



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA  
MAGISTER EN PSICOLOGÍA  
MENCION PSICOLOGÍA COMUNITARIA

# **IDENTIDAD SOCIAL DE LOS HABITANTES DE LA POBLACIÓN CAROL URZÚA PERTENECIENTE A LA COMUNA DE PUENTE ALTO**

**Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología con mención en Psicología  
Comunitaria.**

*Autor: Alejandra Pérez O  
Trabajadora Social  
Becaria CONICYT Programa De Capital  
Humano Avanzado.*

*Profesor Guía: Pablo Valdivieso.*

Santiago- Chile  
Enero 2012

*A mis papás, María Eugenia y Jaime,  
por su constante dedicación y amor,  
por enseñarme con su ejemplo que todo  
en la vida se puede lograr con esfuerzo  
y que en cada tarea que se emprende  
hay que dar lo mejor, por apoyarme en  
todas las etapas de mi vida y darme  
aliento para cumplir mis sueños.*

## AGRADECIMIENTOS

A los habitantes de la población Carol Urzúa de la comuna de Puente Alto que compartieron su experiencia de habitar la población a través de las entrevistas lo que permitió dar vida a este trabajo de investigación.

A todos ellos muchas gracias.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. ANTECEDENTES</b>	
1.- ANTECEDENTES CONTEXTUALES	
1.1 Proceso De Urbanización En Latinoamérica Y Santiago.	3
1.2- Política Social De Vivienda.	5
1.3- Comuna De Puente Alto.	7
1.4 Población Carol Urzúa.	13
2.- MARCO TEÓRICO	
2.1.-Identidad.	16
2.2.- Teoría De La Identidad Social.	18
2.3.- Pobreza Y Exclusión Social.	23
2.4.- Segregación Urbana	27
2.5.- Constitución De Un Gueto.	29
3.- ANTECEDENTES EMPÍRICOS	32
<b>III.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>38</b>
<b>IV.- OBJETIVOS</b>	
4.1. Objetivo General.	38
4.2. Objetivos Específicos.	38
<b>V. MÉTODO</b>	
5.1.- Diseño	
5.1.1.- Enfoque de investigación.	39
5.1.2.- Tipo de investigación.	39
5.2.- Participantes	40
5.2.1.- Universo de estudio.	40
5.2.2.- Población.	40
5.2.3.- Muestra.	40
5.3.- Técnica de recolección de datos.	41
5.3.1.- Plan de análisis de la información.	42
5.3.2.- Procedimiento.	43
5.3.3.- Aspectos éticos.	44
<b>VII.- ANALISIS</b>	
6.1.- Presentación de los resultados.	43
6.1.1.- Historia de la población.	47
6.1.2.- Definición del territorio.	50
6.1.3.- Discriminación y estigmatización.	51
6.1.4.- Exposición en los medios de comunicación.	53
6.1.5.- Situación socioeconómica de los habitantes de Carol Urzúa.	55

6.1.6.- Relaciones sociales entre vecinos.	57
6.1.7.- Organización interna del territorio.	
6.1.7.a.- Participación social.	60
6.1.7.b.- Organizaciones sociales.	62
6.1.7.c.- Liderazgo.	65
6.1.7.d.- Actividades.	68
6.1.8.- Problemas identificados en el territorio.	
6.1.8.a.- Consumo de drogas, alcohol y tráfico.	69
6.1.8.b.- Violencia social.	75
6.1.8.c.- Basura en las calles.	79
6.1.8.d.- Infraestructura vial.	80
6.1.9.- Vinculación con las redes sociales.	80
6.1.1.0.- Espacio habitado.	83
6.1.1.1.- Valoración de la pertinencia de los habitantes de Carol Urzúa.	85
<b>VII.- DISCUSIÓN</b>	88
<b>VIII.- CONCLUSIONES.</b>	93
<b>IX.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	95
<b>X.- ANEXOS.</b>	
Anexo 1: Guía temática entrevista en profundidad.	99
Anexo 2: Guía temática observación participante.	101
Anexo 3: Consentimiento informado.	102

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación aborda la realidad de la población Carol Urzúa perteneciente a la comuna de Puente Alto en la Región Metropolitana, territorio en el cual se reconoce la presencia de problemáticas sociales como situaciones de pobreza, embarazo adolescente, bajos niveles educacionales, violencia social, microtráfico de drogas, hacinamiento, cesantía, entre otros, los que van configurando contextos de marginalidad y exclusión social. Estos fenómenos están mediados por dinámicas sociales, culturales, espaciales y económicas a partir de las cuales se van estableciendo relaciones e interacciones entre los pobladores, entre ellos y el medio social, se validan ciertas prácticas, formas de habitar el espacio y de organizar la vida en comunidad. Así mismo, se van construyendo procesos identitarios que permiten distinguir a la población Carol Urzúa de otros territorios de la comuna, asumiendo un conjunto de características distintivas que les son propias.

De este modo, esta investigación pretende *conocer la identidad social de los habitantes de la población Carol Urzúa en contextos de marginalidad y exclusión social*. Se entiende que este fenómeno presenta diversos matices, desde identidades negativas vinculadas con la estigmatización de sus habitantes y del entorno habitado, como también de identificaciones positivas que tienen que ver con las potencialidades y capacidades presentes en la comunidad que se constituyen como recursos para enfrentar la vulnerabilidad del sector.

Para estos efectos, interesa comprender los relatos de dirigentes sociales, habitantes de la población y actores institucionales, lo que posibilitará la reconstrucción de su historia, de los sentidos y significados que le otorgan a su realidad y de los dispositivos que deben desplegar para enfrentar el contexto de vulnerabilidad en el que viven.

En cuanto a la relevancia de la investigación, se destacan tres niveles, a *nivel teórico* se estaría haciendo una contribución en la generación de conocimiento sobre los procesos identitarios que tienen cabida en la población, lo que permite comprender su realidad y a su vez generar procesos de transformación. En el *nivel social*, se rescata la necesidad de problematizar sobre los fenómenos sociales que se viven en poblaciones como esta, considerada de alta vulnerabilidad social, para así poder desarrollar estrategias de intervención que integren la lectura de la comunidad, las visiones de sus actores y la interrelación existente entre las dimensiones que configuran la realidad social.

Al respecto, se considera que la Psicología Comunitaria puede hacer una importante contribución en términos de desarrollar intervenciones en territorios como este, que aborden los aspectos simbólicos concernientes a reconstruir su historia, sus principales hitos, identificar las formas de hacer y los proyectos comunes, además de fortalecer su capacidad de acción, para que puedan participar de la toma de decisiones y generar acciones que mejoren su calidad de vida.

En el *nivel personal*, se reconoce que esta temática de investigación tiene que ver con los intereses y motivaciones de la investigadora que se han ido gestando mediante su trayectoria profesional. De esta forma, el primer acercamiento a los fenómenos de

exclusión y marginalidad social se realizó mediante un estudio sobre la erradicación del campamento Lo Garcés a la Villa Nueva Ilusión en la ciudad de Talca, proceso que fue abordado principalmente desde los efectos de la Política Habitacional. En consecuencia, este estudio se considera como una oportunidad de seguir profundizando en estas temáticas integrando otras dimensiones como la identidad y la segregación urbana pertinentes a la realidad de la población Carol Urzúa.

El documento se inicia con la exposición de los antecedentes contextuales que contienen cuatro apartados: “Proceso de urbanización en Latinoamérica y Santiago”, “Política Social de Vivienda”, “Comuna de Puente Alto” y por último “Población Carol Urzúa”. Posteriormente se desarrolla el marco teórico abordando conceptualmente los fenómenos de “Pobreza y Exclusión Social”, “Segregación Urbana”, “Identidad” y “Constitución de un Gueto”. Luego se exponen antecedentes empíricos compuestos por dos investigaciones una de ellas aborda la identidad social urbana en dos poblaciones de Quinta Normal y la otra desde el método etnográfico da cuenta de la realidad de la población El Volcán en la comuna de Puente Alto. Seguido de esto, se presenta la pregunta de investigación y los objetivos, general y específicos que representan los ejes que orientaron este proceso investigativo.

Posteriormente, se revisan los aspectos metodológicos que definen esta investigación inscribiéndola dentro de un enfoque cualitativo de tipo interpretativo, utilizando como técnicas de recolección de información la entrevista en profundidad, la observación participante y la revisión de prensa.

A continuación, se expone el análisis de los resultados generado a partir de las entrevistas a dirigentes y habitantes de Carol Urzúa, a actores institucionales que trabajan en el territorio y de las notas de campo provenientes de la observación participante. Producto de esto, se realiza la discusión que contrasta los resultados obtenidos con el marco teórico de la investigación y finalmente las conclusiones que representan los principales hallazgos obtenidos.

## **II. ANTECEDENTES**

### **1.- ANTECEDENTES CONTEXTUALES**

Los siguientes antecedentes permiten contextualizar el fenómeno de estudio y se organizan de la siguiente forma, en el primer apartado se aborda el “Proceso de urbanización en Latinoamérica y Santiago” bajo el entendido de que está en relación con la formación de poblaciones en comunas como Puente Alto, el segundo apartado “Política social de vivienda” asociado con el anterior da cuenta del proceso institucional que lo sustenta, el tercer apartado “Comuna de Puente Alto” sitúa y describe el espacio comunal en que se inscribe la investigación y el cuarto apartado “Población Carol Urzúa” entrega una aproximación al territorio de estudio.

#### **1.1 Proceso De Urbanización En Latinoamérica Y Santiago.**

En la última década Latinoamérica ha experimentado un acelerado proceso de urbanización que transforma a la región desde un contexto rural a uno predominantemente urbano, en este sentido datos entregados por Cepal indican que en 1970 la población urbana alcanzaba a un 57%, en 1995 asciende a un 73% y en el 2025 se proyecta a un 85%. De esta forma existe una alta concentración urbana la que tiene su origen en la migración del campo a la ciudad la que es provocada por un conjunto de factores macro y micro estructurales como la pobreza y miseria en el campo, en la sierra, en la selva, en el mundo rural, la presencia del latifundio y el proceso de tecnologización de la producción agrícola y el factor ciudad generado por la percepción de una mejor calidad de vida, la disposición de electrodomésticos, el uso del automóvil, etc. (Rozas, 1998)

Este hecho tiene su fundamento en el proceso de globalización que se vive en la sociedad lo que va de la mano con el crecimiento económico y los avances tecnológicos. Estos factores motivan a que los habitantes de la región se desplacen hacia los centros urbanos en busca de mejores condiciones de vida. No obstante, se ven enfrentados a condiciones de vida precarias en tanto son desplazados a la periferia de las ciudades donde no existe ni el equipamiento ni la infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades de subsistencia. Se presentan además dificultades en el acceso al mercado laboral, salud, educación, etc., lo que complejiza su habitar en la ciudad.

Estos asentamientos informales caracterizados por la ilegalidad y la precariedad sanitaria adoptan diferentes conceptualizaciones según el país de que se trate, en Argentina villas miseria, en Brasil favelas y en Chile poblaciones callampa. En este escenario el principal problema que experimenta la región desde mediados del siglo XX es la escasez de viviendas y las condiciones de allegamiento, saneamiento, tomas de terreno y campamentos informales. (Rozas, 1998)

Con lo anterior, los gobiernos de Latinoamérica debieron generar políticas habitacionales para paliar el déficit habitacional que se venía gestando sobre todo considerando que el crecimiento vegetativo de la población era mayor a la producción de viviendas.

Una vez que se logró superar el déficit habitacional, en el siglo XX se vive otro fenómeno muy distinto que tiene que ver con el despoblamiento y el deterioro de los centros urbanos, lo que se explica porque los sectores medios y altos se mudan a la zona de mayor expansión en la periferia en busca de un estilo de vida distinto. Por lo que las actividades de comercio y servicios siguen esta tendencia, creándose malls, canchas, gimnasios y servicios públicos por parte del Estado. Al mismo tiempo los centros tradicionales son ocupados por los estratos de menores ingresos y por actividades menos dinámicas por lo que hay una menor actividad económica y comercial (Cáceres & Sabatini, 2004).

En correspondencia con este proceso que experimenta Latinoamérica, Santiago de Chile, a partir de 1930 vive un proceso vertiginoso de crecimiento urbano. Entre los factores que permiten explicar este crecimiento tan acelerado están los siguientes; *la crisis de 1930* que produjo un quiebre en la expansión económica que estaba viviendo el país gracias a los procesos de modernización a nivel mundial. La causa de este hecho fue la caída de los precios de las materias primas en el mercado internacional y el cierre de los mercados financieros, esto produjo graves daños a las principales actividades económicas que se desarrollaban en el país, en la minería se despidió a un gran porcentaje de trabajadores del salitre y del cobre que se trasladaron a la ciudad, en la agricultura se paralizaron las exportaciones y en la construcción se redujeron las contrataciones. A raíz de los altos niveles de cesantía la población se trasladó desde sus antiguas fuentes de trabajo hacia los centros urbanos de la zona central; *la industrialización acelerada* que fue impulsada por el Estado a través de la creación de la Corporación de Fomento Productivo (CORFO) que promovió el desarrollo de la industria nacional transformando a Santiago en el centro fabril más importante del país concentrando el empleo; *la fuerte expansión de la burocracia durante las décadas de 1940 y siguientes* lo que trajo como consecuencia la consolidación de la clase media que ocupó un lugar importante en la ampliación de los servicios del Estado. Al mismo tiempo la oligarquía recupera su poder por medio del control económico de las corporaciones y gremios privados (De Ramón, 2000).

Siguiendo con esta idea, entre “1930 y 1950 Santiago presentaba la más alta tasa de urbanización de la historia moderna, originada por la población proveniente de todas las regiones del país” (De Ramón, 2000: 241). Los migrantes habitaban preferentemente en conventillos y poblaciones callampas nombre que adoptaron porque las viviendas eran construidas de desechos, latas viejas y otros materiales lo que hizo que su proliferación fuera muy rápida. En este sentido, las condiciones de vida se caracterizaban por la precariedad, existiendo un déficit en el acceso a servicios básicos y empleo.

De este modo, en 1960 la mayoría de esta población habitaba las comunas de Conchalí, Pudahuel, Ñuñoa, La Cisterna y la Granja derivando cada vez más el domicilio de los pobres de Santiago hacia la periferia sur de la capital (De Ramón, 2000).

Durante este periodo cabe consignar otro fenómeno, “las tomas de terreno”, ocupaciones ilegales de terreno organizadas por grupos de familias como una forma de hacer frente a su necesidad habitacional. La más famosa de ellas es La Victoria, que hoy convertida en una

población es poseedora de toda una historia de movilización y lucha que data desde esta época.

A partir de la década del setenta hay una transformación en el origen de la expansión de la ciudad en la medida en que ya no es producida por las migraciones desde el campo a la ciudad sino más bien por los desplazamientos al interior de la misma y por el crecimiento vegetativo de la población, proceso impulsado por el gobierno a través de programas de erradicación de campamentos.

## **1.2- Política Social De Vivienda**

En la década de 1880 emerge por parte de la política la preocupación hacia la “Cuestión Social” dado que ciertos procesos relacionados con la evolución económica, social y cultural del país cobraron trascendencia y generaron quiebres respecto a cómo abordar los problemas sociales de los sectores populares. Así se deben enfrentar los problemas laborales y las precarias condiciones de vida de los obreros generadas por las migraciones campo – ciudad y cuya expresión se manifiesta principalmente en la dimensión habitacional, donde la vivienda popular adquiere la forma de cuartos redondos, ranchos y conventillos, en los cuales se ocasionan problemas de hacinamiento, segregación social y deficientes condiciones higiénicas. (Castillo & Hidalgo, 2007)

Las primeras iniciativas para dar solución al problema habitacional de estos sectores provienen desde la filantropía, pero a lo largo del tiempo el Estado asume un rol protagónico promulgando leyes como la de Habitaciones Obreras cuyo objetivo era disminuir las enfermedades y la mortalidad infantil promoviendo la construcción de viviendas higiénicas y baratas para ser arrendadas o vendidas, realizando el saneamiento de las habitaciones obreras existentes lo que significó la demolición de aquellos conventillos con condiciones higiénicas deficientes, fijando las condiciones de las nuevas viviendas destinadas a los grupos prioritarios y fomentando la creación de sociedades de construcción.

En consecuencia con lo anterior, en 1965 se crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) como una forma de estructurar el sector público para atender los problemas urbano - regionales y la Corporación de Servicios Habitacionales (CORHABIT), encargada de atender los problemas de vivienda de la población preferentemente de los sectores medio y bajo, desarrollando programas de asistencia técnica, social, económica, educacional y cultural relacionados con el problema habitacional de barrios, poblaciones y grupos.

En la década del 60' y especialmente a principios de los 70' las tomas de terreno se visibilizaron e intensificaron porque la población ejerció presión a través de juntas de vecinos, comités habitacionales y partidos políticos, como respuesta a la falta de correspondencia entre la oferta de vivienda y las expectativas de la población. Las tomas se desarrollaron en terrenos públicos adquiridos por el Estado con la intención de formar conjuntos habitacionales.

Durante el gobierno de Salvador Allende la noción de déficit habitacional adquirió carácter de denuncia, concibiendo a la vivienda como un derecho irrenunciable de todas las familias el cual debía ser garantizado por el Estado. Durante este periodo se revierte el proceso de segregación social y espacial de las ciudades debido al fenómeno de movilidad de las clases altas a barriadas populares, rompiendo el esquema de estratificación clasista y construyendo una sociedad integrada e igualitaria y se logra una importante producción de viviendas sociales que no pudo replicarse en el país hasta la década de 1990 con los gobiernos de la Concertación.

Durante el periodo de dictadura una de las principales reformas fue el cambio desde el subsidio a la oferta por el subsidio a la demanda, creándose en 1978 el Subsidio Habitacional que implica componentes de ahorro y crédito, complementando los aportes del Estado, el usuario y el mercado financiero.

En este sentido, en el plano económico - social hay un cambio en la concepción de la vivienda, desde un derecho social función obligatoria del Estado hacia un enfoque de Estado subsidiario inserto en una economía de libre mercado. De acuerdo a esto, el MINVU define la vivienda como un bien que se adquiere con el esfuerzo y el ahorro de la familia, acción en que ésta y el Estado comparten su cuota de responsabilidad.

Como un aspecto negativo, se intensifica al segregación a gran escala de la ciudad con la erradicación de campamentos del sector oriente y central, favoreciendo el crecimiento de la periferia de la ciudad mediante la localización de viviendas del Programa de Vivienda Básica en función de los menores costos del suelo.

A comienzos de la década de los noventa la situación en materia de vivienda se caracterizaba por un déficit cuantitativo de 900.000 familias sin casa, a raíz de que la oferta de soluciones habitacionales cubría parcialmente las necesidades de los hogares más pobres del país. En esta década se reconoce el éxito productivo de viviendas lo que está en directa relación con los procesos de crecimiento económico sostenido del país, que lo situaron como el primer país latinoamericano en disminuir el déficit de vivienda además de contemplar como valor agregado el que las mejoras significativas de los indicadores habitacionales correspondieron a los quintiles inferiores de la distribución del ingreso, es decir, los sectores de menores recursos.

Durante el gobierno de Ricardo Lagos se implementó una Nueva Política Habitacional que se propuso generar políticas, planes y programas destinados a mejorar la gestión de la ciudad y el territorio, propiciando el desarrollo de ciudades funcionales, equitativas, eficientes y socialmente integradas, con viviendas acordes a la diversidad de la demanda, barrios con equipamiento y espacios públicos donde fuera posible el desarrollo de la cultura y el ejercicio de la democracia.

Esta política constituyó una respuesta al balance de los años 90', en el cual como fortalezas se distingue la reducción del déficit habitacional, la mejora de la calidad y estándares de las viviendas y loteos y la diversificación de programas. Dentro de sus debilidades se

encuentra el que la focalización no se dirigió hacia los sectores más pobres además de la crisis originada en términos de calidad debido a la producción masiva de viviendas del SERVIU. A partir de estas consideraciones es que la Nueva Política Habitacional se propuso dentro de sus objetivos continuar disminuyendo el déficit habitacional y mejorar la calidad de la vivienda.

En consecuencia, el año 2001 se crea el programa Un Barrio para mi Familia destinado a apoyar la entrega de soluciones habitacionales y fortalecer la integración social mediante la promoción de la organización comunitaria y la adaptación al nuevo hábitat. También se crean los programas de Vivienda Social Dinámica sin Deuda bajo la lógica de combinar calidad y cantidad, entregando una solución de menor tamaño que debe ser completada con el esfuerzo de las familias beneficiarias y el Fondo Solidario de Vivienda que permite el acceso a la vivienda a aquellas familias que están bajo la línea de la pobreza.

En el gobierno de Michelle Bachelet se buscó aumentar la cobertura habitacional, con énfasis en viviendas de mejor calidad, más dignas y que favorecieran la vida de barrio, apuntando a disminuir el déficit de viviendas, focalizar el trabajo en las familias que viven en pobreza, mejorar el estándar, los procesos de diseño y construcción de las viviendas, y promover la integración social, procurando soluciones habitacionales insertas en barrios y ciudades (MINVU, 2009).

El actual gobierno de Sebastian Piñera, tiene entre sus lineamientos reenfocar y mejorar la política de vivienda, intervenir barrios con deterioro urbano y vulnerabilidad social, consolidar un modelo normativo y de intervención para el desarrollo urbano, y ejecutar el plan de reconstrucción. Igualmente el objetivo de disminuir el déficit habitacional continua estando presente para esto se crean subsidios para grupos emergentes y clase media además del Fondo Solidario de Vivienda con una nueva modalidad de elección de la vivienda. ([www.minvu.cl](http://www.minvu.cl))

### **1.3- Comuna De Puente Alto**

La comuna de Puente Alto se ubica en el extremo sur – oriente de la Región Metropolitana a 21 Km. del centro de la ciudad de Santiago. Pertenece a la provincia Cordillera. Limita al norte con la comuna de La Florida, al sur con el Río Maipo y posteriormente la comuna de Pirque, al oeste aparece la comuna de La Pintana y más al sur la comuna de San Bernardo, al este limita con el bloque cordillerano andino del cual ocupa una extensión importante del pie del monte, en esa misma orientación y más al sur limita con la comuna de San José del Maipo. (<http://www.mpuentetalto.cl>)



La superficie comunal fluctúa entre los 86.74 Km<sup>2</sup>, de los cuales 31.38 Km<sup>2</sup>, corresponden al territorio ocupado por los actuales emplazamientos urbanos. De acuerdo a algunas estimaciones desarrolladas por el departamento de planificación territorial de SECPLAC, la superficie restante, igual a 55.36 Km<sup>2</sup> se distribuiría de la siguiente forma: alrededor de 22.48 Km<sup>2</sup>, corresponden a zonas cordillera, cerros islas y a pozos de extracción de áridos, cuyas características topográficas no permiten el desarrollo de asentamientos urbanos, unos 12.21 Km<sup>2</sup>, corresponden a faldeos cordilleranos de pendientes moderadas en los cuales es posible desarrollar algún tipo de asentamiento pero con ciertas restricciones, que garanticen tanto la protección del medio natural como la de los residentes, alrededor de 5,7 Km<sup>2</sup>, son terrenos destinados al uso industrial. De acuerdo a esto, quedarían 14.96 Km<sup>2</sup> de superficie potencialmente urbanizable. (<http://www.mpuentealto.cl>)

Aludiendo a la historia comunal, se puede decir que Puente Alto nace el año 1892 al amparo de la ley 4.111 de “Comunas Autónomas”, al mismo tiempo que la comuna de La Granja. Este territorio formaba parte del departamento de La Victoria que en conjunto con los departamentos de Santiago y Melipilla formaban la provincia de Santiago en la década de 1880. De acuerdo a esta ley las autoridades de la municipalidad se componían de 9 regidores como mínimo lo que variaba según la cantidad de población y de 3 alcaldes. (<http://www.mpuentealto.cl>)

A mediados del siglo XIX, este valle precordillerano estaba dividido en fundos y haciendas cuyos dueños eran importantes figuras de la vida política, económica e industrial del país que se dedicaban a la explotación de la tierra principalmente de las viñas. Al mismo tiempo, este caserío era parada obligada de ganaderos y gauchos que venían de tierras argentinas y cruzaban San José de Maipo en dirección a Santiago a vender sus mercancías. Los gauchos utilizaban este lugar para descansar de su caminata a través de la cordillera y para comercializar el ganado, plumas de Ñandú, cola de quirquincho, perfumada hierba mate paraguaya y catitas mendocinas. También transitaban por este sector los arrieros chilenos que llevaban rumbo a Argentina sebo, cueros y oro sellado. Este arduo

intercambio comercial duró hasta 1987 por el alza de los impuestos al ganado que ingresaba a Chile, lo que hizo decaer la actividad comercial. (<http://www.mpuentealto.cl>)

Ahora bien, durante la última década la comuna ha experimentado un acelerado crecimiento demográfico junto a grandes cambios en infraestructura vial, residencial y comercial, transformándose en el primer centro de aglomeración urbana en la Región Metropolitana según el Censo de 2002 y las proyecciones del INE para el presente año. Entre las causas que explican estos fenómenos se encuentra en primer lugar las políticas gubernamentales llevadas a cabo principalmente en el periodo 1980-1987 que guardan estrecha relación con la política de erradicación de campamentos y poblaciones marginales de la época. Bajo esta dinámica Puente Alto llegó a constituirse en uno de los principales destinatarios de las políticas de erradicación con las comunas de San Bernardo y La Granja concentrando el 77,3% del total de erradicados de Santiago. En segundo lugar y en directa relación con lo anterior, están las políticas de planificación territorial del Estado que están focalizando a Puente Alto como receptor de viviendas sociales. En tercer lugar se evidencia un fenómeno de carácter más estructural como es la mercantilización del suelo urbano que orienta la construcción de conjuntos de vivienda social en la periferia de la ciudad debido al menor costo del suelo. A raíz de esto, la comuna es acreedora de la mayor cantidad de conjuntos de vivienda social. Cifras obtenidas del Censo de 1992 registraron 64.331 viviendas y hacia el año 2002 ya se habían construido más de 76.500 nuevas viviendas, incrementándose el universo total a 141.000 viviendas. (<http://www.mpuentealto.cl>)

### **Caracterización de la comuna.**

Los antecedentes entregados por la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) del año 2006 nos permiten realizar una descripción comunal que da cuenta de las especificidades del territorio en lo relativo a lo demográfico, social, educacional, salud y servicios básicos. Ello es complementado con algunos antecedentes obtenidos de la Municipalidad.

La población comunal asciende a 629.861 habitantes, distribuidos en 311.251 hombres y 318.610 mujeres, lo que representa el 9,6% del total de población de la Región Metropolitana, convirtiéndola en una de las comunas más pobladas.

<b>DISTRIBUCION DE LA POBLACION SEGÚN SEXO</b>			
	Mujeres	Hombres	Total
PUENTE ALTO	318.610	311.251	629.861
REGION METROPOLITANA	3.385.623	3.169.321	6.554.944

Fuente Casen 2006, elaboración propia.

El rango etáreo de sus habitantes se desagrega en un 35,2% de población menor de 18 años, un 61,4% entre 18 y 65 años y un 3,4% de población mayor de 65 años.

En lo relativo a la educación, la escolaridad promedio del jefe de hogar es de 10,5 años de estudio, similar al promedio de la región que es de 10, 4. En relación con esto, la cobertura educacional en la etapa prebásica alcanza un 42,3%, en educación básica un 98,4%, en educación media un 90,7% y en educación superior un 32,3%.

En cuanto a los establecimientos educacionales, la comuna cuenta con 16 escuelas, 6 liceos, 1 complejo educacional que brinda educación PRE básica, básica y media, 1 centro educacional para adultos, 1 escuela especial para niños multideficit y un centro en un recinto carcelario.

En la salud, destaca que la mayoría de los habitantes de la comuna se atiende mediante el sistema público, representando un 74,3%. Esto se asocia con la infraestructura y servicios de salud disponibles en la comuna, los cuales se mencionan a continuación:

Centros de Atención Primaria:

- ❖ Centro de Salud Familiar (CESFAM) Padre Manuel Villaseca
- ❖ Centro de Salud Familiar (CESFAM) y SAPU (Servicio de atención primaria de urgencia) Bernardo Leighthon Guzmán.
- ❖ Centro de Salud y SAPU Alejandro del Río.
- ❖ Centro de Salud y SAPU San Gerónimo.
- ❖ Centro de Salud y SAPU Cardenal Raúl Silva Henríquez.
- ❖ Centro de Salud Vista Hermosa.

Centro de Salud Hospitalaria:

- ❖ Hospital Sótero del Río.

Centro de Salud Psiquiátrica:

❖ Hospital Psiquiátrico El Peral.

El acceso a la vivienda y las condiciones de habitabilidad de los pobladores de la comuna presentan condiciones favorables. Los hogares que son propietarios de sus viviendas son el 78,8%, de ellos los que viven sin hacinamiento representan un 87%. En cuanto al estado de las viviendas el 90,2% se encuentra en condiciones aceptables de materialidad.

Los servicios básicos representan una dimensión a la cual la mayoría de los habitantes tiene acceso como se muestra en el cuadro. En este sentido, cabe destacar que esta realidad es compartida a nivel regional y nacional ya que se ha avanzado considerablemente en garantizar estos umbrales mínimos de calidad de vida, lo que tiene relación con la transformación del perfil de pobreza que se vive en la actualidad.

<b>ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS PUENTE ALTO.</b>	
ELIMINACIÓN DE EXCRETAS ACEPTABLE	98,2%
DISTRIBUCIÓN DEL AGUA ACEPTABLE	99,4%
DISPONIBILIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA	100%

Fuente Casen 2006, elaboración propia.

La distribución de las familias se caracteriza por la existencia de 156.369 hogares, cada uno con 4 personas en promedio. De estos hogares, un 33,6% están a cargo de una mujer. De las condiciones de vida de cada uno de ellos se puede señalar que un 2,9% son indigentes y un 6,4% pobres no indigentes. Al comparar estas cifras con las de la Región Metropolitana, los hogares bajo la línea de la pobreza son mayores en la comuna.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS HOGARES SEGÚN LÍNEA DE LA POBREZA</b>		
	<b>PUENTE ALTO</b>	<b>REGION METROPOLITANA</b>
	<b>% HOGARES</b>	<b>% HOGARES</b>
<b>HOGARES INDIGENTES</b>	2,9	2,0
<b>HOGARES POBRES NO INDIGENTES</b>	6,4	6,6
<b>TOTAL HOGARES POBRES</b>	9,3	8,7

Fuente Casen 2006, elaboración propia.

Respecto al ingreso autónomo promedio de los hogares, aquel que se obtiene por sueldos y salarios ya sea del trabajo independiente o asalariado, por propiedades, intereses, bonificaciones, gratificaciones, pensiones, jubilaciones, montepíos y transferencias, este asciende a \$703.863, cantidad menor en contraste con el nivel regional donde este ingreso es de \$795.268.

Siguiendo con los niveles de pobreza pero abordándolos en forma individual, del total de la población de Puente Alto, el 10,6% se encuentra bajo la línea de la pobreza, es decir, no alcanzan a satisfacer sus necesidades básicas en forma satisfactoria, esta cifra equivale a 66.765 habitantes. Esto mismo se reproduce a nivel de la Región Metropolitana como queda demostrado en el siguiente cuadro.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS SEGÚN LÍNEA DE LA POBREZA</b>		
	<b>PUENTE ALTO</b>	<b>REGION METROPOLITANA</b>
	<b>% PERSONAS</b>	<b>% PERSONAS</b>
<b>INDIGENTES</b>	3	2,4
<b>POBRES NO INDIGENTES</b>	7,6	8,2
<b>TOTAL POBRES</b>	10,6	10,6

Fuente Casen 2006, elaboración propia.

