buenos Aires, Argentina. Editorial Manantial.
- Chinchilla, Laura y Rico, José M^a (1997) : “La prevención Comunitaria del Delito: Perspectivas para América Latina”.
- Chinoy, Ely (1987) : **Introducción a la Sociología**
Buenos Aires
Editorial Páidos
- Chiricos, Theodore.
Eschholz, Sarah y Gertz, Mark (1997). : “Crime News and Fear of Crime: Toward. an Identification of Audience Effects”
- Cienfuegos, Gral. Alberto (2002) : **Integración Carabineros de Chile – comunidad: Pasado Presente y futuro**
Santiago, Chile
Carabineros de Chile

- Davidoff, Linda (1997) : **Introducción a la Psicología.**
México.
Editorial McGraw–Hill.
- De la Puente y Torres (2000) : “Seguridad Ciudadana y Sistemas Sociales Autorreferentes en el Contexto de la Sociedad Compleja”.
Gestión de la Seguridad Ciudadana Local.
FONDECYT N° 1000027
- De la Puente y Torres (2001) : “Modelos Internacionales y Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana en Chile durante la Última Década”.
Revista Mad.
No.4. Mayo 2001
- De la Puente y Torres (2000) : “Seguridad ciudadana y prevención del delito. Un análisis crítico de los modelos y estrategias contra la criminalidad.”
Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios.
Santiago, Chile
- División de Seguridad Ciudadana (2004) : **Diagnóstico de la seguridad ciudadana en Chile.**
Foro expertos en seguridad ciudadana
Santiago, Chile
- Doyal, Len; Gough, Ian (1994) : **Teoría de las necesidades humanas,**
Barcelona, España.
Editorial Economía Crítica.
- Durkheim, Emile (2000) : **Las reglas del método sociológico,**
Buenos Aires, Argentina.
Editorial La Pleyade.
- Gobierno de Chile : Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional

- Gobierno Regional
Metropolitano (2000) : **Estrategia de Desarrollo Regional 2002 – 2006**
Santiago Chile
Gobierno de Chile
- Habermas, Jurguen (1997) : **Historia y crítica de la opinión pública,**
Barcelona, España.
Editorial MassMedia.
- Hernández, Roberto.
Fernández Carlos y
Baptista, Pilar (1998) : **Metodología de la Investigación.**
Ciudad de México, México.
Editorial M^c Graw Hill
- Herzlich, Claudine (1975) : **La representación social: sentido del concepto.**
Barcelona, España
Editorial Planeta.
- Hewstone, Miles.
Stroebe, Wolfgang. (1990) : **Introducción a la Psicología Social**
Barcelona, España.
Editorial Ariel
- Hobbes, Thomas. (1992) : **Leviatán**
Argentina.
Editorial Losada
- Hollander, Paul (1971) : **Principios y métodos de psicología social**
Buenos Aires, Argentina.
Centro Regional de Ayuda Técnica
- Jaramillo, Andrés (2002) : “Percepción Social de la Delincuencia y Seguridad Ciudadana.”
Serie Análisis
División de Seguridad Ciudadana
Gobierno de Chile

- Kilias, M (2000) : “Medidas de la vulnerabilidad en relación al Miedo y el Crimen”
Diario Británico de Criminología
- Kingsley, Davis (1972) : **La Sociedad Humana**
Buenos Aires
Editorial Eudeba
- Klineberg, Otto. (1963) : **Psicología Social**
México
Fondo de Cultura Económica.
- Linton, Ralph (1967) : **Estudio del Hombre**
México
Editorial FCE
- Luhmann, Niklas (1990) : **Sociedad y sistema: la ambición de la teoría,**
Barcelona. España.
Editorial Paidós.
- Maldonado, Víctor (2004) : **El Desafío Municipal**
Santiago, Chile.
Fundación Eduardo Frei.
- Maray, Norma (2003) : “Programa de Seguridad Vecinal”
Gobierno Regional Metropolitano
Santiago, Chile
- Maslow, Abraham. (1998) : **El Hombre Autorrealizado**
España
Editorial Kairos
- Max-Neff, Manfred (1995) : **Desarrollo a escala humana, Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones,**
Barcelona España.
Icaria Editorial.

- M^cDougal, William. (1966) : **Introducción a la Psicología**
Buenos Aires, Argentina.
Editorial Paidós.
- Melo, Gral. Raúl (2002) : **Formulación de indicadores de eficiencia policial, necesidad de considerar la dimensión cualitativa**
Carabineros de Chile
Santiago, Chile
- Millar, George. (1994) : **Introducción a la Psicología**
Madrid, España.
Alianza Editorial
- MIDEPLAN (1995) : **Planes de Desarrollo Comunal, Apuntes metodológicos**
Santiago, Chile
- MIDEPLAN (2003) : Resultados CENSO 2002 para San Bernardo
CD interactivo
- MODE, Ong (2004) : “Diagnósticos comunitarios.”
Villas Las Hortensias I y III
Programa de Seguridad Vecinal
Santiago, Chile
- Moscovici, Serge. (1991) : **Psicología Social**
Barcelona, España.
Editorial Paidós.
- Newcomb, Theodore M. (1973) : **Manual de Psicología social.**
Buenos Aires, Argentina.
Editorial Universitaria.

- Páez, Dario. (1987) : **Pensamiento, Individuo y Sociedad. Cognición y Representación Social.**
Madrid, España.
Editorial Fundamentos.
- Papi, Mario. (2003) : “Seguridad Ciudadana y Medios de Comunicación”
Informe N. 331. Política Sectorial.
Santiago, Chile
- Parsons, Talcott (1984) : **El Sistema Social.**
Madrid, España.
Editorial Alianza
- PNUD (1998) : **Desarrollo Humano en Chile - 1998: Las Paradojas de la Modernización.**
Santiago, Chile.
Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo.
- Programa de Seguridad Vecinal (2004) : Fichas de Registro Pre-diagnóstico
Gobierno Regional Metropolitano
- Rocher, Guy (1996) : **Introducción a la sociología general.**
Barcelona, España.
Editorial Herder.
- Sandoval, Gral. Ricardo. (2002) : “Los modelos de policía comunitaria como cambio doctrinario y procesos de modernización de la policía.”
Seminario policía y comunidad
Santiago Chile
- Shiva, Vandana. (1995) : **Abrazar la vida**
Montevideo Uruguay
Instituto del Tercer Mundo

- Tamayo, Mario (1999) : “Módulo 2: La investigación”, **Serie Aprende a Investigar**.
Santa Fe, Colombia.
Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior.
- Tamayo, Mario (1999) : “Módulo 3: Recolección de la Información”, **Serie Aprende a Investigar**.
Santa Fe, Colombia.
Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior.

FUENTES ELECTRONICAS

- Alonso, Osvaldo (2003) : “La lógica de los actores y el desarrollo local”, Centro universitario regional zona atlántica.
www.aaeap.org.ar
- Aramburu, Mikel (2003) : “Jerome Seymour Bruner: de la Percepción al Lenguaje”
Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco,
España
www.campus-oei.org
- Ardouin, Javier; Bustos, Claudio; Jarpa, Mauricio (1998) : La jerarquía de las necesidades según Maslow,
Universidad de Concepción
www2.udec.cl
- Astacio (1999) : Crítica comparativa de Adler, Maslow y Rogers sobre la
teoría de la personalidad.
serbal.pntic.mec.es
- Broida, John (2004) : “General Psychology course”
Universidad de Maine
www.usm.maine.edu/psy/broida/.
- Brower, Jorge (2004) : “Construcción discursiva del campo semántico
"seguridad ciudadana" en los medios de comunicación
social.”
Universidad del Pacífico
<http://ns.upacifico.cl>
- Butman, Judith. Abel, Carlos y Allegri, Ricardo. (2003) : “Bases Cognitivas de la Conducta Social Humana”
II Congreso Internacional de Neuropsicología
www.serviciodc.com
- Carvajal (2003) : www.unad.edu.com

- Colle, Raymond. (2001) : “Análisis de Contenido”
Programa de curso
Pontificia Universidad Católica de Chile
www.puc.cl
- Comas, Domingo; Megías, Eusebio; Elzo, Javier (2000) : “La Percepción Social de los Problemas en España”.
Fundación de Ayuda contra la Drogodependencia.
www.fad.es
- Dammert, Lucía (2004) : El Gobierno de Seguridad en Chile 1973-2003
www.urbalvalparaiso.cl
- Dammert, Lucía (2000) Participación Comunitaria En Prevención Del Delito En América Latina. ¿De qué participación hablamos?
www.urbalvalparaiso.cl
- Fontas, Carina; Concalves, Fabiana; Vitale, Cecilia; (2004) Viglietta, Daniela : “La técnica de los grupos focales en el marco de la investigación socio – cualitativa”.
<http://www.fhumyar.unr.edu.ar>
- Güell, Pedro (2001) : “Crecimiento económico y desarrollo humano ¿Aliados, enemigos o qué?”
www.desarrollohumano.cl
- Martínez, Juan Carlos (2000) : “Las Necesidades Sociales Y La Pirámide De Maslow”
www.eumed.net
- Morin, Edgar (2000) : “Estamos en un titanic”.
Biblioteca digital de la iniciativa Interamericana de capital social, ética y desarrollo.
www.iadb.org
- Mesa, Paulo (2003) : Sensación y percepción social
www.monografias.com

- Municipalidad de San Bernardo : “Historia y antecedentes de la comuna”
www.sanbernardo.cl
- Oviedo, Enrique (2002) : “Democracia y Seguridad ciudadana en Chile.”
168.96.200.17/ar/libros/violencia/oviedo.pdf
- Paz Ciudadana (2004) : Paz Ciudadana, lo que todos queremos
Historia institucional
www.pazciudadana.cl
- Pérez, Ana María. (2000) : La Psicología Social Cognitiva: La Cognición Social y la Teoría de las Representaciones Sociales
<http://www.psicologiacientifica.com/>
- Pérez, Javier. (2002) : Importancia del liderazgo directivo en el desempeño docente en la I y II etapa de educación básica
www.monografias.com
- Pinto (2001) : Electronic Content Management Skills
www.mpinto.org.es
- Rey, Germán. (2003) : “Cultura y desarrollo humano: Unas relaciones que se trasladan”
Comunidad virtual de gobernabilidad
<http://www.gobernabilidad.cl>
- Tudela, Patricio (2001) : “Seguridad y políticas públicas”, Revista Política y Estrategia.
<http://www.anepe.cl>
- Vidals (2003) : “La Percepción Interpersonal”
Universidad Abierta
www.universidadabierta.edu.mx

ANEXOS

ANEXO PRIMERO

Definición de variables

Percepción social respecto del actor en seguridad ciudadana

Definición Conceptual

La percepción social corresponde a lo que el conjunto de la gente, que forma parte de una sociedad concreta, piensa, interpreta o imagina sobre una “cosa” determinada. Es el modo habitual mediante el cual un conjunto social visualiza la realidad, siendo, además, la forma colectiva de entender esta realidad.

También hay que tener cuidado, al manejar estos términos, de no confundir la idea de “percepción” propia de la psicología y que se puede identificar con “lo que el sujeto puede percibir a través de los sentidos” con el término “percepción social” más propio de la sociología y que pertenece al terreno de lo que Emile Durkheim llamaba “hechos sociales”.

Es un conjunto de creencias y valores compartido por todos los miembros de una comunidad aunque éstos no lo sepan. La percepción social modela los contenidos de la opinión pública. (Comas et al, 2000:78)

Definición Operacional

La percepción social de la población respecto del actor en seguridad ciudadana se refiere a la construcción colectiva que se elabora en torno a estas entidades; el trabajo ejecutado, la correspondencia entre la labor efectivamente realizada y los objetivos planteados o necesidades sentidas. Esta construcción se desarrolla a partir de la información disponible, o de las experiencias vivenciadas por las personas que se benefician directa o indirectamente de su trabajo.

Rol del actor local que interviene en seguridad ciudadana

Definiciones conceptuales

Actor local

“El concepto de actor, se refiere a los aspectos expresivos de lo social. Podemos identificar dos dimensiones de lo social: por un lado, los condicionamientos estructurales inherentes al modo de producción y acumulación capitalista y, por otro, las modalidades concretas de acción encarnadas por sujetos individuales o colectivos que, si bien están determinados por esos condicionamientos, pertenecen a universos sociales, económicos, culturales, étnicos, de género y políticos diferentes. Los actores sociales son las unidades concretas de acción que expresan esa heterogeneidad.

Los actores sociales tienen la posibilidad de desempeñar sus papeles en relación con sus interpretaciones del contexto en el que se mueven, especialmente con respecto a las expectativas sobre la acción de los otros protagonistas del sistema social al que pertenecen.

A partir de esta definición de actor social, ingresamos al concepto de actor local. Según Arocena (1995) el actor local es aquel cuyo sistema de acción coincide con el sistema de acción local, y cuya actividad contribuye a desplegar las potencialidades existentes en la sociedad local. Sin embargo, también debemos incorporar a esta definición a quienes obstaculizan, a través de diversas modalidades de acción u omisión, las posibilidades de desarrollo. Un análisis de viabilidad de una estrategia de desarrollo local requiere identificar a este último tipo de actores, evaluar los intereses que representan y el poder del que disponen.” (Alonso, 2003:4)

Rol social

El rol social es el conjunto global de las maneras de obrar que, en una sociedad dada, se estima deben caracterizar la conducta de las personas en el ejercicio de una función particular. (Rocher, 1996:46)

La multiplicidad de los roles de cada persona refuerza aún más la imagen del sujeto social como actor que debe asumir sucesivamente diferentes personajes, cumplir las tareas propias de cada uno, responder a las

expectativas de los demás relativas a cada una de estas posiciones, y adoptar como modelos de su acción normas que difieren de un rol a otro. (Ibíd., 47)

Constituye un concepto fundamental en el análisis de la familia, de los medios laborales, de los grupos reducidos y de las organizaciones de tipo burocrático. (Ibíd., 48)

Definición operacional

Rol del actor local en seguridad ciudadana

El rol del actor local que interviene en seguridad ciudadana, se refiere a la combinación entre; las diferentes funciones y expectativas que el sistema en que éstos se desempeñan explicita y considera como prioritarias, la interpretación que la agencia hace del contexto, la posición que ocupa en el espacio territorial o social, las posibilidades en términos de recursos, tanto económicos como de otro tipo y los objetivos determinados por el área de intervención específica, en este caso, la seguridad ciudadana. La disminución de la percepción de temor de los habitantes de los territorios definidos constituye la base sobre la que estos sistemas de trabajo construyen, conjuntamente con la población, o en función de ella, sus papeles.

