



**LA CONSTRUCCIÓN DIFERENTE DE LOS PROCESOS DE
INSEGURIDAD EN LOS DISTINTOS GRUPOS SOCIOECONÓMICOS
PRESENTES EN LA REGIÓN METROPOLITANA**

Por

ROMINA VALERIA NESPOLO ROSSI

Licenciada en Antropología, Universidad de Chile

Magister en Desarrollo Urbano, Pontificia Universidad Católica de Chile

**MEMORIA DE TITULO
CONDUCENTE AL TITULO DE ANTROPOLOGO SOCIAL**

Profesor Guía: Claudio Cerda

Profesor Tutor: Hugo Frühling

Septiembre 2012

Santiago, Chile

Agradecimientos

Primero quiero agradecer al Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, por haberme invitado a participar en el Proyecto Anillos de Investigación en Ciencias Sociales "Crimen y violencia urbana. Aportes de la teoría ecológica del delito al diseño de políticas públicas", como ayudante de investigación y como tesista de pregrado. Especialmente a Hugo Frühling, director del CESC y del proyecto Anillos, a Ximena Tocornal y Liliana Manzano, ambas investigadoras de CESC y del proyecto, quienes me apoyaron y animaron a ser parte de este amplio proyecto y a realizar mi tesis de título. Sin la participación y la información recabada en el marco del proyecto esta tesis no hubiera sido posible realizarla.

También quiero agradecer el apoyo constante del equipo de investigación de CESC, especialmente a mis compañeros del Área de Prevención del Delito a Nivel Local, Alejandra Mohor, Ignacia Arriagada, Catalina Mellado y Margarita Marín.

El CESC ha significado mucho en mi crecimiento profesional y académico, lo que me permitió realizar mi tesis y terminar este proceso. Agradezco al profesor Hugo Frühling por sus acertados comentarios académicos y a Claudio Cerda por aceptar ser profesor guía, a pesar del tiempo que ha pasado.

Asimismo quiero agradecer las discusiones metodológicas y teóricas que tuve con la Antropóloga Constanza Tocornal, fundamentales para aclarar mis ideas en momentos en que el desarrollo de la investigación se entrampaba.

Por último agradecer a mis padres y hermano, quienes con su apoyo, fuerza y acompañamiento constante me impulsaron a no dejar este proceso a medias y a cerrar una etapa.

Índice

Agradecimientos	iii
Resumen	vi
Introducción	7
1. Proyecto de Investigación	9
2. Marco Teórico	11
2.1. Antecedentes Investigación	11
2.2. Antecedentes Teóricos	11
2.3. Discusión Conceptual	13
2.3.1. Aspectos generales	13
2.3.2. Factores asociados a victimización	20
2.3.3. Victimización y grupos socioeconómicos	26
3. Metodología	31
3.1. Orientación Metodológica General	31
3.2. Instrumentos metodológicos	31
3.3. Unidad de estudio	34
3.4. Análisis de la información	34
4. Resultados Análisis Grupos Focales	36
4.1. La vida de barrio	36
4.1.1. Características	36
4.1.2. Diferencias de entre barrios	42
4.1.3. La transformación o el problema de la sociedad chilena	47
4.2. Las relaciones vecinales	49
4.2.1. Las diferencias entre arrendatarios y propietarios	49
4.2.2. Las diferencias entre casa y edificio	51
4.2.3. Relación vecinal pasada	52
4.2.4. Relación vecinal actual	55
4.3. Las transformaciones urbanas y sociales	59
4.3.1. Transformación de la ciudad y de las formas de vida	59