## 1.4 Población Carol Urzúa

La población Carol Urzúa, se ubica en la franja central de la comuna de Puente Alto, sus límites territoriales comprenden como muestra la figura hacia el norte Avenida Domingo Tocornal, hacia el sur Avenida Eduardo Cordero, al este Calle Uno y al oeste Avenida Nonato Coo.



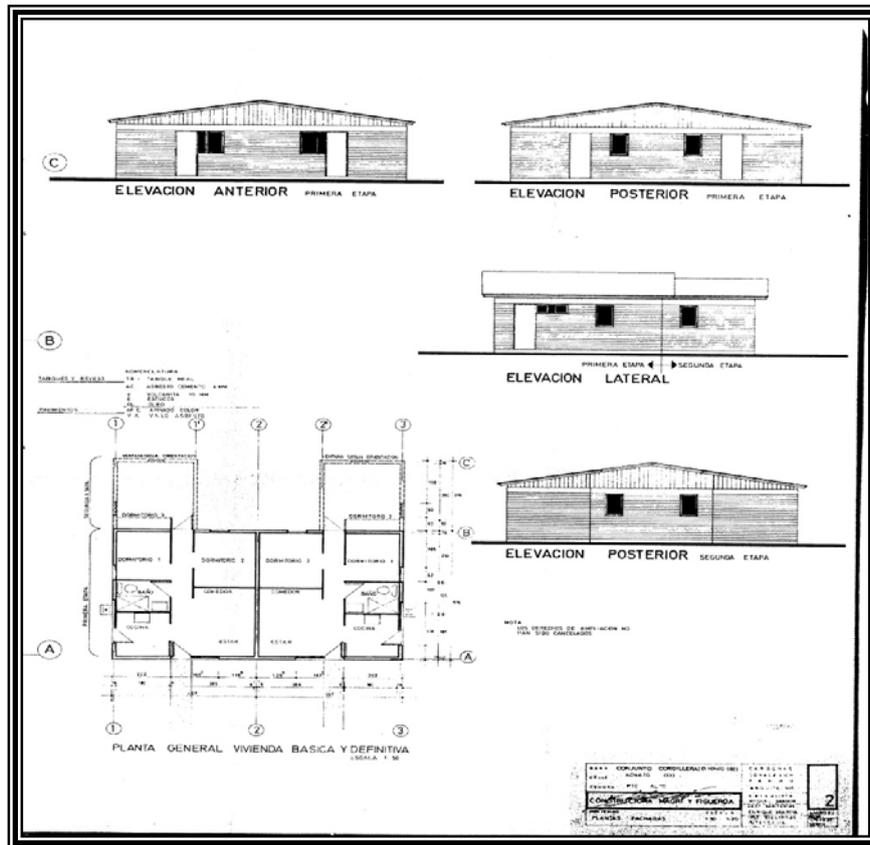
Fuente <http://www.amarillas.cl>

Su nombre conmemora a Carol Miguel Ángel Urzúa Ibáñez, militar chileno e intendente de Santiago y Antofagasta, que nació en Parral el año 1926 y falleció el 30 de agosto de 1983 en un atentado. Este hecho ocurrió luego de que el general saliera de su domicilio en su automóvil y a poca distancia al llegar a Avenida Apoquindo el vehículo fuese intersectado por un grupo de desconocidos, presumiblemente pertenecientes al Movimiento de Izquierda Revolucionaria, recibiendo 62 impactos de bala. (<http://www.wikipedia.cl>)

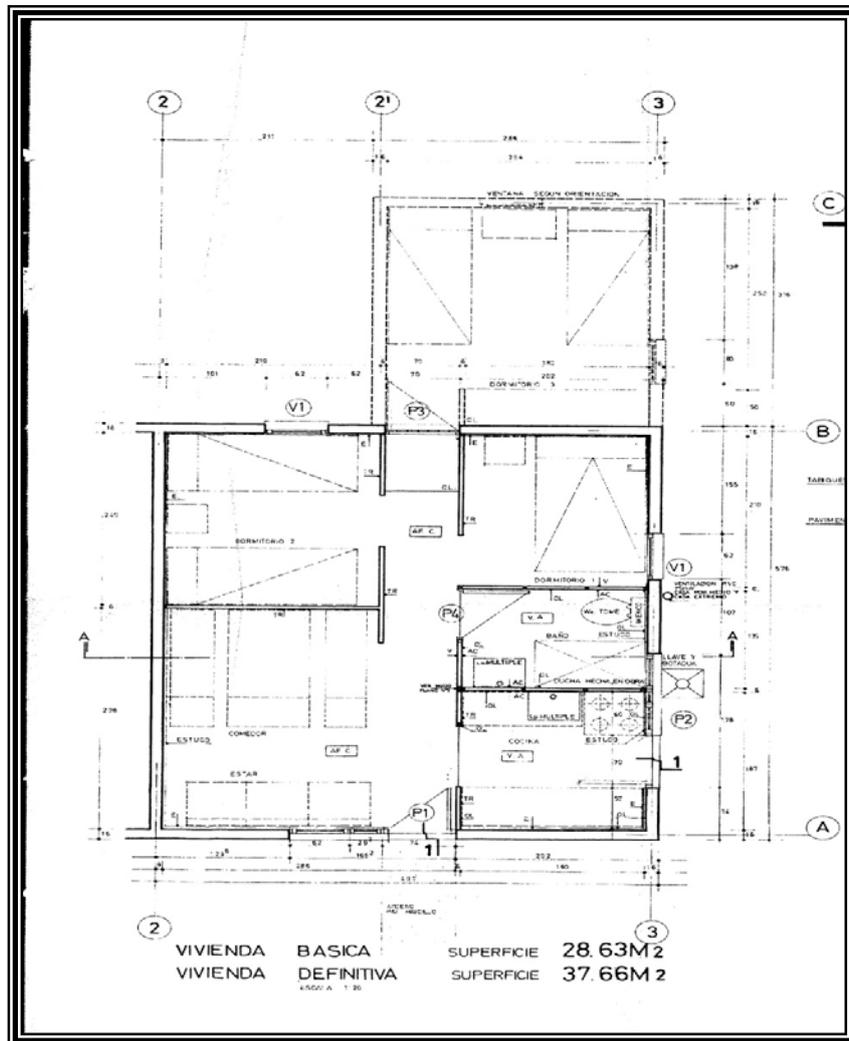
La superficie total del sector corresponde a 208.960 Mts<sup>2</sup> desagregándose en 12.358.45 Mts<sup>2</sup> de áreas verdes, 1.747 Mts<sup>2</sup> de equipamiento urbano, 130.202.55 Mts<sup>2</sup> de terreno habitacional y 64.652.00 Mts<sup>2</sup> de calles y pasajes, lo cual representa un 24.08% de la superficie comunal.

El número de habitantes que componen la población Carol Urzúa de acuerdo a estimaciones realizadas por el departamento de catastro de la Municipalidad de Puente Alto asciende a 4.808 personas estableciendo una relación de 4 habitantes por vivienda, existiendo un total de 1.202 viviendas que se encuentran distribuidas en 60 manzanas.

El tipo de vivienda que conforma este conjunto habitacional corresponde a una vivienda básica de 28.63 Mts<sup>2</sup>, compuesta por 2 dormitorios, baño, cocina, comedor y sala de estar. No obstante como aparece en el plano se proyectaba la ampliación de la vivienda aumentando la superficie habitable a 37.66 Mts<sup>2</sup>.



Fuente Departamento de Catastros Municipalidad de Puente Alto.



Fuente Departamento de Catastros Ilustre Municipalidad de Puente Alto.

### Áreas Verdes y Equipamiento Comunitario

La población Carol Urzúa posee un área verde ubicada en Eduardo Cordero entre pasaje 14 y Calle Tres, esta plaza consta de juegos infantiles, mesa de ping pong, bancas, juegos de agua para la temporada de verano y una imagen de Cristo en la cual se expresa la devoción de los creyentes quienes colocan velas en una pequeña gruta.

En lo relativo a infraestructura comunitaria existe una sede vecinal ubicada en Profesor Alcaíno con pasaje Catorce. Este espacio es de materialidad sólida, posee servicios básicos y está equipado con sillas, cocina, hervidor y vajilla. Junto a la sede se encuentra una multicancha techada, único recinto deportivo dentro del sector que cuenta con arcos de basquetbol y futbol por lo que se utiliza principalmente para estos fines. Ambos recintos

situados en la misma ubicación y conectados por un acceso común están cercados por una reja.

### **Organizaciones Comunitarias**

De acuerdo a la información que maneja el departamento de organizaciones comunitarias de la Municipalidad de Puente Alto son únicamente tres las organizaciones que en la actualidad están vigentes, es decir, con su personalidad jurídica al día siendo éstas el comité de vivienda Mejoramiento Habitacional Cordillera de Carol Urzúa, la junta de vecinos villa Cordillera Carol Urzúa y el centro cultural Imagen Carol Urzúa. En el caso de la junta de vecinos y el comité de vivienda son los mismos dirigentes que lideran ambas organizaciones.

Por otra parte aquellas organizaciones que no están vigentes superan ampliamente a las que están en funcionamiento enfocándose en diferentes grupos de la población y ámbitos de acción. De este modo, son parte de este conjunto los clubes de adulto mayor Eben Ezer de Carol Urzúa y Carol Urzúa, centro de madres Carol Urzúa, las juntas de vecinos villa Carol Urzúa, Carol Urzúa Ibáñez y Carol Urzúa Centro, los comités de allegados Las Rosas de Carol Urzúa y Esperanza de Carol Urzúa, el centro de padres y apoderados Casa Estudio Carol Urzúa y, los clubes deportivos Nueva Carol Urzúa y Carol Urzúa.

## **2.- MARCO TEÓRICO**

Este marco teórico se estructura de la siguiente forma, el primer apartado “Identidad” que representa el eje conductor de esta investigación se orienta a delimitar cómo esta se concibe y qué elementos son centrales en su constitución, el segundo apartado “Pobreza y Exclusión Social”, responde al reconocimiento que en la población Carol Urzúa donde se desarrollará la investigación, existen expresiones de estos fenómenos que es necesario comprender por su relación con la construcción de identidad, el tercer apartado la “Segregación Urbana”, se relaciona con la dimensión espacial tanto de las situaciones de pobreza como de la identidad, el último apartado “Constitución de un Gueto” aborda este fenómeno como expresión de una identidad negativa la que podría estar presente en la población. El objetivo que se persigue al reflexionar en torno a estas temáticas es problematizar el fenómeno que se va a investigar y explicitar desde donde nos vamos a situar para comprender la realidad.

### **2.1.-Identidad.**

Para comenzar a hablar de identidad, en primer lugar se considera necesario destacar que el concepto de identidad es central en las ciencias sociales en la medida en que ha sido conceptualizada desde diferentes enfoques por lo que se presenta como un constructo dinámico en cuanto a la producción teórica que esta a la base, debido a esto se realizará un recorrido desde las principales perspectivas psicosociales haciendo el tránsito desde la identidad individual a la identidad social.

Para visiones provenientes de la biología, la identidad se constituye a través de relaciones causales entre la biología corporal y los aspectos subjetivos de los sujetos, por lo tanto habría una determinación natural en la personalidad, carácter y comportamiento de las personas. De esto, se desprende que la identidad vendría dada desde que nacemos y se iría moldeando a través de los procesos de aprendizaje por lo cual no habría incidencia de las relaciones e interacciones que establecemos con otros en la constitución de las características y atributos que nos definen como una persona. (Iñiguez, 2001)

Por otra parte desde el psicoanálisis con Erikson como su principal exponente, la identidad se sitúa dentro de una estructura interna, siendo la “resultante de un continuo conflicto de los elementos estructurantes del interior y las estrategias de defensa que los individuos despliegan para atajarlo” (Iñiguez, 2001: 210). Es esta estructura la que determina las actitudes y comportamientos de los sujetos, pues en ella están contenidas las autodefiniciones del si mismo, habilidades, creencias e historia individual. En este sentido, expresa la particularidad de los sujetos, su similitud y diferencia con los otros. (Martínez & Iñiguez, 1989).

La identidad no esta ajena a la evolución de las personas las que al enfrentarse a conflictos personales o cambios en el contexto ven como sus autodefiniciones se ponen en cuestión y se originan desajustes que demandan nuevas definiciones. No obstante, lo que se mantiene constante en este panorama de cambio es la identidad y en ella podemos encontrar componentes subjetivos dados por las conceptualizaciones que cada uno hace de si mismo y componentes objetivos que surgen de la tensión con el medio ambiente social. (Morales, 1999).

Siguiendo a Iñiguez (2001) una de las contribuciones que hace el psicoanálisis a la identidad proviene de su corriente marxista, rescatando su dimensión histórica, en la cual los sujetos se presentan como producción histórica, estando vinculadas la historia personal y social. Al mismo tiempo, al considerar la historia personal como parte integrante de la personalidad permite ampliar el análisis hacia conceptos como historicidad y temporalidad, incorporando la visión de proceso a la comprensión de la identidad.

En el ámbito de la psicología social Henri Tajfel realiza un aporte significativo a la comprensión de la identidad con la formulación de su Teoría de la Identidad Social situándola en las relaciones intergrupales lo que significó una evolución dentro de la psicología en la medida en que la define más allá de lo puramente individual. En este sentido, se afirma “por muy rica y compleja que sea la idea que los individuos tienen de si mismos en relación con el mundo físico o social que les rodea, algunos aspectos de esta idea son aportados por la pertenencia a ciertos grupos o categorías sociales.” (Tajfel, 1984: 292) Así, su enfoque sociocognitivo entiende la identidad como el resultado de la interacción entre factores psicológicos y estructuras o marcos sociales los que en su conjunto permiten configurarla.

A continuación se desarrollará en profundidad la Teoría de la Identidad Social de Henri Tajfel por considerarla la aproximación teórica más apropiada para el objeto de estudio

consistente en conocer la identidad de los habitantes de la población Carol Urzúa de la comuna de Puente Alto.

## **2.2.- Teoría De La Identidad Social.**

La teoría de la identidad social planteada por Henri Tajfel sitúa la identidad en el marco de procesos intergrupales, en ellos el comportamiento intergrupar es “toda conducta mutua de dos o más individuos que está determinada por su pertenencia a diferentes grupos o categorías sociales” (Tajfel, 1984:275) Lo que aquí se propone es que la identidad va más allá de lo puramente interpersonal en la medida en que todo comportamiento o acción se ve influenciado por las relaciones grupales desarrolladas, en este sentido existe una articulación entre las dimensiones interpersonal e intergrupar ambas integrantes de un continuo donde la identidad se encuentra en un punto intermedio. En estos términos, “es imposible imaginar un encuentro social entre dos o más personas que no sea afectado, por lo menos en un grado mínimo, por la asignación mutua de los protagonistas a diversas categorías sociales acerca de las cuales existen en su mente algunas expectativas generales concernientes a sus características y conducta”. (Tajfel, 1984:275)

Estos procesos ponen en relación dos elementos interdependientes entre si, el primero de ellos es la realidad psicológica asociada con el conocimiento de ser parte de un grupo, los sentimientos generados por esa afiliación y la evaluación que deriva de esto. El segundo tiene que ver con la estructura de relaciones o marcos sociales existentes en la sociedad vinculados con dinámicas sociales, económicas, políticas y culturales de las cuales derivan determinadas creencias, estereotipos, estatus, interpretaciones etc. Siguiendo a Bruner (1957 citado en Tajfel, 1984: 260) estas nociones sobre el mundo social son construcciones sociales que derivan de la experiencia social y se reproducen a través de la misma por lo que involucran la creación cultural y el desarrollo de una mirada común, convergencia y divergencia sobre esta visión y a su vez las perspectivas que adoptan los subgrupos con posiciones distintas en el sistema y las elecciones que las personas hacen dentro de las opciones que tienen disponibles.

En consecuencia la identidad no representa únicamente un proceso interno (cognitivo) de los sujetos, sino también hay dinámicas sociales que median este sentimiento de pertenencia en la medida en que cada sociedad desarrolla un repertorio de atribuciones para cada categoría, es así como para el género, la religión, la nacionalidad, hay características que han sido generadas por la interacción en el contexto social, siendo allí donde esa identidad cobra significado.

Desde estos planteamientos, la identidad social se define como “aquella parte del autoconcepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo (o grupos) social junto con el significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia”. (Tajfel, 1984: 292) En este sentido, el autoconcepto social son todas aquellas representaciones o ideas que las personas experimentan de si mismas a lo largo de su vida contrariamente a lo que ocurre con la autoimagen que refiere a las representaciones que surgen en un momento dado, de esta manera el autoconcepto de un individuo está

compuesto por diversas autoimágenes. Cada una de estas representaciones se organizan o toman forma de categorizaciones sociales que actúan como sistemas de orientación que ayudan a crear y definir la posición que cada individuo tiene dentro del sistema social por lo tanto cumplen la función de dividir o separar el mundo entre nosotros y ellos. Así Tajfel plantea que la “categorización social es un proceso de unificación de objetos y acontecimientos sociales en grupos que resultan equivalentes con respecto a las acciones, intenciones y sistemas de creencias de un individuo”. (1984: 291) En estos términos, existe una relación entre identidad y categorización social que se traduce en el sentido de pertenencia hacia un grupo o grupos sociales de lo cual se desprenden atributos o características que representan a los que son parte del endogrupo y a los que no lo son cuando del exogrupo se trata.

Ahora bien, cuando existe identificación con alguna categoría social surgen tres componentes: (Tajfel, 1984)

- Componente cognitivo: conocimiento de que se es parte de un grupo.
- Componente evaluativo: valoración ya sea positiva o negativa que adquiere la pertenencia a un grupo.
- Componente emocional: emociones que pueden acompañar a los componentes cognitivo y evaluativo y a la propia pertenencia al grupo en relación con el mismo grupo o con aquellos con quienes se establecen relaciones. Un ejemplo de ellas puede ser odio, vergüenza, satisfacción entre otras.

La presencia de estos componentes da cuenta de un tipo de conducta generada por la pertenencia grupal en la cual las personas interactúan con otros desde su rol como miembros del grupo y en relación con esto se establece una diferencia con la acción interpersonal donde las diferencias individuales adquieren preponderancia.

En este contexto, se reconocen una serie de características generadas a partir del fenómeno de la identidad social que es necesario relevar. En primer lugar la motivación principal al momento de pertenecer a un grupo es la búsqueda de una imagen endogrupal positiva y que al mismo tiempo posibilite diferenciarse del exogrupo. En este sentido, aparece el sesgo intergrupalo que se expresa en la tendencia al favoritismo “necesidad de mantener la distintividad positiva del propio grupo, es decir que éste se distinga favorablemente de otros grupos, pues ello repercute en la autoestima del miembro del grupo” (Huici & Morales, 2004: 381).

En segundo lugar, el comportamiento endogrupal se vuelve uniforme producto de que se asumen semejanzas entre los miembros del grupo a nivel de características comunes o de un destino común. Bajo esta visión se origina una dualidad de semejanzas y uniformidades en el interior del grupo y de separatividad y diferencia con el exogrupo, fenómeno que da cuenta de la interdependencia grupal dado que lo que cada grupo es está necesariamente en relación con la existencia de otros grupos con los cuales está constantemente interactuando.

En tercer lugar, la identidad social será reforzada a medida que aumenten aquellas situaciones sociales en que se interactúe como miembro del grupo y al mismo tiempo mientras mayor sea la identificación con el grupo serán mayores las situaciones en que se actúe con otros en función de la pertenencia grupal. También surge otro matiz que tiene que ver con la realidad social y como en determinadas situaciones los miembros del grupo se verán forzados aunque su sentido de pertenencia sea débil o poco significativo a actuar como un colectivo. Siguiendo con esta idea, se podría afirmar que en contextos de vulnerabilidad y pobreza a pesar de que no exista un fuerte sentido de identidad entre los miembros de un grupo el tener como denominador común un conjunto de necesidades y problemáticas sociales puede generar nuevas identidades a la hora de demandar beneficios o manifestarse frente a una situación que los este afectando.

En cuarto lugar, una persona persistirá como miembro del grupo y buscara integrarse a otros en la medida en que estos grupos contribuyan a fortalecer los aspectos positivos de su identidad social, es decir que su pertenencia traiga asociada un sentimiento de satisfacción. Cuando esta condición no se cumple lo primero que se intentará es dejar el grupo, pero esto no siempre es posible ya que intervienen tanto razones objetivas como valores importantes para el autoconcepto. En estos casos las alternativas que se presentan son “cambiar la interpretación que uno hace de los atributos del grupo de forma que sus características desagradables (por ej., el status bajo) o bien se justifiquen o bien se hagan aceptables a través de la reinterpretación [o] aceptar la situación tal como es y comprometerse en una acción social que cambiaría la situación en el sentido deseado”. (Tajfel, 1984: 293)

A la base de estas características que describen las relaciones intergrupales y por consecuencia la identidad social, se encuentra la noción de conflicto intergrupalo originado por la búsqueda de diferenciación con el exogrupo. Los factores que resultan determinantes en este proceso no son sólo objetivos entendiendo estos como intereses incompatibles sino también subjetivos, en este sentido “las condiciones sociales y económicas que llevan a la rivalidad intergrupalo por diversos tipos de beneficios sociales objetivos se asocian con la difusión de ciertas nociones despectivas acerca del exogrupo”. (Tajfel, 1984: 295). De este modo, en términos de procesos psicológicos el conflicto se manifestará en la tendencia a desvalorizar al exogrupo dando lugar a la hostilidad y la discriminación intergrupalo lo que a su vez tendrá como contraste el favoritismo hacia el endogrupo buscando siempre que los atributos del nosotros destaquen positivamente por sobre los de los otros grupos.

Sumado a lo anterior, está el principio de comparación social que da sustento al conflicto intergrupalo pues la clave son las relaciones entre grupos y la distintividad que se alcanza en relación con los otros lo que se cristaliza mediante la comparación. De igual forma, la comparación conecta la identidad social con la categorización en la medida en que la identidad no se refiere a las características del endogrupo por si mismas sino más bien a estos atributos en relación con los del exogrupo y la única forma para percibir las diferencias entre nosotros y ellos es comparando la realidad de cada uno de los grupos.

Siguiendo con esta idea, Tajfel afirma que “las características de un grupo como un todo (como su status, riqueza o pobreza, color de la piel o capacidad para lograr sus objetivos)

alcanzan su mayor significación cuando se relaciona con las diferencias que se perciben respecto de otros grupos y con las connotaciones de valor de esas diferencias”. (1984: 295)

Así, a partir del resultado de este proceso de comparación pueden generarse tanto identificaciones positivas como negativas y en estas últimas gatillarse comportamientos en el ámbito de lo interpersonal o de lo intergrupales siendo determinante la estructura de creencias que esta a la base del sistema social. En este sentido, la naturaleza de las relaciones entre grupos sociales esta mediada por estratificaciones o posiciones diferenciadas en los ámbitos socioeconómico, étnico, racial, religioso, nacional etc., que pueden ser percibidas como legítimas o ilegítimas. Al respecto hay cuatro situaciones que caracterizan este fenómeno:

- Existe consenso en que los criterios de estratificación son legítimos y estables por lo que no pueden ser cambiados.
- Existe consenso en que los criterios de estratificación ni son legítimos ni inmutables.
- Uno o más grupos cree que los criterios son ilegítimos pero inmutables.
- Uno o más grupos cree que los criterios son legítimos pero inestables.

Lo central es que la ilegitimidad percibida en las relaciones intergrupales produce efectos en dos sentidos, el primero de ellos se orienta a la movilidad social donde aparece la acción social individual como un mecanismo para mejorar su posición social asumiendo que es posible trasladarse de un grupo a otro fácilmente bajo el supuesto que los límites del sistema son permeables y flexibles. El segundo, es el cambio social “creencia de que uno está encerrado dentro de los muros del grupo social del cual es miembro, que no puede abandonar su propio grupo y entrar en otro con el fin de mejorar o cambiar su posición o sus condiciones de vida, y que por tanto el único modo que tiene para cambiar estas condiciones (o, en su caso, para resistirse al cambio de esas condiciones si resulta que está satisfecho con ellas) es actuar conjuntamente con su grupo como un todo, como un miembro del grupo más que como alguien que lo abandona y puede actuar en una diversidad de situaciones sociales relevantes como un individuo, independientemente de su pertenencia a un grupo”. (Tajfel, 1984: 282)

En consecuencia con lo anterior, el cambio social se produce cuando la identidad social del grupo no reporta una imagen positiva y por tanto la estrategia para transformar esta situación o resistirse al cambio se desarrolla dentro del comportamiento intergrupales. De este modo, la identidad social produce situaciones de cambio social objetivo cuyo punto de partida es la dinámica grupal interviniendo las metas, expectativas, temores, capacidad de acción y compromiso para que esto sea posible.

Ahora bien, Tajfel (1984) plantea que hay tres categorías de situaciones que se vinculan con el cambio social. Primera la situación marginal de un grupo que dificulta a sus miembros definir su posición en el sistema social. Segunda los grupos definidos socialmente y aceptados por consenso como superiores en algunos aspectos importantes cuando su posición se ve amenazada o por un cambio que se está produciendo o que es

inminente o por un conflicto de valores inherentes a la superioridad. Tercera los grupos definidos socialmente o que se aceptan por consenso como inferiores y que en un momento dado toman conciencia de su estatus o toman conciencia de la posibilidad de implementar estrategias para revertir su situación o ambas cosas simultáneamente.

Para los grupos de estatus inferior los problemas que se generan en torno a la identidad pueden resolverse a través de la asimilación buscando parecerse al grupo superior, o reinterpretando las características consideradas inferiores para que adquieran una valoración positiva que los diferencie del grupo superior, o creando por medio de la acción social y/o de la difusión de nuevas ideologías características de grupo valoradas positivamente. Estos problemas se abordan fundamentalmente utilizando estrategias de diferenciación que le permitan al grupo que se encuentra en una posición disminuida distinguirse del grupo superior.

En correspondencia con los fenómenos de movilidad y cambio social, el economista Hirschman propone una teoría introduciendo los conceptos de salida y voz que se presentan como alternativas a la decadencia de una institución social. Desde su lenguaje la salida ocurre “cuando algunos clientes dejan de comprar los productos de la firma o algunos miembros abandonan la organización”. (1970 citado en Tajfel, 1984: 328) Por el contrario, la voz sucede “si los clientes de la firma o los miembros de la organización expresan su insatisfacción directamente a la dirección o a alguna otra autoridad a la que está subordinada la dirección o por medio de una protesta general dirigida a quien quiera oírlo”. (1970 citado en Tajfel, 1984: 328) En este sentido, la movilidad social tendría relación con la creencia en una salida fácil y sin costos del propio grupo social mientras que el cambio social con una situación sin salida que determina el uso de la voz en los intentos para cambiar la situación insatisfactoria.

En esta relación entre movilidad-salida y cambio social-voz si bien se presentan algunas semejanzas se debe precisar que el foco de comparación es distinto, en lo que a la voz se refiere la acción proviene de un conjunto de individuos o agentes corporativos que quieren cambiar la institución de la cual son parte por el contrario el cambio alude a una relación intergrupala entre endogrupo y exogrupo. En cuanto a la salida esta es de dos tipos, el boicoteo que intenta comprometer el cambio con la promesa de volver a entrar a la organización y el movimiento de evasión que es una salida sin voz. No obstante, hay una diferencia en el objetivo que se persigue con esta acción ya que desde la movilidad social lo que se busca es mejorar una situación desfavorable producto de un estatus inferior.

En síntesis, desde la teoría de la Identidad Social de Tajfel se comprende que la identidad esta situada en las relaciones intergrupales y que en su configuración intervienen en forma dinámica tanto factores psicológicos como las estructuras sociales. De este modo la identidad social se relaciona con aquella parte de las representaciones o ideas que una persona tiene de si misma que provienen de su pertenencia a un grupo o categoría social y con el significado valorativo y emocional que esto trae asociado. En estos términos, la motivación de los individuos es obtener una imagen endogrupal positiva y distintiva resultando clave el principio de comparación social.

### 2.3.- Pobreza Y Exclusión Social

Tradicionalmente el fenómeno de la pobreza ha sido conceptualizado desde categorizaciones cuantitativas centradas en las variables de ingreso o consumo, es así como algunas de estas definiciones se inscriben en lo siguiente:

“Pobreza existe cuando una o más personas están o caen bajo un nivel de bienestar económico considerado como un mínimo razonable ya sea en términos absolutos o por los estándares de una sociedad específica” (Ravallion, 1985 citado en MIDEPLAN, 2002)

“Una persona es considerada pobre si él o ella no tiene acceso (o no posee la capacidad para acceder) a un paquete de bienes, servicios y derechos establecidos normativamente” (CEPAL, 1997)

En consecuencia se han generado enfoques para medir la pobreza que buscan identificar a las personas que se encuentran en dicha condición, definiendo un umbral de *pobreza absoluta* en el que se considera que un hogar es pobre si sus ingresos o sus gastos agregados son inferiores a un valor equivalente al necesario para la subsistencia, lo que se mide a través de la *línea de la pobreza* que expresa el costo de una canasta mínima de satisfactores de necesidades básicas que contempla una canasta de alimentos que cubre las necesidades calóricas de un individuo y que considera sus hábitos de consumo, la disponibilidad efectiva de alimentos en el país y sus precios relativos, a lo que también se incorpora una estimación de los recursos requeridos por los hogares para satisfacer las necesidades básicas no alimentarias. Del mismo modo, se fija una *línea de indigencia* que corresponde al costo de la canasta alimentaria mínima, de acuerdo a esto son pobres aquellas personas cuyos ingresos son tan bajos que aunque los destinaran íntegramente a comprar alimentos no lograrían satisfacer sus necesidades nutricionales. (Mideplan, 2002)

También existen perspectivas que se enfocan hacia el acceso a servicios básicos noción desde la cual se incorporan variables como el hacinamiento en el hogar, materiales de la vivienda, disponibilidad de servicios (electricidad, agua potable, eliminación de excretas) asistencia a un establecimiento educacional de niños y adolescentes en edad escolar y capacidad económica del jefe de hogar según nivel de escolaridad y dependencia de los ocupados. De lo anterior, se desprende que las personas en situación de pobreza son aquellas que no alcanzan la satisfacción de una o más de estas necesidades.

El aporte que hacen estos enfoques es caracterizar en términos cuantitativos las situaciones de vulnerabilidad de un grupo significativo de familias, facilitando la focalización de los recursos del Estado hacia aquellos sectores más vulnerables, a través de diversas políticas sociales que permiten enfrentar estos contextos de necesidades y carencias.

Por otra parte, también existen otros enfoques que amplían el concepto de pobreza integrando nuevas dimensiones, en este sentido siguiendo a Max Neef (1986) con su propuesta de Desarrollo a Escala Humana se hace necesario repensar el contexto de las necesidades humanas, abordándolas de una manera distinta de como han sido habitualmente pensadas por planificadores sociales y por diseñadores de políticas de

desarrollo. Ya no se trata de relacionar las necesidades solamente con bienes y servicios que presuntamente las satisfacen sino de relacionarlas además con prácticas sociales, formas de organización, modelos políticos y valores que repercuten sobre la forma en que se expresan las necesidades.

En relación con esto, “el sistema propuesto permite la reinterpretación del concepto de pobreza. El concepto tradicional es limitado y restringido, puesto que se refiere exclusivamente a la situación de aquellas personas que pueden clasificarse por debajo de un umbral de ingreso (...). Sugerimos no hablar de pobreza, sino de pobrezas. De hecho cualquier necesidad humana fundamental que no es adecuadamente satisfecha revela una pobreza humana” (Max Neef, 1986:43)

De este modo, se definen un conjunto de necesidades desagregadas de acuerdo a categorías existenciales que aluden a las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar y a categorías axiológicas de las que se desprenden las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. En relación con la conceptualización de estas necesidades también se establece la distinción con los satisfactores que constituyen las formas o medios para su realización, por lo que cada una de estas necesidades puede presentar diversos satisfactores de acuerdo a las valoraciones de cada sujeto, su relación con el medio ambiente y con el grupo social del que es parte.