Operacionalización de variables

Rol del actor local que interviene en seguridad ciudadana

<i>Dimensión</i>	<i>Sub-dimensión</i>	<i>Indicador</i>
• Actor institucional que interviene en seguridad ciudadana	• Grado de responsabilidad	• Diseño • Administración • Ejecución • Evaluación
	• Cobertura territorial	• Nacional • Regional • Local • Micro
	• Tiempo de existencia en la comunidad	• Uno a cinco años • Cinco a diez años • Más de diez años
	• Tipo de estrategia que desarrolla	• Social • Situacional • Espacial
	• Horizonte temporal de las acciones	• Corto plazo • Mediano plazo • Largo plazo
	• Rol que le asigna al ciudadano	• Activo • Pasivo
	• Tipo de destinatario	• General • Grupal • Particular

• Actor local civil que interviene en seguridad ciudadana	• Grado de responsabilidad	• Diseño • Administración • Ejecución • Evaluación
	• Cobertura territorial	• Nacional • Regional • Local • Micro
	• Tiempo de existencia en la comunidad	• Uno a cinco años • Cinco a diez años • Más de diez años
	• Tipo de estrategia que desarrolla	• Social • Situacional • Espacial
	• Horizonte temporal de las acciones	• Corto plazo • Mediano plazo • Largo plazo
	• Rol que le asigna al ciudadano	• Activo • Pasivo
	• Tipo de destinatario	• General • Grupal • Particular

Percepción social respecto del actor en seguridad ciudadana

<i>Dimensión</i>	<i>Sub-dimensión</i>	<i>Indicador</i>
• Conocimiento de los actores	• Identificación de los actores institucionales	• Gobierno Central • Gobierno Regional • Gobierno Provincial • Gobierno Local • Policía de Carabineros • Policía de Investigaciones • Sistema judicial
	• Identificación de los actores civiles	• Medios de comunicación • Organizaciones com. • Comunidad no organizada • Instituciones privadas • Escuela
	• Nivel en que interviene	• Prevención • Disuasión • Represión
	• Labor que desarrolla	• Investigación • Diseño • Ejecución • Supervisión • Difusión
	• Identificación de las iniciativas	• Comuna segura • compromiso cien • Programa de SV • Plan Cuadrante • San Bernardo te cuida • Clínica jurídica. • Don Graf
	• Origen de las iniciativas	• Público • Privado

• Experiencias disponibles	• Ocurrencia	• Presencia • Ausencia
	• Tipo de experiencia	• De ayuda • De trabajo • De observación • Otra
	• Valoración de la experiencia	• Positiva • Negativa • Indiferente
	• Influencia en la opinión	• Positivamente • Negativamente • No influyó
• Valoración del rol	• Origen de la actitud	• De la experiencia • Del conocimiento previo
	• De los objetivos	• De 1 a 7
	• Del trabajo desarrollado	• De 1 a 7
	• De los resultados	• De 1 a 7
	• Rigidez de la actitud	• De 1 a 7
• Expectativas frente al rol	• De cambio	• Mantención • Modificación
	• Grado de responsabilidad	• Responsabilidad única y exclusiva del actor • Responsabilidad exclusiva del actor, no única. • Responsabilidad compartida.
	• Nivel de intervención	• Prevención • Control
	• Labor a desarrollar	• Investigación • Diseño • Ejecución • Supervisión • Difusión

ANEXO SEGUNDO

Pauta encuesta

I. De la identificación del encuestado

1. Villa en que reside : ☐ Las Hortensias I ☐ Las Hortensias II
2. Sexo del entrevistado : ☐ Femenino ☐ Masculino
3. Edad : _____ años
4. Participa en organizaciones comunitarias : ☐ Si ☐ No
5. Tipo de organización en la que participa : _____

II. Del conocimiento del papel de los actores

6. De la siguiente lista de instituciones y actores, ¿cuáles relaciona con el tratamiento de la seguridad ciudadana?

- | | |
|--|--|
| ☐ Gobierno Central | ☐ Gobierno Regional (Intendencia) |
| ☐ Gobierno Provincial | ☐ Gobierno Local (Municipalidad) |
| ☐ Policía de Carabineros | ☐ Policía de Investigaciones |
| ☐ Sistema judicial | ☐ Medios de comunicación |
| ☐ Organizaciones comunitarias | ☐ Comunidad no organizada |
| ☐ Paz Ciudadana | ☐ Escuela |
| ☐ Otros, especificar: _____ | |

7. De las instituciones que usted identificó. ¿Cuál es el nivel del trabajo que realizan?

	Mejorando las condiciones de vida de la población PREVENCIÓN	Evitando que ocurran situaciones que atenten contra la seguridad ciudadana DISUASIÓN	Luego de que los hechos han ocurrido REPRESION
Gobierno Central			
Gobierno Regional			
Gobierno Provincial			
Gobierno Local			
Policía de Carabineros			
Policía de Investigaciones			
Sistema Judicial			
Medios de Comunicación			
Organizaciones comunitarias.			
Comunidad no organizada.			
Paz Ciudadana			
Escuela			
Otro			

8. De las instituciones que usted identificó. ¿Cuál es la labor que realizan?

	Realiza investigaciones del tema de seguridad	Diseña proyectos para el tratamiento de la seguridad	Ejecuta programas y proyectos, trabaja en terreno	Supervisa el trabajo que otros ejecutan	Realiza campañas de difusión de la seguridad
Gobierno Central					
Gobierno Regional					
Gobierno Provincial					
Gobierno Local					
Policía de Carabineros					
Policía de Investigaciones					
Sistema judicial					
Medios de comunicación					
Organizaciones comunitarias.					
Comunidad no organizada.					
Paz Ciudadana					
Escuela					
Otro					

9. De la siguiente lista de iniciativas o programas indique si:

Iniciativa	La ha oído nombrar			El origen es:			La institución de la cual depende es:
	Si	No	Ns/Nr	Público	Privado	Ns/Nr	
Comuna Segura C100							
Programa Seguridad V.							
Plan Cuadrante							
San Bernardo te cuida							
Corporación Judicial							
Don Graf							
Otros							

III. De la experiencia.

De las instituciones que usted identificó responda:

Pregunta	Actor	GC	GR	GP	GL	PC	PI	SJ	MC	OC	CNO	FPC	E
¿Ha tenido una experiencia relacionada con la seguridad ciudadana?	Si												
	No												
	Ns/Nr												
Si contestó positivamente: ¿De que tipo fue esa experiencia?	De ayuda												
	De trabajo												
	De observación												
	Otra												
	Ns/Nr												
¿Cómo calificaría usted la experiencia vivida?	Positiva												
	Negativa												
	Irrelevante												
	Ns/Nr												
Esta experiencia ha modificado su opinión respecto de la institución?	Ha influido												
	No ha influido												
	Ns/Nr												
De ser afirmativa la respuesta. La experiencia, ha influido en su opinión ¿positiva o negativamente?	Positiva												
	Negativa												
	Ns/Nr												

IV. De la valoración del rol.

De las instituciones que usted identificó responda:

Pregunta	Actor	GC	GR	GP	GL	PC	PI	SJ	MC	OC	CNO	FPC	E
La opinión que tiene usted de la institución, proviene de ¿la experiencia, observ. o son juicios previos?	De la experiencia												
	De la observación												
	Son juicios previos												
	Ns/Nr												
De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted las intenciones u objetivos de la institución respecto de la realidad de la villa?	Nota												
	Ns/Nr												
De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted la forma en que la institución realiza su trabajo en la villa?	Nota												
	Ns/Nr												
De uno a siete, ¿Con qué nota evalúa usted los resultados que la institución ha obtenido en la villa?	Nota												
	Ns/Nr												
La opinión que usted tiene de la institución ¿es definitiva o podría modificarse más adelante?	Es definitiva												
	Se podría modificar												
	Ns/Nr												

V. De las expectativas frente al rol.

De las instituciones que usted identificó responda:

Pregunta	Actor	GC	GR	GP	GL	PC	PI	SJ	MC	OC	CNO	FPC	E
Usted cree que el rol o desarrollado por la institución a futuro debe:	Mantenerse Completamente												
	Modificarse completamente												
	Mantenerse en parte												
	Ns/Nr												
Usted cree que ¿La seguridad ciudadana debiera ser función de la institución?	Bebiera ser su única función												
	Debiera ser una de tantas funciones												
	Debiera ser una función que comparta con otras instituciones												
	Ns/Nr												
Usted cree que la institución debiera trabajar en:	Prevención (mejorando las condiciones de vida de la población)												
	Disuasión (evitando que ocurran hechos que atenten contra la seguridad ciudadana)												
	Represión (luego de que los hechos han ocurrido)												
Que tareas específicas debiera desarrollar la institución	Realizar investigaciones del tema de seguridad												
	Diseñar proyectos para el tratamiento de la seguridad												
	Ejecuta programas y proyectos, trabaja en terreno												
	Supervisa el trabajo que otros ejecutan												
	Realiza campañas de difusión de la seguridad												

Análisis gráfico de las encuestas

1. DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Gráfico N° 1: Villa en que reside el encuestado

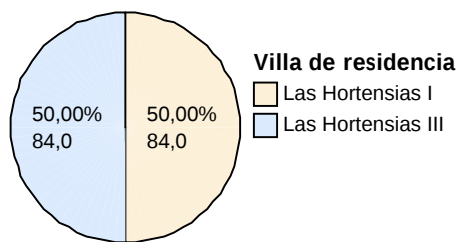


Tabla N° 1: Villa en que reside el encuestado

Villa de residencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Las Hortensias I	84	50,0	50,0	50,0
	Las Hortensias III	84	50,0	50,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Gráfico N° 2: Sexo del encuestado

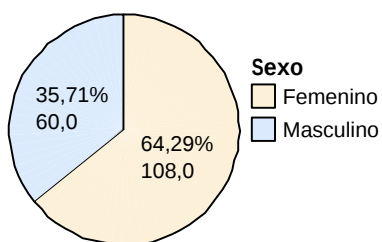


Tabla N° 2: Sexo del encuestado

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	108	64,3	64,3	64,3
	Masculino	60	35,7	35,7	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Gráfico N° 3: Edad del encuestado

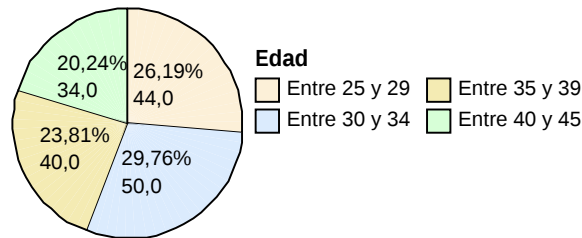


Tabla N° 3: Edad del encuestado

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 25 y 29	44	26,2	26,2	26,2
	Entre 30 y 34	50	29,8	29,8	56,0
	Entre 35 y 39	40	23,8	23,8	79,8
	Entre 40 y 45	34	20,2	20,2	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Gráfico N° 4: Participación de los encuestados

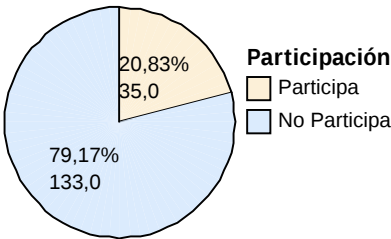


Tabla N° 4: Participación de los encuestados

Participación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Participa	35	20,8	20,8	20,8
	No Participa	133	79,2	79,2	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Gráfico N° 5: Tipo de participación

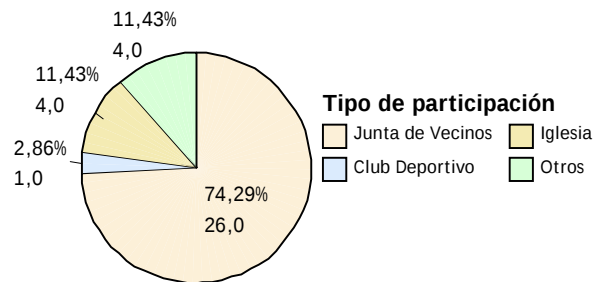
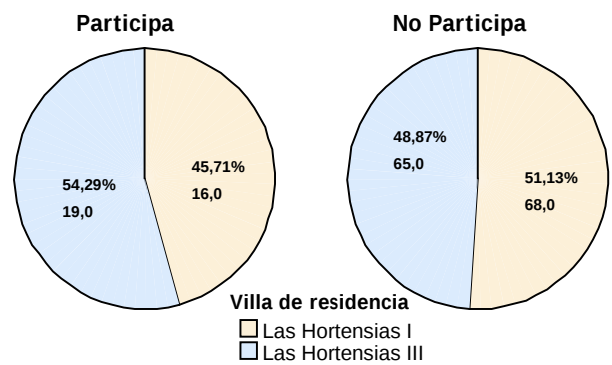


Tabla N° 5: Tipo de participación

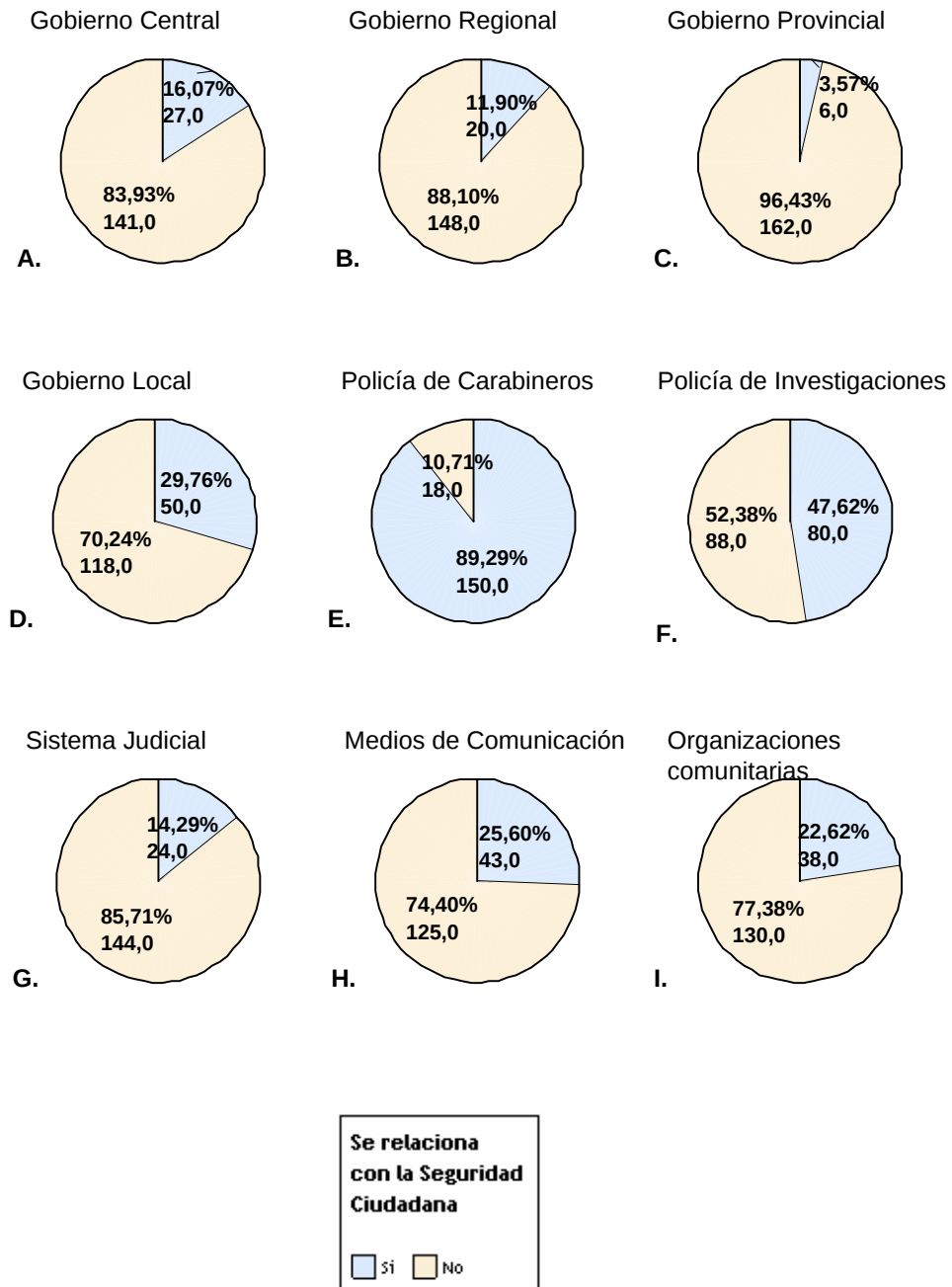
Tipo de participación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Junta de Vecinos	26	15,5	74,3	74,3
	Club Deportivo	1	,6	2,9	77,1
	Iglesia	4	2,4	11,4	88,6
	Otros	4	2,4	11,4	100,0
	Total	35	20,8	100,0	
Perdidos	0	133	79,2		
Total		168	100,0		