4.4.	Instituciones estatales	62
4.4.1.	Percepción de instituciones estatales	62
4.4.2.	Presencia policial	70
4.4.3.	Confianza y desconfianza en las policías	71
4.4.4.	Recursos institucionales	74
4.5.	Comunidad y espacio	77
4.5.1.	Recursos comunitarios	77
4.5.2.	Utilización de espacios públicos	82
4.5.3.	Unión por seguridad	83
4.5.4.	Amenazas en el espacio publico	85
4.5.5.	Incivildades y desorden	88
4.6.	Inseguridad	90
4.6.1.	Situación actual de la seguridad	90
4.6.2.	Experiencias de victimización	96
4.6.3.	El temor	102
4.6.4.	Drogas y micro tráfico	104
4.6.5.	Los jóvenes	111
5.	Conclusiones	115
a.	Ocupación territorial y procesos de inseguridad	115
b.	Elementos comunes entre subgrupos: C2-C3 y ABC1-D	120
c.	Características transversales en los grupos	121
d.	Interacción y percepción entre grupos	122
e.	Métodos cualitativos y políticas públicas	123
6.	Bibliografía	124
7.	Anexos	128

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es describir la construcción de los procesos de inseguridad en los diferentes grupos socioeconómicos presentes en la Región Metropolitana. Con este fin se realizaron 7 Grupos Focales con participantes de los diferentes estratos socioeconómicos que habitan en la región: ABC1, C2, C3 y D. Los grupos se realizaron durante el año 2009 en el marco del Proyecto Anillos de Investigación en Ciencias Sociales "Crimen y violencia urbana. Aportes de la teoría ecológica del delito al diseño de políticas públicas", realizado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

Con la información recabada se realizó análisis de discurso a través de la codificación, para lo que se utilizó el programa ATLAS ti 6.2. Los códigos se crearon en relación a temas específicos relacionados con los objetivos de la investigación.

En análisis de los discursos dio como resultado una visión amplia y detallada de las formas en que los diferentes grupos socioeconómicos presentes en los Grupos Focales, construyen sus procesos de inseguridad. Además, se evidencia que los grupos ABC1 y D son quienes presentan más temor a partir de experiencias de victimización vinculadas a robos a la propiedad, el primero y a situaciones violentas asociadas a la presencia de microtráfico en sus barrios, el segundo. Mientras los grupos C2 y C3, menos victimizados, dan cuenta de una preocupación por la violencia cotidiana presente en la ciudad y la desprotección general que sienten. Asimismo, la investigación revela la percepción negativa que tienen todos los grupos con respecto a las instituciones públicas en su actuar frente a la delincuencia. Por último, el estudio da cuenta de la visión negativa que tienen los grupos ABC1 y C2 con respecto a los C3 y D y la percepción, aparentemente, indiferente que tienen éstos últimos en relación a los grupos socioeconómicos más altos.

Introducción

La criminalidad y la violencia son fenómenos que se han transformado en una de las principales preocupaciones de la ciudadanía, tanto en Chile como en América Latina, constituyéndose en una de las prioridades para las autoridades, las que desde hace por lo menos 20 años buscan soluciones al problema de la inseguridad y su aumento creciente. Gobiernos, centros de estudios, organizaciones no gubernamentales, entre otros, han intentado explicar el crecimiento de la violencia y la criminalidad buscando soluciones, sin embargo, a pesar de las políticas, las estrategias y los esfuerzos que se han realizado las cifras no muestran mejoras sustanciales. Chile no escapa a esta realidad. La inseguridad se ha convertido en objeto de intranquilidad y preocupación entre los chilenos, en todos los grupos socioeconómicos, generando altos niveles de temor y consecuencias en las formas de relacionarse y ocupar los espacios públicos. Las diferencias en los tipos de victimización que se producen en los barrios de Santiago tienen distintos efectos en los estratos socioeconómicos que habitan en la capital.

Es a partir de ésta realidad que surge el Proyecto Anillos de Investigación en Ciencias Sociales "Crímen y violencia urbana. Aportes de la teoría ecológica del delito al diseño de políticas públicas", realizado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile y financiado por CONICYT, el que busca estudiar el fenómeno de la criminalidad y la violencia para comprender cuales son los procesos sociales que facilitan o entorpecen la instalación de dichos fenómenos en las comunidades o barrios, dificultando el establecimiento de políticas públicas de prevención y control del delito, con el fin de contribuir al desarrollo de estrategias más efectivas. Con este fin se desarrollaron tres instrumentos metodológicos diferentes: Grupos Focales, encuesta y observación en terreno.