En correspondencia con lo anterior, “la persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Por ello las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en que las mismas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones son características de la dinámica del proceso de satisfacción de necesidades”. (Max Neef, 1986:41)

Así mismo, la comprensión que aquí se establece de las necesidades no apela exclusivamente a la carencia o falta de algo como tradicionalmente se entendería desde una mirada fisiológica, sino por el contrario incorpora el potencial que hay contenido en ellas en la medida en que movilizan, comprometen y motivan a las personas. Esto hace mucho sentido, pensando en cómo las personas frente a problemáticas que afectan su vida cotidiana son capaces de movilizar los recursos de que disponen para hacer frente a estas situaciones.

En estos términos, se apuesta por una forma distinta de mirar el fenómeno de la pobreza haciendo el tránsito desde una visión centrada únicamente en la privación material hacia aspectos simbólicos que tienen que ver con las relaciones e interacciones sociales, con el sentido de pertenecía, identidad, con la posibilidad de participar efectivamente a nivel micro y macro social, con las tensiones que se generan entre el crecimiento económico y el desarrollo de las personas, que cobran sentido a la hora de enfrentar problemáticas sociales como la delincuencia, cesantía, bajos niveles de escolaridad, hacinamiento, drogadicción, inseguridad, violencia intrafamiliar, embarazo adolescente, etc.

A la luz de estos aspectos simbólicos y relevando su dimensión relacional, la pobreza más que una condición es una experiencia de vida, que se construye en relación con otros, tiene que ver con la postergación de proyectos de vida y por ende con miedos profundos con sentimientos de frustración vital, de desaliento, desesperanza. (Márquez, 2002). En este sentido, se destaca que la aproximación a las situaciones de pobreza no solamente debe hacerse desde el “mundo de los pobres” ya que hay un sistema de relaciones y procesos sociales que se construyen intersubjetivamente y que son determinantes a la hora de concebir y actuar sobre la realidad.

Lo anterior cobra sentido al poner en relación la pobreza con la exclusión social entendida como “el proceso que surge a partir de un debilitamiento o quiebre de los lazos (vínculos) que unen al individuo con la sociedad, aquellos que le hacen pertenecer al sistema social y tener identidad en relación a este” (Gacitúa, citado en Mideplan 2002). Al respecto, las personas en situación de pobreza presentan débiles vínculos con el mundo del trabajo, la educación, la salud, el municipio lo que genera una incertidumbre constante y tensión respecto al desarrollo de la vida cotidiana y a situaciones desestabilizantes como la pérdida del trabajo o la enfermedad de algún familiar.

Siguiendo con esta idea, la exclusión moral planteada por Bierbrauer (2000, citado en Morales & Huici, 2004) permite comprender las prácticas que los grupos dominantes despliegan hacia los menos favorecidos en la sociedad, las que quedan desprovistas de justicia y de preocupación moral. Estas acciones son el resultado de utilizar los parámetros del propio grupo para juzgar a las personas de grupos diferentes. De este modo, se pueden entender los discursos que catalogan a las personas en situación de pobreza de “flojos” ya que para los grupos dominantes que tienen acceso a mayores oportunidades resulta ininteligible que mediante su esfuerzo personal estos grupos no puedan alcanzar niveles óptimos de calidad de vida.

Otro aspecto importante de abordar en relación con el fenómeno de la pobreza son las transformaciones generadas en torno a procesos socio-históricos, en este sentido Bengoa (1995) plantea el surgimiento de “la pobreza de los modernos” que explica en razón de que “es verdad que siempre ha habido pobres, sin embargo, la modernidad produce un nuevo tipo de pobreza: pobres por atraso, a quienes el “progreso” va dejando atrás; y pobres por modernización, quienes son “producidos” por el propio desarrollo. Atrás queda un conjunto de población sometida a la pobreza y adelante se producen nuevos pobres” (Bengoa, 1995:1). Para explicar este nuevo fenómeno plantea tres tendencias, la heterogeneidad, la internacionalización y la privatización de la pobreza.

La **heterogeneidad** es ocasionada por el crecimiento económico, acceso a nuevos bienes y servicios, modernización de las relaciones económicas y sociales que complejizan las situaciones de pobreza. Por esto no puede ser definida en términos de urbana o rural pues hay otras dimensiones, por ejemplo hay áreas donde el desarrollo deja actividades productivas obsoletas como el caso del carbón y otras de pobreza tradicional donde el crecimiento por si solo no suele llegar.

La **internacionalización** se relaciona con que ha pasado a formar parte de las preocupaciones de los países a nivel mundial ya que la utopía socialista que consideraba al capitalismo como una solución frente a la pobreza se derrumba evidenciando grandes masas de población empobrecida en los países desarrollados. La realidad mundial permite constatar que el desarrollo actual no conduce al desarrollo de todos.

Por último, destaca su **privatización** que se refleja en la implementación de políticas sociales, pérdida de la responsabilidad social y creciente aparición de la responsabilidad individual. Se privatiza la producción y los sistemas de salud, educación, vivienda, alimentación por considerar que son más eficientes.

Lo planteado por Bengoa se complementa con lo que Tironi (2001) desarrolla como la “nueva pobreza urbana” que también integra los procesos experimentados a raíz de la modernidad. En términos económicos hay un incremento de la capacidad adquisitiva de los sectores pobres y no pobres del país, provocando transformaciones a nivel de consumo y de demanda, lo que genera la problemática del endeudamiento. En lo laboral, se mantiene la desocupación en la población de escasos recursos, quienes se desempeñan mayoritariamente en el sector terciario. En lo educacional hay mayores avances en cuanto a infraestructura, inversión, materiales pedagógicos y salarios de los docentes más no así en la calidad de la educación, existiendo altos niveles de deserción escolar. En lo social se logra disminuir los índices de pobreza en gran medida por el crecimiento económico de la última década y por la innovación de las políticas públicas pero sigue existiendo una brecha muy significativa en la distribución del ingreso que prácticamente no ha sufrido modificaciones. En lo relacional, se aprecia un déficit en el contacto social de los grupos de escasos recursos con otros segmentos de la sociedad lo que atenta con los procesos de integración social.

Una distinción importante con lo planteado por Bengoa necesaria de destacar tiene que ver con incorporar la dimensión territorial de la pobreza, enfatizando su marcado carácter urbano y su concentración en las grandes ciudades. De esta forma existen grandes cordones de la población que habitan en sectores periféricos de la ciudad, en conjuntos de vivienda social segregados del resto de la ciudad. En este sentido, los factores espaciales no son un simple reflejo de la pobreza sino que contribuirían a su reproducción, lo que genera una paradoja pues mientras se mejoran las condiciones materiales de vida de las personas en relación con décadas anteriores se empeora la calidad de vida social.

Como ha quedado de manifiesto a través de los diferentes enfoques de la pobreza expuestos en este análisis y de acuerdo a la forma en que se comprende para esta investigación es un fenómeno complejo y multidimensional que contempla aspectos materiales e inmateriales que se interrelacionan y confluyen dentro de un mismo escenario, estando a la base dimensiones políticas, sociales, culturales, espaciales y económicas que trascienden aquellos factores meramente economicistas y una lectura exclusivamente de las carencias que no hace más que invisibilizar las potencialidades de una comunidad y de un territorio. (Mideplan, 2002)

En consecuencia con lo anterior, la pobreza es un fenómeno social, una situación de vulnerabilidad que afecta todas las dimensiones de la vida de una persona, un grupo o una comunidad y no exclusivamente la necesidad o carencia de recursos materiales. En este sentido, las situaciones de pobreza se conciben de forma integral, por lo que se reconoce en su existencia la presencia de aspectos materiales y simbólicos que se interrelacionan en forma dinámica, generando contextos de precariedad, frustración frente a la imposibilidad de concretar proyectos de vida, inseguridad y exclusión social.

Bajo esta perspectiva, se establecen dos constataciones, la primera es que el fenómeno de la pobreza tiene que ver con procesos sociales, históricos, económicos, políticos y culturales que van generando condiciones desiguales para un grupo de la población que debe hacer frente a los problemas sociales que se van gestando. La segunda es que la superación de la pobreza requiere mejorar las condiciones materiales de la vida de las personas, pero al mismo tiempo promover y fortalecer la participación, el sentido de pertenencia y la identidad en los territorios en que habitan.

Junto con esto, se asume que las personas en situación de pobreza cuentan con recursos, es decir con habilidades y capacidades que se expresan en las estrategias de sobrevivencia cotidiana que ponen en práctica para subsistir en el contexto de vulnerabilidad en que viven. Por esto, la pobreza no puede ser solamente sinónimo de “falta de algo”, por el contrario hay que considerar el potencial que hay contenido en estas situaciones, como el motor que impulse transformaciones en la calidad de vida de las personas.

#### **2.4.- Segregación Urbana**

Desde su origen la política social de vivienda como instrumento del Estado ha tenido como orientación reducir el déficit habitacional acumulado mediante la aplicación de mecanismos que faciliten el acceso a la vivienda en prioridad para aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza y marginalidad. Así en la década de los noventa en materia de vivienda social, se inscriben logros sustanciales en la superación del déficit habitacional acumulado por décadas. Esto se logra a través de la construcción masiva y sostenida de viviendas sociales proceso que se ve garantizado por el instrumento del subsidio habitacional creado a fines de los años setenta y aplicado hasta hoy. (Rodríguez & Sugranyes, 2005)

No obstante, la aplicación de este enfoque cuantitativo para resolver el problema habitacional ha traído serias deficiencias generando problemas sociales y urbanos, atentando contra la calidad de vida y las posibilidades de convivencia social. En estos términos, Rodríguez y Sugranyes (2005) señalan que si hace veinte años atrás el problema de la vivienda era el de las familias sin techo hoy se produce lo opuesto ya que el problema es de las familias con techo. Esto tiene su fundamento en que la solución habitacional entregada ha provocado insatisfacción en sus beneficiarios respecto a la materialidad y

diseño de las viviendas, su entorno y especialmente respecto a las condiciones de convivencia familiar y social que se dan en estas villas.

En consecuencia, los conjuntos de vivienda social construidos por el Estado son espacios en los que se están gestando situaciones de violencia, inseguridad, hacinamiento, miedo al otro, baja participación, debilitamiento de los vínculos comunitarios, estigmatización y desesperanza. Por lo tanto se puede afirmar que en el corto plazo se mejora la integración funcional de las familias a través de la concreción del sueño de la casa propia pero el costo social que esto trae asociado pareciera ser más alto. Bajo esta visión la política estaría contribuyendo a (re) producir las situaciones de pobreza de estas familias y el anhelo de movilidad social relacionado con una mejora en las condiciones materiales de vida no logra cristalizarse. (Rodríguez & Sugranyes, 2005)

De este modo, el escenario descrito es expresión de la segregación urbana, fenómeno espacial que se refiere a la diferenciación social y espacial del territorio, según distribución de riquezas, dinero, poder, y estándar de las redes de infraestructura de servicios, transporte y telecomunicaciones, todo lo que condiciona distintos grados de inserción del habitante y conjunto habitacional en el sistema urbano-territorial. (Instituto de Vivienda y Urbanismo [INVI], 2000).

En este sentido, “la segregación social urbana, presenta tres dimensiones principales, i) la tendencia de ciertos grupos sociales a concentrarse en algunas áreas de la ciudad generando barrios donde, en el extremo, llegan a tener un claro predominio numérico o, en casos menos extremos, comparten en mayor grado con otros grupos ii) la conformación de áreas con un alto grado de homogeneidad social y iii) la percepción subjetiva que la gente tiene de la segregación objetiva. (Sabatini, Cáceres, Cerda & Galleguillos, 2000:5)

Estas tendencias dan cuenta de los efectos tanto urbanos como sociales que genera la segregación. De los primeros podemos decir que la localización de los conjuntos de vivienda social en la periferia de la ciudad ocasiona problemas de transporte, conectividad, accesibilidad a servicios, equipamiento insuficiente, entre otros. Sobre los efectos sociales el que resulta más significativo es la desintegración social que se expresa en el sentirse marginados, el tener escasos vínculos con miembros de otros grupos y en la dificultad para acceder a fuentes laborales, educacionales, etc. En este sentido, se suma que sobre estos barrios existe una identidad atribuida que se construye a partir del estrato socioeconómico o la valoración del sector.

Ahora bien, este proceso de concentración de los sectores de menores recursos en la periferia de la ciudad con los nocivos efectos que ya se describieron, responde a una lógica economicista en la que prima la renta de la tierra, lo que se traduce en la existencia de un mercado del suelo que orienta la localización de los conjuntos habitacionales y la oferta inmobiliaria de vivienda privada. Al respecto, el criterio que se utiliza para decidir donde construir es el menor costo del suelo, de lo que se desprende que “en la búsqueda de obtener mayores rentabilidades al menor costo, se emplazan los conjuntos de viviendas en

los terrenos más baratos que, siendo de mala calidad, otorgan una inadecuada localización, por su falta de accesibilidad y carencias de servicios urbanos” (Zapata, 2003:24).

La Política Habitacional en este contexto cumple el rol de generar una oferta diversificada de programas de subsidio habitacional. Sin embargo, no existe regulación sobre el funcionamiento del mercado del suelo urbano por lo que esto queda sujeto al juego de la economía, lo que perpetúa el actual patrón de segregación del hábitat popular. En este sentido, el rol del Estado se ve limitado a un administrador de programas sociales, facilitando la acción del sector privado.

A la luz de lo anterior, se debe relevar que mejorar las condiciones de habitabilidad de una familia debe contemplar además de la entrega de una vivienda, la generación de condiciones y oportunidades que acompañen este proceso, articulando e integrando un conjunto de dimensiones como el acceso a fuentes laborales, relaciones comunitarias, espacios de recreación, y dinámica familiar entre otras. También en un sentido más amplio es posible sostener que la superación de la pobreza tiene que ver con la satisfacción de necesidades básicas pero también con la necesidad de integración social.

Así mismo, queda en evidencia la necesidad de Políticas de Vivienda que vayan más allá de lo sectorial, que sean capaces de articularse con otras políticas de Desarrollo Urbano y de Superación de la Pobreza para poner un alto en el actual sistema de reproducción de la pobreza que se está desarrollando. De este modo, debieran considerarse Políticas de Inclusión Social Urbana compuestas por programas de acceso al suelo urbano, de capacitación e inserción laboral, de educación, de acceso igualitario a los medios de comunicación y de generación de participación en el ámbito local (Zapata, 2003).

En definitiva, cuando hablamos de segregación social, no la entendemos como un fenómeno exclusivamente espacial sino en su relación dinámica con otros fenómenos o problemas sociales como la construcción identitaria, la pobreza y la exclusión. Es desde esta perspectiva que interesa integrarla al análisis de la realidad de la población Carol Urzúa, entendiendo que estos elementos son parte constituyente de lo que aquí se vive.

## **2.5.- Constitución De Un Gueto.**

Al hablar de un gueto no solamente se está haciendo alusión a una ubicación dentro del espacio físico sino también a un entramado social que asume determinadas características existiendo una relación vinculante entre las estructuras del espacio social y las del espacio físico en la cual las primeras se objetivan en el espacio físico. En este sentido, cada agente o actor social está situado en un lugar tanto a nivel de localización como de posición social dentro de un orden establecido lo que tiene el efecto de diferenciarlo de otros y establecer oposiciones. De acuerdo a esto, “la posición de un agente en el espacio social se expresa en el lugar del espacio físico en que está situado (aquel a quien se caracteriza como “sin casa ni hogar” o “sin domicilio fijo” no tiene - prácticamente- existencia social), y por la posición relativa que sus localizaciones temporarias (por ejemplo los sitios de honor,

ubicaciones reglamentadas por el protocolo) y sobre todo permanentes (domicilio privado y domicilio profesional) ocupan con respecto a las localizaciones de los otros agentes; se expresa también en el sitio que ocupa (por derecho) en el espacio a través de sus propiedades (casas, departamentos u oficinas, tierras para cultivar, explotar o edificar, etcétera), que son más o menos voluminosos o, como a veces se dice *space consuming* (el consumo más o menos ostentoso de espacio es una de las formas por excelencia de ostentación del poder.” (Bourdieu, 1999: 120)

En relación con esto, el espacio físico da cuenta de distinciones sociales en tanto ciertos actores se concentran en los lugares donde están los bienes más indeseables y menos escasos al contrario de otros que acceden a aquellos evaluados socialmente como positivos. Esta situación está mediada por las pugnas que se producen por la ocupación del hábitat siendo determinante en la apropiación del espacio el ejercicio del poder entendido como capital cultural, económico y simbólico, en consecuencia el éxito en esta tarea dependerá de las capacidades que los habitantes de un territorio posean. Al respecto, no siempre estar físicamente localizado en un hábitat significa haberse apropiado de él.

Por otra parte, las luchas por la apropiación del espacio pueden desarrollarse de modo individual a través de la movilización espacial o también en forma colectiva en el marco de políticas públicas como la política habitacional que a través de sus programas asigna viviendas sociales y construye equipamiento urbano en determinados lugares. Así esta política “llevó a cabo una verdadera construcción política del espacio en la medida en que favoreció la construcción de grupos homogéneos con fundamento espacial.” (Bourdieu, 1999: 124)

Ahora bien, según lo señalado por Tironi (2003:140) el gueto es “una conformación urbana periférica compuesta preferencialmente por la vivienda social, considerablemente deteriorada, de alta homogeneidad social y fuertemente estigmatizada”. En este sentido, en estos entornos se va configurando una identidad negativa a partir de relaciones sociales marcadas por la estigmatización donde el énfasis está puesto en las dimensiones negativas que se vinculan con la presencia de diversas problemáticas sociales.

Esta identidad negativa tiene que ver con que la pertenencia al grupo y al entorno urbano no contribuye a la distintividad positiva de sus miembros sobre todo porque los discursos provenientes desde el exterior generalmente refuerzan las problemáticas sociales existentes y no las potencialidades con que cuenta el territorio. En consecuencia, las relaciones sociales con los “otros” no pertenecientes al gueto se van debilitando, no existiendo vinculaciones significativas que ayuden a construir una identidad positiva. Al mismo tiempo, al interior de este se produce el repliegue hacia el mundo privado ya que los sentimientos que priman son de temor e inseguridad por el contexto conflictivo que se genera.

Siguiendo con lo anterior, frente a la ausencia de relaciones de confianza y cooperación con el exterior, por ejemplo con el municipio, la identidad se va construyendo en torno a un no-reconocimiento, a un no-lugar, es decir, prima el sentirse invisibilizado frente al resto de la

sociedad lo que se expresa en frases como “nadie sabe que existimos” o “nadie viene a ver como estamos”. De esta forma, el reconocimiento de los otros resulta esencial para identificarse positivamente y sentirse integrado a la sociedad. (Márquez, 2000)

La homogeneidad social que presentan los barrios estigmatizados, no hace más que reproducir situaciones de vulnerabilidad y exclusión, lo que se traduce en prácticas culturales que van dañando a sus habitantes. En estos términos, “el barrio estigmatizado degrada simbólicamente a quienes lo habitan, los cuales, a cambio, hacen lo mismo con él, ya que al estar privados de todas las cartas de triunfo necesarias para participar en los diferentes juegos sociales, no comparten sino su común excomunión.” (Bourdieu, 1999: 124). En consecuencia, el espacio habitado se transforma en un lugar lleno de basura, con escasa preocupación por las áreas verdes, con la infraestructura comunitaria dañada, etc., convirtiéndose en un lugar donde hay que luchar para sobrevivir siendo muy difícil movilizarse o transformarlo porque no se dispone de un contexto de oportunidades, de recursos personales y sociales que faciliten este proceso.

Siguiendo a De – Certeau (1984 citado en Salcedo, 2008:3) “la función productora del espacio se desplaza desde los agentes del Estado, grupos dominantes o disciplinas legitimante constituidas hacia grupos sociales cuyas prácticas cotidianas recurrentemente son identificadas socialmente como delitos o al menos como conductas desviadas”. Así se generan pandillas que se toman un determinado espacio y que marcan su territorio, algo frecuentemente apreciado en los conjuntos habitacionales, estableciendo sus propias reglas. Esto le otorga una nueva función a los espacios comunitarios que pasan a ser focos de delito, drogadicción, alcoholismo a los que el habitante común no puede acercarse, y al mismo tiempo se validan ciertas prácticas como no mandar a los niños al colegio.

Bajo estas características que asumen estos espacios territoriales denominados guetos cabe preguntarse qué transformaciones son necesarias para que estos conjuntos habitacionales o villas hagan el tránsito desde espacios segregadores convertidos en focos de inseguridad y desesperanza hacia un barrio. Se entiende este último como un espacio que representa la posibilidad de compartir experiencias, identificar las necesidades, generar un trabajo conjunto para canalizar los intereses colectivos y desplegar acciones que permitan su concreción. (Buraglia, 2009)

En este sentido, el barrio es un “modelo de residencia y convivencia, espacio de calles amables en las que se plasma el valor de la relación cara a cara, la tradición, la pertenencia, la solidaridad. El barrio en estos términos, es por sobre todo arraigo y reconocimiento en un lugar de la ciudad” (Márquez, 2006:3). De este modo, en este escenario se inscriben formas de habitar el espacio relacionadas con normas, costumbres, significados compartidos, formas de hacer que lo distinguen del resto de la ciudad y que se concretizan a través de las relaciones cotidianas de sus habitantes.

Continuando con lo que plantea Márquez, lo que distingue al barrio de espacios como villas, condominios, poblaciones y los mismos guetos es su carácter de puente entre el mundo privado y el mundo público, entre el espacio propio de la vivienda y el resto de la

ciudad. Ambos espacios son de interdependencia mutua, por lo que las transformaciones que ocurren en el barrio están íntimamente ligadas con lo que sucede en la ciudad, es decir con las estructuras económicas, políticas, sociales y urbanas, con las cuales se generan vínculos y a su vez quiebres.

Tomando estos planteamientos, se afirma que la categoría barrio alude a características que establecen una distinción con otros espacios territoriales, destacando principalmente la subjetividad contenida en un lugar con historia y tradición donde destaca fuertemente la intensidad de las relaciones sociales que allí se generan y donde esto se pone en relación con una estructura mayor que es la ciudad. En este sentido, el valor del barrio es ser un pequeño territorio que origina en sus habitantes el sentimiento de “pertenecer a”, de “tener un lugar dentro de la ciudad” sin que esto signifique quedar al margen del entramado social.

### III. ANTECEDENTES EMPÍRICOS

El desarrollo de estos antecedentes considera dos investigaciones, seleccionadas por su pertinencia con la investigación que se desarrolló pues en ambas se encuentra presente el tema de la identidad aún cuando existen diferencias en la forma de abordarla. La primera, “Barrio y población...una definición desde sus propios habitantes: identidad social urbana en dos territorios de Quinta Normal población Simón Bolívar y Franja Yungay” y la segunda “El volcán: etnografía de un guetto en Santiago. Desorganización, capital social y control cultural en un conjunto habitacional de viviendas sociales”.

La primera investigación “**La identidad social urbana en la población Simón Bolívar y la Franja Yungay**” realizada por Ahumada María José y Mondaca María de Los Ángeles (2006) tuvo como objetivo conocer las identidades sociales urbanas en ambos territorios pertenecientes a la comuna de Quinta Normal, a través de la descripción de las mismas, estableciendo luego comparaciones que dejaron en evidencia sus semejanzas y diferencias.

Para poder conocer la identidad social urbana se abordaron dimensiones categoriales: territorial, psicosocial, temporal, conductual, social e ideológica de acuerdo a la propuesta de los autores Sergi Valera y Eric Pol. Además se integraron elementos simbólicos, como el sentido de pertenencia y la relación con la autoridad pública.

Los principales resultados de la investigación se organizaron en torno al análisis realizado en cada una de estas dimensiones. En la *dimensión territorial*, los habitantes de la Franja Yungay no se identifican como parte de un territorio con un nombre y límites a diferencia de la población Simón Bolívar donde existe mayor conocimiento de estos aspectos, igualmente ambas coinciden en relevar otras características asociadas con su pertenencia. En este sentido, no siempre los límites político administrativos se corresponden con los socio - culturales construidos por la comunidad, ya que estos tienen que ver con la experiencia de habitar el espacio, donde hay relaciones, prácticas y una historia compartida.

De la *dimensión psicosocial*, en la Franja Yungay la identificación con la comuna es negativa por ser considerada de clase baja y por la presencia de bodegas y fábricas, por esto se establece una diferenciación entre el barrio y otros sectores de la comuna. En Simón Bolívar, se acepta que la categoría población tiene socialmente una connotación negativa asociada con la droga, delincuencia, bajos niveles educacionales y culturales, pero esto no impide que ellos se definan como tal ya que son otras las características que se relevan como la unión, la cooperación y la tranquilidad por la antigüedad de los vecinos. En ambos territorios se observa la necesidad de alcanzar una identidad social positiva por lo que se busca que el resultado de las comparaciones con otros grupos sea favorable al endogrupo lo que da lugar a sesgos que transforman la diferenciación en un proceso favorable para el propio grupo.

La *dimensión temporal* se manifiesta en la población Simón Bolívar en el origen común de sus habitantes como trabajadores de una fábrica textil, en una historia de expropiación de sus antiguas viviendas que los trasladó a este sector y en una trayectoria de trabajo conjunto para el desarrollo de la población. Por el contrario en la Franja Yungay, su historia está vinculada con elementos que eran parte de su entorno como la Fábrica Chiteco, la Estación Yungay y el carro tren que circulaba por San Pablo. Se aprecia en ambos sectores la vinculación entre la formación de identidad y los procesos históricos, lo que se plasma en una trayectoria vivenciada como vecinos y en como su entorno se va transformando siendo primordial el sentimiento de continuidad temporal para la formación de identidad social urbana.

La *dimensión conductual* se caracteriza porque en la población Simón Bolívar 1 están más identificados con la junta de vecinos que en la Ampliación, por lo cual los habitantes de esta última han pensado en formar su propia organización. En cuanto a la participación, mientras los dirigentes opinan que no hay iniciativa de los vecinos, éstos sienten que esta organización no es cercana ni efectiva. En la Ampliación la participación vecinal es evaluada positivamente, pero se acentúa que los jóvenes no tienen actividades para desarrollar por tanto se integran a las de la comunidad. Las actividades comunitarias para niños y jóvenes son consideradas como un mecanismo preventivo de la droga y la delincuencia. Los espacios de encuentro en la Ampliación son la calle 3 y en Simón Bolívar 1 la plaza. En la Franja Yungay no hay identificación con la junta de vecinos, no es de conocimiento de todos su existencia y no tienen sede social. No hay actividades organizadas por los vecinos y las que provienen de la Municipalidad son evaluadas negativamente. Como espacios de encuentro pese a que el parque Quinta Normal es colindante al barrio no es utilizado por los vecinos. Una institución significativa dentro del barrio es la Basílica de Lourdes que genera instancias de participación.

En la *dimensión social*, la composición étnica de los habitantes de ambas poblaciones se caracteriza por la preponderancia de adultos mayores. En Simón Bolívar el discurso de ellos es estigmatizador hacia los jóvenes relacionándolos con los problemas de droga y delincuencia, y en Franja Yungay solamente se percibe que faltan jóvenes. En cuanto al nivel socioeconómico, la Franja Yungay es descrita como un sector de nivel medio bajo y

con poca cesantía. Mientras en Simón Bolívar se consideran de clase baja pero no pobres, personas trabajadoras.

Con respecto a lo *simbólico*, en general en Simón Bolívar no hay elementos simbólicos que los identifiquen. Sin embargo, en Simon Bolívar 2 o Ampliación la calle 3 se constituye como tal pues representa el espacio donde los vecinos se reúnen y comparten. Estos vecinos deben enfrentar la estigmatización de ser catalogados como una población conflictiva “la legua chica” lo que enfrentan destacando el esfuerzo que han hecho para conformar su sector. En la Franja Yungay, hay referentes históricos más que elementos simbólicos, se reconoce la Estación Yungay, la Fábrica Chiteco y la Basílica de Lourdes pero no hay una vinculación emocional con ellas.

Sobre el *sentido de pertenencia* en ambos territorios esta presente, en Simon Bolivar hay una memoria colectiva y se rescatan los aspectos positivos de la población por tanto no les avergüenza vivir allí. En la Franja Yungay se expresa en no querer abandonar la población pues hay una vinculación afectiva con el conjunto de características que poseen.

En cuanto a la *relación con la autoridad pública* las dos poblaciones comparten el sentimiento de abandono por parte de la Municipalidad.

Sobre los resultados obtenidos, se considera relevante para la propia investigación las dimensiones abordadas tanto las planteadas por el enfoque de la Identidad Social Urbana como las que fueron integradas por las investigadoras, en la medida que expresan la identidad existente en cada uno de los territorios. Sin embargo, como observación se considera necesario incorporar una dimensión que indague sobre las potencialidades y recursos presentes en cada uno de los sectores ya que se asume que la construcción de identidad esta vinculada también con la valoración y evaluación que la comunidad hace sobre su capacidad de acción y movilización.

También resulta interesante como queda reflejada la relación entre comparación y diferenciación propia de la constitución de la identidad social ya que en la Franja Yungay y en Simon Bolivar la forma de diferenciarse de los otros que no pertenecen a la población o el barrio es acentuando las características que son consideradas positivas por sus habitantes, por lo que queda de manifiesto la búsqueda de una identidad positiva. Esto se expresa nítidamente cuando deben hacer frente a la estigmatización utilizando como mecanismo de respuesta resaltar los atributos del sector o negar la existencia de hechos conflictivos.

Sumado a esto, la memoria colectiva aparece como un elemento central a la hora de construir procesos identitarios más fortalecidos como se aprecia en Simón Bolivar donde el compartir un origen, historia y trayectoria de trabajo comunitario para el desarrollo de la población profundiza su sentimiento de pertenencia. En este sentido la identidad esta en relación y se construye a partir de los procesos históricos.

La segunda investigación **“El Volcán etnografía de un guetto en Santiago. Desorganización, capital social y control cultural en un conjunto habitacional de**

**viviendas sociales**”, realizada por Portela, Dein (2005) se propuso comprender y describir la incidencia de las políticas públicas de vivienda social en la calidad de vida y en el capital social de los pobladores y a la vez la capacidad de ellos para superponerse y ejercer un control cultural sobre las decisiones que los afectan colectivamente.

La investigación se desarrolló en la población Volcán San José II, ubicada en la comuna de Puente Alto, que se transformó en un ícono de la mala calidad de la construcción de viviendas sociales luego de los temporales de 1997 que afectaron a gran parte del país, sufriendo severas filtraciones que obligaron a sus habitantes a cubrirlas con nylon por lo cual adoptaron el nombre de “casas de nylon”.

La población se formó en marzo de 1996, un año después producto de fuertes temporales quedaron en evidencia fallas estructurales y filtraciones en las viviendas. A raíz de esto, ese mismo año el 60% de sus habitantes abandonó la población. Posteriormente se desarrollaron procesos de reocupación de las viviendas por lo que el origen de sus habitantes es diverso. Están por una parte los propietarios que no abandonaron la población en espera de que sus departamentos sean reparados, los allegados que principalmente eran familiares de propietarios, los habitantes que se tomaron los departamentos y 340 familias radicadas del campamento Carlos Oviedo ubicado en la misma comuna.