Gráfico N° 6: Participación versus Villa de residencia



2. DE LA RELACIÓN PERCIBIDA ENTRE LOS ACTORES Y EL TRATAMIENTO DE LA SEGURIDAD

Gráfico N° 7: Relación con la seguridad



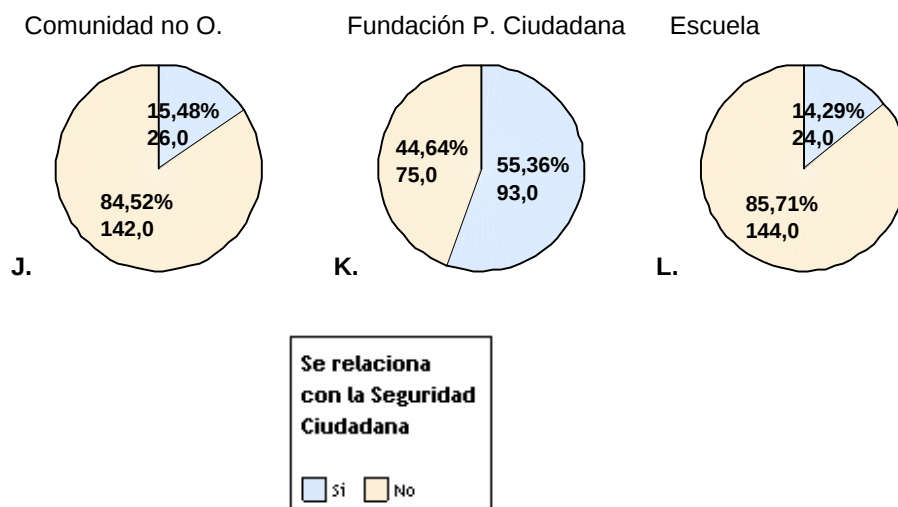


Tabla N° 5B: Actores, seguridad ciudadana y su tratamiento

Actores, seguridad ciudadana y su tratamiento	Se relacionan		No se relacionan	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno Central	27	16%	141	84%
Gobierno Regional	20	12%	148	88%
Gobierno Provincial	6	4%	162	96%
Gobierno Local	50	30%	118	70%
Policía de Carabineros	150	89%	18	11%
Policía de Investigaciones	80	48%	88	52%
Sistema Judicial	24	15%	144	85%
Medios de comunicación	43	26%	125	74%
Organizaciones comunitarias	38	23%	130	77%
Comunidad no organizada	26	15%	142	85%
Fundación Paz Ciudadana	93	55%	75	45%
Escuela	24	14%	144	86%

Gráfico N° 8: Relación con la seguridad (Frecuencias totales)

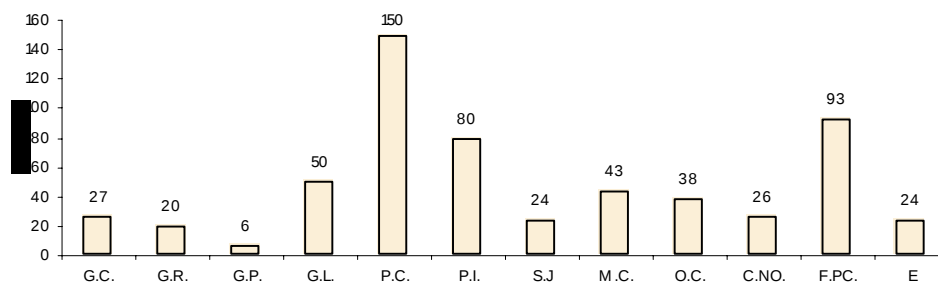


Tabla N° 6: Contingencia. Participación versus Reconocimiento del actor

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Central

Recuento		Gobierno Central		Total
		Si	No	
Participación	Participa	5	30	35
	No Participa	22	111	133
Total		27	141	168

A.

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Regional

Recuento		Gobierno Regional		Total
		Si	No	
Participación	Participa	9	26	35
	No Participa	11	122	133
Total		20	148	168

B.

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Provincial

Recuento		Gobierno Provincial		Total
		Si	No	
Participación	Participa	1	34	35
	No Participa	5	128	133
Total		6	162	168

C.

Tabla de contingencia Participación * Gobierno Local

Recuento		Gobierno Local		Total
		Si	No	
Participación	Participa	12	23	35
	No Participa	38	95	133
Total		50	118	168

D.

Tabla de contingencia Participación * Policía de Carabineros

Recuento

		Policía de Carabineros		Total
		Si	No	
Participación	Participa	33	2	35
	No Participa	117	16	133
Total		150	18	168

E.

Tabla de contingencia Participación * Policía de Investigaciones

Recuento

		Policía de Investigaciones		Total
		Si	No	
Participación	Participa	20	15	35
	No Participa	60	73	133
Total		80	88	168

F.

Tabla de contingencia Participación * Sistema Judicial

Recuento

		Sistema Judicial		Total
		Si	No	
Participación	Participa	9	26	35
	No Participa	15	118	133
Total		24	144	168

G.

Tabla de contingencia Participación * Medios de comunicación

Recuento

		Medios de comunicación		Total
		Si	No	
Participación	Participa	9	26	35
	No Participa	34	99	133
Total		43	125	168

H.

Tabla de contingencia Participación * Organizaciones comunitarias

Recuento

		Organizaciones comunitarias		Total
		Si	No	
Participación	Participa	10	25	35
	No Participa	28	105	133
Total		38	130	168

I.

Tabla de contingencia Participación * Comunidad no organizada

Recuento

		Comunidad no organizada		Total
		Si	No	
Participación	Participa	5	30	35
	No Participa	21	112	133
Total		26	142	168

J.

Tabla de contingencia Participación * Fundación Paz Ciudadana

Recuento

		Fundación Paz Ciudadana		Total
		Si	No	
Participación	Participa	20	15	35
	No Participa	73	60	133
Total		93	75	168

K.

Tabla de contingencia Participación * Escuela

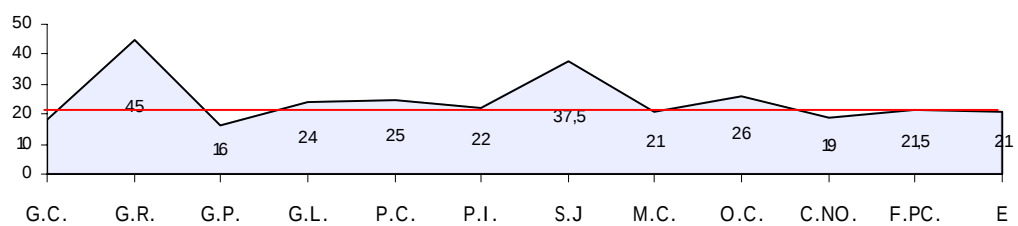
Recuento

		Escuela		Total
		Si	No	
Participación	Participa	5	30	35
	No Participa	19	114	133
Total		24	144	168

L.

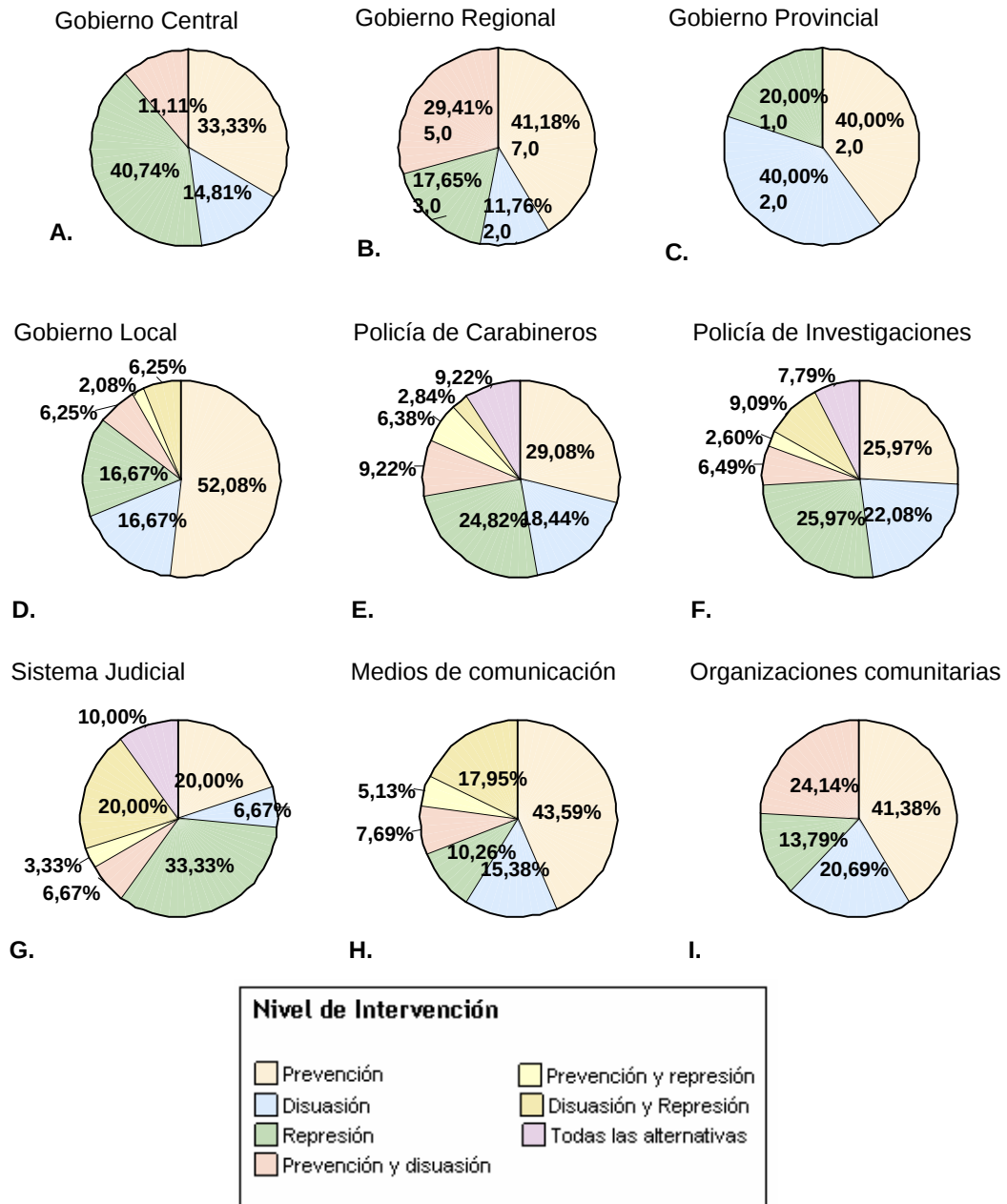
Gráfico N° 9: Participación versus Reconocimiento del actor

Participación versus identificación de los actores



3. DEL NIVEL DE INTERVENCIÓN QUE DESARROLLAN LOS ACTORES

Gráfico N° 10: Nivel de intervención asociado a los actores



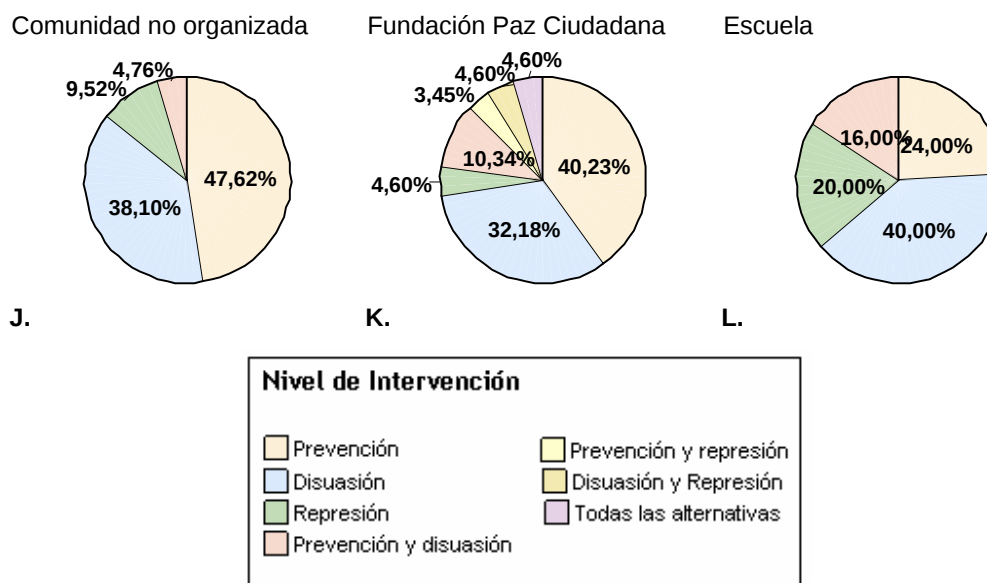


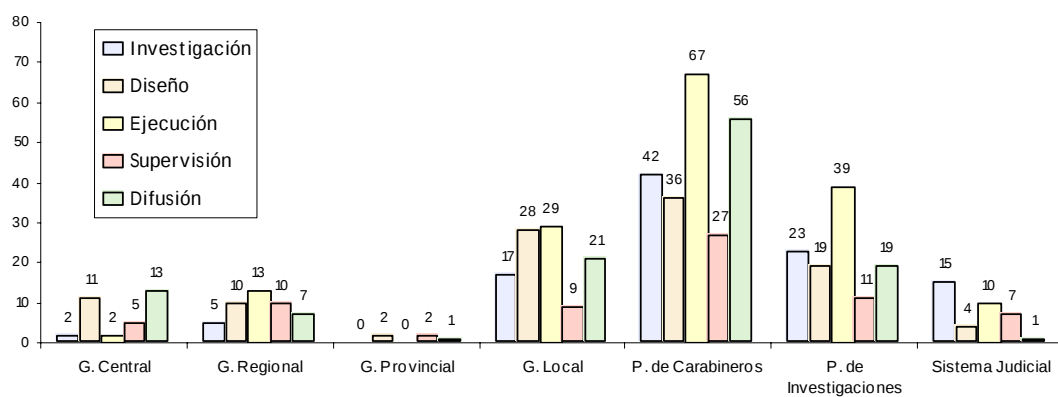
Tabla N° 7: Nivel de intervención asociado a los actores (frecuencias)

	Prevención	Disuasión	Represión	Prevención y disuasión	Prevención y represión	Disuasión y represión
G. Central	9	4	11	0	0	0
G. Regional	7	2	0	3	0	5
G. Provincial	2	2	1	0	0	0
G. Local	25	8	8	3	0	1
P. de Carabineros	41	26	35	13	9	4
P. de Investigaciones	20	17	20	5	2	7
Sistema Judicial	6	2	10	2	1	6
Institucionales	110	61	85	26	12	23
M. de Comunicación	17	6	4	3	2	0
O. comunitarias	12	6	0	4	0	0
C. no organizada	10	8	0	2	1	0
F. Paz Ciudadana	35	28	4	9	3	4
Escuela	6	10	0	5	0	0
Civiles	80	58	8	23	6	4
Totales	190	119	93	49	18	27

4. DE LAS LABORES PERCIBIDAS

Gráfico N° 11: Labores asociadas a los actores. (institucionales y civiles)

A.



B.