El documento que se presenta a continuación es el resultado de una investigación realizada en el marco del Proyecto Anillos, citado anteriormente, la que buscó indagar

en la forma en que se construyen los procesos de inseguridad en los diferentes grupos socioeconómicos que habitan en la Región Metropolitana a partir de los Grupos Focales realizados en el Proyecto Anillos. A través de este estudio se muestran las diferentes formas que tienen los estratos socioeconómicos, representados en los Grupos Focales, de experimentar la inseguridad en el contexto de la ciudad y de los barrios, caracterizados por ellos mismos. Indagando en la globalidad del fenómeno, en las consecuencias y en las maneras en que los distintos grupos se relacionan a partir de las experiencias de victimización.

La investigación de orientación cualitativa, se realizó a partir de los Grupos Focales y el análisis de los discursos de los participantes, considerando los objetivos planteados y los elementos nuevos que surgen. Examinando detalladamente la gran cantidad de factores que inciden en la construcción de los procesos de inseguridad.

La tesis se organiza en capítulos; el primero presenta el proyecto de investigación, el segundo contiene el desarrollo teórico, los antecedentes, las principales líneas de investigación, los autores y estudios relevantes en relación a la victimización en los diferentes grupos socioeconómicos, en Chile y el extranjero. Luego se detalla la metodología utilizada y el tipo de análisis de la información realizado. En los capítulos finales se presentan los resultados del análisis de la información, considerando ampliamente el contexto y los elementos que se relacionan con la construcción de los procesos de inseguridad en los diferentes estratos socioeconómicos, para finalizar con las conclusiones, las que muestran como los diferentes grupos construyen sus procesos de inseguridad, las semejanzas y diferencias en los discursos de los participantes y la percepción e interacción que se da entre los grupos.

1. Proyecto de Investigación

Tema/Título:

La construcción diferente de los procesos de inseguridad en los distintos grupos socioeconómicos presentes en la Región Metropolitana.

Planteamiento del problema

A partir de los años 90, el tema de la seguridad ciudadana comienza a posicionarse en los medios de comunicación y por ende en la sociedad chilena. El aumento de los delitos y de las situaciones amenazantes, violentas o agresivas que para las personas significan situaciones de inseguridad hacen a los sujetos considerarse víctimas y aumentar su percepción de inseguridad.

Este conjunto de situaciones amenazantes pueden ser entendidas como aquellos procesos sociales de inseguridad causados por la victimización delictual, asociados a espacios urbanos y que representan una de las mayores preocupaciones en la ciudadanía. Estos procesos son construidos en relación a las propias experiencias vividas, las que, es posible suponer, son experimentadas de maneras diferentes en los distintos estratos socioeconómicos que habitan en la ciudad. Se presume, entonces, que los procesos de inseguridad se diferencian por nivel socioeconómico en la medida en que los recursos con que cuentan para hacer frente a estas situaciones también son diferentes.

Entonces, dentro de esta problemática y para efectos de esta investigación, interesa indagar en las formas en que los diferentes niveles socioeconómicos construyen sus procesos sociales de inseguridad.

En este sentido la pregunta que guía la investigación es la siguiente:

¿Cómo los distintos grupos socioeconómicos construyen sus procesos sociales de inseguridad?

Objetivos:

Objetivo General:

Describir y analizar los procesos de inseguridad de los diferentes grupos socioeconómicos a partir de sus discursos acerca de la inseguridad en sus territorios de ocupación cotidiana.