Entre los pobladores predomina el sentimiento de abandono vinculado entre otras cosas con la segregación espacial que se expresa en dos niveles el más general es la lejanía de Puente Alto respecto a Santiago y el particular la ubicación distante de la población respecto a su comuna. Este aislamiento territorial provoca dificultades tanto por el acceso a servicios, conectividad, fuentes laborales y educacionales como por el microtráfico, delincuencia, violencia y deterioro de los departamentos que impide venderlos para poder emigrar de la población. Este deseo de movilidad espacial tiene mucho que ver con la movilidad social ya que la motivación es dejar esta población altamente estigmatizada.

La población carga con un componente estigmatizador resultado de la interacción de diversos actores entre ellos los medios de comunicación destacando dos reportajes de Chilevision y Megavision, que mostraron los problemas vividos en su interior, lo que para sus habitantes sirvió para crear estereotipos. Estas marcas difíciles de cambiar se han transformado en rechazo al lugar afectando las relaciones vecinales que se caracterizan por la desorganización y el distanciamiento así como por el confinamiento a la vida privada o familiar como una forma de evitar conflictos. Igualmente el sentido de pertenencia se ha visto debilitado, predominando sentimientos de inseguridad y temor por lo que la integración pasa por el ámbito privado y por el consumo estableciendo un distanciamiento con los vecinos de la población.

Producto de los distintos orígenes de los habitantes del Volcán, hay una identidad con el grupo social del que se proviene ya sea allegado, propietario, en toma o ex poblador del campamento lo que obstaculiza la identificación común con la población, la que no existe e inclusive hay resistencia hacia ella. Este fenómeno ha originado que se establezca una división entre cada uno de estos grupos, definiéndose de acuerdo al estado de habitabilidad,

y que se produzcan conflictos pues para algunos la llegada de las tomas y el campamento es la causa de la drogadicción, el microtráfico y la delincuencia que antes de la reocupación no se vivía.

La realidad de la población se caracteriza por la vulnerabilidad, en lo social y económico destaca la desocupación y desempleo, hacinamiento, problemas de salud por la mala calidad de los departamentos y contaminación por la inexistencia de contenedores de basura. En cuanto al espacio público, los lugares utilizados para la convivencia y reunión son entre blocks, el gimnasio el Volcán y el parque La Cañamera. Esta ocupación del espacio está mediada por la presencia de subgrupos de jóvenes como Los Talibanes, Los Venenitos, Los del Ingenio y Los de la Guayacán que buscan autoafirmarse subjetivamente con el grupo apropiándose de un territorio. A nivel de organización vecinal, los propietarios, en toma, allegados y habitantes del campamento están subdivididos en organizaciones o comités para la asignación de las viviendas, hay una gran cantidad de iglesias evangélicas y pentecostés, organizaciones deportivas pero no así una junta de vecinos.

Ahora bien, frente a este contexto de vulnerabilidad surge el interés de los vecinos por reconstruir una buena vida en comunidad, por lo que hay una rearticulación de capital social, de redes sociales de apoyo y cooperación en pequeña medida. De este modo, a pesar de la anomia y desorganización que se produce al llegar al conjunto de vivienda social al momento de enfrentarse a las expectativas no cumplidas se generan procesos de movilización y organización entre los pobladores que conducen a la reactivación de las redes comunitarias.

De esta investigación se visualiza que sus principales aportes se inscriben en primer lugar en el carácter etnográfico del estudio que cumple una doble función, la de describir como se desarrolla la vida al interior de la población y al mismo tiempo de interpretar los significados que los pobladores le atribuyen a esta realidad. En relación con esto, es interesante como se entremezclan dimensiones objetivas como el hacinamiento, la segregación, la precariedad laboral, la mala calidad de las viviendas entre otras, con dimensiones subjetivas como la inseguridad, el rechazo al sector, el sentimiento de estigmatización que predomina en sus habitantes. Ambas dimensiones en su conjunto conforman el proceso de constitución de la identidad en El Volcán.

En segundo lugar, sobre la estigmatización y los demás sentimientos negativos que se generan resulta interesante reconocer los mecanismos de defensa o respuesta que desarrollan los pobladores como enjear sus casas o evitar estar en el sector los fines de semana. En este sentido la población no contiene sino más bien provoca la huida de sus habitantes. Así mismo, el rol de los medios de comunicación de reafirmar el estigma, creando estereotipos del sector demuestra que la identidad también se constituye en base a la mirada que se recibe de los otros por lo que tiene que ver con las relaciones sociales.

En tercer lugar, se manifiesta que pese al contexto de conflictos y problemáticas sociales el capital social presente en el sector es reactivado al momento de luchar como vecinos por

una mejor calidad de vida y por ejercer un rol activo en la toma de decisiones o control cultural sobre las situaciones que los implican. Al respecto, la desestructuración de las redes sociales que se produce con la llegada a la población por el origen diverso de sus habitantes no es una condición que se mantenga rígida sino por el contrario puede verse transformada frente a las demandas del contexto.

En cuarto lugar, destaca la apropiación del espacio como una forma de producir y reafirmar la identidad lo que se expresa especialmente con los diferentes grupos de jóvenes que se apropian de un territorio y establecen “marcas” que representan sus motivaciones e intereses. Estas expresiones manifiestan que el hábitat popular tiene mucho que decir por lo tanto debe ponerse atención en los elementos que lo conforman. Junto con esto, el territorio se inscribe como un escenario en disputa donde hay diferentes grupos que buscan apropiarse de él, es decir que desean tener un lugar dentro de la población ya sea para la vida familiar, recrearse o desarrollar actividades comunitarias.

### **III.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo es la identidad social de los habitantes de la población Carol Urzúa perteneciente a la comuna de Puente Alto en un contexto de marginalidad y exclusión social?

### **IV.- OBJETIVOS**

#### **4.1. Objetivo General.**

- Conocer la identidad social de los habitantes de la población Carol Urzúa perteneciente a la comuna de Puente Alto en un contexto de marginalidad y exclusión social.

#### **4.2. Objetivos Específicos.**

- Conocer las significaciones que los habitantes de la población Carol Urzúa tienen sobre su identidad social.
- Indagar en la identidad social de los habitantes de la población Carol Urzúa a través de dimensiones históricas, sociales, culturales y espaciales.
- Conocer la percepción de actores institucionales que trabajan en la población Carol Urzúa sobre la identidad social de sus habitantes.

## V. MÉTODO

### 5.1.- DISEÑO

#### 5.1.1.- Enfoque De Investigación

El enfoque de esta investigación es *cualitativo*, entendiéndolo como un modo de profundizar un acercamiento comprensivo e interpretativo de la realidad social instalando como elementos centrales los aspectos subjetivos e intersubjetivos de las problemáticas sociales, el lenguaje como modo de acceder a estos aspectos y la presencia y posición del investigador como condición de posibilidad del conocimiento (Fernández, 2006)

Como elementos más significativos de este enfoque desde la visión de la psicología social crítica podemos señalar; *incorporar la mirada de los actores sociales* considerándolos como agentes lo que se vincula con poder comprender la realidad de la población Carol Urzúa desde el relato de dirigentes sociales, pobladores y actores institucionales del territorio considerando que son ellos quienes de mejor forma pueden dar cuenta de su realidad; *una visión situada del conocimiento*, desde donde se renuncia a la pretensión de objetividad y neutralidad de la ciencia, entendiendo que el conocimiento esta anclado en una posición particular por lo tanto es necesario explicitar los matices que el lugar del investigador le impone a la investigación. En este sentido, se asume que el conocer la población Carol Urzúa dentro del ámbito de trabajo del investigador (Consultorio) imprime determinadas nociones y sentidos como la consideración de que es un territorio altamente estigmatizado; *el conocimiento de la realidad como una construcción intersubjetiva y simbólica* por lo que el conocimiento es el resultado de la acción de un sujeto en relación con otros, hay un proceso reflexivo de producción mutua lo que para los efectos de esta investigación se relaciona con comprender la realidad de estos pobladores a través de sus relatos en los que hay contenidos diversos, sentidos y significados los cuales están mediados por dimensiones sociales, culturales, políticas, económicas y espaciales.

De esta manera, los métodos cualitativos nos “permiten atender a los significados intersubjetivos, situados y construidos que se dan en la interacción humana obviando, así, todo intento de buscar hechos objetivos o leyes que las expliquen” (Domenech & Ibáñez 1998 citado en Fernández, 2006:6)

#### 5.1.2.- Tipo De Investigación

El tipo de investigación es *interpretativa* en tanto interesa aprehender los significados que los propios sujetos le atribuyen a su realidad desde sus marcos de referencia, realizando una interpretación de una interpretación, aludiendo a una doble hermenéutica. En este sentido, la interpretación "trata de descubrir, de la manera más completa posible, la trama de significados que reconstruye una realidad a la que el investigador, de manera coherente con su proyecto-objetivos particulares, contextos de acción y posición social-, encuentra sentido en cuanto intérprete" (Alonso 1998 citado en Fernández, 2006:9).

En estos términos el carácter interpretativo refiere a tres aspectos fundamentales. El primero de ellos implica “alejarse del estilo positivista, en tercera persona, escrito desde ninguna parte ni por nadie, como si la propia realidad se relatara a sí misma” (Fernández, P citado en Fernández, 2006:14)

Un segundo aspecto tiene que ver con su carácter y criterio de validación, en este sentido “la interpretación no es comprobable sino aceptable en virtud de su coherencia, persuasividad, argumentación. La interpretación intenta comprender y comprender es “ver”, y después de haber visto, no intenta explicar, que sería transmitir lo visto, sino hacer comprender, hacer ver” (Fernández, P citado en Fernández 2006: 15).

Un tercer aspecto, tiene que ver con que los significados que son interpretados son parte de una dimensión intersubjetiva, en consecuencia no responden a la individualidad de un sujeto y a su vez no son independientes de ellos, sino que responden a una construcción conjunta de la realidad social por parte de los actores sociales. (Fernández, 2006)

## **5.2.- PARTICIPANTES**

### **5.2.1.-Universo de estudio**

Como universo de estudio se definió a todos los habitantes de la población Carol Urzúa perteneciente a la comuna de Puente Alto en la región Metropolitana.

### **5.2.2.- Población**

La investigación integró a *dirigentes sociales* de la Junta de Vecinos, *habitantes de la población* y *actores institucionales* que trabajan en el territorio.

En consecuencia, se consideraron dos grupos uno de dirigentes sociales y otro de habitantes de la población con la finalidad de representar a la comunidad desde la diversidad de significados y sentidos que están contenidos en cada uno de ellos, accediendo a su realidad en forma integral.

### **5.2.3.- Muestra**

Para los efectos de delimitar la muestra dentro de este universo se partió por el presupuesto que la muestra cualitativa no pretende representar una distribución de individuos de una población, por lo cual no se rige por el azar, ni por el principio de redundancia o repetición. De este modo, la investigación utilizó como estrategia de selección de los participantes el *muestreo teórico* ya que éstos se fueron definiendo en la medida que la investigación se desarrolló y surgió la necesidad de incorporar nueva información para enriquecer el objeto de estudio, proceso que concluyó cuando la incorporación de nuevos casos ya no aportó nuevas comprensiones sobre el fenómeno de estudio, es decir, hasta su saturación teórica. Los criterios muestrales que orientaron el proceso fueron los siguientes:

- ❖ Rango etáreo: Personas mayores de 18 años.
- ❖ Pobladores de distintos pasajes: Se seleccionaron personas que vivían en diferentes pasajes a modo de acceder en forma integral a la realidad de la población y conocer los matices que se expresan entre cada uno de los sectores. Para el caso del grupo de dirigentes no se contempló este criterio ya que lo que se releva en este caso es la experiencia vivida de acuerdo al rol que se ejerce y no al sector habitado.

### 5.3.- TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

De acuerdo al objetivo planteado por la investigación se contempló la utilización del enfoque etnográfico, entendiendo la *Etnografía* como el estudio del mundo social y cultural desde los significados y sentidos que las personas le otorgan a sus experiencias. En este sentido, le interesa la vida cotidiana la que intenta ser transmitida a través de la investigación y el rol del investigador es activo no en un sentido de estructurar el contexto sino más bien observando, escuchando, haciendo preguntas, revisando documentos, es decir involucrándose en la situación que se esta viviendo (Manister et al., 2004).

Como técnicas se utilizaron:

Entrevistas en profundidad individuales; entendidas como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor & Bodgan, 1987:101). Esta entrevista se distingue porque no existe una pauta estructurada de preguntas sino más bien se establecen temáticas orientadoras que guían la conversación y que responden a lo que se intenta develar. En el Anexo 1 se presentan las temáticas que guiaron estas entrevistas.

Observación Participante; cuya especificidad está dada por el rol activo que asume el investigador en la recolección de información ya que se involucra directamente con la realidad que está estudiando, promoviendo la interacción con los investigados, participando y comprometiéndose con las actividades que ellos realizan en la vida cotidiana, así como también aprendiendo sus normas, comportamientos y expresiones (Rodríguez, Gil & García, 1999). Para ver pauta de observación participante revisar Anexo 2.

El registro de lo observado se desarrolló mediante *notas de campo* que incorporaron los siguientes elementos (Taylor & Bodgan, 1987:75):

- ❖ Descripción de personas.
- ❖ Descripción de escenarios.
- ❖ Descripción de actividades.
- ❖ Gestos, comunicaciones no verbales, tono de voz y velocidad del discurso.
- ❖ Comentarios del observador.

❖ Acciones del observador.

Recolección de información secundaria: esta información se define como aquellos datos cuantitativos que sirvieron para describir el contexto comunal obtenidos a través de internet en el sitio de la Municipalidad de Puente Alto y del INE particularmente de la CASEN. Junto con esto, se revisó el diario de circulación comunal Puente Alto al Día indagando en noticias vinculadas con la población Carol Urzúa.

#### **5.4.- PLAN DE ANALISIS DE LA INFORMACION**

El análisis de las entrevistas se realizó mediante *Análisis de Contenido* entendido como “el conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior”(Piñuel, 2002:2).

Se identifican dentro de este proceso interpretativo tres momentos básicos (Pérez, 2000):

- **Codificación**: consistente en seleccionar, simplificar, focalizar, abstraer y transformar los datos registrados a través de abreviaciones o símbolos con los cuales se identifican frases o párrafos ya sea de una entrevista o de cualquier otra forma de registro de información cualitativa.
- **Categorización**: alude a ordenar y clasificar los códigos en estructuras de significación más generales, de modo que cada categoría representa un conjunto o clase de significados.
- **Interpretación**: supone integrar, relacionar, establecer conexiones entre las diferentes categorías, así como posibles comparaciones. En esta etapa se ponen en relación los resultados prácticos con el marco teórico que sustenta la investigación.

Para el análisis de las notas de campo la herramienta utilizada fue la construcción de tipologías consideradas como esquemas de clasificación que surgen a partir de los conceptos utilizados por el investigador y por los participantes del estudio. Siguiendo a Taylor y Bodgan (1987) las etapas que guiarán este proceso son las siguientes:

- Lectura sucesiva de los datos.
- Identificación de temas, instituciones, interpretaciones e ideas relevantes.
- Búsqueda de temas emergentes.
- Elaboración de tipologías.

Ahora bien, a través de la triangulación fue posible integrar los diferentes métodos o fuentes de datos, en este sentido, las categorías resultantes del análisis de contenido se complementaron con las entrevistas a los actores institucionales y con las notas de campo confrontando los relatos de los diferentes actores y de la investigadora con el objetivo de obtener una comprensión más íntegra y compleja del fenómeno de la identidad social.

## **5.5.- PROCEDIMIENTO**

A continuación se describen los pasos que se llevaron a cabo en el desarrollo de la investigación:

- ❖ Elección y definición de la temática a estudiar: se constituyó como un proceso reflexivo de selección del fenómeno a estudiar de acuerdo a los intereses y motivaciones de la investigadora, entre los que se inscriben el aproximarse a un territorio e intentar comprender las dinámicas que se desarrollan en su interior, enfatizando en los significados que los actores le atribuyen a su realidad. Junto con esto, resulta de interés poner en valor el conocimiento existente entre los pobladores, por considerar que son ellos los que a través de sus experiencias cotidianas poseen poder y capacidad de transformación de los contextos en que habitan. Otro punto destacable, es que se decide trabajar en la población Carol Urzúa en la comuna de Puente Alto por el conocimiento previo que se tiene de este sector debido al trabajo de la investigadora en el consultorio Alejandro del Río.
- ❖ Construcción del diseño de la investigación: este diseño se asume como flexible en el sentido de que estará en estado de permanente revisión. En su elaboración se desarrolló inicialmente el planteamiento del problema a investigar, para luego trazar la pregunta de investigación y los objetivos, posteriormente se procedió a identificar el enfoque metodológico más pertinente a los objetivos planteados, poniendo el acento en aquellos aspectos que resultan significativos de abordar de la realidad.
- ❖ Acercamiento a la población y a los actores institucionales: esta etapa será realizada en forma gradual, partiendo por él o la dirigente de la Junta de Vecinos como actor que cumpla el rol de facilitar en un primer momento el acceso a la población, para posteriormente mediante la técnica de la bola de nieve ir ampliando el círculo de dirigentes conocidos que puedan aportar con información valiosa para este estudio. Respecto de los actores institucionales, se considera solicitar en términos formales entrevistas que aporten con datos objetivos y con la mirada que se tiene sobre este sector.
- ❖ Realización de trabajo de campo: en esta etapa se utilizó la observación participante que será registrada mediante notas de campo y la entrevista en profundidad individual para lo cual se realizó visitas frecuentes a la población para conocer las actividades cotidianas como los días de feria, reuniones de junta de vecinos, actividades deportivas, etc. Sin embargo, esto estuvo sujeto a las condiciones de posibilidad generadas en el transcurso del estudio, en la medida que la investigadora logro tener una buena acogida por parte de los pobladores.

❖ Análisis de la información: para el análisis de las entrevistas se utilizó el análisis de contenido, el cual fue realizado en forma sistemática mientras se desarrolló el trabajo de campo y no sólo al final del mismo.

❖ Presentación de Tesis: el documento final es el resultado del objetivo que se planteó inicialmente, es decir, “conocer la identidad social de los habitantes de la población Carol Urzúa en un contexto de marginalidad y exclusión social”, dando cuenta en forma reflexiva de los principales resultados obtenidos y de la contribución que esto significa para la comprensión de su realidad.

## **5.6.- ASPECTOS ETICOS**

La investigación asume tres criterios éticos que servirán de guía para el desarrollo de la misma. El primero se refiere a *informar a los participantes el carácter de la investigación*, de modo que exista claridad en que las acciones que se realizarán responden a un proceso investigativo. No obstante, se asume de modo estratégico la necesidad de entregar información sólo en términos generales ya que una mayor especificidad podría condicionar la respuesta y comportamiento de los actores. El segundo criterio tiene que ver con la *confidencialidad de los informantes* cuyo objetivo es resguardar que la información entregada por ellos no produzca un conflicto o quiebre ya sea en las relaciones vecinales en el caso de los pobladores o a nivel institucional cuando se trate del Municipio, Consultorio, etc. El tercer criterio, es obtener el *consentimiento informado de las personas que serán entrevistadas*, como un medio de garantizar que su participación es voluntaria y que por lo tanto acceden a la dinámica de la conversación (Ver anexo 2).

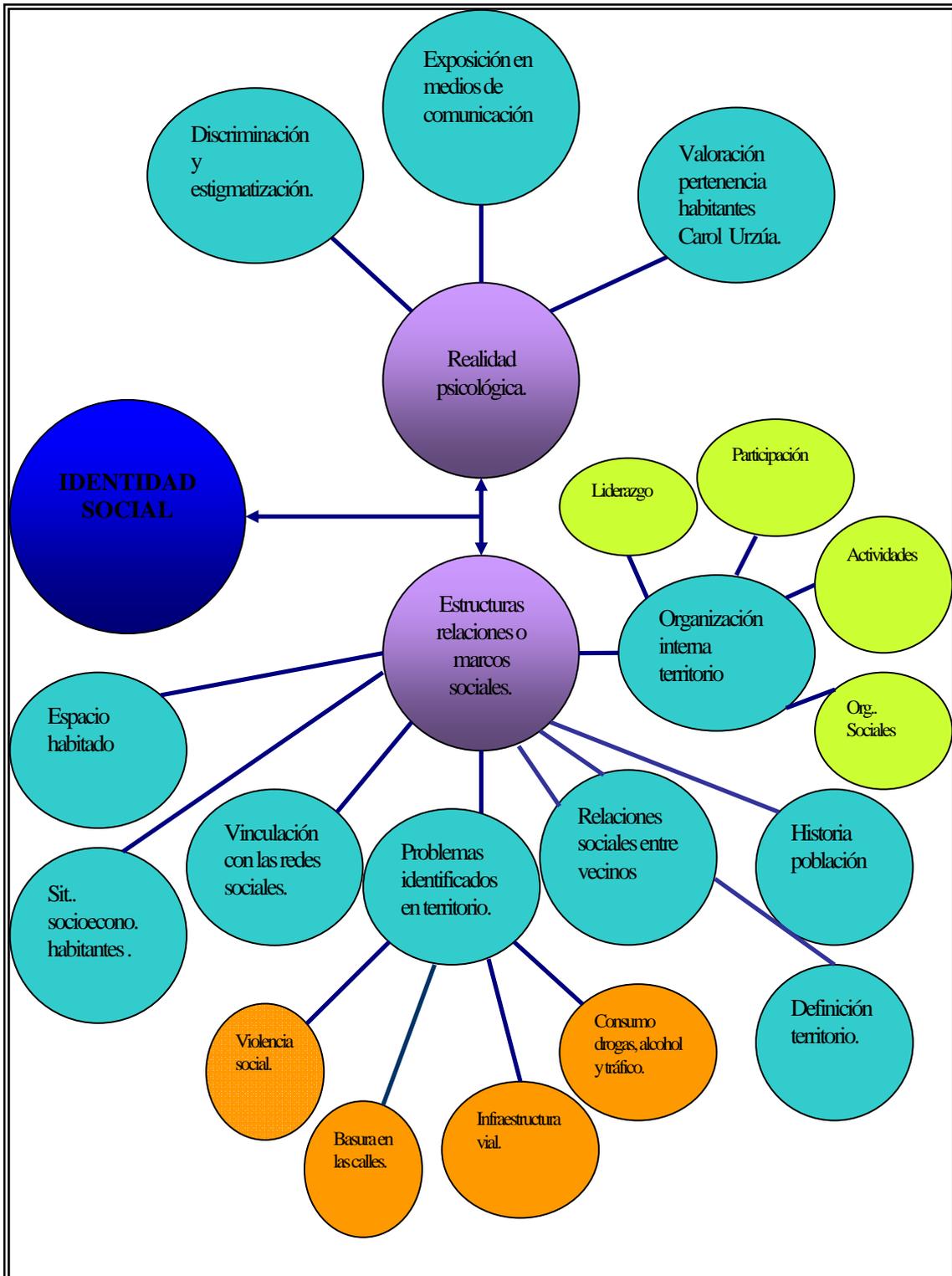
## **VI. ANALISIS**

### **6.1.- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados que se exponen a continuación son el resultado de las entrevistas realizadas a dirigentes y pobladores de Carol Urzúa utilizando como método el Análisis de Contenido integrando la observación participante y triangulando esta información con las entrevistas a los actores institucionales. De este modo, las categorías que emergieron como relevantes son las siguientes:

- Historia de la Población
- Definición del Territorio
- Discriminación y Estigmatización
- Exposición en los medios de comunicación
- Situación socioeconómica de los habitantes de Carol Urzúa
- Relaciones sociales entre los vecinos
- Organización interna del territorio
- Problemas identificados en Carol Urzúa
- Vinculación con las redes sociales
- Espacio habitado
- Valoración de la pertenencia de los habitantes de Carol Urzúa.

En forma previa al abordaje de cada una de estas categorías se presenta un diagrama donde se establece la relación entre cada una de ellas utilizando como eje el principio de la teoría de la Identidad Social de Tajfel según el cual la identidad social esta determinada por dos elementos interdependientes entre si, la realidad psicológica y la estructura de relaciones o marcos sociales. De acuerdo a esto, las categorías emergentes se organizaron en torno a su relación con estos elementos.



### 6.1.1.- HISTORIA DE LA POBLACION.

La población Carol Urzúa de la comuna de Puente Alto fue inaugurada en el año 1983 con un total de 1.202 viviendas, reuniendo a familias de diferentes comunas pero que compartían una misma situación habitacional: vivir en un campamento. Entre los pobladores hay un grupo importante que está desde su constitución habitando el sector por más de veinticinco años como queda de manifiesto entre los entrevistados exceptuando una persona que sólo lleva diez años y que se trasladó de Renca por problemas familiares. Su formación es consecuencia de un proceso de erradicación de cuatro campamentos aunque en la memoria colectiva solamente se recuerdan los nombres de tres de ellos, Porvenir, Los Troncos y Casas Viejas ubicados en las comunas de Pudahuel, La Cisterna y Puente Alto respectivamente.

“...nosotros estábamos viviendo en un campamento y entonces comenzaron a erradicar los campamentos no me pregunte como fue ni de donde venía la orden porque ahí si que no me acuerdo, lo único que sé es que llegaron las ordenes al campamento de inscribir la gente que quisiera tener su vivienda propia y con los requisitos me acuerdo exactamente de los requisitos que eran primero que nada ser un matrimonio, en ese tiempo pagar algo de \$4400 para los papeles era lo que había que pagar eso se llamaba los gastos operacionales que le llaman pero después tampoco se cobro.” (E 5, p 14)

Sobre el día de la inauguración esta misma pobladora recuerda:

“En mi memoria, sí me acuerdo perfectamente bien que vino en ese tiempo el ministro Collados, Modesto Collados se llamaba el ministro de vivienda y él inauguró, estuvimos con él en una bienvenida que se nos dio de parte del alcalde que en este tiempo era don Emilio Jiménez y bueno algunas autoridades me imagino que estaban acá. Estábamos felices porque veníamos a una casa nueva con novedades para nosotros que veníamos de un campamento donde teníamos la llave, estaban a veces instaladas en medio de los pasajes y era una llave para 10 para 20 o más familias a veces, un baño para 10 o más familias, entonces venir a vivir con su casa con agüita adentro fue un cambio digamos...” (E 5, p 12)

En este sentido, los significados asociados a la llegada a Carol Urzúa tienen que ver con la concreción del sueño de la casa propia y el mejoramiento de las condiciones de vida. Se evalúa positivamente la calidad de las viviendas no así el tamaño y la ubicación de las mismas en Puente Alto lo que para algunos representaba un problema.

“Por lo lejos, porque nos trajeron muy demasiado lejos pero salimos favorecidos porque las casas son súper buenas en el temblor no nos paso nada, yo no tuve ningún problema.” (E 6, p 26)

Por otra parte, existe acuerdo en que el proceso de adaptación a su nuevo hábitat no estuvo exento de dificultades tanto por el cambio en las condiciones de vida como por las

relaciones con los nuevos vecinos. En este sentido, el origen diverso de sus habitantes fue motivo de riñas o enfrentamientos entre ellos que dan cuenta de un proceso gradual de integración. De esto se infiere el desafío que involucra pasar desde un campamento a una vivienda social en términos de apropiarse del espacio físico, de interactuar con otros y asumir nuevas responsabilidades como el pago autónomo de los servicios básicos.

“Cuando recién llegamos aquí corrían con las cuchillas por la calle peleando población contra población, vivimos en un calvario, vivíamos escondidos.” (E 2, p 55)

Como un facilitador de esta etapa se rescata que al ser distribuidas las viviendas algunos de los pasajes o calles quedaron conformados por vecinos que venían de un mismo campamento por lo cual no se produjo un quiebre total en estas relaciones manteniéndose en algunos casos los vínculos, relaciones de confianza y cooperación, entre los pobladores.

Ahora bien, para los habitantes de la comuna de Puente Alto la llegada de estos pobladores no paso inadvertida adoptando una actitud negativa y empañando de cierto modo el entusiasmo de estas familias. A la base de este conflicto se encontraba el desacuerdo en la entrega de este conjunto habitacional a personas ajenas a la comuna, debido a esto el día que las familias llegaron a habitar la población les hicieron sentir su malestar.

“...cuando llegamos a nosotros nos recibieron [dedo pulgar hacia abajo] habían grupos de personas nunca me voy a olvidar, cuando la micro venia entrando desde Concha y Toro por Profesor Alcaíno estaban los grupos de gente y nosotros así felices y ellos nos hacían [dedo pulgar hacia abajo] por qué, porque los puentealtinos estaban pelando querían que se les diera a los puentealtinos y el gobierno no podía hacer eso porque en todas partes había allegados entonces ellos no sé como hacían la selección...” (E 5, p 22)

En lo relativo a la trayectoria poblacional, al ser consultados por hechos significativos que marquen su historia sólo se destacan los de connotación negativa como el consumo y tráfico de drogas, asesinatos y riñas. No obstante, existe una visión generalizada sobre la disminución de estos hechos asumiendo que la población se ha transformado en un lugar más tranquilo lo que estaría en directa relación con el resguardo de carabineros e investigaciones en el territorio.

“Si, porque antes se veían más peleas, más cogoteos, la gente le daba miedo entrar para dentro los días sábado, aquí veíamos todas las peleas a palos, fierrazos y todo, cabros muertos, otros están presos, otros ya han cambiado de vida, entonces es como diferente, pero de que hay robos hay, harto robo, droga hay mucha.” (E 6, p 18)

En correspondencia con esto el director de un programa de intervención breve (PIB) que funciona en la comuna señala:

“Nosotros cuando entrevistábamos a las dirigentes sociales más antiguas nos planteaban que antes la Carol Urzúa era más peligrosa que ahora por ejemplo me acuerdo que decían que los delincuentes de la cárcel de Puente Alto cuando se escapaban se iban a esconder ahí, era un lugar como seguro y no los pillaban todo eso...”

Del mismo modo, desde el exterior se ve reforzada esta imagen de una población más segura contribuyendo a fortalecer el discurso de sus habitantes. En este sentido, se debe destacar como los otros a través de sus percepciones juegan un rol importante al momento de definir las características del territorio y de su gente.

“Un día me quede yo con la boca abierta venia yo en un taxi hasta acá dentro y le dije conoce acá cierto, sí me dijo está es la Carol Urzúa, si le dije yo eh...me dijo pero que si la Carol Urzúa es una tasa de leche esta población es como el barrio alto, es como venir al barrio alto dijo de aquí de Puente Alto, yo le dije por qué me dice eso, si po hay poblaciones donde no lo dejan pasar a usted los grupos en las esquinas y a parte de eso otras tantas cosas, no la Carol Urzúa es una espuma de leche.” (E 5, p 30)

En el ámbito socioeconómico, también se identifican cambios que se inscriben en la disminución de las situaciones de pobreza, el mayor acceso a la educación, el mejoramiento de las condiciones de transporte e infraestructura vial, el cambio de residentes y fallecimientos de algunos habitantes.

“Bastante, harto, harto porque cuando nosotros llegamos por el tema de ser de un campamento todas las familias eran de campamento era muy demasiado la ley del más fuerte sobrevive, entonces no había ninguna de las calles principales era de pavimento todas de tierra, maicillo era muy difícil que subiera una micro para arriba, había que caminar hasta Vicuña Mackenna para poder tomar algo y ahora ha cambiado mucho, ahora está mucho más locomoción y es factible para toda la gente, entran colectivos, de todo antiguamente no se veía eso.” (E 7, p 14)

“Cambios ha habido hartos en la población primero ha habido cambio de residentes porque muchos han fallecido o sea la población ya tiene 27 años y muchos se han ido, jóvenes de distintas edades, varios han desaparecido, otros se han ido buscando una mejor vivienda más grande, otros se han ido al campo.” (E 5, p 20)

En al ámbito cultural, una dirigente social releva el cierre de la radio comunitaria San Expedito que cumplía una función social dentro de la población. En terreno es posible observar las instalaciones de esta radio ubicada en el pasaje 15, siendo característica la imagen de este santo ubicada en el antejardín de la vivienda donde funcionaba.