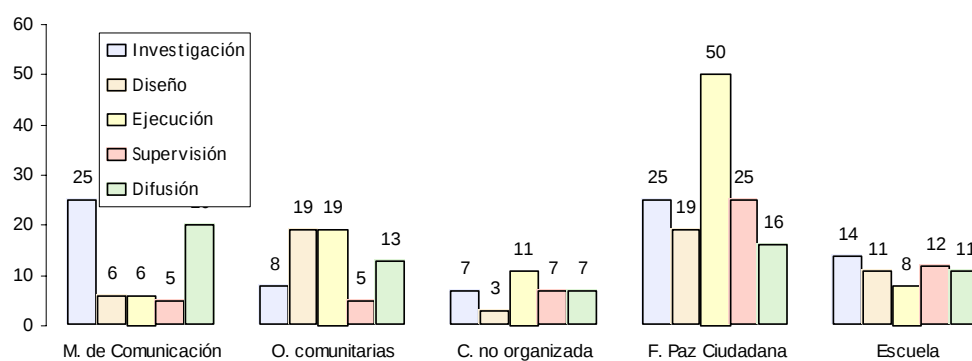
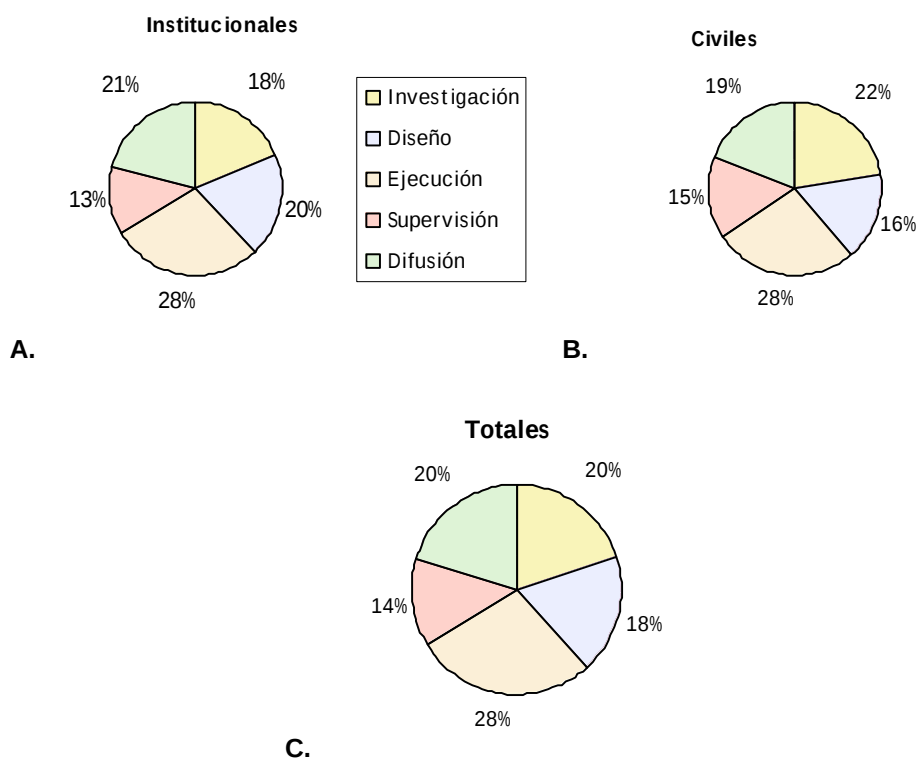


Tabla N° 8: Labores asociadas a los actores (frecuencias)

	Investigación	Diseño	Ejecución	Supervisión	Difusión
G. Central	2	11	2	5	13
G. Regional	5	10	13	10	7
G. Provincial	0	2	0	2	1
G. Local	17	28	29	9	21
P. de Carabineros	42	36	67	27	56
P. de Investigaciones	23	19	39	11	19
Sistema Judicial	15	4	10	7	1
Institucionales	104	110	160	71	118
M. de Comunicación	25	6	6	5	20
O. comunitarias	8	19	19	5	13
C. no organizada	7	3	11	7	7
F. Paz Ciudadana	25	19	50	25	16
Escuela	14	11	8	12	11
Civiles	79	58	94	54	67
Totales	183	168	254	125	185

Gráfico N° 12: Labores mayormente reconocidas. (actores institucionales y civiles)



5. DE LAS INICIATIVAS EN SEGURIDAD

Gráfico N° 13: Las iniciativas reconocidas (frecuencias)

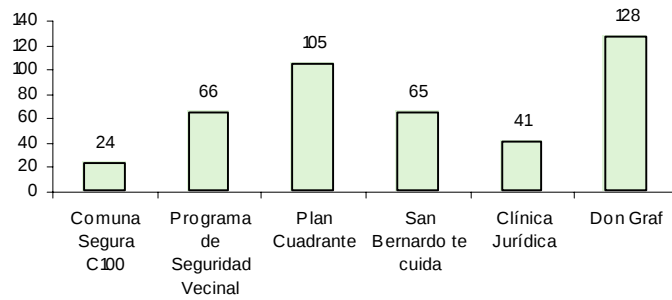


Tabla N° 9: Tablas de contingencia Origen de la iniciativa * Actor responsable

Comuna Segura Compromiso 100

Recuento

		Actor responsable de la iniciativa				Total
		Policía de Carabineros	Gobierno Local	Gobierno Central	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	5	11	1	1	18
	Privado	0	0	0	3	3
	No sabe	0	0	0	3	3
Total		5	11	1	7	24

A.

Programa de Seguridad Vecinal

Recuento

		Actor responsable de la iniciativa							Total
		Policía de Carabineros	Gobierno Local	Gobierno Central	Gobierno Provincial	Comunidad	Gobierno Regional	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	1	14	13	2	2	4	11	47
	Privado	0	2	0	0	2	0	5	9
	No sabe	2	1	0	0	2	0	4	9
Total		3	17	13	2	6	4	20	65

B.

Plan Cuadrante

Recuento

		Actor responsable de la iniciativa					Total
		Policía de Carabiner	Gobierno Local	Gobierno Central	Gobierno Provincial	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	81	2	4	2	7	96
	Privado	2	0	1	0	0	3
	No sabe	3	0	0	0	2	5
Total		86	2	5	2	9	104

C.

San Bernardo de cuida

Recuento

		Actor responsable de la iniciativa						Total
		Policía de Carabiner	Gobierno Local	Gobierno Central	Gobierno Provincial	Fundación Paz Ciudadana	No sabe	
Origen de la iniciativa	Público	8	33	2	1	4	4	52
	Privado	0	3	0	0	0	0	3
	No sabe	0	2	0	0	0	8	10
Total		8	38	2	1	4	12	65

D.

Clínica Jurídica

Recuento

		Actor responsable de la iniciativa					Total
		Policía de Carabine	Gobierno Local	Gobierno Central	No sabe	Sistema Judicial	
Origen de la iniciativa	Público	2	7	4	5	7	25
	Privado	0	0	0	5	0	5
	No sabe	2	0	0	9	0	11
Total		4	7	4	19	7	41

E.

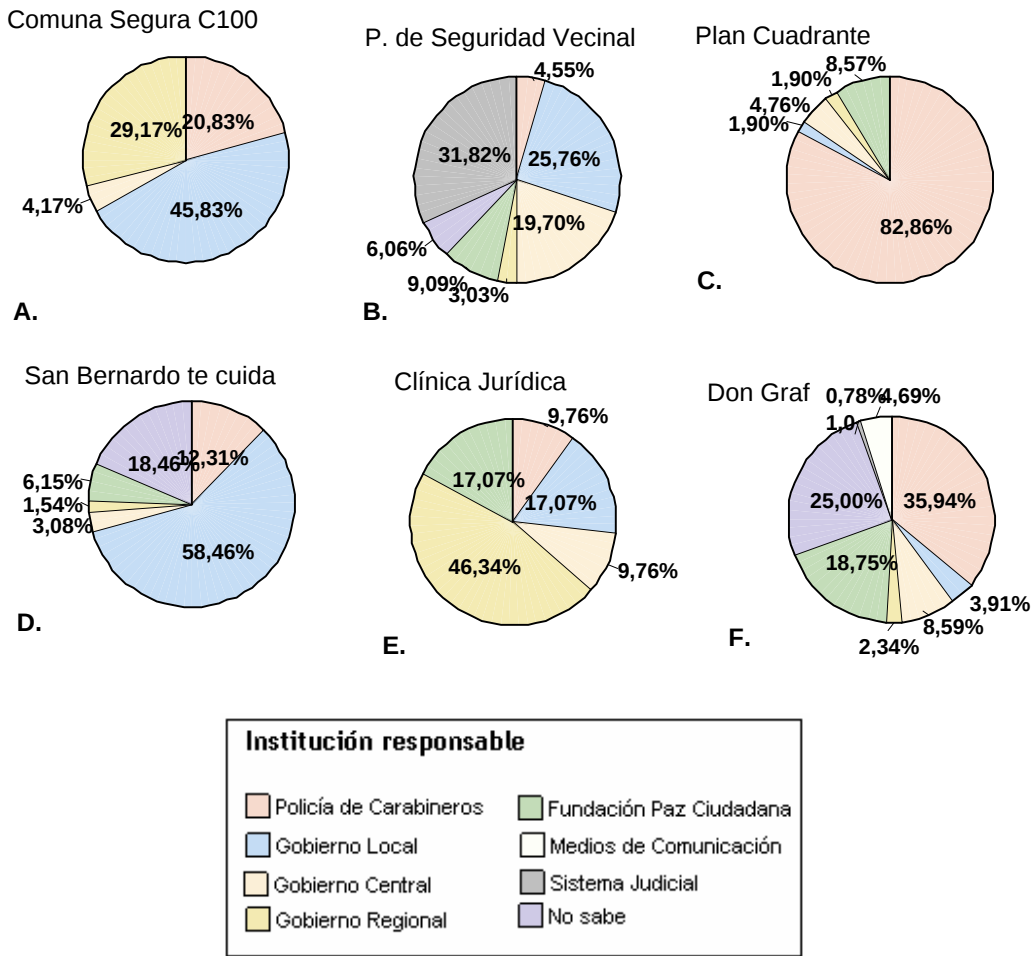
F.

Don Graf

Recuento

		Actor responsable de la iniciativa								Total
		Policía Carabiner	Gob. Local	Gob. Central	Gobierno Regional	Fundación P. Ciudad.	No sabe	Sistema Judicial	Medios de Com.	
Origen de la iniciativa	Público	39	5	10	3	20	25	1	6	109
	Privado	3	0	1	0	4	4	0	0	12
	No sabe	4	0	0	0	0	3	0	0	7
Total		46	5	11	3	24	32	1	6	128

Gráfico N° 14: De las instituciones reconocidas como responsables



6. DE LAS EXPERIENCIAS EN SEGURIDAD

Gráfico N° 15: De la presencia de experiencias en seguridad con los actores

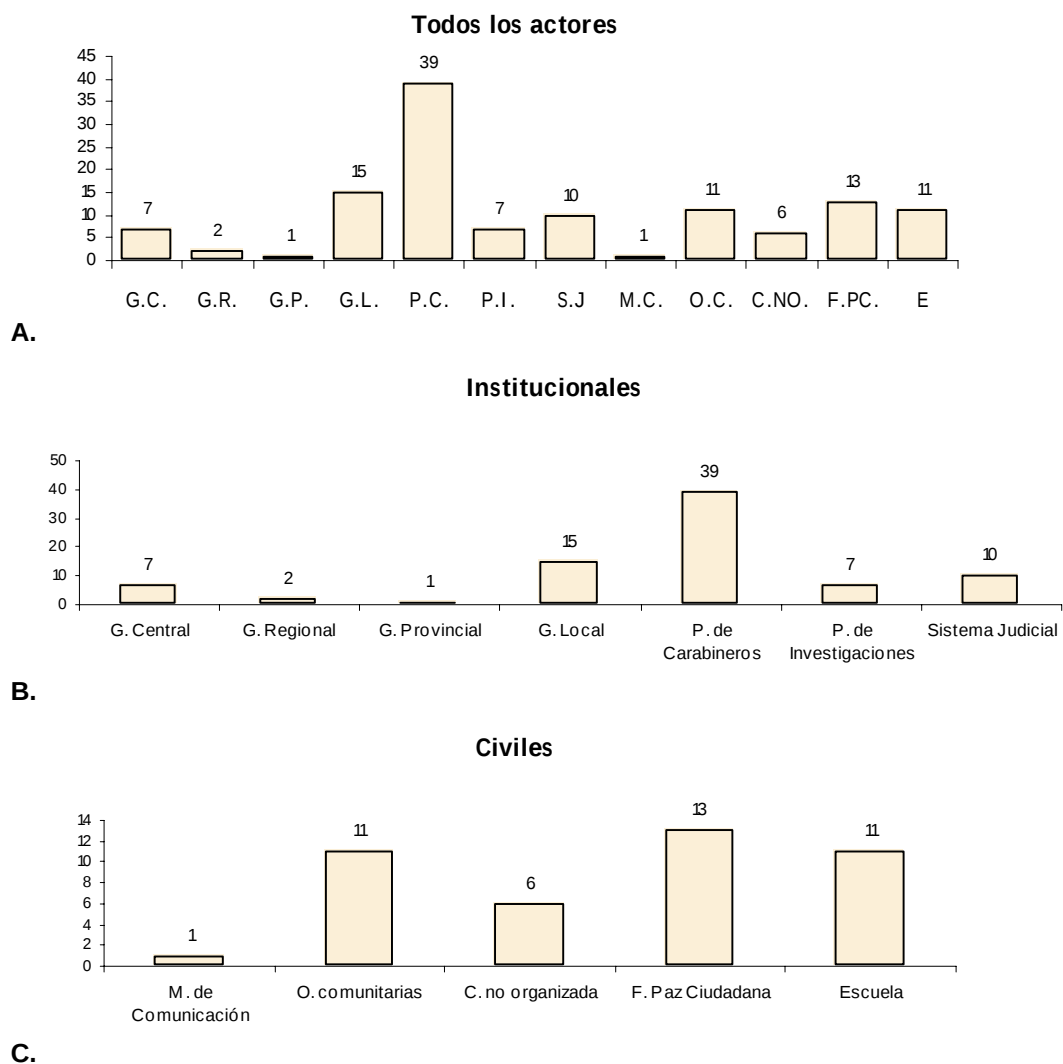


Tabla N° 10: Tablas de contingencia (tipo, calificación, modificación y opinión a partir de las experiencias)

Gobierno Central

Recuento

Tipo	Calificación			Opinión a partir de	
				Positiva	Total
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	3	3
		Total		3	3
	Negativa	Modifica	Si	3	3
		Total		3	3
Observación	Irrelevante	Modifica	3	1	1
		Total		1	1

A.

Gobierno Regional

Recuento

Tipo	Calificación			Opinión a partir de	
				Positiva	Total
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	2	2
		Total		2	2

B.

Gobierno Provincial

Recuento

Tipo	Calificación			Opinión a partir de	
				Positiva	Total
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	1	1
		Total		1	1

C.

Gobierno Local

Recuento

Tipo	Calificación			Opinión a partir de		Total
				Positiva	Negativa	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	6	0	6
			No	0	2	2
		Total		6	2	8
	Negativa	Modifica	Si		3	3
		Total			3	3
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	3		3
		Total		3		3
Observación	Positiva	Modifica	Si	1		1
		Total		1		1

D.

Policía de Carabineros

Recuento

Tipo				Opinión a partir de			Total
				Positiva	Negativa	Ns/Nr	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	10	0		10
			No	0	1		1
		Total		10	1		11
	Negativa	Modifica	Si	2	6		8
			No	0	3		3
		Total		2	9		11
	Irrelevante	Modifica	No		5		5
		Total			5		5
De trabajo	Positiva	Modifica	No	2			2
		Total		2			2
	Irrelevante	Modifica	Si	2			2
		Total		2			2
Observación	Positiva	Modifica	Si	1	0		1
			No	0	2		2
		Total		1	2		3
Otra	Positiva	Modifica	Si	2			2
		Total		2			2
	Negativa	Modifica	No	2			2
		Total		2			2
No sabe	No sabe	Modifica	3			1	1
		Total				1	1

E.

Policía de Investigaciones

Recuento

Tipo				Opinión a partir de		Total
				Positiva	Negativa	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	4		4
		Total		4		4
Otra	Negativa	Modifica	Si		3	3
		Total			3	3

F.

Sistema Judicial

Recuento

Tipo				Opinión a partir de		Total
				Negativa	Ns/Nr	
De ayuda	Negativa	Modifica	Si	2		2
		Total		2		2
Otra	Negativa	Modifica	Si	2	0	2
			No	0	3	3
		Total		2	3	5
	Positiva	Modifica	No		3	3
		Total			3	3

G.

Medios de Comunicación

Recuento

				Opinión a partir de		Total
				Positiva		
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	1		1
		Total		1		1

H.

Organizaciones Comunitarias

Recuento

Tipo	Calificación			Opinión a partir de			Total
				Positiva	Negativa	Ns/Nr	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	3			3
		Total		3			3
De trabajo	Irrelevante	Modifica	Si		2		2
		Total			2		2
Observación	Positiva	Modifica	Si	1		0	1
		No		0		3	3
		Total		1		3	4
Otra	Negativa	Modifica	No	2			2
		Total		2			2

I.