Objetivos Específicos:

1. Describir las situaciones, hechos, actividades, etc. que en cada grupo socioeconómico son referidas como amenazas para su seguridad
2. Describir las consecuencias de los procesos de inseguridad en cada grupo socioeconómico
3. Comprender, a partir de los diferentes procesos de inseguridad, las relaciones que se establecen entre los grupos

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes Investigación

En marzo del año 2008 el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile se adjudicó el proyecto Anillos de Investigación en Ciencias Sociales, financiado por Conicyt, "Crimen y violencia urbana. Aportes de la teoría ecológica del delito al diseño de políticas públicas", cuyo principal objetivo era estudiar desde una perspectiva empírica y multidisciplinaria, el fenómeno de la criminalidad y la violencia, los que progresivamente se han instalado en ciertos barrios de la capital. Lo que se busca es comprender cuales son los procesos sociales que facilitan o entorpecen la instalación de dichos fenómenos en las comunidades o barrios, dificultando el establecimiento de políticas públicas de prevención y control del delito. Contribuyendo, de este modo, al desarrollo de políticas públicas más efectivas.

La realización de la tesis se enmarca dentro de este proyecto Anillos de Investigación y es uno de los productos asociados al desarrollo de dicho proyecto. En una primera etapa del Anillos se realizaron 7 grupos de discusión diferenciados por nivel socioeconómico, para tener una primera aproximación al fenómeno y a lo que las personas entienden por criminalidad. El objetivo, de la tesis, es analizar los discursos de las personas que asistieron a los grupos, en relación a la construcción de los procesos sociales de inseguridad.

2.2. Antecedentes Teóricos

La base conceptual y teórica dentro de las cuales se enmarca el proyecto Anillos citado, y dentro del cual se encuentra esta tesis, es aquella referida a la teoría ecológica del delito, la que busca encontrar las razones de porque el delito y la violencia se concentran de manera desigual en los espacios urbanos. Bajo esta interrogante, Shaw y Mackey (1942), investigadores de la Escuela de Sociología de Chicago, demostraron que factores como el bajo estatus económico, la heterogeneidad étnica y la inestabilidad residencial son los factores que llevan a la

disfuncionalidad/disrupción de la organización social local de las comunidades, lo que explicaría las variaciones en las tasas de delincuencia y crimen. Luego en 1969, los mismos autores confirman sus hipótesis y agregan un interés por explicarse individualmente el problema, preocupándose por la transmisión de generación a generación de los patrones de comportamiento delincuenciales en áreas pobres, inestables y con mecanismos de control débiles (Sampson, 1995).

La desorganización social, entendida como la incapacidad de la comunidad para hacer efectivos los valores de sus residentes y para mantener un control efectivo sobre sus conductas, sería el elemento que incidiría negativamente sobre las tasas delictuales (Sampson y Groves, 1989). La desorganización social tiene varias dimensiones, una de estas es la incapacidad de la comunidad para supervisar y orientar la conducta de niños y jóvenes. Otra se refiere a la debilidad de las redes de conocimiento mutuo y amistad entre los residentes. Es por estas razones que Sampson afirma que la confianza entre vecinos y la voluntad para ejercer control social informal sobre niños y adolescentes - lo que denomina "eficacia colectiva" - son mecanismos fundamentales para prevenir el delito y que éstos operan diferenciadamente en distintos contextos socioeconómicos (Sampson y Raudenbush, 1997). A estas dimensiones de la desorganización social se les puede añadir la relevancia de factores estructurales como la concentración de desventajas socioeconómicas y el acceso diferenciado a recursos institucionales. En otras palabras, para entender la magnitud que alcanza la violencia y delincuencia en ciertos territorios (barrios urbanos) se deben analizar éstos en forma integral, reconociendo que muchos de los procesos que allí se desarrollan no pueden ser comprendidos simplemente describiendo las características individuales de sus residentes.

Los estudios sobre la violencia en barrios o territorios específicos, desde los planteamientos de la Desorganización Social analizan los factores socioeconómicos (acumulación de desventajas sociales), por un lado, y la incapacidad para integrar valores comunes y mantener un control social informal efectivo, por otro (Proyecto Anillos, 2008).