“...muchos pobladores quedamos sin radio porque nosotros todo se avisaba con radio, que hay un señora discapacitada que necesita una silla de ruedas ahí

llegaba la silla de ruedas, que hay una persona que no tiene que comer ahí llegaba la mercadería y ahora quedamos a brazos cruzados.” (E 6, p 136)

Para esta dirigente, el cierre de la radio responde a intereses creados del propietario de otra radio de la comuna, existiendo la motivación de volver a poner en funcionamiento este proyecto por considerarlo como una necesidad prioritaria para la gente.

### **6.1.2.- DEFINICIÓN DEL TERRITORIO.**

Los habitantes de Carol Urzúa en su mayoría definen el territorio como una población, categoría a la que asocian características como la heterogeneidad de sus habitantes, el libre acceso al sector sin ningún tipo de restricción, la interacción entre ellos y los lazos de confianza generados. En este sentido, se instala la diferencia entre población y villa utilizando esta última dimensión como punto de contraste siendo lo más relevante el estilo de vida enfocado hacia el mundo privado.

“No yo creo que es una población común y silvestre.” (E 5, p 171)

Así mismo, con respecto a la diversidad de habitantes que componen la población la evaluación es negativa por representar un espacio donde deben convivir personas buenas y personas malas estas últimas entendidas como aquellas que realizan actividades al margen de lo legal. En este sentido, se puede inferir que la población representaría un territorio más permeable a la existencia de problemáticas sociales.

“Para mi esto es como una población no más, no es una villa, no es un barrio es una población no más donde hay de todo.” (E 2, p 53)

Por otra parte, cabe destacar que una dirigente de la junta de vecinos plantea un cambio en la imagen de Carol Urzúa el que vincula con identificarla como villa Cordillera lo que otorgaría un mayor estatus y se fundamenta en que este era el nombre otorgado al sector cuando las familias llegaron a Puente Alto, siendo cambiado posteriormente a Carol Urzúa en conmemoración a un general fallecido y asumiendo también el rótulo de población. Además, desde su visión el concepto de villa representa el acceso a mejores condiciones de vida que se concretizó con el traslado desde los diferentes campamentos a este conjunto de viviendas sociales.

“Por el modo de vivir, porque tu ves aquí todos en sus casas no es como un campamento entre paréntesis todavía hay gente que cree que vive en campamento, todavía hay mucha gente que cree que vive en campamento pero para nosotros es una villa porque salimos de la pobreza en qué estábamos en el campamento porque éramos campamenteras ahora somos pobladoras.” (E 6, p 196)

### 6.1.3.- DISCRIMINACIÓN Y ESTIGMATIZACIÓN

Para las dirigentes sociales de la población Carol Urzúa su llegada a la comuna de Puente Alto estuvo fuertemente marcada por la discriminación debiendo enfrentar situaciones en que eran categorizados con atributos negativos desde el exterior viendo afectada su vida cotidiana y las relaciones con el entorno. Las expresiones de esto se reflejaban en la inaccesibilidad a fuentes laborales, al mercado financiero y en los malos tratos recibidos por algunos habitantes de la comuna.

“...el año 2000 yo todavía como dirigente asistí a un encuentro que se nos hizo como dirigentes y yo me senté en una meza y una persona otra dirigente de una villa cercana dijo en el año 2000 después del año 83 dijo en presencia de muchos dirigentes dijo con la basura que nos vinieron a tirar al lado porque de esa manera se nos trataba. En el colegio igual, los colegios, los apoderados mire la basura que nos vinieron a dejar a los colegios de hecho el colegio Grecia que fue el que recibió a la gran mayoría de los alumnos que venían le pusieron el gallinero, entonces hubo un recibimiento en todo aspecto muy malo para nosotros, se nos marco fuertemente con las páginas rojas...” (E 5, p 28)

“Mira cuando llegamos aquí fue algo bien cuántico lo que te voy a decir porque la vecina de al frente fue a matrona y dijo que ella era de la Carol Urzúa y la matrona empezó a guardar todo, iban a pedir trabajo y le decían que no porque la Carol Urzúa no, no la aceptaban en ningún lado, las sufrimos bastante, bueno yo nunca e trabajado pero las que iban a trabajar las sufrían bastante por haber vivido en la Carol Urzúa, pero nosotros mismos hemos tirado a cambiar esa imagen, nosotros mismos hemos luchado para que la población este mejor.” (E 6, p 54)

En estas situaciones, la actitud asumida era de defender la población a través de la exposición de características positivas vinculadas con el ámbito educacional y los logros obtenidos en esta materia destacando el esfuerzo personal para superar condiciones de vida adversas.

“...y yo le pregunte a qué basura se refiere y me dijo la Carol Urzúa, yo le dije perdóneme pero la Carol Urzúa, es que nosotros tuvimos que defendernos le dije yo en la Carol Urzúa fíjese que yo no le voy a decir si no que le van a hablar los hechos por si mismos le dije yo a esa dirigente, en la Carol Urzúa hay un niño que saca el segundo mejor puntaje en la PAA en historia, en la Carol Urzúa hay niñas que son Asistentes Sociales y que están trabajando en carabineros de Chile, en la Carol Urzúa hay muchos niños que a esfuerzo y rasguñando día a día son profesionales y no le voy a decir más le dije yo porque tendría que hablarle de mi hija Erika Olivera, entonces a mi no me venga a decir que lo que hay en la Carol Urzúa es basura pero de esa manera teníamos que defendernos....”(E 5, p 34)

En relación con lo anterior, con el paso del tiempo se identifica una transformación favorable en esta situación lo que puede vincularse con lo mencionado por la dirigente en cuanto a actuar para revertir esas imágenes negativas. En este sentido, en la actualidad no se reconocen expresiones manifiestas de discriminación por habitar Carol Urzúa, es decir, el lugar habitado no origina obstáculos para la inserción por ejemplo en el ámbito laboral, sin embargo se producen dos fenómenos el primero de ellos tiene que ver con las marcas generadas por la discriminación sufrida al llegar a la comuna a consecuencia de las cuales en la actualidad algunos vecinos intentan desmarcarse de su lugar de procedencia.

“A mi, sí es que yo...ah lo que le estaba contando, llega gente aquí señora Leonor me da un certificado de residencia pero no le ponga Junta de Vecinos Carol Urzúa póngale villa Cordillera o póngale cualquier cosa, yo le digo es que no puedo porque el timbre y la personalidad jurídica dice Carol Urzúa centro ese es el nombre de nuestra Junta de Vecinos.” (E 5, p 44)

En segundo lugar, prevalecen ciertos prejuicios sobre los pobladores y las condiciones del territorio los cuales están internalizados en ellos, es decir, se hacen presentes a la hora de definirse o definir el territorio. De este modo, estos atributos negativos se relacionan con ser considerados por algunos agentes externos como poco educados, carentes de educación formal y al sector como un lugar inseguro o peligroso.

“No sé como la tendrán, no sé que no saben expresarse, alomejor pasan diciendo garabatos encima de la gente adulta, oh la vieja que me tiraste tierra, oh que saca la manguera para allá, como hablan me entiende, porque si hay una señora regando, señora me permite pasar por favor, la señora se va a dar vuelta pero si yo le digo oye vieja saca la manguera, no, no es justo ve, entonces uste es de allá pero si po soy de allá por qué, ni parece que fuera de allá, por qué me veo más torrante le digo yo, no parece que uste no es de allá por el vocabulario, es que yo tengo estudios señorita, no porque haya llegado allá, juntos pero no revueltos me entiende...” (E 2, p 213)

“Porque dicen...como siempre han dicho que la Carol Urzúa es la peor población que ha habido entonces por eso.” (E 3, p 55)

Frente a esto, se producen sentimientos de rabia y frustración entre algunos pobladores quienes asumen una actitud de defensa de sus habitantes y del sector confrontando estas imágenes negativas con la experiencia de habitar lo que da como resultado la creencia de que existe una visión equivocada sobre la realidad del territorio, que se destacan sólo los hechos negativos y/o que se tiende a exagerar lo que sucede.

“Yo lo rescato bien porque es mi población a donde vaya cuando hablan mal de población no oh...yo no dejo que hablen mal de mi población.”(E 4, p 64)

“...La gente de afuera tiene mala visión po, nos tienen catalogados como temerosa, han puesto sus casas con rejas con todo hacia fuera porque aquí es donde esta la nube negra pero no saben que la nube viene a veces de otros lados, entonces eso es

lo que le duele a uno porque usted puede estar sentada hasta las 3, 4 de la mañana allá afuera en el verano y no le pasa nada. Mi hermanos han venido para acá no son de aquí son de Pudahuel se han paseado comprando, nadie le ha hecho nada por qué digo yo somos tan discriminados, juzgados.” (E 2, p 31)

Igualmente, resulta interesante la visión de uno de los habitantes de Carol Urzúa quien rescata que algunas prácticas asociadas con el cuidado del entorno sirven para reafirmar los prejuicios existentes.

“Acá en Puente Alto todavía hay poblaciones o villas que le llaman que son súper peligrosas que ya no tienen calles, pasajes, pura tierra y prácticamente que la gente confunde mucho la pobreza con suciedad porque hay poblaciones acá que muy sucias y eso hace que la gente de otras maneras diga ahí es flaute o ahí es sucio así que no vamos para allá, suele pasar.” (E 7, p 34)

Por otra parte, este mismo poblador hace alusión a la discriminación sufrida ya no por habitar Carol Urzúa sino por pertenecer a la comuna de Puente Alto lo que no representa una visión generalizada entre los demás pobladores quienes no identifican haber sufrido este tipo de discriminación.

“Ah por el tema no tan sólo de vivir acá por el tema de vivir en Puente Alto, acá en Puente Alto hay muchas poblaciones muy peligrosas entonces el tema de la discriminación cuando yo estudiaba y te decían de qué parte eres, ah de puente asalto o típico de que uno tiene compañeros, oye sabes que siempre vamos a carretear a tu casa, vamos a mi casa y dónde vives, en Puente Alto no es que nos queda muy lejos no vamos para allá y de repente no es por lo lejos es más por temor o miedo pero cuando llegaron muchas veces aquí a mi casa vieron totalmente diferente.” (E 7, p 34)

#### **6.1.4.- EXPOSICIÓN EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

Para los pobladores de Carol Urzúa es frecuente la exposición en los medios de comunicación ya sea en los diarios o la televisión lo que evalúan en forma negativa en la medida en que genera discriminación y estigmas al exponer solamente aquellos hechos negativos asociados por lo general con hechos delictuales. En este sentido, la información entregada no hace más que crear imaginarios sobre el sector que de acuerdo a sus habitantes no dan cuenta en forma integral de su realidad.

“Si por el tema de que la población ha salido siempre ha estado en el ojo del huracán por el tema de los periódicos, de la televisión que siempre pasan cosas en Puente Alto y por eso hay gente que de repente me pregunta de donde soy, Puente Alto y de qué parte, Carol Urzúa, oh pero ahí es súper malo nunca han venido para acá y yo llego y salgo en la noche, llego tranquilo con la señora ahí y ningún problema nunca he tenido un problema.”(E 7, p 36)

En relación con esto, en los medios de televisión no se reconoce el fenómeno planteado por los pobladores en cuanto a que aparezca en forma frecuente el sector lo que sí sucede a nivel de la comuna de Puente Alto. Por el contrario, al revisar el diario de circulación comunal Puente Alto Al Día en su edición electrónica se encuentran diversas noticias concernientes a Carol Urzúa enfocadas a hechos delictuales.

### **MUJER ESCONDÍA DROGA EN SU ROPA INTERIOR**

Jueves, 28 de Abril de 2011 16:50

A disposición del Juzgado de Garantía de Puente Alto por el delito de microtráfico, quedó una mujer con domicilio en la población **Carol Urzúa**, que fue denunciada por vecinos de vender droga en plena vía pública. La imputada, para evitar ser sorprendida, ocultaba los envoltorios entre sus sostenes.



Yilsa del Carmen Oliva Castro, de 24 años, se encontraba en la intersección de Profesor Alcaíno con el pasaje 15, cuando su presencia fue advertida a carabineros por vecinos del sector.

La información que se aportó a los uniformados, daba cuenta que la mujer se dedicaba a vender drogas a consumidores del sector y de las inmediaciones. Las transacciones,

según el testimonio conocido por carabineros, indicaba que las ventas las realizaba en la calle, preferencialmente en la esquina indicada. Se realizó un control de identidad. Por la información conocida, también se efectuó la revisión de sus vestimentas. Superficialmente no se le halló nada extraño, hasta que una funcionaria detectó un bulto en los sostenes.

En la ropa interior mantenía una bolsa plástica que en su interior tenía 25 envoltorios con marihuana lista para la venta.

Igualmente, se releva un reportaje que tiene que ver con el deseo de los vecinos de mejorar su entorno y la cara de la población destacando también por aspectos positivos.

## **VECINOS DE POBLACIÓN CAROL URZÚA TRABAJAN PARA MEJORAR SU SECTOR**

Sábado, 28 de Mayo de 2011 17:31

Varios son los proyectos que la junta de vecinos quiere desarrollar en los próximos meses buscando mejorar la población en que han vivido por casi 28 años, principalmente para entregar beneficios a los más pequeños.



Una población con oportunidades, juegos infantiles, paraderos y casas en mejores condiciones es el sueño por el que trabaja la junta de vecinos Villa Cordillera de la Población Carol Urzúa y que poco a poco se van haciendo realidad.

Encabezada por la dirigente Cristina Cid la población ha ido adquiriendo una mejor cara

los últimos años, se encuentran postulando a varios proyectos de mejoramiento de las casas y de la calidad de vida de los vecinos.

Fue en septiembre del año 1983 que la población Carol Urzúa fue inaugurada, fueron 1202 familias que llegaron de distintas poblaciones o campamentos de Cerro Navia y La Florida a buscar una nueva vida en Puente Alto. Varios años han pasado desde ese día, muchas de las casas y pasajes se encuentran en las mismas condiciones que cuando llegaron por lo que los vecinos encabezados por Cristina Cid trabajan para mejorar el barrio.

### **6.1.5.- SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LOS HABITANTES DE CAROL URZUA.**

La población Carol Urzúa es un territorio con la presencia de situaciones de precariedad económica y habitacional, sus habitantes relevan la existencia de necesidades y las dificultades de algunos vecinos para subsistir en forma adecuada. Esta situación queda reflejada en el funcionamiento de un comedor solidario al interior del sector, el que recibe aportes de los vecinos. Este espacio proporciona almuerzo en forma gratuita a un número aproximado de treinta personas. Cabe destacar, que entre los entrevistados se pudo apreciar la diversidad de situaciones que coexisten en Carol Urzúa mientras algunos inclusive se autodefinen como pobres otros tienen mayor estabilidad lo que no impide que puedan ver la vulnerabilidad existente.

En correspondencia con lo anterior, la directora de uno de los jardines infantiles que funciona en el sector identifica la dificultad de algunos padres para satisfacer las necesidades básicas de sus hijos.

“...ahora hay papás que les cuesta traer los cuatro pañales en el día te fijas porque también hay pobreza, no todas las familias son pobres pero también se ve pobreza.”

En relación con esto, una de las principales problemáticas tiene que ver con la falta de empleo frente a lo cual se desarrollan actividades informales características de la dinámica de subsistencia de los pobladores. La venta de ropa usada, comida, objetos de segunda mano en la feria que se dispone a lo largo de la calle Domingo Tocornal los días martes y viernes permite generar ingresos a los grupos familiares transformándose en una fuente laboral permanente siendo frecuente observar a jefas de hogar inclusive con sus hijos instaladas en la cola de la feria.

“No en la población ya la feria ya no hay verduras hay pura ropa usada y cosas en puestos así que ahí se va la mayoría de la gente a trabajar sobre todo esta feria de aquí poquitas verduras como seis puestos y lo demás puras cosas vendiendo.” (E 3, p 167)

Así mismo, se desarrollan actividades como la recolección de cartones, botellas y la venta de comida mediante carros de sopaipillas, completos, churrascos, que se ubican en lugares estratégicos teniendo como compradores los mismos habitantes del sector. También pese a que no es mencionado en el relato de los entrevistados es posible apreciar una cantidad importante de almacenes pequeños que venden artículos de primera necesidad de bajo costo y que dan la opción de fiado.

En lo relativo a las condiciones de habitabilidad, Carol Urzúa es considerada una población grande con más de 4.000 habitantes y con grupos familiares numerosos, familias extensas conformadas por padres, tíos, abuelos que comparten un mismo hogar. De este modo, se generan condiciones de hacinamiento por el reducido espacio de las viviendas afectando la calidad de vida de sus habitantes quienes se ven obligados a adaptarse a estas condiciones para poder satisfacer las necesidades de sus miembros.

“Con sus tres guagüitas duerme ella a veces, cuando no está mi nieto el va donde la mamá porque la mamá vive más arriba, el niño se va a dormir con su mamá queda la cama desocupada, las niñas duermen ahí pero estando mi nieto no, porque él no va a dormir con las niñas dice no yo no duermo con las niñas, no puedo dormir yo con las niñas Mamá, no hijo y ahí está mi viejito arreglándole porque está en una pieza de 3 por 3 con sus dos niñas y había una cocina y yo le dije porque no la desarmas y le agrandamos la pieza, ya me dijo y está agrandándole la pieza así que tengo que tratar de ver porque mi hermano tiene una camita allá pero Pudahuel el flete es que me sale caro.” (E 2, p 269)

Ahora bien, algunos sentimientos provocados por este contexto de vulnerabilidad socioeconómica son, frustración por sentir que la gente trabajadora y de esfuerzo no recibe apoyo de las redes institucionales, y en relación con lo mismo que se deben enfrentar en forma autónoma las necesidades buscando en el hogar la forma de economizar para que el

dinero alcance siendo la subsistencia cotidiana una permanente lucha. Junto con esto, se afirma que en los contextos de pobreza los problemas sociales adquieren mayor notoriedad lo que no significa que sean de su exclusividad. Al mismo tiempo, la escasez de recursos económicos se asume como un factor interviniente en el inicio de una vida delictual.

Por otra parte, se critica la actitud pasiva mostrada por algunas personas frente a la superación de las situaciones de pobreza que los afectan considerando que se acostumbran a recibir beneficios sociales sin ser actores de su propio desarrollo con una actitud del mínimo esfuerzo.

#### **6.1.6.- RELACIONES SOCIALES ENTRE VECINOS.**

De las relaciones sociales entre los vecinos destaca como primer elemento la significación otorgada a la interacción cotidiana, se valora positivamente los encuentros cara a cara que serían propiciados por las condiciones de habitabilidad, viviendas pareadas y pasajes abiertos, etc., que permiten saludarse diariamente y conocer como esta cada vecino. Junto con esto, el hecho de habitar la población por un tiempo prolongado genera relaciones de cercanía y familiaridad a partir de las cuales se van construyendo lazos fuertes. Esta característica resulta relevante al compararse con otras poblaciones en las cuales no existirían los mismos tipos de vínculos y relaciones entre vecinos lo que da cuenta del sesgo que se genera destacando positivamente Carol Urzúa por sobre otros sectores.

“...en ese sentido yo he visto poblaciones en las que entre vecinos no se conocen, ya, yo no sé cómo llegara la solidaridad ahí pero igual usted ve como se vive o sea nos vemos todos los días nos saludamos, ella misma [apunta a vecina] vivía hace años acá y ella se acuerda vive por allá pero se conoce.” (E 5, p 111)

“...es mi población que ya nos conocemos todos que uno va pa allá bajo se saluda cómo tay, enfermo, por qué, qué tenis uno siempre esta comunicando ya nos conocemos casi todos entonces...” (E 4, p 54)

Así mismo, entre los pobladores no se hacen distinciones sociales, es decir, la condición en que cada uno se encuentra no determina o interfiere en la calidad de las relaciones construidas, siendo estas de carácter más bien horizontal sin dar lugar a actitudes prejuiciosas que minimicen el valor de cada uno de ellos o los excluyan de la interacción cotidiana.

“...pero si yo lo caracterizo a otras poblaciones en que todos viven por la de uno no más si yo soy más estoy acá si yo soy menos tengo que agachar la cabeza y pasar no más en muchas poblaciones es así. Yo soy joven igual conozco hartas poblaciones y sé como es en otros lados pero acá por ejemplo o puede ser también donde uno vive acá sea así pero lo que yo veo y he visto en otras poblaciones que uno acá no se trata de quien soy para pasar por aquí, tu eres un

vividor más de la comuna o de la población y pasas por aquí como si nada.” (E 7, p 20)

Por otra parte, para algunos la llegada de nuevos habitantes al sector y la salida de aquellos más antiguos se asocia con la pérdida de lazos de confianza y la instauración de relaciones más bien distantes lo que a su vez nos habla de las diferentes dinámicas que están presentes en el territorio dependiendo del tiempo de residencia.

“Si hay personas que son más unidas y otras personas que están en la de ellos o sea viven su mundo y trabajan y trabajo, trabajo, trabajo y más trabajo y hay otras personas que se preocupan de los buenos días vecina y otras que no así por ejemplo hay muchos pasajes que se han ido mucha gente antigua o sea este es uno de los pocos pasajes que está quedando casi todos los vecinos que son antiguos entonces se conocen por años y cuando pasa algo se preguntan pero hay muchos pasajes para el otro lado que se han ido siendo entonces queda mucha gente y la gente que llega no se mete con la de al lado y la de al lado tampoco se mete con la que llegó.” (E 7, p 78)

Ahora bien, estas relaciones se sitúan dentro de los márgenes de la interacción cotidiana en el espacio público como una forma de resguardar el mundo privado, esto se vincula con la importancia que los habitantes de la población le otorgan al desarrollo de la vida familiar evitando así conflictos que puedan alterar la tranquilidad de sus integrantes. En estos términos, las buenas relaciones entre vecinos son definidas como aquellas en que hay un trato cordial y ayuda mutua cuando es necesario sin que el entorno se transforme en un obstáculo tornándose rígidos los límites hacia el interior.

“...yo aquí no me meto con nadie tampoco yo jamás me van a verme en la puerta de la calle conversando con la gente o que tenga amigas no, yo vivo mi vida no más.” (E 3, p 57)

Lo anterior, se explicaría por la desconfianza en el otro que motiva a los pobladores a no relacionarse mayormente con el resto de sus vecinos por asociarlo con la posibilidad de involucrarse en algún conflicto, así se le asignan características negativas por ejemplo a establecer canales de comunicación fluidos con algunos vecinos en sus hogares.

“Claro que de primera a lo mejor van a extrañarse pero si uno no se mete con nadie, nadie tiene que hacerle problema a uno. Sí porque si uno sigue metiéndose con los vecinos, copuchando por aquí por allá va a tener problemas pero si uno el saludo y nada más vive tranquilita.” (E 3, p 51)

Sobre esto último, igualmente existen canales de comunicación informales que permiten conocer los hechos contingentes ocurridos en el sector particularmente los negativos, información que se transmite en forma ocasional entre cada uno de los vecinos.

Otro elemento característico de las relaciones sociales entre los habitantes de Carol Urzúa son las redes de apoyo y cooperación expresadas en prácticas solidarias que se hacen más visibles en situaciones de catástrofe, fallecimiento o enfermedad pero que también están presentes en la vida cotidiana. En este sentido, surgen dos atributos importantes el primero es la capacidad de movilizarse y trabajar juntos por un objetivo común y el segundo es como en contextos de vulnerabilidad socioeconómica algunas necesidades se enfrentan como colectivo pues la inestabilidad de las situaciones familiares hace imposible resolverlas de forma autónoma.

“...yo lo he visto cuando hay alguien enfermo por ejemplo hagamos una completada y todos compran completos porque la persona necesita la ayuda no en una ocasión en muchas ocasiones sucede, ya, yo lo he vivido en muchas, muchas ocasiones en que pronto le contaba lo del joven que tenía que operarse, el bingo se hizo y trabajamos de todos lados, la directiva completa trabajando en el bingo y cada uno trajo gente de su lado para hacerle el dinero, no le hicimos tanto pero en otra ocasión trabajamos vendiendo papas fritas acá en el pasaje, yo le digo los vecinos le vamos a hacer una completada porque el vecino está enfermo, está mal, los gastos son muchos y vamos a ayudarlo un poquito.” (E 5, p 111)

En este sentido, algunas de estas acciones se desarrollan dentro del pequeño entorno representado por el pasaje o la calle habitada sin involucrar a toda la población lo que daría cuenta de la diversidad y calidad de los vínculos que se han construido en el tiempo los que en algunos sectores parecen ser de mayor cercanía. Al respecto, una pobladora plantea como un deseo el que entre sus vecinos existiera mayor unidad y solidaridad con aquellos que lo necesitan.

“...aquí por ejemplo yo tengo rodeado los cinco vecinos más cercanos, nos juntamos el fin de semana, que nos tomamos algo o que hacemos algo por ejemplo ahora hace poco mi cuñado tuvo un accidente, tuvo problemas al corazón así que nos juntamos aquí la vecina del lado, la vecina de acá, la vecina del frente hicimos una completada y para hacer plata porque llega fin de mes y hay que pagar cosas, dividendos, entonces había que hacerle algo de plata y nos juntamos, eso es lo que tiene este pasaje, es súper, este pasaje en general yo no sé de los otros mucho pero por ejemplo este pasaje, el del lado son los más cercanos, yo sé que siempre hay ayuda, siempre se ayudan entre vecinos, con los vecinos siempre buenas vibras.” (E 7, p 58)

En consecuencia con los elementos identificados anteriormente, los habitantes de la población no perciben que las relaciones entre ellos sean conflictivas negando la presencia de violencia física o verbal primando de este modo la buena convivencia. A pesar de esto, no se desconoce que al momento de la llegada a la población debieron enfrentar problemáticas de este tipo asociadas con la adaptación a las nuevas condiciones de habitabilidad.

“Pero que ha cambiado nuestra población, que somos solidarios, que somos buenos vecinos porque aquí jamás se ve los vecinos peleando como en otras poblaciones.” (E 6, p 78)

En contraste con esta visión, una minoría considera que hay vecinos conflictivos con un carácter difícil lo que inclusive ha provocado su salida de la población, que se originan peleas entre los adultos a causa de la interacción entre los niños y que la forma de comunicarse es a través de garabatos y gritos. Igualmente el carácter asignado a estas situaciones es de menor trascendencia en tanto en la mayoría de los casos lograrían resolverse sin traer consecuencias en el tiempo.

“No, es diferente en ciertas partes porque hay gente que no sabe dialogar, usted sabe que en esta vida todo es conversable porque a veces un niño, dice el niño dice la verdad, mentira el niño no dice la verdad, entonces hay problemas con los grandes por los niños que no dicen la verdad y ahí donde viene la Mamá y le pega a la dueña de casa y vamos peleando, llegó el marido y le pego al caballero y eso es lo malo falta mucha conversación civilizarse más porque si a mi le pegan a mi niño yo le digo vecina sabe qué paso con mi niño, no, es que el niño sí esta bien pero uste no tiene derecho a levantarle la mano a mi hijo, yo no voy a ir oye tal por cual, no, no puedo po porque yo no voy a rebajarme tampoco, me entiende, yo opto no me sales más para afuera y evito altiro y si yo salgo a comprar voy con él, entiende si quiere ir a jugar lo saco yo y miro donde está jugando es lo más factible.” (E 2, p 73)

## **6.1.7.- ORGANIZACIÓN INTERNA DEL TERRITORIO**

### **6.1.7. a.-PARTICIPACIÓN SOCIAL.**

La participación al interior de la población se define principalmente como instrumental, es decir, asociada con la búsqueda de beneficios materiales por lo cual la asistencia a reuniones de junta de vecinos que por lo general se realizan una vez al mes es evaluada en forma negativa. En este sentido, de los entrevistados ninguno afirma participar regularmente de estos espacios ya sea por desconocimiento o falta de interés. Por otra parte, cuando se trata de deliberar para elegir a sus representantes esta situación cambia según lo expresado por una de las dirigentes.

“Mira como en todas partes si tu le ofreces que le vas a dar un paquete hay gente que ni siquiera conozco que va a llegar a la reunión pero si yo no les ofrezco nada no van, llegan sus 30, 40 o 50 personas cuando aquí somos 4000 y tanto y yo te lo e comprobado con hechos.” (E 6, p 88)

Producto de lo anterior, la entrega de información relevante para los vecinos también se debe realizar en espacios informales transmitiéndose de vecino a vecino o acudiendo a la vivienda de la dirigente quien tiene la disposición de dar cuenta de lo tratado en las reuniones.

“Ellos mismo después oye qué paso en la reunión que hablaron en la reunión entonces se van comentando ellos mismo o vienen acá y me preguntan.” (E 6, p 92)

De igual modo, se enfatiza el desinterés en actividades de carácter formativo e inclusive el fracaso de algunas de ellas por la falta de compromiso de los pobladores. Así, se mencionan las actividades de prevención del consumo de drogas orientadas a las familias particularmente las realizadas por el centro La Alborada.

“No porque aquí han venido la tía de La Alborada que le digo yo, ella viene a hacer reuniones contra la droga, han venido a hacer cuestiones contra la droga ya, toda la gente se inscribe para venir cuando llega el día no aparece nadie, por qué no aparece nadie no sé porque tienen flojera de venir a una reunión a hacer algo ese es el grave problema con la gente, la gente no ayuda porque se comprometen y al final no vienen.”(E 3, p 111)

Así mismo, una de las pobladoras que integra estos talleres en cuanto al número de participantes agrega:

“Muy poco, sabe cuantas participamos, cuantas mamás 12.” (E 2, p 123)

En este contexto, las actividades que logran motivar a los pobladores son de carácter recreativo vinculadas con el deporte particularmente los campeonatos de fútbol, las celebraciones para los niños y las que tienen que ver con la postulación a la vivienda donde se debe asistir a reuniones en forma periódica para acceder al beneficio.

“No las que se juntan son las que están postulando a la casa que vienen esas cosas, ahí vienen hartas si po se llena igual quieren conseguir su hogar pero más allá de aprender para civilizarse para tratar con gente y realmente necesita el respeto que uno se merece no lo hacen, no, no hacen eso ellas, no aparece nadie y eso duele porque son cosas que le contribuyen su vida, le ayudan, la levantan”. (E 2, p 255)

De este modo, se instala una fuerte crítica a la apatía de algunos vecinos sin profundizar en cual sería su origen y atribuyendo a la junta de vecinos la responsabilidad de movilizar a los pobladores para que se integren activamente a las acciones realizadas al interior de Carol Urzúa.

En correspondencia con la visión de los pobladores, para los actores institucionales también queda en evidencia las dificultades que se generan a la hora de convocar a la gente del sector ya sea desde sus diferentes áreas de intervención o de las experiencias concretas que han sido observadas al estar presente en el territorio.