Comunidad no organizada

Recuento

				Opinión a partir de		Total
				Positiva		
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	2	2	
		Total		2	2	
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	1	1	
		Total		1	1	
Observación	Positiva	Modifica	Si	1	1	
		Total		1	1	
Otra	Negativa	Modifica	3	2	2	
		Total		2	2	

J.

Fundación Paz Ciudadana

Recuento

Tipo	Calificación			Opinión a partir de		Total
				Positiva	Negativa	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	4		4
		Total		4		4
	Negativa	Modifica	Si	0	2	2
		No		1	0	1
		Total		1	2	3
Observación	Positiva	Modifica	No		3	3
		Total			3	3
Otra	Positiva	Modifica	Si	1		1
		Total		1		1
	Negativa	Modifica	No		1	1
		Total			1	1

K.

Escuela

Recuento

Tipo				Opinión a partir de		Total
				Positiva	Negativa	
De ayuda	Positiva	Modifica	Si	2		2
		Total		2		2
De trabajo	Positiva	Modifica	Si	4		4
		Total		4		4
Observación	Positiva	Modifica	Si	2		2
		Total		2		2
Otra	Negativa	Modifica	No		3	3
		Total			3	3

L.

7. DE LA VALORACIÓN DEL ROL

Gráfico N° 16: Origen de la opinión, frecuencias y porcentajes

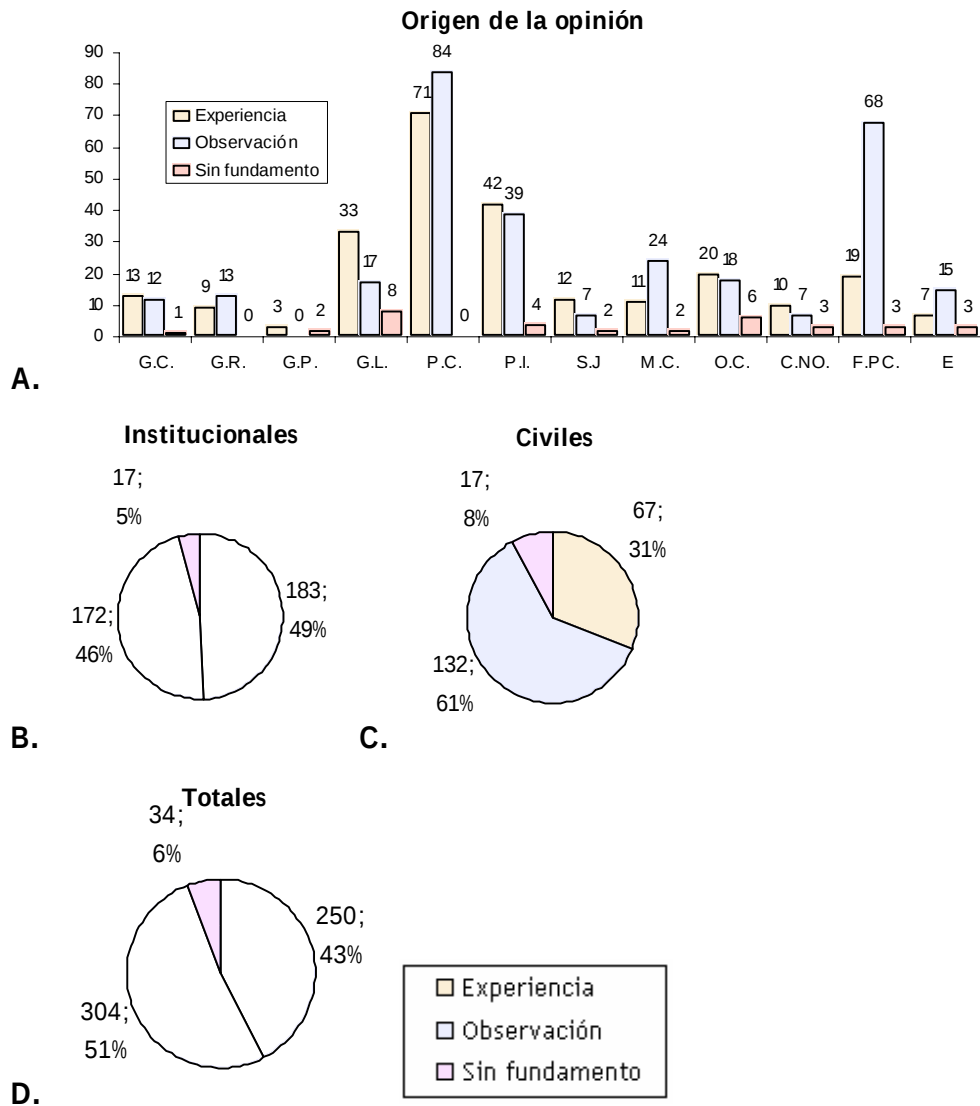
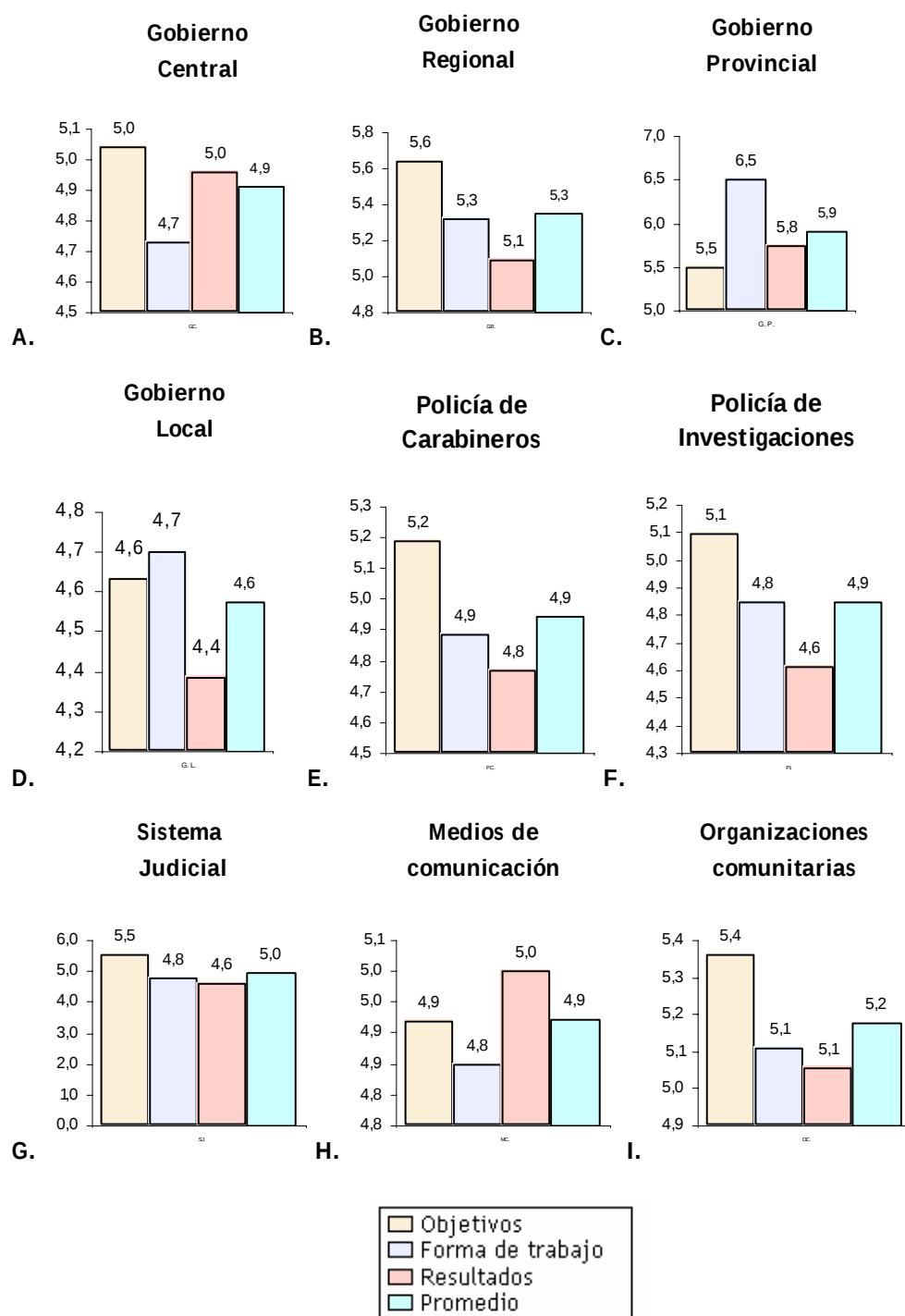


Gráfico N° 17: Evaluación de objetivos, forma de trabajo y resultados obtenidos por los actores



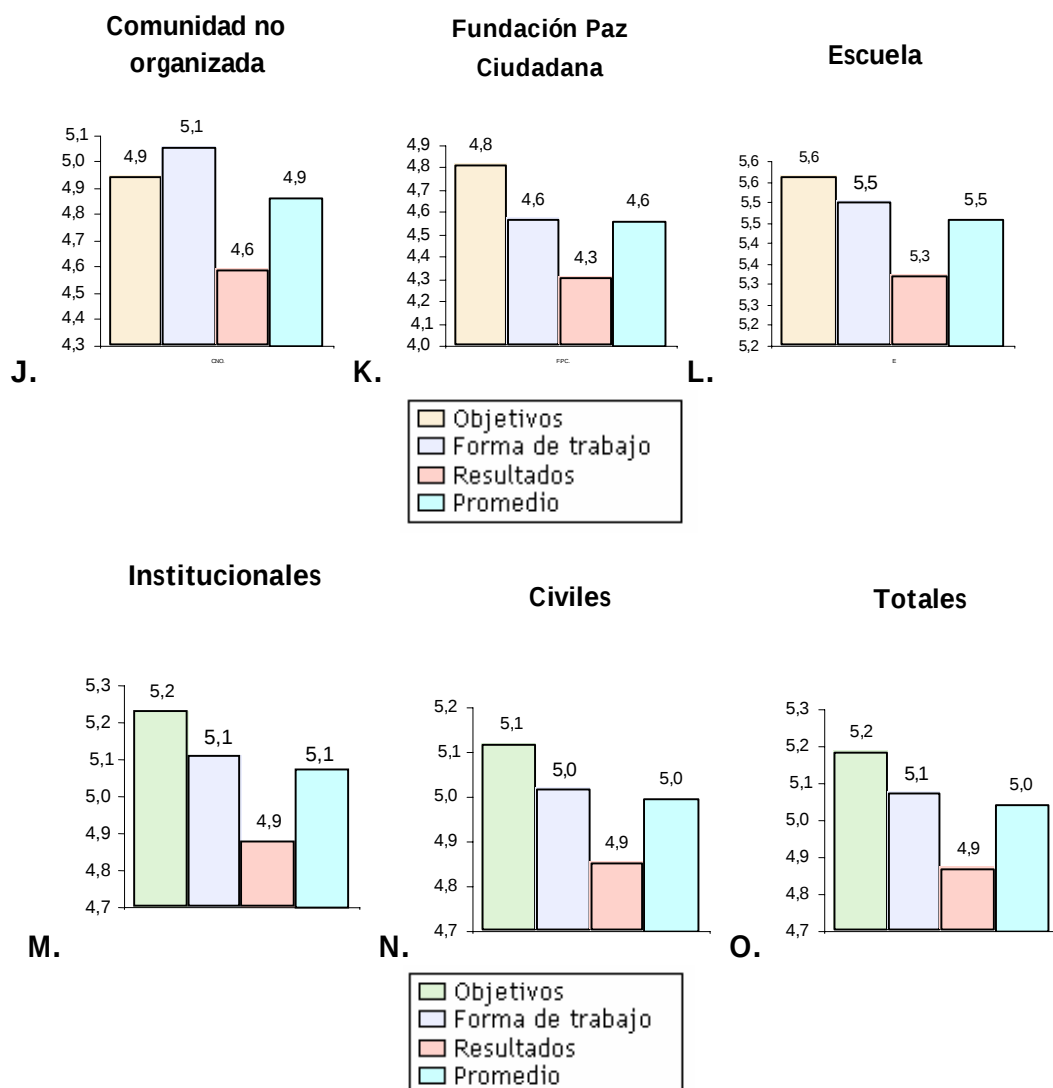


Tabla N° 11: Evaluación de objetivos, forma de trabajo y resultados obtenidos por los actores

	Objetivos	Forma de trabajo	Resultados	Promedio actor
G. Central	5,0	4,7	5,0	4,9
G. Regional	5,6	5,3	5,1	5,3
G. Provincial	5,5	6,5	5,8	5,9
G. Local	4,6	4,7	4,4	4,6
P. de Carabineros	5,2	4,9	4,8	4,9
P. de Investigaciones	5,1	4,8	4,6	4,9
Sistema Judicial	5,5	4,8	4,6	5,0
Promedio actores Institucionales	5,2	5,1	4,9	5,1
M. de Comunicación	4,9	4,8	5,0	4,9
O. comunitarias	5,4	5,1	5,1	5,2
C. no organizada	4,9	5,1	4,6	4,9
F. Paz Ciudadana	4,8	4,6	4,3	4,6
Escuela	5,6	5,5	5,3	5,5
Promedio actores civiles	5,1	5,0	4,9	5,0
Promedio total	5,2	5,1	4,9	5,0

Gráfico N° 18: Rigidez de las opiniones emitidas

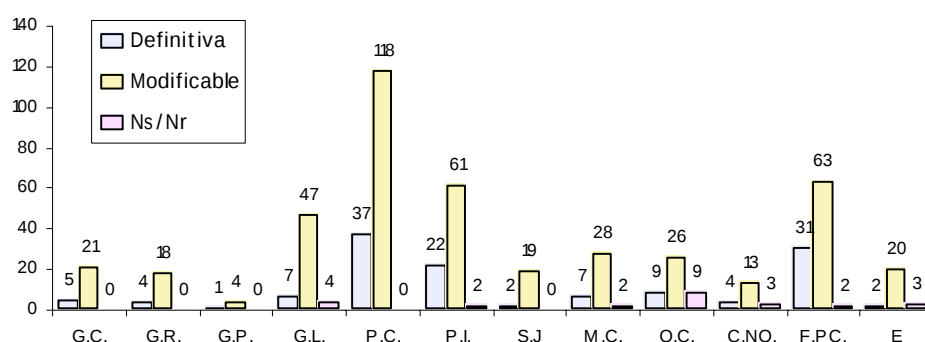


Gráfico N° 19: Rigidez de las opiniones emitidas

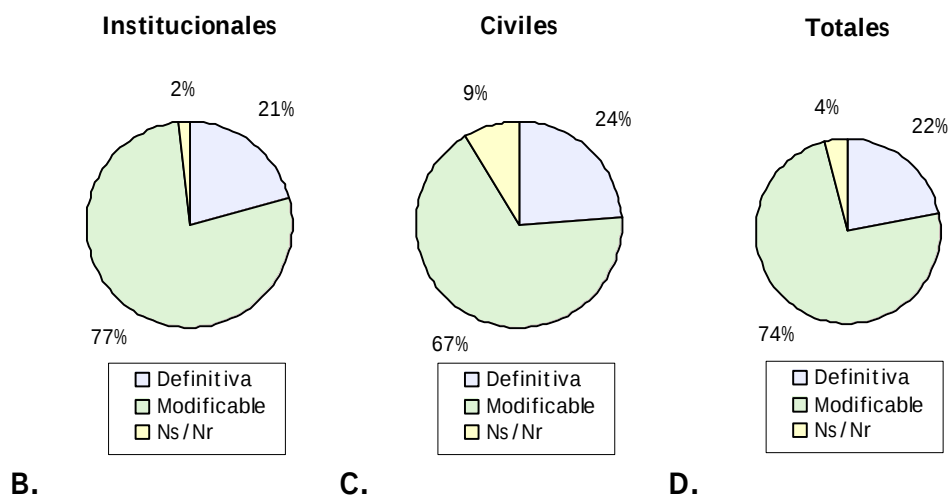


Tabla N° 12: Rigidez de las opiniones emitidas (frecuencias)