Siguiendo con la literatura ecológica-social del crimen, factores como los previamente mencionados sumados a otros como: status de vida, estabilidad residencial, propiedad de vivienda, densidad y heterogeneidad étnica, que revelan la concentración de desventajas en ciertos espacios urbanos, determinan la diferenciación entre barrios respecto de tasas de delitos. En relación a esto, Sampson señala que existen estudios que proponen que existen “hot spots” del crimen y problemas de conducta, y que cada “hot spots” está caracterizado por la concentración de múltiples desventajas (Sampson et al. 2002).

2.3. Discusión Conceptual

2.3.1. Aspectos generales

Analizando el tema de la victimización según los diferentes grupos socioeconómicos, de manera más amplia, y profundizando la discusión al respecto, es posible citar a Beck (1986) y observar la victimización en las distintas clases sociales desde el punto de vista de una “sociedad del riesgo”. Este sociólogo alemán, asocia la modernidad avanzada, donde se situaría la sociedad actual, con la producción social de riquezas y la producción social de riesgos. El problema y los conflictos, agrega, de reparto de la sociedad de la carencia son sustituidos por los problemas y conflictos que emergen de la producción, definición y reparto de los riesgos producidos de manera científico-técnica. Estaríamos frente a una sociedad del riesgo, los que son distribuidos de manera desigual en la población. En este sentido, Beck plantea que los riesgos se reparten de la misma forma que las riquezas, es decir, siguen el esquema de clases, pero al revés: *“las riquezas se acumulan arriba, los riesgos abajo. Por tanto los riesgos parecen fortalecer y no suprimir la sociedad de clases. A la insuficiencia de los suministros se añade la falta de seguridad y una sobreabundancia de riesgos que habría que evitar. Los ricos (en ingresos, poder y educación) pueden comprarse la seguridad y la libertad respecto del riesgo”* (Beck, 1986:41). El reparto específico, en las clases sociales, de los riesgos, lo que para Beck es una ley, agudiza los contrastes de clase mediante la concentración de los riesgos en los pobres y débiles. Según estas

premisas, serían las clases sociales más bajas (D y E) las que estarían más expuestas a ser víctimas, pues entre otras cosas, están más propensos a situaciones de inseguridad ya que los riesgos se concentrarían en mayor medida en ese nivel socioeconómico.

La globalización distribuye de manera desigual la criminalidad y la victimización entre los países de bajos y altos ingresos, de la misma forma en que se distribuyen el ingreso y los beneficios del desarrollo. Los países de bajos ingresos, así como las clases sociales pertenecientes a los estratos socioeconómicos más bajos reciben menos beneficios y más riesgos producto del desarrollo, como consecuencia de la modernidad avanzada y de la globalización. Riesgos que pueden ser asociados a una mayor inseguridad, criminalidad y victimización.

En América Latina, la dinámica de la violencia se relaciona con la lentitud del progreso educativo, específicamente, desde la década de los ochenta. Según la investigación realizada por Londoño y Guerrero (1999), la ampliación de la brecha educativa frente a los patrones esperados sería la variable de mayor incidencia en el largo plazo en el aumento de la violencia en la región. Las oscilaciones en el ingreso, en la pobreza y en la desigualdad, afectaron enormemente los cambios de corto plazo de la violencia homicida. Los autores indican que las recesiones de comienzos y fines de los ochenta pudieron haber representado un aumento de dos puntos en la tasa de homicidios y las recuperaciones posteriores una baja similar. A su vez, la disminución de la desigualdad y la pobreza en los setenta podría haber estado asociada con una disminución de hasta 6 puntos en la tasa de homicidios, disminución que se habría revertido desde finales de los ochenta, cuando la desigualdad y la pobreza aumentaron sustancialmente. Los cambios en estas dos últimas variables, podría entonces, explicar la aceleración de homicidios en el segundo quinquenio de los ochenta y el posible quiebre de esta tendencia entre los años 94-95 (Londoño y Guerrero, 1999).