“Mira nos cuesta mucho a nosotros que los papás se acerquen al jardín y trabajen con nosotros porque el jardín es de puertas abiertas durante todo el año, el jardín es de puertas abiertas, los papás pueden venir a ver la experiencia educativa,

los papás pueden participar, se le ofrecen talleres y todo y cuesta muchísimo trabajar con ellos porque siempre tienen una excusa, que están trabajando o siempre hay una excusa...” (Directora jardín infantil)

“...pero sabes que a mi me llamo la atención hace poco fue una niña del Chile Solidario al sector y ella me decía que llevaba talleres y que incluso como que le daban \$1000 a las personas pero paso hace tiempo no sé si te contaron que hace tiempo llego igual una organización, los postuló a un proyecto y la cosa al final no fue así (...) al final como que no funciono entonces la gente se desmotivó y como que no cree si tu llevai algo así no te cree entonces paso con esta persona del Chile Solidario que ella a pesar que si tu asistías por tu asistencia te daban \$1000 como para locomoción y todo no llego gente, estuvo como 2 o 3 veces y no llegó gente, llegaron 4 personas y ella necesitaba un mínimo de veinte.” (Educatora social programa de prevención comunita)

Sobre esto último, destaca una de las causas que estaría en el origen de la escasa participación de los pobladores y que tiene que ver con la pérdida de confianza en los actores institucionales a raíz de experiencias de trabajo en conjunto que los han marcado negativamente en términos de generar expectativas que finalmente no se traducen en beneficios para la comunidad.

#### 6.1.7.b.- ORGANIZACIONES SOCIALES.

En general entre los habitantes de Carol Urzúa la organización que cobra mayor relevancia es la junta de vecinos aunque no hay acuerdo sobre cuántas de ellas existen en el territorio, mientras algunos sólo reconocen la de mayor antigüedad, otros desconocen esta junta de vecinos y se identifican con la creada más recientemente, y también están los que saben de la presencia de ambas. A esto se suma, la poca claridad sobre su funcionamiento interno y el desconocimiento de los dirigentes que la componen.

“Las ubico pero no mucho, las conozco así cuando e necesitado algún papel importante o cosas así, cuando trabaje un poco más con ellos ubicaba más acá a la señora Leonor pero ahora sé que hay otra directiva que está para el otro lado de Cordero hacia allá pero en realidad no sé cuales son los pasos a seguir ahí cuando uno pide algo o necesita algo.” (E 7, p 66)

Al respecto, la presidenta de la junta de vecinos de más antigüedad reconoce que muchos de sus socios que inicialmente ascendían a 365 se trasladaron a la nueva agrupación motivados por la alternativa de mejorar su vivienda. En oposición a esto, la otra dirigente únicamente reconoce la presencia de su junta de vecinos lo que simboliza el conflicto existente entre ambas.

“No es que en este minuto yo estoy pidiendo autorización para armar un nuevo libro de registros por qué razón porque mucha gente, la otra lo que yo le decía la gente va detrás de los beneficios, la otra gente organizó un grupo para según ella iban a

hacerle segundo piso a las casas, yo sabia que no era así y muchas veces se lo aclare a algunas personas de la junta de vecinos pero la gente encontró de que era bueno y se retiraron de acá y se fueron allá pero no me vinieron a decir yo me retiro sino que según lo que tengo entendido se presentaron muchas renunciaciones al Municipio. Ahora a mi nunca me han querido entregar las renunciaciones entonces yo ahora lo que tengo que hacer es pedir autorización al abogado de la Municipalidad para armar un nuevo libro de registro y organizarme y ver con quien realmente cuento porque entre otras se han muerto, a mi se me han muerto bastantes socios en el transcurso de este año entonces, pero también le he hecho un poquito el quite porque yo sé que es como torear el avispero porque yo sé que la otra gente no son gente tranquila, pacifica, son gente que creen que peleando y echándole añinas y creando conflictos se gana más.” (E 5, p 94)

Ahora bien, cada una de estas dirigentes destaca desde su rol como líder de la junta de vecinos las acciones realizadas. En el caso de la dirigente más antigua se alude al trabajo realizado en sus primeros años pues como se menciona anteriormente el cambio de socios y los conflictos con la otra dirigente la mantienen en la actualidad más pasiva respecto al trabajo con la comunidad teniéndola alejada de la sede social por lo que de convocar una reunión esta se realiza en su hogar o en la vía pública. En estos términos, describe una forma de trabajo dentro de su directiva que involucraba asignar tareas a cada uno de sus integrantes y todo un proceso inicial de organización de la población que involucro agrupar a los allegados y a los adultos mayores. Junto con esto, se realizó un proceso de consulta a los vecinos cuya finalidad fue identificar sus principales necesidades para gestionar ayuda en el gobierno local.

“Cuando llegó el alcalde Ossandón recién él yo le pedí junto con un concejal hoy día diputado pero en ese tiempo era el jefe de Secplac director de Secplac, Secretaria de Planificación don Leopoldo Pérez, a él le presentamos nosotros un pliego de peticiones, diremos así le presentamos una carpeta, yo empecé a preguntarle a la gente que le gustaría a usted que hiciéramos en la Carol Urzúa (...) la gente me dijo yo quiero que se arregle nuestra plazuela, yo quiero que se arregle la sede y yo quiero me dijeron los jóvenes que se enalte la reja de la multicancha y que se ilumine bien y eso lo transmitimos al papel y lo presentamos con el apoyo de un concejal Leopoldo Pérez a la secretaria de planificación de la Municipalidad y nos concedieron las tres cosas solamente que no vinieron un día una y al otro día la otra.” (E 5, p 121)

Por consiguiente, los principales logros emanados de la gestión de esta junta de vecinos se vinculan con el mejoramiento de la infraestructura comunitaria de acuerdo a los intereses planteados por los vecinos.

Para la otra dirigente, su labor se centra en gestionar beneficios para aquellos habitantes más vulnerables de la población pues existe conciencia de que los recursos al ser escasos se deben distribuir en aquellos que más lo necesitan. En este sentido, se realizan coordinaciones con agentes institucionales pero también privados es así como el dueño de

una funeraria se inscribe como un colaborador fundamental en caso de que fallezca algún poblador. Del mismo modo, surge la inquietud de hacer llegar una carta al empresario Leonardo Farkas solicitando ayuda para realizar fiesta navideña para los niños del sector.

“...las ilusiones nuestras de nosotros es conseguirnos una micro aunque tengamos que pagar la bencina y llevar a la gente, la discapacitada, los ancianos, los abuelitos, los que no salen nunca porque aquí tu veis que hay niños que no tienen una pascua feliz por qué, porque los padres están presos o la madre es drogadicta entonces no tienen una pascua feliz pero nosotros por intermedio del alcalde nos manda unos pocos dulces estamos tratando yo ahora llame al gas Jaime y también nos va a ayudar. Tenemos una carta que la tenemos que ir a dejar el lunes a la Coca Cola para poder hacerle pero a esos niños, no a los niños que los padres tienen para darle porque tampoco podemos ayudar a fomentar a la gente que tenga más y desmerecer al que tiene menos, no esto es exclusivamente para los que tienen menos...” (E 6, p 146)

Además de esto, se organiza la feria navideña que se desarrolla todos los años dentro del sector, inscribiendo a los interesados y recaudando los fondos que se utilizan para el beneficio de la misma comunidad y actualmente se está coordinando la postulación a un programa de vivienda sirviendo de puente entre los pobladores y la institucionalidad.

A pesar de esto, se instala una fuerte crítica por el trabajo que realizan estas organizaciones evaluándolo negativamente en lo relativo a que no se promueve la constitución de organizaciones funcionales, no se preocupan del bien común sino más bien de favorecer su entorno inmediato, no informan adecuadamente de la oferta municipal y no integran a los habitantes de todos los pasajes en las actividades. Del mismo modo, se considera que la presencia de dos juntas de vecinos dificulta el desarrollo del sector por lo cual sería ideal que hubiese únicamente una directiva.

“La junta de vecinos no hace nada.” (E 3, p 137)

“Lo mismo, es que hay un dicho que es muy feo pero que se ocupa que muchas manos matan la guagua y suele pasar cuando ya hay más de una directiva en una población, una opina uno y la otra opina otra cosa, entonces yo creo que debería haber una directiva buena que quiera que la población o la villa surja, que los proyectos que ellos quieran dar a conocer o que se les respete que vea que la gente anda pendiente de cosas y no tan solo es monetario o sea yo soy presidente en la villa pero quiero sacar logros míos y no tan solo para la comunidad, yo creo que sería bueno que hubiera una pura junta de vecinos y que tirara a todas pa arriba, a la población y no para ellos mismos.” (E 7, p 88)

Así mismo, se considera que la junta de vecinos ha perdido su protagonismo en la organización de los vecinos y que por el contrario la dinámica que prima actualmente es que la gente de cada pasaje se moviliza de acuerdo a sus necesidades y de ser necesario se

articula con la junta de vecinos por lo cual no se provoca una relación de dependencia siendo posible actuar en forma autónoma para el logro de un objetivo.

Sumado a la junta de vecinos, otras organizaciones presentes en Carol Urzúa son un club de adulto mayor, un club deportivo creado recientemente y una agrupación de jóvenes motivados por la música particularmente por el hip hop.

“Club de ancianos, club deportivo, tenemos un centro que se inauguro para el 18 de septiembre, se llama bicentenario 2010 y nos invitaron estuvimos ahí y todo eso también es algo bonito.” (E 6, p 118)

Cabe mencionar, que uno de los entrevistados integra la dimensión político partidista en su experiencia de habitar el sector reconociendo la existencia de comités políticos que estarían funcionando en la población y vinculando también el trabajo de las juntas de vecinos con el apoyo de determinados partidos políticos. En relación con esto, el director de una programa de educación extraescolar señala:

“Ellos tuvieron problemas, tuvieron conflictos ahí, ellos hicieron una nueva junta de vecinos pero la junta de vecinos más antigua es la que está acá y esta es la que tiene todo el peso político. La junta de vecinos más antigua de la Carol Urzúa estaba relacionada con el tema de la DC y con el tema de los alcaldes anteriores y cuando surge Ossandón en el municipio hay ciertas pugnas ahí de liderazgo en términos de agentes sociales y surge esta nueva junta de vecinos apoyada básicamente por el alcalde Ossandón.”

#### 6.1.7.c.- LIDERAZGO.

En Carol Urzúa es posible identificar dos estilos de liderazgos conformados por las presidentas de las dos juntas de vecinos existentes cuya representatividad ha variado con el tiempo en tanto una de ellas cobro mayor significación en el proceso de organización al llegar a la población y la otra es quien en la actualidad esta vigente en los registros, tiene el apoyo de un mayor número de asociados y está validada por el Municipio como interlocutor entre los vecinos y el gobierno local.

“Sabe que nosotros cuando llegamos teníamos una presidenta la señora Leonor de la Fuente, al tiempo después una señora la Cristina Cid me parece llegó y se tomo la mitad de la población pero yo no sé quien la eligió a ella no tengo idea pero en todos los casos aquí no sirven para nada ellas.” (E 2, p 79)

Sobre este tema la educadora social del programa de prevención comunitaria incorpora la percepción entregada por algunos vecinos sobre la coexistencia de ambas organizaciones en la actualidad.

“...hay gente que dice que la otra junta de vecinos como que ya fue hace mucho tiempo atrás y ahora está como impuesta.”

Así pues, las relaciones entre estas dirigentes se caracterizan por ser conflictivas estando a la base de esta situación problemas con la administración de los fondos de la organización asociados con acusaciones de hurto que las enfrentaron por el manejo del poder y la utilización del espacio comunitario.

“...De hecho a mi me vienen a insultar a garabatos dos personas de esa directiva vinieron un día aquí vieja sinvergüenza, ladrona que te robaste esto, que te robaste lo otro y hasta la madre me sacaron, entonces yo les cierro la puerta y le dije sabe conmigo esta hablando, sí con vos estamos hablando, conmigo perdón pero yo no hablo en ese idioma yo no entiendo lo que usted me está diciendo y le cerré la puerta porque yo tampoco ofendo a nadie, no tengo porque recibir insultos.” (E 5, p 100)

En relación con esto, esta dirigente critica la forma de trabajar de su par aludiendo a que no se busca resolver los problemas y que la motivación es generar recursos como queda en evidencia con el uso que se le da a la sede social la que se arrienda para eventos. Al mismo tiempo, se considera que no es posible entablar un dialogo por la falta de educación de estos dirigentes quienes ofenden y descalifican por esto ya no se utiliza el espacio comunitario reuniéndose con los vecinos en otros lugares.

En este escenario, la presidenta de la otra junta de vecinos se mantiene al margen de este conflicto, relevando únicamente dimensiones positivas de su trayectoria como líder. Se siente apoyada por los vecinos, esta conciente de la influencia que ejerce sobre ellos y de la capacidad de generar acciones validada por el conocimiento de su gente y del sector. También reconoce que su labor involucra recursos personales tanto en lo económico como en lo que a tiempo se refiere pues hay una disposición permanente de atender a los pobladores. Al respecto, impresionó al estar en terreno que las puertas de su hogar se mantuvieran abiertas y que durante la entrevista por lo menos dos personas llegaran a conversar con ella para solicitar orientación sin que estableciera alguna barrera.

“Mira buena porque yo me he querido retirar, muchas veces he presentado mi renuncia irrevocable y me la han hecho tira en mi cara y por algo me han elegido cinco veces ya porque los 2 meses, después 2 años, después 2 años más. Incluso ahora yo tenía hasta mayo, estaba feliz porque deseaba descansar y me llegan los papeles que hasta noviembre...pero yo deseo un descanso.”(E 6, p 146)

Al respecto, queda en evidencia que el recambio dirigenal es escaso ya que no existe interés de los demás habitantes por asumir esta responsabilidad por lo cual se mantienen las mismas personas a cargo de las organizaciones. En este sentido, se plantea que el miedo a ser objeto de acusaciones y críticas sería un factor determinante en no participar de la junta de vecinos.

“No, no quieren cambio pero es que yo no puedo funcionar sola, la ley a mi me pide 13 personas para conformar la directiva entonces si yo tengo 3 o 4 no me sirve tengo

que tener 13 personas decididas, yo de repente incluso le digo si por último usted no quiere funcionar nosotros no le vamos a exigir pero por lo menos que venga a las reuniones, no si es que directiva no porque además la gente con las directivas les quedo una amarga experiencia el hecho de ver que a mí me ofendieron hartito, a mí me hicieron muchas cosas y creo que ese es uno de los grandes temores que tiene la gente que yo una vez lo discutí con una persona.” (E 5, p 98)

Por otra parte, se identifican liderazgos en las figuras de los delegados de pasaje, representantes elegidos en forma consensuada entre los integrantes de cada pasaje cuyo rol se activa cuando se genera alguna situación en particular y es flexible en tanto que una persona puede asumir la organización del pasaje en un momento determinado y después cambiar. Además, surgen líderes informales que son capaces de movilizar a los vecinos sin ser poseedores de un cargo dentro de la dinámica organizacional del sector.

“No tiene cargo pero...por ejemplo una Mamá que tiene niños chicos y dice yo voy a hacerme responsable de cobrar la cuota y voy a hacerle una once a los niños.”(E 4, p 112)

Con respecto a la labor de los líderes, la evaluación es negativa describiendo el desconocimiento de las necesidades de la gente, la poca presencia en el territorio, la mala distribución de los recursos vinculada con el favoritismo por el entorno y la obtención de beneficios personales. En este sentido, los dirigentes como interlocutores entre el Municipio y la comunidad juegan un papel fundamental a la hora de gestionar el acceso a un beneficio social.

“Uste pide un papel de residencia le cobran \$800 me entiende, ayudan al círculo que ellas tienen. Ellas si es invierno y se llueve a uste le pasan nylon pero donde está el círculo de ella pizarreño o esas latas no sé en fin la ayudan. A mi hija le paso se le lleno la pieza de agua la hicimos dormir aquí en el comedor con su esposo y sus dos guaguas, fui a buscar a la presidenta y que me trajó nylon y yo no necesitaba quería un techo, me inscribieron, me tramitaron, me tramitaron y nunca llegó jamás.” (E 2, p 81)

Además de esto, se critica la división de los dirigentes considerada como un factor determinante en el desarrollo de la participación de los vecinos en la medida en que los conflictos existentes impiden trabajar en conjunto y la tendencia es a marginarse de las actividades y/o tomar partido por una de las organizaciones generando una visión sesgada de la realidad del territorio.

“Que yo sepa no mucho, antiguamente sí por el mismo tema de que la gente dice no yo no voy más a esta o voy más a esta otra. Antiguamente no, se hacia una directiva por pasaje y se citaba a reunión, venían se citaba a reunión iban todos, ahora no, se cita a reunión y dicen no que la esta citando el color azul y a mí no me gusta participar con esa persona, entonces no voy entonces no va él la

vecina de al lado también le inyecta al otro y así sucesivamente, entonces no es"... (E 7, p 70)

#### 6.1.7. d.- ACTIVIDADES.

La dinámica en Carol Urzúa en torno a las actividades desarrolladas se caracteriza por el predominio de acciones organizadas al interior de cada pasaje fundamentalmente para la navidad donde la costumbre es hacer una once para los niños acompañada de la entrega de un regalo y también para el 18 de septiembre. En este sentido, cada pasaje funciona como una pequeña comunidad dentro de la totalidad que representa la población, estableciendo sus propios arreglos y acuerdos que les permiten funcionar de modo armónico y facilitan la realización de actividades valoradas por ellos.

“Las actividades nosotros aquí en el pasaje para todos los niños chicos se les hace una once para la pascua en el puro pasaje da una cuota uno, una persona toma la...dice vamos a hacer una once pesca una lista, cobra la cuota hace una rifa, se rifa un paquete de mercadería todos los que tienen niños chicos tienen que dar un paquete de mercadería por ejemplo un paquete de tallarín, un kilo de arroz, un kilo de azúcar, una cosa así y los niños le hacen una fiesta, se compra torta, toda la plata que se junto se compra torta, se compra bebida y un pedazo de torta, eso se hace para los niños.”(E 4, p 106)

En consecuencia, queda en evidencia la reducción de aquellos espacios que lograban reunir a todos los vecinos los que actualmente se limitan a situaciones excepcionales como fallecimientos, catástrofes o enfermedades donde tienen lugar colectas, bingos, bailes, etc. Como ejemplo concreto de esta situación surge la pérdida de la celebración del aniversario de la población, actividad de un simbolismo importante que tuvo lugar durante varios años y que según las dirigentes tendría su explicación en la falta de recursos y las divisiones internas.

“Mira los primeros años que llegamos sí celebrábamos en septiembre el aniversario de la población pero eso como que ya se murió.” (E 6, p 172)

Por otra parte, junto con las actividades de carácter solidario mencionadas más arriba las que le siguen en trascendencia en cuanto a integrar a vecinos de todos los pasajes son los campeonatos de fútbol los que motivan a un número importante de vecinos quienes asisten regularmente a la cancha.

“El deporte, siempre ha sido un barrio de harto deporte, harto fútbol, harto beiby siempre caracterizarse por campeonatos que hacer un campeonato a beneficio. Yo cuando jugaba mucho a la pelota era presidente del club donde jugaba y típico que alguien estaba lesionado, hagámosle un campeonato a beneficio y se hacía nadie ponía un pero, la idea era jugar a la pelota, entonces después siempre reuníamos.” (E 7, p 44)

Asociado con el deporte, se recuerda la participación en un proyecto de reforzamiento escolar en el que jóvenes del sector trabajaban con un grupo de niños después del horario de clases ayudándolos a estudiar y realizar las tareas utilizando como motivación para el logro de resultados el fútbol y la organización de campeonatos.

“Se trataba de que aquí a los niños les fascina jugar a la pelota entonces incentivábamos por ese lado entonces nosotros participábamos por la comuna y el tema de que ya un grupo conmigo, un grupo con mi hermana que en ese tiempo también nos ayudaba y un grupo con otros jóvenes que también nos ayudaban que tenían más capacitación y estaban estudiando, entonces hacíamos sus pruebas les revisábamos los cuadernos que ellos iban al colegio, les ayudábamos a hacer las tareas y a la vez les practicábamos que es lo que más te cuesta ya si te cuesta dividir pero ya si te va bien yo me comprometo a hacerle un partido con arbitro, con camiseta, entonces los cabros chicos siempre juegan una pichanga así no mas ponerle una simple camiseta para un niño es esencial una camiseta es un plus entonces en ese tema ayudábamos un poquito, ahora ya no se ve mucho eso.” (E 7, p 54)

En contraposición a esto, en la actualidad se critica la falta de actividades formativas o recreativas principalmente para niños y jóvenes lo que encuentra su expresión en que se reúnen en las calles en forma espontánea. Así mismo, la generalidad de los pobladores no reconoce actividades que se desarrollen al interior del territorio ya sea como parte de la oferta municipal u organizadas por los vecinos, transmitiendo la imagen de una población más bien inactiva. En este sentido, impresiona lo planteado por una de las dirigentes quien menciona el fomento de la gimnasia y la música en la población, acciones desconocidas por la mayoría evidenciando dificultades en la difusión de las mismas.

“...Ahora nos van a traer tres profesoras de aeróbica para varias actividades.” (E 6, p 112)

“Tenemos una cuestión musical donde vienen a aprender los chiquillos música, guitarra, todo eso.” (E 6, p 110)

Sumado a lo anterior, en lo relativo a la prevención del consumo de drogas igualmente existe desconocimiento de los talleres que se han realizado y los existentes en este minuto pues solamente una de las entrevistadas participa de este tipo de actividades y reconoce su ente ejecutor.

## **6.1.8.- PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN CAROL URZUA.**

### **6.1.8. a.- CONSUMO DE DROGAS, ALCOHOL Y TRÁFICO.**

Los habitantes de la población Carol Urzúa coinciden en identificar el consumo de drogas, alcohol y tráfico como las principales problemáticas que afectan al territorio, existe en este

sentido una visión compartida sobre los efectos negativos de estas situaciones, a pesar de esto el consumo de alcohol en relación con los otros hechos ocupa una posición de menor visibilidad y complejidad pues si bien es reconocido por lo pobladores su impacto pareciera ser menor.

Esta percepción es compartida por los actores institucionales que trabajan en el sector lo que queda de manifiesto en los relatos de la directora de un jardín infantil y del director de un programa de educación extraescolar respectivamente, ambas instituciones ubicadas en la población.

“Es gente que esta metida mucho en la droga aquí tengo Mamás consumidoras, consumidoras y no sé si venden, no sé la parte legal pero son consumidoras...”

“...mucho tráfico en la población de hecho aquí en el pasaje tenemos tres puntos de venta, hay uno que está ya agotado hace poquito, los carabineros desalojo la casa, hay mucho, mucho tráfico de droga y eso en el fondo yo creo que marca estigmatiza un poco la población...”

Los pobladores enfatizan que el consumo de drogas y alcohol es una realidad generalizada en nuestro país de la cual la población no está ajena. De este modo, lo que se intentaría es reinterpretar esta característica negativa justificándola o haciéndola aceptable mediante el reconocimiento de su existencia en otros contextos.

“La droga es como en todos lados no solamente aquí” (E 2, p 33)

“Hay... el problema más común el alcohol y la droga pero ese es un problema que yo lo trataría más que como de la villa Carol Urzúa diría que es un problema general del país porque a donde uno va se encuentra con ese problema.” (E 5, p 125)

En relación con lo anterior, se hace alusión a que en los estratos altos asociados con determinadas comunas también esta presente la droga siendo un fenómeno que no es privativo de la población de escasos recursos.

“En todas partes venden droga si tu veis pa Providencia pa Las Condes también venden.” (E6, p 56)

El consumo de alcohol y drogas se vincula con la juventud del sector, siendo los y las jóvenes los principales involucrados y afectados, en este sentido se releva el consumo de drogas como una enfermedad, la adicción inclusive en jóvenes embarazadas, la alteración que genera en el comportamiento y el hecho de que los jóvenes se reúnan en torno a estas prácticas.

“El grupo que usted puede ver es donde venden droga no más, se juntan, se sientan, toman cerveza esa es la juventud que ve ahora usted”. (E 2, p 151)

“Porque se desesperan los cabros, se vuelven locos gritando ahí con la droga y más el copete más se desesperan y andan corriendo pa allá corriendo pa acá y gritando y todo o tirándose palmetazos, no se siente, dicen que no sienten nada, se pegan porque están volados y ese es el problema. (E 3, p 105)

En correspondencia con lo observado en el territorio efectivamente es posible apreciar grupos de jóvenes preferentemente en las esquinas algunos de ellos fumando marihuana o consumiendo alcohol, no obstante esto también es realizado por personas adultas por lo cual no es un comportamiento exclusivo de la juventud.

Entre las consecuencias de esta problemática a nivel comunitario se identifican hechos delictuales que afectarían la seguridad del sector. No obstante, para los habitantes de la población Carol Urzúa no existe una vinculación directa entre estos hechos y el sentirse desprotegidos.

“Es más la droga y la cosa de que ellos quieren consumir más, la pillan a usted y le quitan sus cosas, su reloj, lo que usted lleve se lo quitan entiende para ellos seguir consumiendo y abastecerse de esa cosa tan insaciable...” (E 2, p 25)

En el ámbito familiar, los efectos negativos generados por el consumo tienen que ver con la muerte de integrantes del grupo familiar en riñas motivadas por este y el hurto en sus propios hogares para abastecerse de droga. Esta realidad es abordada solamente por una entrevistada lo que tendría relación con su carácter de dirigente que le permite tener una visión más integral de lo que sucede a pesar de no vivenciarlo directamente.

“He visto mamás llorar porque los hijos le roban porque los hijos se le amanecen porque están enfermos, he visto madres perder los hijos se los han matado...” (E 5, p 129)

En relación al tráfico de drogas práctica cuya presencia está muy marcada en los habitantes del sector se generan dinámicas y formas de relacionarse que asumen el carácter de acuerdos implícitos que permiten convivir en el territorio. En este sentido, la relación entre los agentes dedicados al tráfico y los vecinos se caracteriza porque estos últimos identifican aquellos puntos donde se vende la droga, existiendo pleno conocimiento de aquellos hogares que se dedican a esta actividad. Igualmente se mantienen al margen sin interferir en el desarrollo de estas transacciones lo que se fundamenta en el riesgo que significa exponerse a las represalias de estos grupos.

“Es que pasa lo siguiente que aquí al lado de afuera venden droga en una casa, son cabros no más pero yo no me meto, ellos tampoco, yo no le hago nada a ustedes así que ustedes no tienen que meterse conmigo, nosotros no les hacemos absolutamente nada.” (E 3, p 61)

Esta actitud de no intromisión con los traficantes se vincula con ser reconocidos como sujetos que tienen poder dentro del sector y que infunden miedo ya sea por los recursos

económicos que manejan siendo frecuente observar vehículos costosos deambular por la población o viviendas que rompen con el esquema de una vivienda básica destacando por sobre el resto, o por el establecimiento de conductas violentas y la apropiación de determinados espacios públicos.

“Claro porque si uno va con chorezas no po, con chorezas usted no va a lograr, va a lograr la ira de ellos y ellos es un círculo pudiente po entiende, entonces gracias a Dios a nosotros nos respetan harto, mi esposo es bien querido, mis hijas también son queridas, un nieto grande que tengo que el es ahí no más, no se junta con nadie pero no tenemos problemas.” (E 2, p 41)

Lo anterior da cuenta de la dualidad que se genera en la relación entre los pobladores y los traficantes en términos de que son conceptualizados como un círculo del cual hay que protegerse pero al mismo tiempo se desarrolla una interacción cotidiana con ellos que traspasa esta barrera y que inclusive permite mantener buenas relaciones, en este sentido tanto la proximidad como la distancia son parte integrante de esta dinámica.

“Entonces yo hola como están, cómo esta la salud, entonces integrarme pero solamente de afuerita no más tampoco le puedo volver la espalda no, y si necesita una ayuda urgente yo se la brindo, entonces es ahí donde uno empieza a congeniar me entiende entonces no me integro al grupo de ellos pero entro a lo de vecinos, entro a la sociedad con ellos.” (E 2, p 39)

En estos términos, la distancia queda reflejada en el establecimiento de límites no dando espacios para que los traficantes ejerzan su voluntad y el grupo familiar se vea sometido a sus intereses, así se transforma en una necesidad obtener el respeto de ellos para evitar problemas.

“El respeto por ejemplo el traficante como que es grande que la lleva que dominan al mundo entero entonces a mi me vienen y me dicen oye anda comprar espérate un poquito mi hijo yo lo crié para mi no para ti, me entiende, yo altiro discúlpame yo voy a la herida altiro a mi hijo tu no me lo mandas ni por plata, ni por oro, ni por nada mi hijo es mío me entiende.” (E 2, p 39)

Igualmente, los traficantes manejan ciertos códigos que les permiten desprenderse de la imagen negativa asociada a la ilegalidad de esta actividad, es así como no se involucran con los vecinos en forma conflictiva y se integran en acciones cotidianas como prestar ayuda en situaciones de catástrofe.

“Es extraño si yo he conversado con los bomberos amigos y le digo yo, ayuda tu veis en el techo puros traficantes, puros borrachos y me dice no puede ser, sí y ellos están ayudando, sacando cosas todo y nadie roba las cosas que se sacan para afuera, las cuida.”(E 6, p 62)

De esta forma, en estas circunstancias el traficante pasa de ser un agente que actúa en los márgenes de la ilegalidad a convertirse en un vecino más que colabora con otros cuando es necesario lo que trae como consecuencia que no en todos los casos se dimensiona y cuestione lo dañino de la actividad que realizan. En este sentido, se hace una crítica al liderazgo que ejercen en la comunidad expresado en situaciones de fallecimiento donde son acompañados por una cantidad importante de vecinos.

“Mire aquí cuando muere una persona que es del círculo vicioso aquí va toda la población al entierro, aquí hay coronas hasta en las calles, sus carpas en la calle como un gran líder pero si muere un dueño de casa somos los que somos, entiende, esa es la gran diferencia que no saben ellos discernir lo bueno con lo malo porque hay más maldad que cosas buenas eso es lo que pasa hija.” (E 2, p 67)

En torno a este hecho, se desprende también un sentimiento de frustración por constatar que para las familias trabajadoras que se esfuerzan día a día para satisfacer sus necesidades resulta más difícil salir adelante y que por el contrario aquellos que se dedican al tráfico tienen resultados más exitosos.

“Los negocitos, usted pone un negocito 2 o 3 días bien, después chi abajo, pero el que tiene droga en su negocio si que tira para arriba o que usted le guarde la droga al vecino por ejemplo, yo tengo un negocio y le guardo la droga a mi vecino mi negocio va a subir porque él me va a pagarme, pero usted mientras este limpiamente trabajando se va a ir abajo porque no viene nadie porque van donde regalan las cosas porque no están ni ahí con ganar, eso es lo que pasa.” (E 2, p 173)

Ahora bien, describiendo la forma en que opera el tráfico cabe destacar la creencia que se orienta a personas externas a la población quienes acuden hasta aquí para abastecerse de la droga. En este sentido, existe la tendencia de culpabilizar a otros de los hechos negativos que ocurren lo que se vuelve contradictorio al asumir el consumo en el sector como una problemática trascendente.

“Ahora se esta viendo mucha droga pero se esta viendo llegan, compran y se van, no es tanta droga que existe acá llega droga de otro lado o sea llegan compadres y se van”. (E 7, p 50)

El horario privilegiado para estas transacciones es durante la noche utilizando los carros de comida rápida y/o almacenes frecuentes en el sector para encubrir esta actividad y no generar sospechas por parte de las fuerzas policiales.

“Carros de donde venden completos, esos churrascos usted ve y la mayoría son traficantes para tapan la mugre no más, no es como si yo hago unos completos y le diga vecina o ando con mis completos puedo perder todo pero a donde está el carro ahí está lleno porque ahí se amanecen”. (E 2, p 169)

Frente a estos hechos, el accionar de la policía de investigaciones o carabineros se hace presente mediante constantes fiscalizaciones a algunas viviendas que adoptan la forma de allanamientos también conocidos como “reventar las casas”, estas prácticas forman parte del repertorio de hechos que suceden en la población por lo cual sus habitantes demuestran estar acostumbrados.

“Es que aquí han hecho varios operativos aquí dentro”. (E 6, p 44)

Asimismo, se hace notar que estos procedimientos no siempre han sido acertados en la medida en que han afectado a familias que no están involucradas en el tráfico y que ven vulnerada su privacidad e intimidad.