	Definitiva	Modificable	Ns/Nr
G. Central	5	21	0
G. Regional	4	18	0
G. Provincial	1	4	0
G. Local	7	47	4
P. de Carabineros	37	118	0
P. de Investigaciones	22	61	2
Sistema Judicial	2	19	0
Total Institucionales	78	288	6
M. de Comunicación	7	28	2
O. comunitarias	9	26	9
C. no organizada	4	13	3
F. Paz Ciudadana	31	63	2
Escuela	2	20	3
Total civiles	53	150	19
Total	131	438	25

8. DE LAS EXPECTATIVAS FRENTE AL ROL

Gráfico N° 20: De las expectativas de modificación del rol (frecuencias)

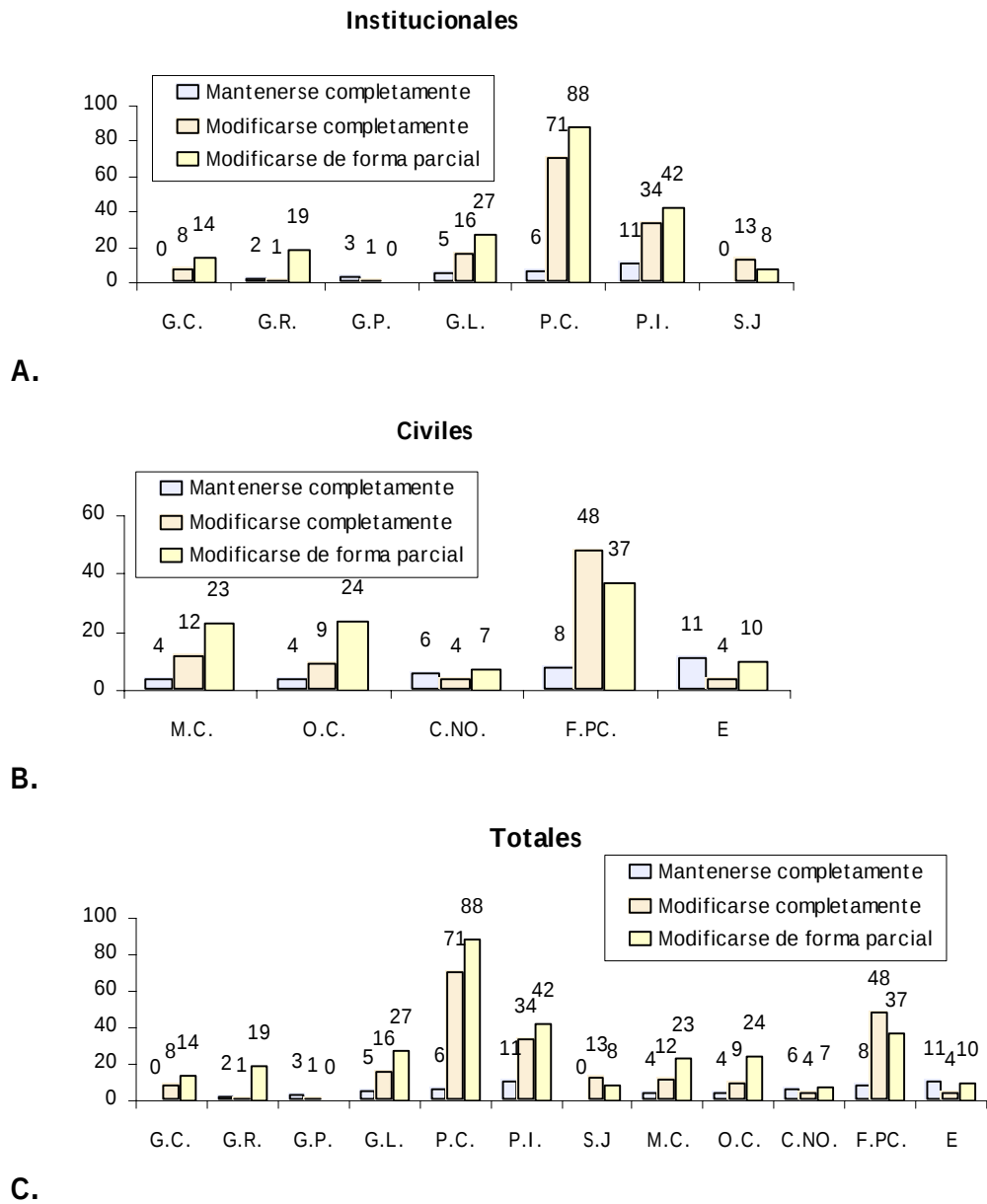
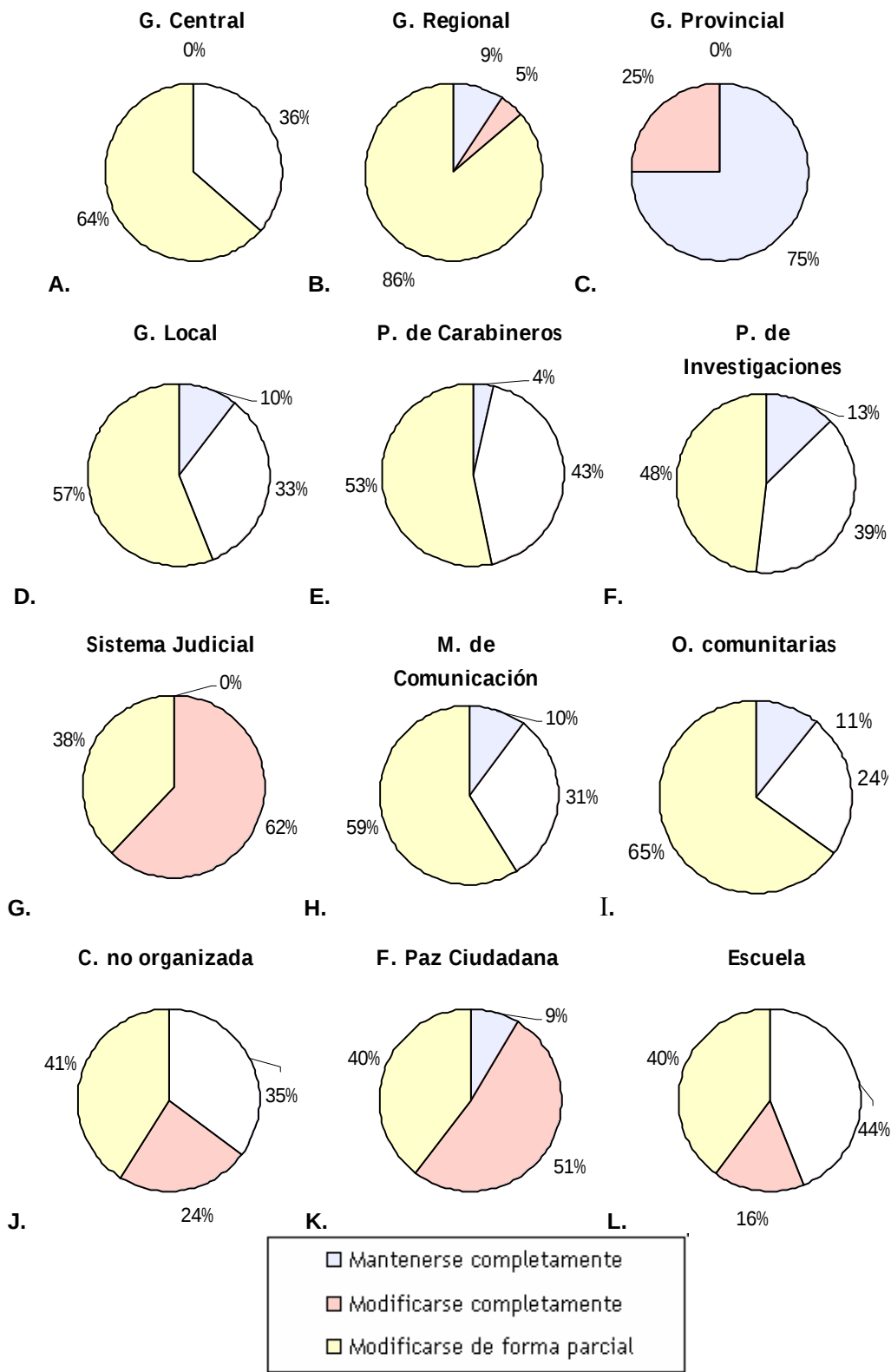


Gráfico N° 21: De las expectativas de modificación del rol (porcentajes)



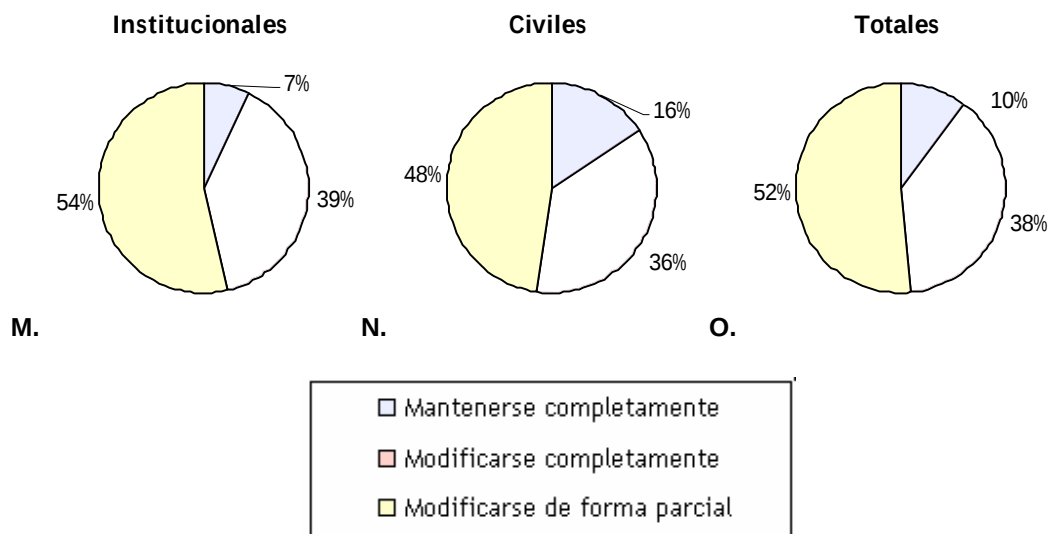


Gráfico N° 22: De las expectativas frente a la responsabilidad de los actores (frecuencias)

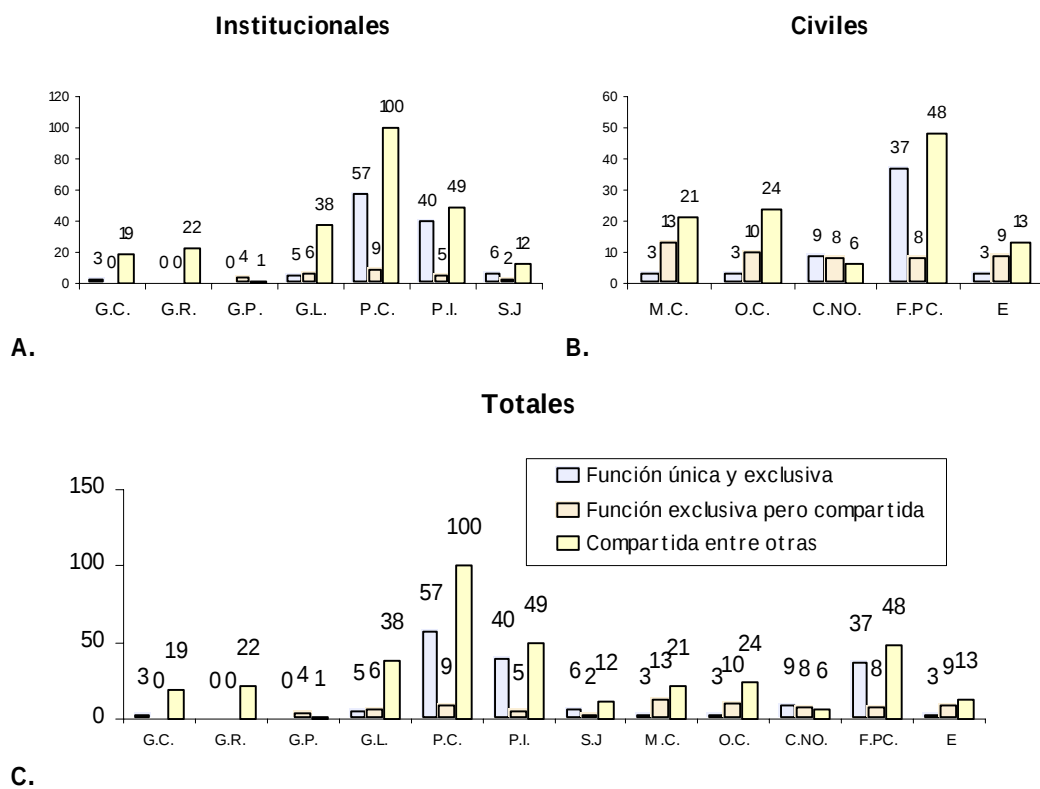
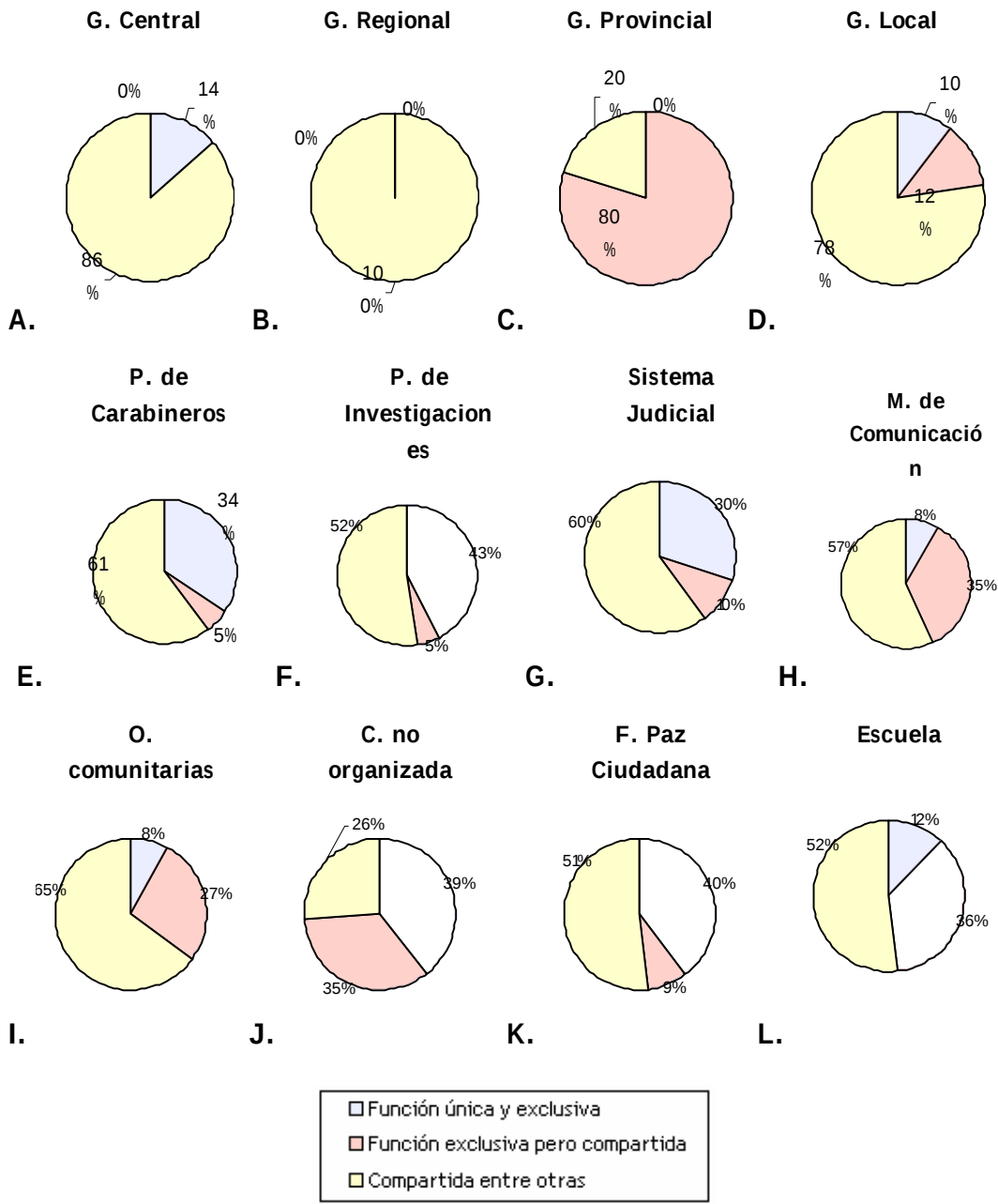