Ha habido una tendencia al aumento en los delitos en contra de la propiedad y en contra de las personas, que se ha manifestado al mismo tiempo que la acentuación en

la inequidad de la distribución del ingreso al interior de los países de América Latina. Según CEPAL y Banco Mundial, la más alta dentro de las regiones del mundo. Lo que tendría relación con la desigualdad de la distribución internacional del ingreso entre los países de altos, medianos y bajos ingresos. De hecho, en los países de altos ingresos, desde mediados de los años noventa, la situación delictual ha mejorado o se ha mantenido estable, mostrando un descenso en las tasas de delitos y en la victimización. La investigación criminológica de los últimos años verifica que existe una alta correlación entre la inequidad de la distribución del ingreso (muy alto en América Latina) y los delitos contra la propiedad y contra las personas (Carranza, 2009).

Los “barrios sensibles” serían los lugares donde se concentran los principales elementos causantes de la inseguridad, a saber: *“fuertes tasas de desempleo, de empleos precarios y actividades marginales, hábitat degradado, urbanismo sin alma, promiscuidad entre grupos de origen étnico diferente, presencia permanente de jóvenes inactivos que parecen exhibir su inutilidad social, visibilidad de prácticas delictivas ligadas al tráfico de drogas y a los reducidos, frecuencia de las “incivildades”, de momentos de tensión y de agitación, y de conflictos con las fuerzas del orden, etc.”*(Castel, 2004:69).

Los espacios o territorios en que se sitúan estos grupos sociales, se asocian a sectores excluidos donde se concentran una serie de elementos propios de la marginalidad avanzada: presencia de trabajo asalariado, evidenciado en el aumento de los trabajos flexibles, contratos con cobertura social y médica reducida o inexistente, reducción de la duración media de los empleos, con una alta tasa de rotación, presencia de maltrato por parte de las empresas, surgimiento de talleres de explotación, externalización del personal, aumento de situaciones de empleo ficticio o factico, etc. Simultáneamente, se van eliminando o transformando todos los elementos de seguridad estipulados por el contrato social: la seguridad del empleo, la seguridad de los ingresos (seguro de desempleo, prestaciones sociales y los sindicatos) y la seguridad del trabajo. *“En suma, las raíces estructurales de la incertidumbre económica y de la precariedad social*

se han ramificado y extendido tanto en la superficie como en lo profundo” (Wacquant, 2007:272).

La marginalidad tiende a focalizarse en territorios aislados, con estigmas tradicionalmente adjudicados a los espacios de pobreza, donde, en palabras de Wacquant, *“las barriadas o concentraciones de viviendas sociales son públicamente conocidos y reconocidos como esos infiernos urbanos en los que el peligro, el vicio y el desorden están a la orden del día” (Wacquant, 2007:275).* Sin embargo, aclara el autor, es la creencia pre juiciosa de que son espacios deteriorados, peligrosos y donde solo viven pobres, la que genera una serie de consecuencias socialmente nefastas, como un agudo sentido de indignidad social. La “diabolización” de los suburbios pobres y la estigmatización que se hace, en especial de los jóvenes que viven ahí, se relaciona con el proceso de transferencia de la conflictividad social, elemento importante dentro de la problemática de la inseguridad. Es, de alguna manera, el retorno de las clases peligrosas, es decir, todas las amenazas que puede contener una sociedad se ven representadas en estos grupos. El estigma territorial que se genera produce lo que Wacquant llama “la disolución del lugar”, es decir, la pérdida de un espacio de identificación de las poblaciones urbanas marginadas, dentro del cual perciban relativa seguridad y se sientan entre sí. Reconstruyéndose las experiencias y la distribución del propio espacio (Wacquant, 2007; Castel, 2004).