“Por ejemplo aquí de repente se han allanado casas que no tienen nada que ver y han sufrido y un allanamiento a las personas y a mí me dirán pero es un allanamiento pero yo he visto llorar gente que a sus casas se las han allanado porque no tienen nada que ver y porque es triste que a usted se le metan en su privacidad, que le rompan su casa, entonces ese es un tipo de problema.” (E 5, p 129)

Desde esta percepción, las acciones realizadas por la autoridad para frenar el tráfico no parecen tener total aceptación en todos los habitantes de la población poniendo en duda su pertinencia y eficacia, se tensiona así el proceso pues la forma de intervenir intentada desde el exterior es vista como un problema para algunos pobladores del sector.

Junto con los allanamientos, en los recorridos por la población se observa el permanente control ya sea de carabineros motorizados o patrullas que circulan por el sector marcando presencia en el territorio.

La respuesta de los habitantes de la población Carol Urzúa frente a esta problemática parte en primer lugar por expresar el deseo de ponerle fin y en segundo lugar involucra una acción más bien indirecta en tanto motivados por el temor a sufrir represalias no enfrentan directamente a los traficantes pese a que como se mencionó anteriormente se encuentran identificados. Por otra parte, se alude a la responsabilidad del gobierno como encargado de terminar con este flagelo viendo limitadas las alternativas de la comunidad para generar un cambio y mejorar la actual situación.

“Bueno según lo que dice el presidente dijo que iba a cambiar todas las cosas así que ese según dicen es el que está terminando la droga ojala que la termine.” (E 3, p 109)

En este sentido, la junta de vecinos cumple un rol fundamental haciendo las veces de puente entre los vecinos y la policía de investigaciones o carabineros. Esta red funciona básicamente a través de la entrega de información desde los dirigentes hacia las autoridades los que a su vez hacen eco de las inquietudes de los vecinos, posibilitando el conocimiento de los hechos ilegales que los afectan para su posterior seguimiento. Esta estrategia es considerada la forma más segura de prevenir el tráfico, el consumo y la delincuencia.

“Eh de prevenir, de decir a investigaciones donde venden, quienes roban, quienes no roban, entonces ellos hacen su trabajo sin involucrarnos a nosotros, hacen su seguimiento, yo puedo decirles mira la señora de al lado vende droga pucha no pasa nada que terrible que nos tomen ni en cuenta pero pasan meses y ellos llegan igual porque hacen su operativo, trabajan de maneras distintas. Nosotros igual estamos trabajando con el OS7 de Santiago entonces eso lo hemos limpiado porque ya no hay tanta droga como antes hemos tenido buenos...porque nosotros no vamos a quitar la droga de golpe...” (E 6, p 56)

Si bien, lo anterior da cuenta de una actitud proactiva de los habitantes de la población esto no siempre fue así como queda en evidencia en la crítica que hace una dirigente a la aceptación de la venta de drogas y el consumo de alcohol.

“Aquí en este pasaje llegó un minuto en que era normal que en la esquina vendieran droga, que más acá el vecino vendiera trago, que llegaran los maridos borrachos ahí cuando se paro un día que hubo un problema y que entonces todos los vecinos que no ahí se para...” (E 5, p 159)

Siguiendo con esta idea, cuando los vecinos comenzaron a sentirse afectados por estas situaciones surgió la necesidad de actuar en conjunto para colocar límites en su relación con los traficantes bajo la lógica de hacerse respetar.

“Si nosotros aquí no nos hubiéramos puesto en un minuto todos unidos fuerte alomejor nos estarían pasando a llevar, vendrían y nos guardarían droga aquí en las casas.” (E 5, p 146)

A pesar de esto, no es compartida esta visión en el caso del consumo de alcohol como queda expresado en el relato de una pobladora para quien este es un problema de carácter individual en el cual no es posible intervenir a nivel de los vecinos.

“No po ellos mismos se soluciona el problema porque ellos se ponen a tomar y otra persona no va ir a interrumpirlo para que dejen de tomar.” (E 4, p 116)

#### 6.1.8. b.- VIOLENCIA SOCIAL

La violencia en la población Carol Urzúa se manifiesta a través de balaceras, riñas con arma blanca, disturbios acompañados de gritos y garabatos, situaciones que suceden en forma recurrente en el territorio y que se vinculan con el consumo de alcohol y/o drogas.

“Es que siempre van a haber problemas de que se pelean por ejemplo yo le digo aquí nosotros a principio de agosto el marido de una hermana de la iglesia lo apuñalaron con 22 puñaladas.” (E 5, p 140)

“Cuando se toman claro que hay problemas, hay peleas, hay de todo corre bala de todo pero también se calma no siguen peleando hablamos de 10 minutos lo mucho porque ligerito llegan los pacos que esta ahí en la esquina la llevan preso entonces uno no puede estar peleándose.” (E 4, p 68)

Estos hechos de violencia marcan de forma negativa la experiencia de habitar lo que se expresa en que algunos pobladores al momento de ser consultados por hechos relevantes o significativos en la historia de la población apelen exclusivamente a este tipo de situaciones.

“Algo bonito, bonito no he encontrado na mucho pero si ha habido desgracias si porque han matado algunos cabros ahí al otro lado entonces esas son tragedias.” (E 3, p 20)

Junto con lo anterior, se producen también asaltos o robos, hechos delictuales que no se ponen en relación con la escasez de recursos económicos como se podría pensar sino más bien con la adicción a las drogas y la necesidad de conseguir dinero para poder abastecerse.

“La población aquí una temporada mala y otra temporada buena porque hay temporadas que roban y cogotean en el sector, en este lado gracias a Dios no” (E 6, p 50)

En torno a este tema, una dirigente plantea que el tipo de respuesta que se genera con las personas involucradas en estos hechos es utilizar la violencia como estrategia de castigo. De este modo, en el territorio se producen luchas de poder que enfrentan a los agentes delictuales y a los pobladores adoptando estos últimos acciones que no se ajustan a los márgenes de lo legal.

“Pero sí hemos estado limpiando de a poco la población y no dejamos por ejemplo sabemos quienes son los ladrones y mandamos que les peguen.”(E 6, p 58)

En este sentido, se rescata la relación que se da entre estos hechos delictuales y la percepción de los niños de acuerdo a la experiencia del director de un programa de educación extraescolar que funciona en Carol Urzúa quien plantea que para los niños la delincuencia esta validada dentro de sus aprendizajes en tanto se transmiten estos ejemplos desde los familiares, vecinos o amigos, transformándose en una forma de subsistencia y un ideal en sus vidas.

“...si tu haces un sondeo así como de cuáles son los principios de los niños que viven aquí sobre todo de los que hacen más uso de la calle ellos rescatan cosas como ir a robar al extranjero, ya, hay muchas gente que vive acá que ha ido a Europa a robar que tiene familiares en Italia, familiares en España y que en el fondo eso también es parte como del aprendizaje o curriculum oculto que se puede nombrar así que es parte del aprendizaje de los chiquillos que ocupan la calle y las amistades como ideales salir a robar primero en Santiago y después si

tienen un poco de plata poder hacer un asalto bueno y poder irse afuera, ya, eso me lo comentan ellos en el fondo yo diría que eso marca.”

A consecuencia de estos hechos se genera un sentimiento de inseguridad y temor que se asocia con la pérdida de libertad, en el sentido de no poder transitar con confianza por el sector o estar permanentemente preocupado de que algo le suceda a un familiar. No obstante, este no es un denominador común entre todos los pobladores, existiendo visiones contrarias al respecto.

“Aquí mi sector, no, tampoco me siento segura porque bajan, baja gente a veces en la noche con las tomateras con todo, a mí han dado vuelta hasta el tarro de la basura lo patean hasta en la esquina allá, se sienten balazos, se sienten piedras entonces uno no puede salir así para afuera, a mí incluso me da miedo el ventanal.” (E 2, p 157)

Para estos pobladores la inseguridad también se reafirma desde el exterior expresándose en problemas concretos como la falta de transporte durante la noche por considerarlo un sector peligroso.

“No entran para acá los taxis después de las 2 de la mañana porque aquí los pueden asaltarlos entonces no entran yo le digo porque aquí ha habido eventos gente que ha llamado a las 2, 3 de la mañana y no dicen que no tienen auto para salir, no entran en la noche para acá.” (E 3, p 209)

Por otra parte, se hace una distinción en relación al grado de seguridad entre las personas del sector o conocidas y aquellas que son ajenas a la población. En este sentido, se reconoce que sus habitantes son protegidos y transitan por el espacio público durante la noche sin ningún problema lo que resulta contradictorio frente a la percepción de inseguridad.

“Mi esposo igual se va temprano él a las 5 de la mañana ya a él lo conocen ya, a él le dicen papito un cigarrito, tome un cigarrito, una monedita, tome una monedita entonces ya lo conocen, es a la gente que desconocen donde y si usted le niega en el momento que ellos están así y usted les niega es donde les viene la ira pero si usted les da, ellos ya papito vaya tranquilito no mas.” (E 2, p 25)

Del mismo modo, de acuerdo a las experiencias vividas con familiares que llegan de visita y circulan por la población no hay una relación directa entre ser externo o desconocido con ser víctima de un asalto u otro hecho delictual.

“No se lo podría decir, no le podría dar una respuesta definitiva o bien porque a mí me conocen, pero en el verano viene mucha gente, visitan igual han salido pero no les a pasado nada.” (E 2, P 161)

Frente a la percepción de inseguridad se adoptan algunas medidas considerando una necesidad resguardar el espacio privado representado por la vivienda, para esto se generan

alianzas entre los vecinos más cercanos que implican dejar encargada la casa y/o avisar telefónicamente de la presencia de gente desconocida en la puerta del hogar.

“Mire aquí los vecinos si yo estoy aquí la vecina del lado va a comprar vecina, si, vaya no más, vecina yo voy a...vaya no más vecina, va a salir uste, no ya por favor así las que estamos más cerca, la del frente otra deja la llave si llega el hijo del colegio, le deja la llave a uste, uste le pasa la llave al niño y así nos cuidamos unas a otras las cositas.” (E 2, p 187)

Ahora bien, para la mayoría de los pobladores la evaluación que se hace de la seguridad es positiva, no está instalado ese sentimiento de inseguridad y tampoco se alude a las medidas de seguridad planteadas anteriormente. En estos términos la inseguridad no es planteada como un problema ni para ellos ni para la gente ajena al sector.

“El tema de la seguridad igual en general se podría decir que un 70% no podemos decir que un 100% porque siempre puede pasar algo y como en toda población hay niños malos y niños buenos y mucha gente que va a trabajar y le ha pasado algo pero el tema de la seguridad igual es bueno.” (E 7, p 96)

“Si po nosotros en veces salimos con mi esposo, llegamos tarde y no le pasa na.” (E 4, p 166)

Cabe destacar, que no se vincula el tráfico, consumo y alcoholismo como factores intervinientes en generar mayores condiciones de inseguridad. Si bien, son reconocidos como problemáticas no se ponen en relación con esto primando una visión fragmentada de la realidad.

En este contexto, para los habitantes de Carol Urzúa los jóvenes son los principales involucrados en los hechos de violencia y prácticas delictuales en sus diferentes expresiones lo que responde a un cambio generacional que acentúa características negativas.

“De verdad que yo he meditado hartito en eso y es que los jóvenes están más violentos y la falta de respeto, los jóvenes ya no respetan o sea aquí termina mi derecho y empieza el derecho del otro...” (E 5, p 146)

“Los cabros roban para su vicio.”(E 6, p 38)

Con respecto a esto, a la juventud se le atribuye la responsabilidad de alterar la tranquilidad de la población de lo que se desprende la necesidad de poner límites interviniendo en aquellas situaciones que afecten a los vecinos asumiendo una actitud de control y de no dejar hacer.

“Unos cabros de aquí, si po los medios ni gritos que ponen. El otro día yo le dije a uno oye dile a tu primo que calle la boca un poco porque tiene una boca más grande

le dije yo, yo trabajo de noche y tengo que dormir en el día pero si ustedes se ponen a gritar yo no puedo dormir, ya tía me dijo y ahí yo los voy a parar y ahí los tuvieron un poco más tranquilo pero después se les olvida siguen igual gritando. La vecina del lado dice a mí no me dejan dormir la bulla pero ella no hace nada tampoco entonces si no los para menos más bulla porque ella más cerca yo estoy más lejos pero ella está más cerca, pared con pared entonces ella escucha más ruido.” (E 3, p 97)

Al respecto, uno de los entrevistados correspondiente a este grupo etéreo al ser consultado por su percepción de esta visión negativa que prima sobre los jóvenes hace énfasis en que predominan aquellos interesados en salir adelante.

“En todas partes hay jóvenes que están con la intención de que estudiemos que nos vaya bien y hay muchos que están como los mismos Papás o sea me quedo acá mi Papá me da lo que tengo y me quedo en la calle haciendo maldad pero igual hay de todo pero más cabros esforzados que quieren estudiar, sacar los estudios.”(E 7, p 42)

En consecuencia, para él existe una visión equivocada de los adultos que tiende a estigmatizar las acciones de la juventud sin advertir en primer lugar que es una etapa ya vivida por ellos donde probablemente se cometieron los mismos errores y en segundo lugar donde los intereses y necesidades van cambiando a medida que se alcanza la madurez pasando por momentos de mayor confusión.

#### 6.1.8.c.- BASURA EN LAS CALLES

Este tema de la contaminación ambiental si bien es mencionado por sólo una de las vecinas, en el recorrido por el territorio fue posible constatar que en calles y pasajes se acumula basura y que es común apreciar bolsas rotas, probablemente por los perros vagos que circulan en un número importante por la población, y que permanecen en el suelo sin ser recogidas por los vecinos.

“Que otro problema, de la gente sucia que bota basura en las calles, que en el verano las moscas y todo eso, que no miran que hay...el aire esta contaminado más encima contaminarlo así no po, qué cuesta tomar una escobita y limpiar, hay gente dejada también, gente sucia. A mi imagínese yo me levanto y barro de aquí hasta la esquina, recojo todas las basuras en esos tarros, yo compre esos tarros grandes de allá para que no tengamos basura.” (E 2, p 129)

En consecuencia, la Trabajadora Social del programa de intervención breve (PIB) refiere:

“Si, si tu te fijas todas las veces que vas, mañana, tarde, los basureros están llenos de basura siempre, siempre y eso igual a nosotros nos llama la atención porque se supone que pasa la basura pero siempre hay basura en las calles, en las casas.”

#### 6.1.8. d.- INFRAESTRUCTURA VIAL

La dificultad a que se hace mención en este punto tiene que ver con la falta de paraderos del Transantiago ya que los pobladores tienen que bajarse donde comienza la población o al final de ella lo que resulta incomodo porque significa caminar mayores distancias para llegar al hogar teniendo en consideración que Carol Urzúa es un sector amplio. En este sentido, la junta de vecinos se organizó para exponer esta necesidad al alcalde de la comuna sin tener hasta el momento resultados favorables.

“Oh estoy cansada, lo hemos yo personalmente me he ganado en la plaza sentada toda la mañana con una mesa que la gente firme para pedir la cuestión de los paraderos, se lo lleve al alcalde, me dijeron que a transporte, fui a transporte nada, no hemos tenido ninguna respuestas y esto que yo te los estoy peleando hace como 3 años.” (E 6, p 192)

#### 6.1.9.- **VINCULACIÓN CON LAS REDES SOCIALES.**

La evaluación que se hace del trabajo del Municipio es negativa, se critica la poca visibilidad de la oferta municipal en el territorio a diferencia de la etapa en que recién llegaron a la comuna, la equivocada distribución de los recursos, la mala atención de los funcionarios y la lentitud de la misma. Para una entrevistada exclusivamente el trabajo del Municipio sería positivo en los ámbitos de la recolección de basura, cuidado de áreas verdes, aseo de las calles y la pavimentación de las mismas. En este sentido, se aprecia en algunos entrevistados la frustración y desesperanza generada por haber solicitado beneficios sociales en un momento de necesidad sin obtener resultados favorables.

“Yo nunca e recibido nada de la Municipalidad, nunca porque cada vez que voy a la muni no me resulta, a mi no me resulta nada de lo que hago, no sé yo tengo muy buena voluntad acá, soy muy buena pero para mí nada pienso que yo, eso es lo que yo pienso. Mire imagínese llevo dos años esperando para que me vengán a sacar la encuesta, que van a ir y todavía no pasa nada, entonces a que voy a ir a la muni a pedirle, dan mercadería a qué voy a ir, tengo que ir a hablar con la asistente, tengo que tener ficha, tengo que tener esto, no, gracias a Dios a mi no me falta así que me las rebusco por todos lados, trabajo en lo que venga...” (E 3, p 215)

En consecuencia con lo anterior, no existen actividades provenientes del Municipio que estén en funcionamiento en la actualidad solamente se destaca una actividad recreativa realizada durante un fin de semana que estaba orientada a los niños. La actividad mencionada se desarrolló en la cancha durante un día sábado y consistía en que los menores pudieran practicar escalada y saltar en una cama elástica. Según lo observado en el lugar había música y se repartieron jugos pero la convocatoria de niños fue baja además los vecinos desconocían el objetivo de la actividad que se estaba desarrollando.

Por otra parte, las dirigentes sociales integran otros elementos para la comprensión de la interacción con el Municipio. En primer lugar, se asume que los recursos se deben

focalizar en aquellas personas más vulnerables por lo cual es imposible que todos sean beneficiados, además se critica la dependencia de la ayuda municipal sin involucrar el esfuerzo personal para la superación de la vulnerabilidad. En segundo lugar, se destaca el trabajo coordinado que se realiza con el Alcalde diferenciando la disposición del edil con la de su equipo de trabajo que se transforma en algunas oportunidades en un obstaculizador. En tercer lugar, se mencionan proyectos gestionados por el Municipio asociados con el mejoramiento de las viviendas y la instalación en algunos hogares de placas solares.

Sumado a lo anterior, el gobierno local ha actuado como mediador en los conflictos existentes entre las dirigentes generando instancias de dialogo a fin de promover las buenas relaciones entre estas lideres y también regulando el uso del espacio comunitario particularmente de la sede social cuyo uso fue motivo de pugnas por coincidir en la realización de actividades.

Ahora bien, en el acceso a la red municipal los dirigentes cumplen un rol fundamental en tanto los vecinos acuden a ellos a expresar sus problemáticas en busca de una solución frente a lo cual se cumple con la labor de canalizar estas necesidades acudiendo al Municipio en busca de apoyo y/o orientando sobre los pasos a seguir. De este modo, el manejo del poder que detentan los dirigentes no es un tema menor.

“Los derivo o hago yo misma el trámite si yo puedo hacerlo encantada pero casi siempre hago yo los trámites porque llega gente señora Cristina pero nosotros vamos, no nos toman en cuenta, señora Cristina esto, entonces yo le digo ya yo lo acompaño, tal día estoy libre.” (E 6, p 170)

Con respecto al acceso a la salud, los centros de salud donde se atienden los habitantes de Carol Urzúa por su cercanía con el sector corresponden al Centro de Salud Familiar San Alberto Hurtado administrado por la Universidad Católica y el Consultorio Alejandro del Río. En ambos centros la calidad de la atención es evaluada positivamente, en el caso del primero se releva que no se realizan paros y que es atendido por estudiantes de la universidad y en el segundo que ha mejorado con el tiempo, los funcionarios otorgan una buena atención y el espacio físico es agradable.

“El de acá de Santo Domingo...Santo Domingo está la dirección [pregunta] consultorio Santo Domingo Puente Alto...Alejandro del Río se llama es el consultorio más cercano de acá y creo que la atención igual es buena o sea para el tema de la cantidad de gente que hay debiera siempre estar colapsado pero siempre la persona que necesita o que esta enferma siempre se da el tiempo en otros lados hay gente que se queda sin remedios acá no.” (E 7, p 116)

Igualmente se identifica un traslado desde el Consultorio Alejandro del Río hacia el CESFAM San Alberto Hurtado fundamentado en la dificultad para solicitar una hora de atención.

“Me traslade no porque acá en el Alejandro del Río había que irse a las 5 de la mañana para conseguir una hora, se hacen las medias colas afuera.” (E 3, p 237)

Por otra parte, otra institución que adquiere visibilidad en el territorio es el centro La Alborada y si bien no existe claridad respecto a la fundación a la cual pertenecen si la hay sobre el foco de su trabajo y a quien esta orientado. De este modo, se identifica el trabajo con niños y adolescentes principalmente en la temática de la prevención del consumo de drogas y los derechos de los niños a través de talleres que también integran a la familia. Al ser consultada por el funcionamiento de los talleres una de las entrevistadas comenta lo siguiente.

“Aquí en la sede el día lunes es para los más chiquitos, un día lunes el próximo lunes para los mediados, al próximo lunes para los Mamás. Nos enseña muchas cosas nosotros estábamos en una burbuja me entiende. Es muy bueno, muy bueno porque uno aprendió como un niño tiene que tener sus derechos y sus obligaciones también y el derecho de los papás a los hijos.” (E 2, p 113)

Así mismo, la educadora social de este centro quien realiza estos talleres en el marco del programa de prevención comunitaria percibe el compromiso de las familias que participan en estas actividades.

“...hay familias que son súper aperradas, comprometidas, participativas según mi experiencia en el taller, así como ellos identifican a nosotros como la tía y todo yo también identifico a las familias que trabajan conmigo como personas que están dispuestas a como se dice aprender, nosotros no les entregamos herramientas como talleres o cosas más manuales sino que son otro tipo de herramientas y ellos lo valoran mucho.”

En materia de beneficios sociales, aparece el Fondo Esperanza como un organismo que está trabajando con algunas personas del sector otorgando capacitación y préstamos para que las familias puedan iniciar microemprendimientos. Cabe mencionar, que una de las dirigentes considera que la forma de trabajo no es adecuada a la realidad del sector por los horarios de reunión que vienen preestablecidos, la asistencia exigida y el reglamento en relación al préstamo de dinero. También se recuerda que antiguamente estuvieron trabajando con el FOSIS que otorgó instrumentos para el trabajo como hornos y maquinas de cocer que algunos aprovecharon y otros haciendo mal uso de este beneficio vendieron.

Finalmente, otras redes sociales mencionadas en forma minoritaria son el jardín infantil Copihues Rojos de fundación Integra con el cual una de las dirigentes ha realizado coordinaciones con su directora para ingresar a niños que lo necesitan debido a la precariedad de sus familias. Además de los cultos evangélicos que se observan de forma numerosa en el sector. En este sentido, se destaca la organización existente en torno a esta religión y la notoriedad que adquieren en la población.

#### **6.1.1.0.- ESPACIO HABITADO.**

Los habitantes de Carol Urzúa coinciden en que el espacio público es utilizado para el consumo de drogas, alcohol y el tráfico por lo cual adquiere una connotación negativa teniendo entre sus consecuencias el repliegue de las familias hacia el mundo privado y a su vez una escasa apropiación del hábitat por la presencia de algunos grupos que se han tomado estos espacios para el desarrollo de estas prácticas.

“En la calle tomando, pitiando y ahí uno grita pa allá el otro que, que y puros garabatos.” (E 3, p 95)

Al respecto, estos grupos se asocian con la población joven del sector quienes marcan su presencia en el territorio reuniéndose en las esquinas en determinadas calles que ya son conocidas por los pobladores y que coinciden con aquellos sectores dentro de Carol Urzúa definidos como malos o más peligrosos.

En relación con esto, la plaza del sector si bien es reconocida como un espacio para la recreación ya que posee juegos infantiles y juegos de agua no es frecuentada en forma masiva por niños y adultos lo que se ha acentuado con el tiempo a modo de evitar conflictos y verse expuestos a situaciones de riesgo. De este modo, las condiciones en que se encuentra la plaza para la mayoría son las adecuadas siendo otro el foco del conflicto, solamente uno de los vecinos la define como un lugar feo, deteriorado y con escasas áreas verdes.

“Desgraciadamente no porque aquí nosotros tenemos ya este otro mes se pondrá unos patos que le pedimos al alcalde, hacen 3 años que están los patos los abren y tiran agua para todos lados entonces hasta los adultos se van a bañar ahí pero ese espacio lo han ocupado ahora para la droga.” (E 6, p 122)

En el caso de la multicancha y la sede social, utilizadas principalmente para reuniones de la junta de vecinos, talleres y jugar fútbol se hizo necesario normar su funcionamiento pues en un momento se transformaron en focos de delincuencia, consumo de alcohol y drogas.

“Exactamente ni con botellas de cervezas tampoco los dejo entrar, no quieren tomar vayan a tomarse su cerveza afuera pero aquí no vienen a tomar porque vienen a dar mal ejemplo si es una sede social entonces como, pucha los cuidadores que hay, dejan que se vayan a volarse, que vayan a tomar ahí, no. Cuando vienen a arrendar la cancha porque la arrienda si vienen con botellas yo no los dejo entrar y si los veo haciendo su pito voy y los hecho pa afuera pero a mi no me dicen nada sí...” (E 3, p 101)

Estos espacios comunitarios se caracterizan por haber ido mejorando con el tiempo en cuanto a su infraestructura y equipamiento pues las dirigentes se han esforzado por mejorar su entorno ya sea reuniendo fondos a través de actividades que permitan adquirir inmobiliario o exponiendo esta necesidad al Municipio. En este sentido, estos espacios

particularmente la sede social se transforma en un lugar de encuentro que acoge a los vecinos.

“...el interés de nosotros es comprar frigidier, una tele para nuestra sede.” (E 6, 100)

Esta preocupación por el espacio habitado también se expresa en el deseo de utilizar los sitios eriazos para la instalación de juegos infantiles y de adquirir una máquina para hacer ejercicio como se observan en otros sectores de la comuna. No obstante, se aprecian diferencias entre la visión de esta dirigente y lo manifestado por la generalidad de los vecinos quienes no expresan interés o el desarrollo de acciones concretas de cuidado de su entorno. En este sentido, solamente una de las pobladoras alude a prácticas como barrer la calle o depositar la basura en contenedores para que esta no quede en la calle.

En consecuencia con lo anterior, no se reconocen lugares dentro de Carol Urzúa que tengan un simbolismo especial para sus habitantes un claro ejemplo de esto es que a pesar de la existencia de una imagen de Cristo crucificado en la plaza del sector este no es identificado por los entrevistados como un espacio de recogimiento o devoción utilizado por ellos. No obstante, los niños y jóvenes del sector que participan en el programa de educación extraescolar tendrían una relación distinta con el entorno visualizando el Cerro La Ballena ubicado en las inmediaciones de Carol Urzúa como un lugar simbólico.

“Los chiquillos en uno de los murales que hicieron aquí afuera, ellos dibujaron el cerro La Ballena y lo contemplaban como parte de la Casa Estudio o sea parte de la Carol Urzúa ya, que en el fondo es el patio trasero que tiene la población y hacen uso ahí para hacer fogatas, hacer asados, en septiembre hacen sus actividades fuertes y consideran ese cerrito como la reliquia natural que la población tiene...” (Director programa de educación extraescolar)

Sobre esto ultimo, una de las vecinas explica que el cerro era un lugar de recreación para las familias pero que ya no es utilizado porque ocurrieron homicidios y otros hechos delictuales que los alejaron del lugar.

Ahora bien, en cuanto al uso del espacio público y la forma en que este es adaptado a las necesidades de los habitantes de Carol Urzúa es común que durante el verano se abran los grifos ubicados entre los pasajes a fin de que niños y adultos puedan bañarse siendo una actividad que permite refrescarse y distraerse.

Por otro lado, una dimensión que se pudo observar en los sucesivos recorridos por Carol Urzúa es el estado en que se encuentran las viviendas y sus fachadas existiendo marcadas diferencias entre vecinos de un mismo pasaje o calle. Algunos hogares conservan rejas de madera y su antejardín de tierra como si se quisiera recordar la vida en el campamento de donde eran originarios, estas viviendas exhiben el deterioro con el paso de los años y un estilo de vida más asociado con la precariedad siendo frecuente ver objetos usados que luego son vendidos en la feria. Por el contrario, otras viviendas han sido ampliadas, su

fachada pintada, el antejardín cubierto con cerámica evidenciando mejores condiciones de habitabilidad. En este grupo, sobresalen viviendas que rompen con el esquema de una vivienda básica, tipología de las construcciones de Carol Urzúa, impresionando por la envergadura de las remodelaciones.

Igualmente, en el entorno se dejan ver rallados alusivos a los equipos de fútbol que representan el fervor popular por uno u otro equipo. En este sentido, a diferencia de otros lugares de Puente Alto no hay rallados concernientes a grupos o pandillas y grafitis de jóvenes fallecidos que los recuerden.

Sumado a esto, se destaca la costumbre de algunos vecinos de mantener las puertas de las viviendas abiertas y de instalarse en la vereda con sillas durante la temporada de primavera y verano lo que permite enfrentar las altas temperaturas, distraerse y establecer contacto con los vecinos más cercanos.

#### **6.1.1.1.-VALORACION DE LA PERTENENCIA DE LOS HABITANTES DE CAROL URZUA**

El discurso de los habitantes de Carol Urzúa evidencia que su identidad es más bien dual ya que la evaluación y las emociones generadas por ser parte de este territorio son al mismo tiempo positivas y negativas, en este sentido se interrelacionan los sentimientos de satisfacción por habitar la población pero a su vez está la resistencia por no ser considerado como parte de la totalidad del grupo de pobladores. Con respecto a esto último, el sentido de pertenencia resulta negativo en tanto se marcan las diferencias en el estilo de vida de los vecinos asumiendo que algunos actúan fuera de los marcos sociales establecidos. Igualmente esto se relaciona con la estigmatización que sufre la población al ser catalogada como un lugar inseguro y peligroso.

“Uno se siente mal porque uno vive aquí po uno no esta decir...pucha yo vivo aquí y están divulgando la población uno no se siente bien porque todos no somos así, uno, dos, tres pueden haber muchos malos pero todos no somos malos.” (E 4, p 56)

En correspondencia con esto, una de las entrevistadas manifiesta sentir vergüenza por habitar Carol Urzúa producto de lo cual su identificación pasa por ser habitante de Puente Alto y aún cuando son diferentes niveles de abstracción dentro de un mismo grupo social atribuye características que estarían ausentes en los pobladores de Carol Urzúa.

“Mire a los puentealtinos yo los considero personas sabias en la materia, saben tratar con rotos, con gente, con todos como uno misma sabe tratar, si uste me trata bien yo voy a tratarla bien a usted, si usted me trata mal yo también o con garabatos me voy a ir a lo mismo me entiende. Los puentealtinos son intachables eso pienso yo de la leyenda de todo lo que leído, de lo que han mostrado son gente intachable, gente que quizás me gustaría que la conocieran a uno y entrar al grupo de ellos me entiende porque yo me siento una

puntealtina no una Carol Urzúa, que me trataran a mi para ver que clase de gente soy y no que soy de la Carol Urzúa, soy una vieja patarrajada, ordinaria, vieja tal por cual, no.” (E 2, p 225)

Igualmente, lo que le sucede a esta pobladora no sería un hecho aislado pues según lo vivenciado por una dirigente algunos vecinos evitan nombrar su lugar de residencia por generar sentimientos negativos lo que va de la mano con el deseo de abandonar la población, esto para ella sería una consecuencia de lo vivido en el pasado.

“Porque la gente le da vergüenza decir que viven en la Carol Urzúa.” (E 5, p 46)

En oposición a lo anterior, para los entrevistados habitar Carol Urzúa genera orgullo por lo cual no tienen problema en reconocer su lugar de residencia frente a otros y en consecuencia tampoco quieren abandonar el territorio, inclusive aquellos jóvenes que están en etapa de formación de su familia buscan viviendas dentro del sector. Este sentimiento también sería compartida por los niños del sector según lo observado por la educadora social del programa de prevención comunitaria.