Gráfico N° 23: De las expectativas frente a la responsabilidad de los actores (porcentajes)



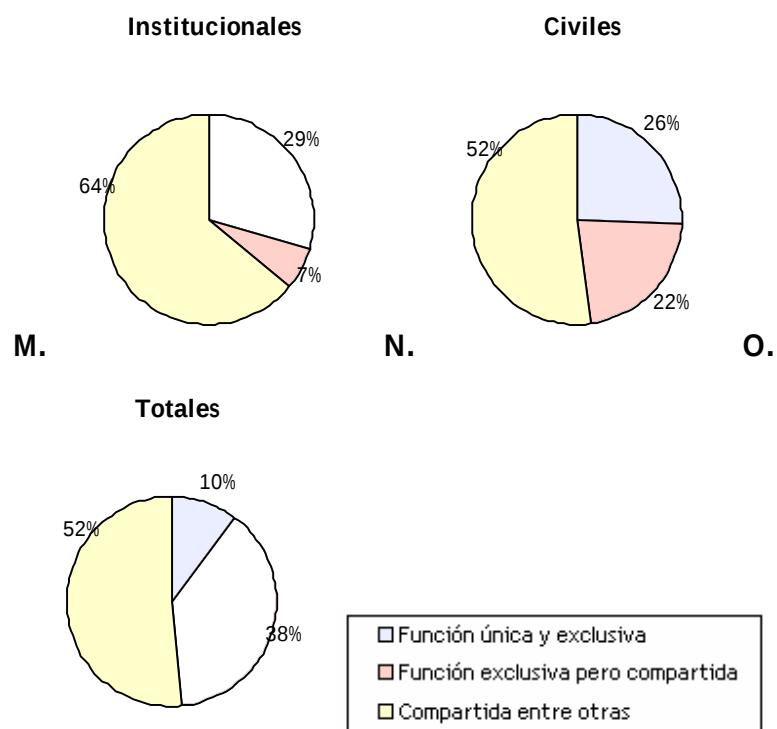
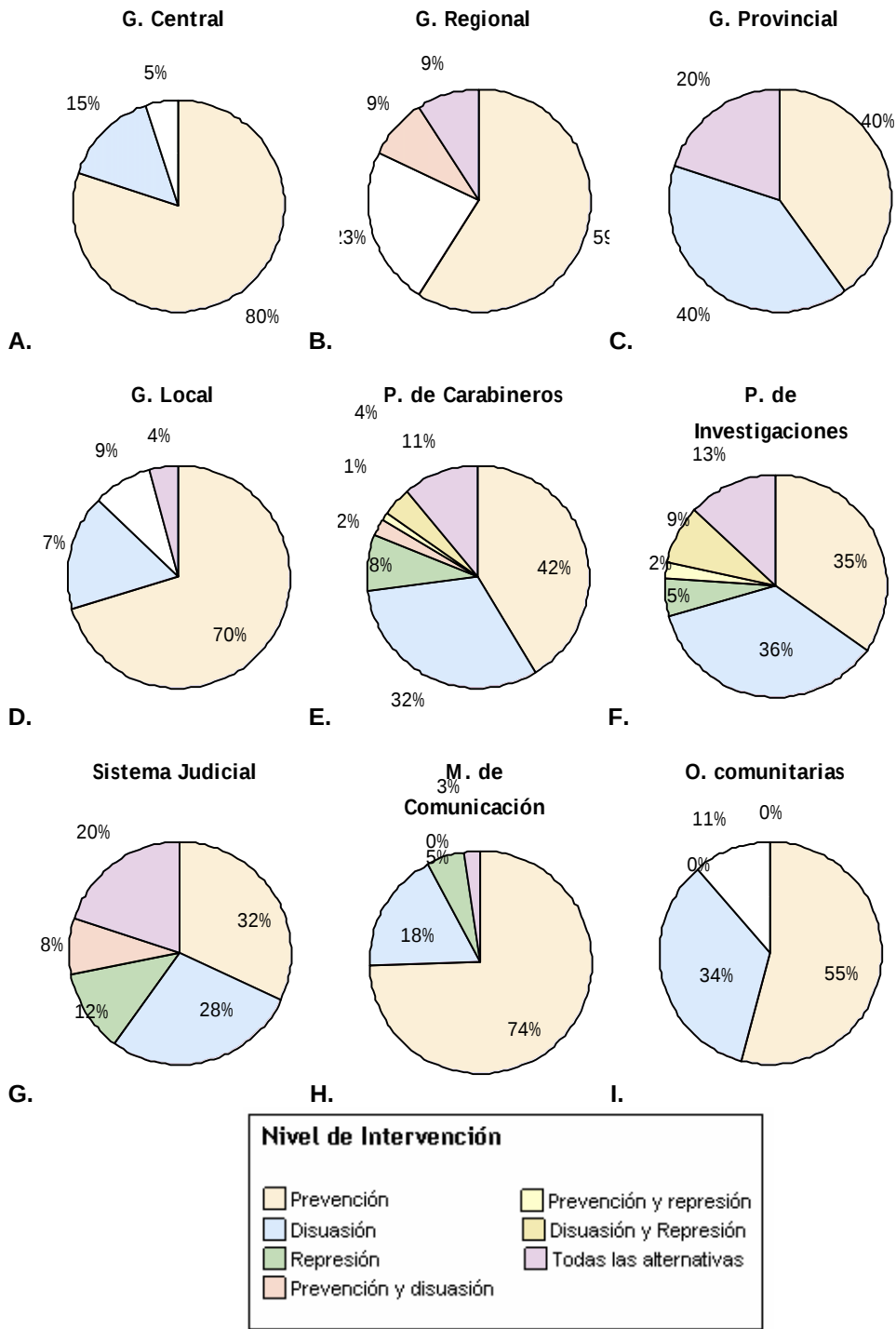


Tabla N° 13: De las expectativas frente a la responsabilidad de los actores (frecuencias)

	Función única y exclusiva	Función exclusiva pero compartida	Compartida entre otras
G. Central	3	0	19
G. Regional	0	0	22
G. Provincial	0	4	1
G. Local	5	6	38
P. de Carabineros	57	9	100
P. de Investigaciones	40	5	49
Sistema Judicial	6	2	12
Institucionales	111	26	241
M. de Comunicación	3	13	21
O. comunitarias	3	10	24
C. no organizada	9	8	6
F. Paz Ciudadana	37	8	48
Escuela	3	9	13
Civiles	55	48	112
Totales	60	221	299

Gráfico N° 24: De las expectativas frente al nivel de intervención



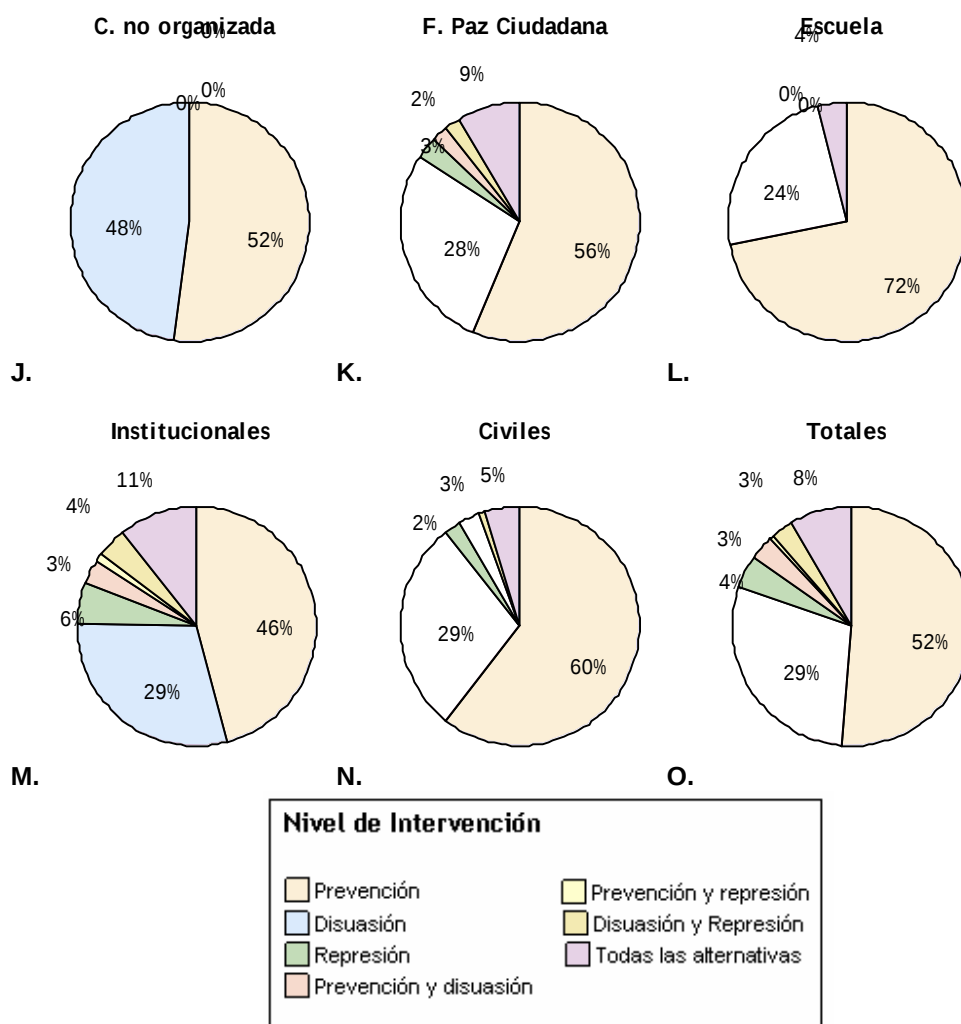
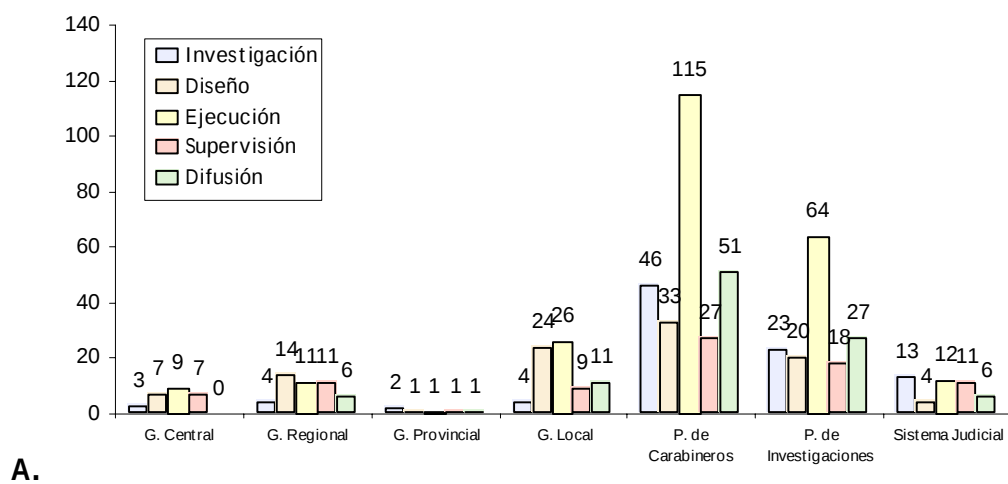


Tabla N° 13B: Nivel de intervención esperado de los actores (frecuencias)

	Prevención	Disuasión	Represión	Prevención y disuasión	Prevención y represión	Disuasión y represión	Todas las alternativas
G. Central	0	8	14	0	0	0	0
G. Regional	2	1	19	0	0	0	0
G. Provincial	3	1	0	0	0	0	0
G. Local	5	16	27	0	0	0	0
P. de Carabineros	6	71	88	0	0	0	0
P. de Investigaciones	11	34	42	0	0	0	0
Sistema Judicial	0	13	8	0	0	0	0
Institucionales	27	144	198	0	0	0	0

	Prevención	Disuasión	Represión	Prevención y disuasión	Prevención y represión	Disuasión y represión	Todas las alternativas
M. de Comunicación	4	12	23	0	0	0	0
O. comunitarias	4	9	24	0	0	0	0
C. no organizada	6	4	7	0	0	0	0
F. Paz Ciudadana	9	49	37	0	0	0	0
Escuela	11	4	10	1	0	1	1
Civiles	34	78	101	1	0	1	1
Totales	61	222	299	1	0	1	1

Gráfico N° 25: De las expectativas frente a las labores a desarrollar



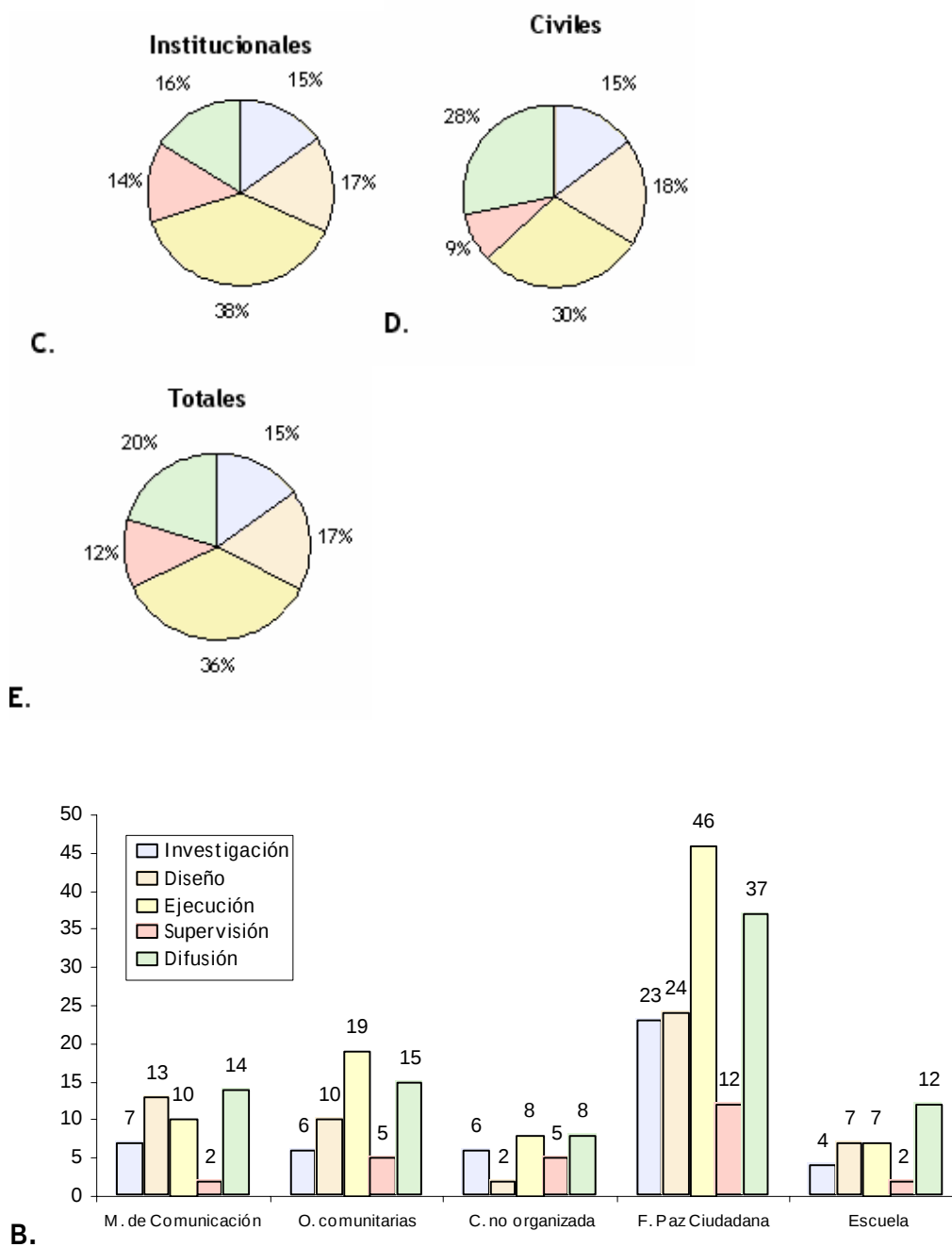


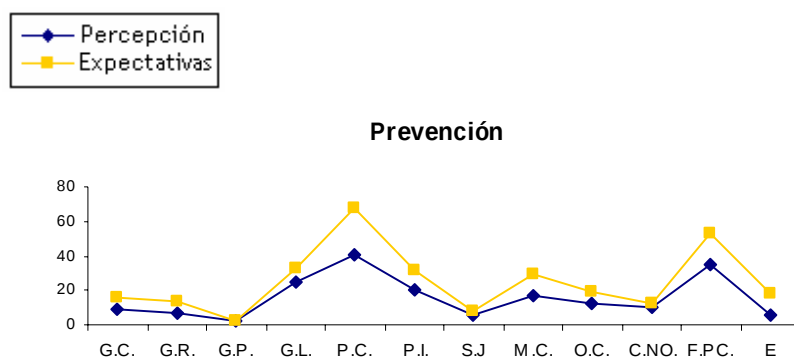
Tabla N° 14: Expectativas de las labores (frecuencias)