A la reformulación de la experiencia y la organización del propio espacio se suma la desaparición de una base interna viable. Estos barrios, además de estar excluidos del sistema de empleos remunerados, han disminuido el apoyo colectivo informal, entonces, mientras esperan entrar al mundo laboral deben recurrir a estrategias individuales de auto aprovisionamiento, que por lo general consisten en trabajos informales vinculados al mercado negro, actividades ilegales, etc. lo que no contribuye mucho a sacar a las personas de la precariedad, pues *“las consecuencias distributivas del esquema de trabajo informal en las sociedad industriales tienden a reforzar y a no reducir las estructuras contemporáneas de desigualdad” (Pahl, 1989:249, citado por Wacquant, 2007).* La pobreza urbana, desarrollada en una realidad de precariedad

tanto social como material, además, se da en un contexto de descomposición de clase, con una doble tendencia: hacia la precarización y des proletarización en lugar de la homogeneización proletaria. Las personas que se encuentran en esta situación están como atrapados y desconectados de las clásicas formas de movilización y de representación de los grupos constituidos y, simultáneamente, carentes de un lenguaje, de un conjunto de códigos compartidos con los cuales imaginar un destino colectivo y futuros alternativos (Wacquant, 2007).

El proceso de polarización por abajo como lo llama Wacquant, aumenta las situaciones sociales de inestabilidad y conserva a las poblaciones vulnerables alejadas de las instancias intermedias y superiores de la estructura de clases y lugares. Por otra parte, esta la polarización por arriba en la que se concentran y unifican todos aquellos que están dentro de las esferas del poder, aquellos que son propietarios de las grandes empresas y los profesionales del derecho y la cultura (según Wacquant, quienes se encuentran en las altas jerarquías del Estado y los funcionarios y expertos de organismos internacionales). En este esquema, los riesgos señalados por Beck (1986) se concentrarían en su mayoría en esta clase polarizada por abajo mientras que las riquezas se distribuirían en los que están arriba. La inseguridad, que conlleva una serie de riesgos, estaría ubicada en esta clase abajo.

La presencia de las estructuras estatales marca una diferencia y determinan la articulación institucional entre clase y espacio de los sectores empobrecidos de la ciudad. La ausencia de la autoridad y de las instituciones públicas, según Wacquant, son las principales causas de la inseguridad física y social y de la desintegración del tejido social y organizacional de los barrios. Por lo tanto, mientras las instituciones públicas aseguren correctamente sus servicios, la concentración de pobres en sectores urbanos aislados no tiene porque traducirse en un agravamiento de su situación. Por el contrario, puede ser un ente facilitador de acumulación de capital social y fomento del desarrollo de redes sociales y de factores de reciprocidad, los que constituyen las bases esenciales de las estrategias de subsistencia de los habitantes de esas zonas (Wacquant, 2007).

En la modernidad tardía, como la denomina Garland, se producen una serie de cambios sociales que contribuyen al aumento de los delitos: una relajación de los controles sociales informales, en familias, vecindarios, escuelas, calles, etc, producto de la nueva ecología social y del cambio cultural acontecido durante las décadas anteriores. Los espacios sociales se hacen más extensos, más anónimos y menos vigilados, al mismo tiempo que aumentan las oportunidades delictivas (Garland, 2005). Lo que sumado a la desigual distribución del ingreso, en Latinoamérica, genera un aumento en las tasas de cierto tipo de delitos.