“Pero también ellos quieren a la Carol Urzúa porque yo por ejemplo la otra vez tuvimos que hacer unos afiches y un niño puso esta es mi pobla, esta es mi pobla la Carol Urzúa, me entiendes entonces ellos es su territorio.”

Con respecto a esto, los atributos o características que conforman las representaciones que tienen los habitantes de Carol Urzúa sobre si mismos tienen que ver con habitar una buena población, con personas solidarias, esforzadas, donde se establecen relaciones sociales cercanas, con un estilo de vida tranquilo asociado con el desarrollo del mundo privado y en condiciones habitacionales favorables. En este sentido, estos atributos cobran relevancia en la medida en que se comparan con otras poblaciones, de este modo, se perciben las diferencias entre la realidad de Carol Urzúa y la de otros sectores favoreciendo siempre a la población. De igual modo, a pequeña escala existe la tendencia a favorecer al pasaje o calle al que se pertenece por sobre los demás lugares.

“No porque en todas las poblaciones hay gente mala en las grandes poblaciones o sea en las grandes comunas es porque ellos tienen plata, entonces todo se tapa pero no porque esta es una de las poblaciones de Puente Alto que no es tan mala hay otras peores como por ejemplo El Volcán ese es terrible, la Pedro Lira esas son las terribles.” (E 6, 20)

“...si en otra población hay gente o puede ser una villa pueden vivir más mal que nosotros o puede haber gente más mala, pueden estar peleando, se pelan unos con otros, no po, nosotros cada cual vivimos tranquilos, tu veis como somos aquí cuando usted llegó nadie se da cuenta como que pasa ahí en la calle.” (E 4, p 62)

Además de esto, estos atributos se encuentran mediados por las observaciones hechas desde el exterior en tanto algunos pobladores a la hora de definir su realidad integran las experiencias vividas en la interacción con otros.

“Un día me quede yo con la boca abierta, venia yo en un taxi hasta acá dentro y le digo conoce acá cierto, si me dijo esta es la Carol Urzúa si le dije yo eh...me dijo pero que si la Carol Urzúa es una tasa de leche, esta población es como el barrio alto, es como venir al barrio alto dijo de aquí de Puente Alto, yo le dije por qué me dice eso, si po hay poblaciones donde no lo dejan pasar a usted los grupos en las esquinas y a parte de eso otras cosas, no la Carol Urzúa es una espuma de leche.” (E 5, p 30)

Ahora bien, frente a las identificaciones negativas la respuesta de los habitantes de Carol Urzúa tiene que ver con el cambio social, es decir, con comprometerse como colectivo con el cambio de esta situación en el sentido deseado demostrando que hay personas trabajadoras y educadas, esto adquiere mayor fuerza en el caso de las dirigentes adquiriendo inclusive para una de ellas el carácter de lucha.

“...que se demuestre que tenemos que hay gente educada porque uste sale para afuera y es gente educada, bueno no sé si será porque soy de aquí no saludan o la miran y se dan vuelta no sé pero yo buenos días señora como amaneció, me mira como...bien me dicen así, que bueno me alegro paso...” (E 2, p 207)

En este sentido, aquella pobladora que plantea la movilidad social o salida de la población motivada por la inseguridad percibida al no poder concretar esta acción se compromete con esta estrategia colectiva. Igualmente sucede con la cuidadora de la sede social quien se siente disconforme con su trabajo y sus condiciones de vida habitando Carol Urzúa por necesidad ya que está a la espera de obtener su casa propia mediante el subsidio habitacional. Para ella es complejo reconocer atributos positivos en sus vecinos enfatizando la inactividad de la gente.

## VII.- DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis realizado sobre la identidad social de los habitantes de Carol Urzúa se constata que esta va más allá de lo puramente interpersonal como plantea Tajfel (1984) en la medida en que se desarrolla en el marco de procesos intergrupales poniendo en relación dos elementos interdependientes entre sí: la realidad psicológica y la estructura de relaciones o marcos sociales existentes en la sociedad vinculados con dinámicas sociales, económicas, políticas y culturales. En este sentido, los pobladores se reconocen como parte de este territorio, realizan una evaluación de ello y tienen determinados sentimientos producto de su afiliación. Al mismo tiempo, la interacción o encuentros sociales con otros habitantes de la comuna donde se han asignado mutuamente características y juicios sobre la conducta ejercen influencia sobre su sentido de pertenencia estando presente en todas las dimensiones que forman parte de la construcción identitaria de los habitantes de Carol Urzúa.

En consecuencia con lo anterior, la llegada de los pobladores a Carol Urzúa en la comuna de Puente Alto en el año 80' es un ejemplo de cómo operan las estructuras sociales en la dimensión política, particularmente en la política de vivienda del Estado que en esa época, donde se masificaron las tomas de terreno por el déficit habitacional que se estaba gestando, inició un proceso de erradicación de campamentos a comunas ubicadas en la periferia de la ciudad de Santiago. El carácter negativo que tuvo el primer encuentro con los habitantes de Puente Alto por no ser ellos beneficiados con el conjunto habitacional entregado a estos pobladores marcó el desarrollo de las relaciones que se establecieron posteriormente. Este hecho expresión de un conflicto intergrupar provocado por intereses contrapuestos en materia de acceso a beneficios sociales explica que en términos de procesos psicológicos desde el exogrupo (habitantes de Puente Alto) se categorizara con atributos negativos a los habitantes de la población Carol Urzúa quienes fueron altamente discriminados y estigmatizados a su llegada a la comuna lo que se reflejó en malos tratos y tuvo entre sus consecuencias la inaccesibilidad a fuentes laborales y créditos, afectando su vida cotidiana y las relaciones con el entorno. Si bien, se asume que esto se fue transformando positivamente con el paso del tiempo aún prevalecen ciertos prejuicios sobre los pobladores que están internalizados en ellos formando parte de su autoconcepto social.

De igual modo, a partir de la relación entre identidad social y categorización social los habitantes de Carol Urzúa reconocen en ellos atributos o características que los representan. De este modo, se destaca el tipo de relaciones sociales entre vecinos, siendo estas cercanas, familiares y con ausencia de conflictos aún cuando se establece un límite entre el espacio público y el mundo privado con el objetivo de resguardar la vida familiar, en este sentido resulta contradictorio el sentimiento de desconfianza en el otro que motiva a los pobladores a no relacionarse mayormente para no tener conflictos. También, otro elemento característico son las redes de apoyo y cooperación que se expresan en prácticas solidarias que se desarrollan especialmente en situaciones de catástrofe, enfermedad o fallecimiento. No obstante, al momento de definir estas características los pobladores comparan lo que sucede en otros sectores, aludiendo a que en otras poblaciones los vecinos no se conocen, no existe solidaridad y se hacen diferencias entre ellos. En este sentido, las representaciones

que tienen de ellos no tienen valor por sí mismas sino en su relación con las diferencias que se perciben respecto del exogrupo y su valoración, a la base de esto se encuentra el principio de comparación social que da sustento al conflicto intergrupal en la medida en que cada grupo comparará su realidad con la de otros grupos buscando distinguirse por sobre aquellos.

Sumado a lo anterior, la identidad de los habitantes de Carol Urzúa también está determinada por sentirse parte de un grupo vulnerable aún cuando sus realidades son diversas, algunos se autodefinen como pobres, otros con una situación estable. A pesar de esto, no se desconoce la existencia de precarias condiciones de vida en lo económico y habitacional. Frente a la problemática del desempleo se desarrollan actividades informales como la venta de ropa y objetos usados en la feria, la recolección de cartones, botellas y la venta de comida mediante carritos de sopaipillas, churrascos, completos, acciones que se transforman en estrategias de subsistencia. En lo habitacional se generan condiciones de hacinamiento pues se combina una composición familiar extensa, generalmente familias formadas por padres, abuelos, nietos, tíos etc., con habitar una vivienda básica de espacio reducido. De esto, se desprende la relación entre las situaciones de pobreza y la configuración de una identidad particular que no sólo tiene que ver con recursos materiales, “privación o carencia de algo” sino también con aspectos simbólicos, en palabras de Márquez (2002) con la dimensión relacional de la pobreza.

En consecuencia, existe una construcción intersubjetiva del fenómeno de la pobreza a partir de la interacción que se establece con otros y de los procesos sociales que la sustentan. Así, los sentimientos que acompañan a estos pobladores son frustración, abandono y desesperanza por considerar que las personas trabajadoras y de esfuerzo no reciben ayuda de las redes institucionales por lo cual deben enfrentar en forma autónoma sus necesidades siendo la subsistencia cotidiana una permanente lucha. A partir de esto, la evaluación que se realiza de la labor del Municipio es negativa, se critica la poca visibilidad de la oferta municipal, la equivocada distribución de los recursos, la mala atención de los funcionarios y la lentitud de la misma. Contrariamente, el acceso a la salud es considerado positivo. En estos términos, el concepto de exclusión social de Gacitúa (2002) aporta a la comprensión de cómo en situaciones de pobreza los lazos o vínculos que unen a las personas con el sistema social se van debilitando afectando su sentido de pertenencia con el mismo, lo que se manifiesta en el ámbito del trabajo, salud, educación y en la relación con el gobierno local, viéndose tensionado el desarrollo de la vida cotidiana frente a la posibilidad de hechos desestabilizantes como la pérdida del trabajo o enfermedad de un miembro del grupo familiar. Por otra parte, existe la sensación de que los problemas sociales adquieren mayor notoriedad en contextos de pobreza aunque no son exclusivos de estos escenarios, esto tomando el concepto de exclusión moral de Bierbrauer (2000, citado en Morales & Huici, 2004) respondería a las prácticas que los grupos dominantes despliegan hacia los menos favorecidos de la sociedad utilizando sus propios parámetros para juzgar a estos grupos, generando discriminación y prejuicios.

En cuanto a la denominación de su territorio, esta también trae asociada representaciones constituyentes de su pertenencia grupal. En efecto, para los habitantes de la población Carol

Urzúa el sector es una población que representa lo “popular” en cuanto a la heterogeneidad de habitantes, el libre acceso al sector sin ningún tipo de restricción y los lazos de confianza entre sus habitantes, dimensiones que en general son evaluadas positivamente. Desde el enfoque de barrio de Márquez (2006) como un modelo de residencia y convivencia, caracterizado por las relaciones cara a cara, la tradición, la pertenencia y la solidaridad se podría afirmar que Carol Urzúa constituiría un barrio ya que están presentes estas dimensiones dentro de su experiencia de habitar, no obstante la función de puente entre el mundo privado y el resto de la ciudad, que lo distingue de otros espacios territoriales, no se vislumbra claramente percibiendo lazos más bien débiles a nivel de estructuras sociales, un ejemplo claro se da con el mundo del trabajo, siendo difícil para algunos pobladores encontrar un trabajo formal. En base a esto, también Carol Urzúa asumiría rasgos de gueto particularmente en palabras de De Certeau (1984, citado en Salcedo, 2008) porque la función productora del espacio se concentra en los grupos que se dedican al tráfico y consumo de drogas o alcohol que se han apropiado del espacio público por lo cual los pobladores no utilizan la plaza del sector a pesar de ser reconocida como un espacio apto para la recreación por el equipamiento que posee (juegos infantiles, mesa pin pong, juegos de agua) esto por transformarse en un lugar peligroso e inseguro. A esto se suma el sentimiento de estigmatización que está presente en sus habitantes que ha debilitado las relaciones con el entorno y genera sentimientos negativos de pertenencia y, su composición urbana, un conjunto habitacional formado por viviendas sociales aunque su estado no es de considerable deterioro característica identificada por Tironi (2003) en los guetos.

Por otra parte, los habitantes de Carol Urzúa también asumen atributos negativos dentro de su autoconcepto social, entendido como todas aquellas representaciones o ideas que las personas experimentan de si mismas a lo largo de su vida (Tajfel, 1984), estos se relacionan principalmente con los problemas que visualizan en el sector definidos como el consumo de drogas, alcohol, tráfico de drogas y violencia social. Los pobladores y actores institucionales coinciden en identificar el tráfico de drogas como una práctica recurrente en el sector tanto así que los pobladores han aprendido a convivir con los traficantes existiendo formas de relacionarse que se transforman en acuerdos implícitos que involucran no intervenir de modo directo en las transacciones por el poder que detentan estos agentes, lo que no impide entregar información a la PDI o carabineros. Esta dinámica se caracteriza por la dualidad en tanto los traficantes son un círculo del cual hay que protegerse y mantener distancia pero a la vez existe proximidad en tanto los traficantes manejan ciertos códigos que los alejan de su imagen negativa y los acercan a la comunidad mediante la interacción cotidiana. Con respecto al consumo de alcohol y droga, este se atribuye a los jóvenes del sector reunidos en las esquinas, teniendo entre sus consecuencias la ocurrencia de hechos delictuales como asaltos y/o riñas que afectan la seguridad del sector. De este modo, la violencia se manifiesta a través balaceras, riñas con arma blanca y disturbios acompañados de gritos y garabatos especialmente durante la noche. Se destaca que los niños tienen validada la delincuencia dentro de sus aprendizajes pues desde sus familias se han transmitido estos ejemplos. En relación con lo descrito, resulta interesante como los habitantes de Carol Urzúa reinterpretan estos hechos desagradables, para esto hacen alusión a que estas problemáticas existen en forma generalizada en el país inclusive en estratos altos recurriendo a la comparación como una forma de minimizar su presencia en la

población. A la base de esta estrategia se encuentra el mantener el sentimiento de satisfacción que se busca con la pertenencia grupal teniendo en consideración que para estos habitantes dejar el grupo, que sería una de las alternativas posibles, no aparece dentro de sus motivaciones. (Tajfel, 1984)

En relación con lo anterior, la pertenencia grupal de los pobladores se ve matizada por una evaluación y emociones negativas derivadas del reconocimiento de que algunos habitantes actúan fuera de los marcos legales establecidos por lo que se intenta diferenciarse y aclarar “que todos no son malos”. De igual modo, al comparar la población con otros sectores de la comuna la tendencia es hacia el favoritismo que según los planteamientos de Huici & Morales (2004) responde a la necesidad de mantener la distintividad positiva del grupo respecto al exogrupo por el significado que esto tiene para la autoestima de los pobladores, esto se expresa en que Carol Urzúa sería “menos mala” que otras poblaciones lo que también se ve influenciado por las creencias del exogrupo que se transmiten a través de la interacción cotidiana y algunos habitantes incorporan en la definición de su realidad. En contraposición a los sentimientos negativos que acompañan la identidad social de estos habitantes, también existe una imagen endogrupal positiva que se cristaliza en sentirse orgullosos de pertenecer a Carol Urzúa sin omitir en otros contextos el lugar de residencia y sin tener intención de abandonar el lugar, ejemplos claros de esto es que los niños declaren “que esta es su pobla” y que algunos jóvenes en etapa de formación de su propia familia busquen viviendas en el sector. Los atributos que acompañan estas emociones se relacionan con habitar una buena población, comprendida como un lugar con personas solidarias, esforzadas, donde se establecen relaciones sociales cercanas y el estilo de vida es tranquilo permitiendo el desarrollo del mundo privado lo que en otras poblaciones no estaría presente.

La respuesta frente a los aspectos negativos que conforman la identidad social de los pobladores se inscribe en el cambio social en tanto la movilidad o abandono de la población en forma individual no aparece como un mecanismo válido. Así el cambio social se sustenta “en la creencia de que uno está encerrado dentro de los muros del grupo social del cual es miembro, que no puede abandonar su propio grupo y entrar en otro con el fin de mejorar o cambiar su posición o sus condiciones de vida y que por tanto el único modo que tiene para cambiar estas condiciones (...) es actuar conjuntamente con su grupo como un todo, como un miembro del grupo más que como alguien que lo abandona y puede actuar en una diversidad de situaciones sociales relevantes como un individuo, independiente de su pertenencia a un grupo” (Tajfel, 1984:282). La explicación de esto, se asocia con la significación y relevancia que adquieren los atributos positivos y el sentimiento de orgullo que genera habitar en la población Carol Urzúa por lo cual salir del lugar en términos subjetivos afectaría su autoconcepto (Huici & Morales). En este sentido, impresiona la valoración de la cotidianeidad, de estar “sujeto” a un lugar, de compartir una historia común, de tener formas de organización particulares y dinámicas de relación que permiten convivir. Por tanto, la transformación de la situación se desarrolla dentro del comportamiento intergrupalo demostrando que hay personas educadas y trabajadoras, enfatizando estas características frente a otros como estrategia de defensa. Se destaca que en el caso de las dirigentes esta defensa está mucho más marcada e inclusive adquiere el

carácter de lucha como queda demostrado en el artículo publicado en el diario de circulación comunal Puente Alto Al Día que titula “Vecinos de población Carol Urzúa trabajan para mejorar su sector” donde la junta de vecinos ha gestionado proyectos que pretenden cambiarle la cara a la población.

Finalmente, resulta interesante como en el ámbito de la organización del territorio, constituido por elementos como la participación social, el liderazgo, las actividades y las organizaciones sociales existe un mayor sentido de pertenencia con el pasaje en que cada uno habita. En efecto, se observa que la organización del territorio como un todo se encuentra debilitada, existiendo una participación instrumental, conflictos entre dirigentes que han originado divisiones internas y críticas de los pobladores, escasas actividades que los convocan a todos y organizaciones sociales que han dejado de funcionar. En lo particular, en el pequeño espacio habitado “el pasaje”, los vecinos de acuerdo a sus necesidades son capaces de generar alternativas de acción, actuando en forma organizada y coordinada, apareciendo los liderazgos informales como promotores de la participación. Al respecto, impresionan dos cosas, la primera es como la identidad transita en algunos contextos de lo general a lo particular, es decir, que los pobladores al definir los atributos positivos que reafirman su sentido de pertenencia lo hacen sin marcar diferencias pero a su vez en lo relativo a la organización social comparan la realidad de la población con lo que ocurre en el pasaje siendo el resultado a favor de este. En segundo lugar, si bien en esta dimensión se expresan dificultades y conflictos para los pobladores no tienen mayor significación relevando las características positivas que forman parte de su autoconcepto social.

## VIII.- CONCLUSIONES.

Los principales hallazgos obtenidos en la investigación tienen que ver con descubrir que la identidad social es un fenómeno complejo en la medida en que reconocerse parte de un lugar está determinado por una serie de factores, tanto psicológicos como sociales por lo cual no se define únicamente dentro de los márgenes de lo positivo o negativo. En este sentido, para los pobladores de Carol Urzúa las representaciones que forman parte de su autoconcepto social tienen al mismo tiempo una valoración positiva y negativa acompañada de diferentes emociones. Su imagen endogrupal positiva se relaciona con la valoración de la cotidianidad, con una forma particular de relacionarse, con la costumbre de habitar un lugar y compartir una historia común, de esto se desprende la importancia que juegan “los otros” en la construcción de la identidad y su comprensión como un fenómeno relacional que trasciende los márgenes de lo individual situándose en las relaciones intergrupales.

Siguiendo con esta idea, la identificación negativa de los pobladores está en directa relación con las nociones despectivas atribuidas desde el exogrupo asociadas con la discriminación y estigmatización que desde su llegada a la población marcaron profundamente las relaciones entre el exogrupo, habitantes de Puente Alto y el endogrupo nuevos habitantes de la comuna. De igual modo, los atributos negativos que en esta situación se vinculan con problemáticas sociales como el consumo de drogas, tráfico de drogas, alcohol, delincuencia y violencia social son una consecuencia de cómo operan las estructuras sociales que se concretizan a través de políticas públicas que contribuyen a producir espacios territoriales marcados por la exclusión social, situaciones de pobreza y estigmatización. En este contexto, se asume la necesidad de abordar la vulnerabilidad de estos territorios de forma integral, contemplando dimensiones subjetivas como el fortalecimiento de las relaciones con el entorno. Así en materia habitacional, a la entrega de una vivienda como ocurrió con las familias de Carol Urzúa que habitaban en diferentes campamentos, se deben sumar estrategias de promoción social que aborden más allá de las necesidades básicas incorporando la participación, el ocio, el desarrollo y fortalecimiento de la identidad, la creación y la libertad entre otras.

En correspondencia con lo anterior, se observa como las estructuras sociales influyen en la construcción de un tipo de identidad, identidad de “pobre”, “marginado”, “poblador” que genera determinadas representaciones y posiciones diferenciadas dentro del sistema social lo que a su vez se traduce en conflictos entre los diversos grupos que buscan destacar positivamente por sobre los otros. Desde esta visión, resulta interesante las estrategias que las personas despliegan desde la noción de cambio social para transformar estas situaciones pues a pesar de los obstáculos que enfrentan cotidianamente el sentirse parte de un lugar es central en términos de alcanzar una buena calidad de vida.

Finalmente, desde la psicología comunitaria se identifican desafíos importantes comprendiendo que la población Carol Urzúa se constituye como una comunidad entendiendo esta como un “grupo en constante transformación y evolución, que en su interrelación generan un sentido de pertenencia e identidad social, tomando sus integrantes conciencia de sí como grupo, y fortaleciéndose como unidad y potencialidad social, es

además un grupo que posee una historia, cierta organización, que comparten intereses o necesidades en común, con formas de interrelacionarse marcadas por la acción, la afectividad, el conocimiento y la información ” (Montero, 2004:7). En este sentido, desde la psicología comunitaria se pueden desplegar acciones para el trabajo con estos pobladores teniendo como eje el desarrollo comunitario promoviendo sus capacidades y habilidades, fortaleciendo sus relaciones sociales y sus vínculos con las estructuras sociales lo que está en directa relación con transformar las representaciones negativas generadas a partir de los problemas sociales que los afectan en una identidad social positiva. De este modo, se concibe una intervención fundamentada en la participación social, realizada con y para los habitantes que integran Carol Urzúa asumiendo un rol activo en el mejoramiento de sus condiciones de vida y en consecuencia en su integración social.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ahumada, M. J y Mondaca, M. A. (2006). Barrio y población...una definición desde sus propios habitantes: Identidad social urbana en dos territorios de Quinta Normal Población Simón Bolívar y Franja Yungay. Tesis para optar al título de Psicóloga, Escuela de Psicología, Universidad de Chile. Santiago.
- Bengoa, J. (1995). La pobreza de los Modernos. Temas Sociales 3. Santiago: Sur Profesionales.
- Bourdieu, P. (1999).La miseria del mundo. Argentina: Fondo de cultura económica.
- Buraglia, P. “El barrio desde una perspectiva socioespacial. Hacia una redefinición del concepto”. Extraído el 20 de octubre de 2009 en Documento N°: El barrio fragmento de ciudad desde [www.barriotaller.org.com/publicaciones.htm](http://www.barriotaller.org.com/publicaciones.htm)
- Cáceres, G y Sabatini, F. (2004). Barrios cerrados en Santiago de Chile: entre la exclusión y la integración residencial. Santiago: Lincoln institute e instituto de geografía universidad católica de Chile.
- Canales, M. (2006). Metodología de investigación cualitativa. Santiago: LOM ediciones.
- Castillo, M; Hidalgo, R. (Eds). (2007). Cien años de política de vivienda en Chile. Santiago: Universidad Andrés Bello.
- CEPAL. (2007). Evolución reciente de la pobreza en Chile. Santiago: Autor.
- De Ramón, A. (2000). Santiago de Chile (1541-1991) Historia de una sociedad urbana. Santiago: Sudamericana.
- Fernández J. Manuel. (2000). La construcción social de la pobreza en la sociología de Simmel. Cuadernos de Trabajo Social. 13: 15-32.
- Fernández, R. (2006).Investigación cualitativa y psicología social crítica en el Chile actual: Conocimientos situados y acción política. FQS, vol. 7, N° 4. Art. 38. Extraído el 20 de octubre de 2009 desde <http://www.qualitative-research.net/fqs/>
- García, E; Gil, J y Rodríguez, G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.
- Huici, C y Morales, J. (2004). Estudios de psicología social. Madrid: Ediciones UNED.

- Instituto nacional de estadística. (INE). Censo de Población y Vivienda 2002 Extraído el 20 de octubre de 2009 desde [www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/censos\\_población\\_vivienda/censo\\_pobl\\_vivi.hp](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/censos_población_vivienda/censo_pobl_vivi.hp).
- Instituto de Vivienda. (2007). V Jornada internacional de vivienda social. El derecho a la ciudad y la vivienda: Propuestas y desafíos en la realidad actual. Valparaíso: LOM ediciones.
- Iñiguez, L. (2001). Identidad de lo personal a lo social. Un recorrido conceptual. En Crespo, M y Soldevilla, C. (Ed.), La constitución social de la subjetividad (209-226). Madrid: La catarata.
- Manister, P; Parker, I; Burman, E; Taylos, M y Tindall, C. (2004). Etnografía. En Métodos cualitativos en psicología. Una guía para la investigación (1-11). Universidad de Guadalajara.
- Márquez, F. (1999). El mal/pasar de los pobres. Quinto Congreso Nacional de Ciencia Política, en la Mesa “El malestar en Chile”, realizado en el Diego Portales, Santiago, 17-18 de noviembre.
- Márquez, F. (2000). El estigma: La pobreza extrema y las políticas sociales. Congreso Internacional Políticas sociales, nuevo siglo ¿nueva cuestión social? Concepción, U. del Bio Bio. Noviembre.
- Márquez, F. (2006). El retorno al barrio. Revista Mensaje N° 555,1-7. Santiago.
- Marinas, J. (2001). La construcción discursiva de la identidad. En Crespo, E. y Soldevilla, C. (Ed.), La constitución social de la subjetividad (45-56). Madrid: La catarata.
- Max Neef, M. (1986). Desarrollo a escala humana. Santiago: CEP-AUR.
- Medina, C; Pérez, A; y Villalobos, A. (2007). Factores psicosocioculturales del cambio que experimentan las familias que han pasado de vivir en un campamento a habitar una vivienda social. Tesis para optar al título de Trabajadora Social, Universidad Católica del Maule. Curicó. Chile.
- Mideplan. Encuesta de caracterización socioeconómica nacional 2006. Extraído el 20 de junio de 2010 desde [www.mideplan.cl/casen/modulo\\_comunal.html](http://www.mideplan.cl/casen/modulo_comunal.html).
- Mideplan. (2002). Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza. Santiago: Autores.

- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2004). Chile: Un siglo de políticas en vivienda y barrio. Santiago: Pehuén Editores.
- Montero, M. (2004) “*Introducción a la Psicología Comunitaria: Cap. 7 Comunidad y Sentido de Comunidad*”, Buenos Aires: Paidós.
- Morales, J. (1999). Identidad cultural y social. En Aguirre, A. y Morales, J. (Ed), Identidad social (79 – 109)). Barcelona: Bardenas S.L.
- Municipalidad de Puente Alto. Mi ciudad. Extraído el 20 de mayo de 2010 desde [www.mpuntealto.cl/páginas/mi\\_ciudad.html](http://www.mpuntealto.cl/páginas/mi_ciudad.html).
- Pérez, G. (2000). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Madrid: Editorial La muralla.
- Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. Madrid: Universidad Complutense.
- Ravallión, M. (1985). Taller regional: la medición de la pobreza, el método de las líneas de pobreza. Santiago.
- Rodríguez, A. y Sugranyes, A. (2005). Los con techo, Un desafío para la política de vivienda social. Santiago: Ediciones Sur.
- Rozas, G. (1989). Psicología comunitaria, ciudad y calidad de Vida. Revista de Psicología de la Universidad de Chile, vol. VII. Santiago, 1998.
- Sabatini, F. y Brain, I. (2008). La segregación, los guetos y la integración social urbana: mitos y claves. EURE, vol. XXXIV. Nº 103, pp. 5-26.
- Sabatini, F; Cáceres, G; Cerda, J y Galleguillos, X. (2000). Segregación social en Santiago de Chile. Santiago: Facultad de arquitectura, diseño y estudios urbanos.
- Salcedo, R. (2008). Reflexión en torno a los guetos urbanos: Michel de Certeau y la relación disciplina/ anti – disciplina. Revista Bifurcaciones, 07, pp. 1-5.
- Taylor, S.J y Bodgan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Editorial Paidós.
- Tajfel, H. (1984). Grupos humanos y categorías sociales. Barcelona: Editorial Herder.
- Tironi, M. (2003). Nueva pobreza urbana. Vivienda y capital social en Santiago de Chile, 1985-2001. Santiago: RIL editores.

- Valenzuela, A. (2003). Límites, segregación y control social del espacio. Revista Ciudades, vol. 15. N° 59, pp. 44- 48.
- Valera, S y Pol, E. (1994). El concepto de identidad social urbana: una aproximación entre la psicología social y la psicología ambiental. Extraído el 20 de mayo de 2010 desde <http://www.ub.es/escult/docus2/identidad.doc>
- Wikipedia. La enciclopedia libre. Carol Urzúa. Extraído el 20 de noviembre de 2010 desde [http://es.wikipedia.org/wiki/Carol\\_Urzua](http://es.wikipedia.org/wiki/Carol_Urzua)
- Zapata, I. (1980). Exclusión social en el cinturón suburbano de área metropolitana del gran Santiago. Revista Urbana, vol.8. N° 32, pp. 13-31.

## X. ANEXOS

### Anexo 1.

#### Guía temática entrevistas en profundidad

1. Percepción de los pobladores sobre su identidad.
  - Características que identifican a la población.
  - Descripción de la población.
  - Sentimiento que genera vivir en la población.
  - Opinión de gente externa sobre la población.
  - Respuesta frente a lugar de procedencia.
  
2. Origen e historia de la población:
  - Formación de la población.
  - Destino de sus pobladores.
  - Principales hitos.
  - Transformaciones sufridas en el tiempo.
  
3. Dinámica espacial:
  - Espacios de encuentro y recreación.
  - Ocupación y valoración de los espacios comunitarios.
  - Grupos que se apropian de los espacios comunitarios.
  - Lugares significativos para los pobladores.
  
4. Dinámica social:
  - Relaciones entre los vecinos.
  - Conflictos entre los vecinos.
  - Organizaciones comunitarias.
  - Percepción sobre el accionar de los dirigentes.
  - Participación de los pobladores.
  - Problemáticas sociales que identifican.
  - Como enfrentan estas problemáticas.
  - Relación con poblaciones contiguas.
  - Percepción de estrato socioeconómico.
  - Fuentes laborales.
  - Estrategias de subsistencia.
  
5. Dinámica cultural:
  - Definición del territorio (barrio, población, villa, otros)

- Características positivas
- Características negativas.
- Conmemoración de fechas importantes.
- Sentimiento de estigmatización.

6. Dinámica Institucional:

- Relación con la Municipalidad.
- Relación con el Consultorio más cercano.
- Evaluación de los servicios que prestan.

## **Anexo 2.**

### **Guía temática observación participante.**

1. Conformación del espacio.
2. Marcas y símbolos en el territorio que den cuenta de su identidad.
3. Utilización del espacio público.
4. Actividades que se desarrollan en el territorio.
5. Formas de habitar el espacio.

**Anexo 3.**

**Consentimiento Informado**

Fecha:

Esta investigación esta a cargo de Alejandra Pérez Olmedo, Trabajadora Social, alumna del Magíster de Psicología Comunitaria de la Universidad de Chile. El objetivo que persigue es comprender los procesos de construcción de identidad en la población Carol Urzúa.

La participación en el estudio es estrictamente voluntaria y gratuita. La información que se obtenga es de carácter confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de la investigación.

En virtud de lo anterior, se solicita a usted su colaboración y apoyo participando de una entrevista que pretende rescatar sus experiencias y conocimiento sobre la población. Si esta de acuerdo solicitamos completar su nombre y firmar donde se indica.

**NOMBRE:**

---

**FIRMA:**

---