	Investigación	Diseño	Ejecución	Supervisión	Difusión
G. Central	3	7	9	7	0
G. Regional	4	14	11	11	6
G. Provincial	2	1	1	1	1

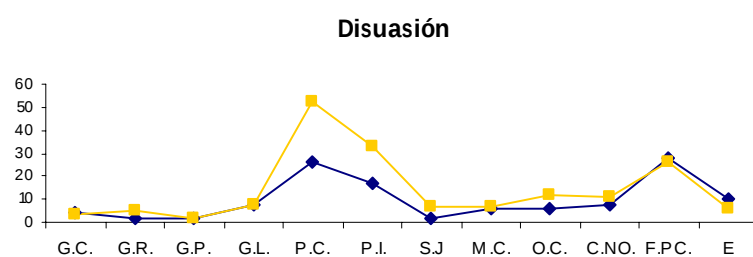
G. Local	4	24	26	9	11
P. de Carabineros	46	33	115	27	51
P. de Investigaciones	23	20	64	18	27
Sistema Judicial	13	4	12	11	6
Institucionales	95	103	238	84	102
M. de Comunicación	7	13	10	2	14
O. comunitarias	6	10	19	5	15
C. no organizada	6	2	8	5	8
F. Paz Ciudadana	23	24	46	12	37
Escuela	4	7	7	2	12
Civiles	46	56	90	26	86
Totales	141	159	328	110	188

9. DE LA PERCEPCIÓN Y LAS EXPECTATIVAS

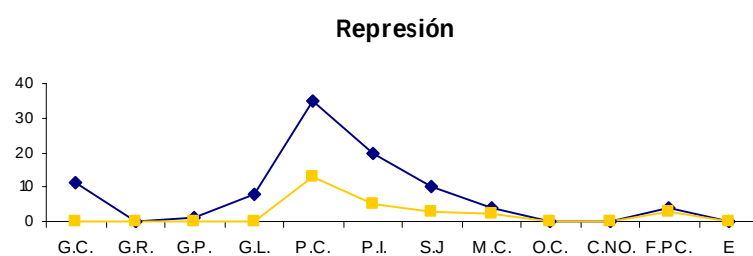
Gráfico N° 26: Percepción versus expectativas del nivel de intervención (frecuencias)



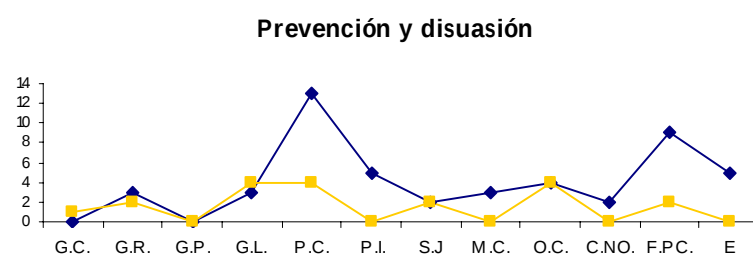
A.



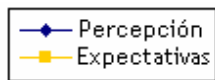
B.



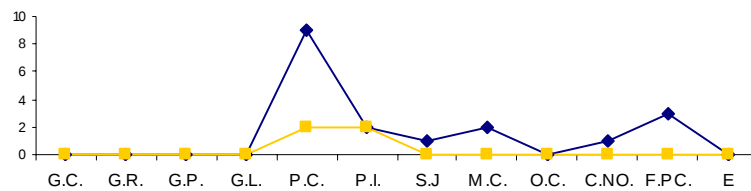
C.



D.

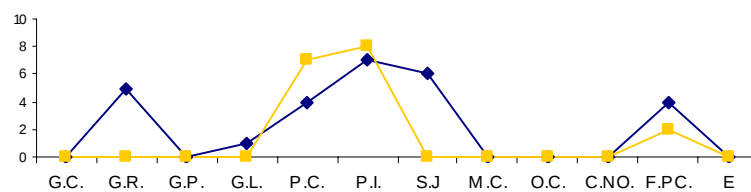


Prevención y represión



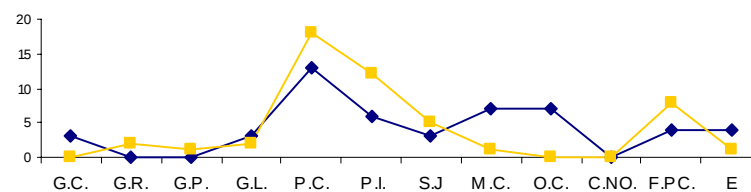
E.

Disuasión y represión



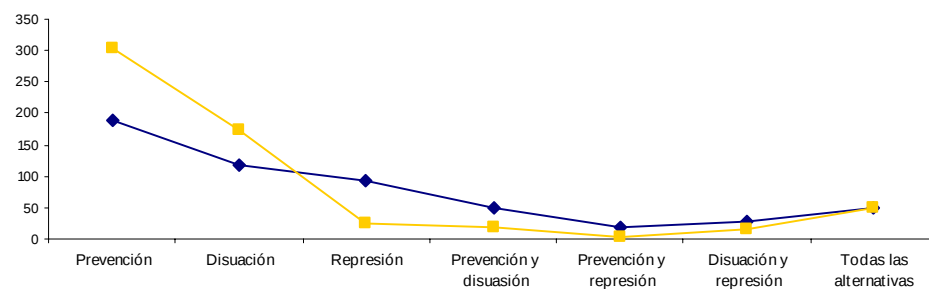
F.

Todos los niveles



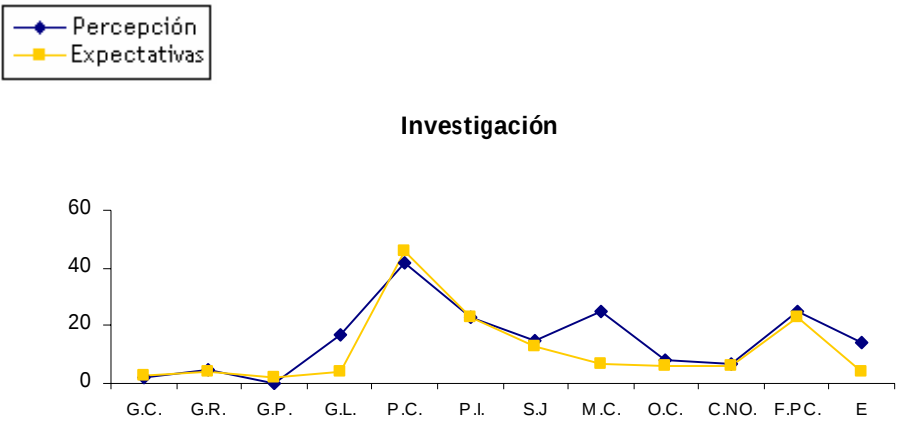
G.

Nivel de intervención

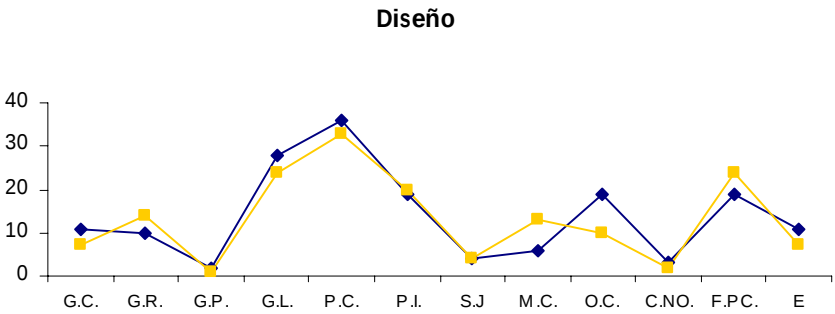


H.

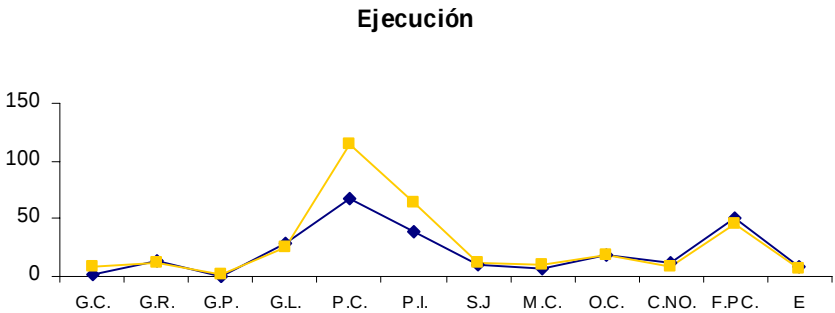
Gráfico N° 27: Percepción versus expectativas de las labores (frecuencias)



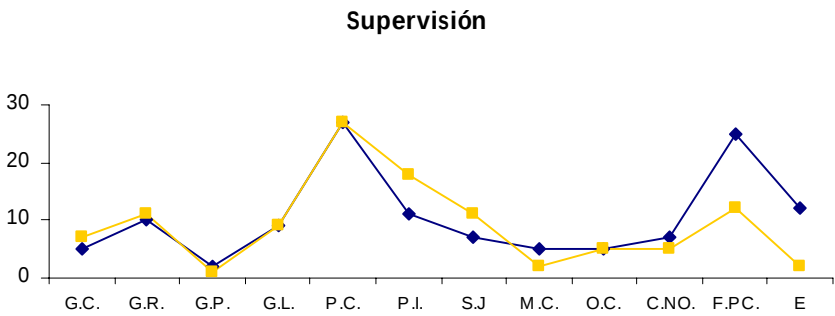
A.



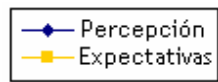
B.



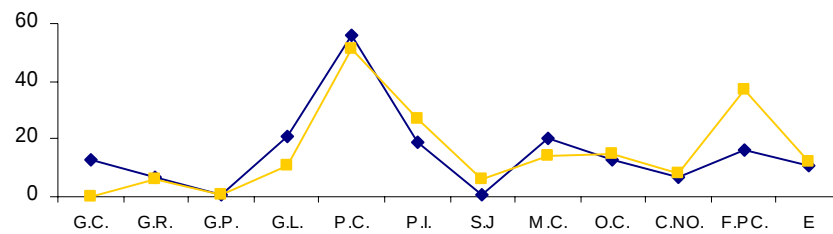
C.



D.

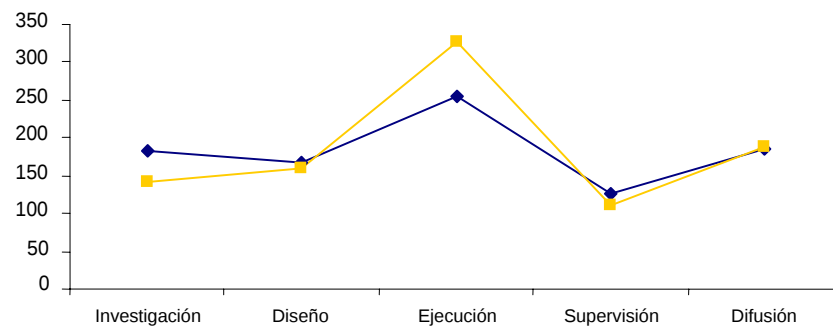


Difusión



E.

Labores percibidas versus expectativas



F.

ANEXO TERCERO

Pauta entrevista

De la identificación

Nombre de la institución o actor al que se refiere

Cargo que representa el entrevistado

Del rol

1. De las acciones que desarrollan en la erradicación de la inseguridad ciudadana, ¿Cuál es la responsabilidad que les compete como agente local?

- Diseño de planes, programas o proyectos
- Administración de los mismos
- Ejecución
- Evaluación
- Otra

2. Cada una de las alternativas marcadas, ¿En qué consisten?

3. Las acciones desarrolladas, se aplican a nivel:

- Nacional
- Regional
- Local
- Micro

4. ¿Cómo se manifiesta la presencia del actor en los distintos niveles? (presencia de profesionales en terreno, supervisión, presencia en infraestructura, etc.)

5. La estrategia desarrollada apunta a la modificación de aspectos:

- Sociales
- Situacionales
- Espaciales
- Combinación de acciones

6. ¿Cómo se manifiestan los resultados en cada área abordada?

7. Las acciones que se realizan, tienen un horizonte temporal para sus resultados de:

- Corto plazo
- Mediano plazo
- Largo plazo

8. El rol que ocupa el ciudadano en la estrategia desarrollada se puede caracterizar como:

- Activo
- Pasivo

9. Respecto de la caracterización de activo, ¿En que niveles de la intervención y cómo se manifiesta?

10. Respecto de la caracterización de pasivo, ¿Bajo qué fundamentos se ejecuta esta forma de trabajo?

11. Las acciones que desarrollan en pro de la erradicación de la inseguridad ciudadana, tienen como beneficiarios a población de tipo:

- General
- Grupal
- Particular
- Otro

12. De ser grupales o particulares las poblaciones destinatarias, ¿Cuáles son los criterios de focalización utilizados?
13. ¿Qué otros agentes involucra como responsables en el tratamiento de la seguridad ciudadana en Chile?
14. En el trabajo desarrollado, ¿Establece redes con otros agentes, ya sea civiles o institucionales?

Pauta grupo focal

1. A nivel institucional, ¿Cuáles son los actores que identifican como involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana?
2. A nivel civil, ¿Cuáles son los actores que identifican como involucrados en el tratamiento de la seguridad ciudadana?
3. ¿Qué actores intervienen en términos de la prevención en seguridad ciudadana y cuáles en control?
4. ¿Cuáles son los tipos de labores que desarrollan cada uno de los actores identificados por ustedes? (Diseño, ejecución, supervisión, otros, cuáles.)
5. ¿Qué planes, programas y o proyectos conocen que trabajen la temática de la seguridad ciudadana en la villa?
6. Origen de las iniciativas ¿Público o privado?
7. ¿Qué experiencias y resultados han tenido con los actores en seguridad?
8. ¿Cómo valoran el rol de cada actor?

9. Ante el rol de cada uno de los actores que han identificado, ¿Cuáles son las expectativas que tienen como villa?
10. ¿Cuál es el rol que le asignan a la comunidad, organizada y no organizada, frente al tema de la seguridad ciudadana?