El control del delito ajusta su orientación y funcionamiento vinculándose al orden social. La nueva estructura de controles y exclusiones se orienta hacia los grupos que son negativamente afectados por la dinámica de la economía y del cambio social, es decir, los pobres urbanos y los grupos minoritarios, aquellos que son beneficiarios de la asistencia social del Estado. El control se centra principalmente en los delincuentes peligrosos y en los beneficiarios indignos, para algunos, estos últimos son incapaces de asumir las responsabilidades que implica la libertad en la modernidad tardía. La clase media y parte de la clase trabajadora se siente victimizada por los beneficiarios indignos, como los llama Garland, y por un sistema que reproduce el problema que supuestamente debe resolver. Mientras los delincuentes y los beneficiarios directos del Estado sean identificados como los otros y como la principal fuente de las desgracias, las clases dominantes intentaran imponer controles estrictos sin renunciar a sus libertades. Lo que se trata de hacer es imponer un control sobre aquellos que quedan fuera del mundo de la libertad consumista. Expresando un mensaje de intolerancia. El encarcelamiento es la solución encontrada, es la forma civilizada y constitucional de segregar a las poblaciones problemáticas creadas por las instancias económicas y sociales actuales. Aquellos que están excluidos del mundo laboral, de la familia y la asistencia social (generalmente hombres jóvenes pertenecientes a las minorías urbanas), se encuentran, generalmente, en prisión, por lo que su exclusión social y económica es encubierta por el estatus de delincuentes condenados. *“La prisión reinventada del presente es una solución penal frente al nuevo problema de la*

exclusión social y económica” (Garland, 2005:323). La figura de la víctima es una imagen que surge de la nueva identificación visceral en un contexto donde hay pocas fuentes de mutualidad. Las nuevas políticas penales dividen los grupos que se les puede permitir vivir en libertad sin obstáculos y los que deben ser fuertemente controlados. Se refuerzan las divisiones sociales existentes al optar por segregar y castigar en vez de intentar desarrollar más los controles sociales, regular más la economía y desarrollar políticas públicas que promuevan la inclusión e integración social (Garland, 2005; Castel, 2004).

La sensación de inseguridad que prevalece en los sectores más marginados y con los índices más altos de delitos violentos, se genera a raíz de la demografía y ecología del barrio, además del clima opresivo y de terror que predomina en ciertos sectores, donde las situaciones de violencia son más frecuentes y están directamente relacionadas con la presencia de micro tráfico y bandas rivales que se pelean por los compradores. En la *“economía subterránea de la droga, las demostraciones regulares de violencia son indispensables para mantener la credibilidad y para prevenir las trapisondas de colegas, clientes o intrusos”*, bajo la lógica criminal, *“esa violencia es una forma sensata de inversión a largo plazo en relaciones públicas, publicidad y desarrollo del “capital humano”*. La necesidad de mantener esta cultura del terror, se extiende mucho más allá de quienes participan directamente del comercio de las drogas, de manera que *“envenenan” las relaciones interpersonales de todo el barrio al legitimar la violencia y volver imprescindible la desconfianza*” (Wacquant, 2007:246).

Existen dos dimensiones que están estrechamente relacionadas, la ecología y la capacidad organizacional de un barrio, que son las que contribuyen a determinar los tipos y niveles de inseguridad objetiva y subjetiva: la violencia en la calle, real o supuesta, afecta como contrapartida la viabilidad de las organizaciones locales y, por lo tanto, las condiciones de vida de los que dependen de ellas (Wacquant, 2007).

2.3.2. Factores asociados a victimización

Una de las variables más utilizadas para analizar la victimización es la pobreza, pues se estima que esta tiene un impacto directo en los niveles de victimización y temor (Dammert y Lunecke, 2002). El crecimiento de la violencia en las ciudades se asociaba habitualmente al aumento de los niveles de pobreza, sin embargo, se ha demostrado que es la desigualdad junto con factores sociales, culturales y psicológicos los que genera mayor violencia. No existiría una correlación entre pobreza y violencia o entre pobreza y homicidios (Buvinic, Morrison y Shifter, 1999). Sin embargo, se estima que la tasa de pobreza si está significativamente correlacionada sobre el aumento en los robos (Benavente y Melo, 2006).

Para Wohlfarth et al (2001), la inequidad socio económica está directamente asociada con el riesgo de ser víctima de un delito. Según estos investigadores existiría una relación directa entre clase social y victimización. En su estudio, los desempleados¹ mostrarían mayores tasas de victimización. Los grupos desventajados, medidos por los niveles de desempleo, aumentan el riesgo de ser víctima de un delito, es decir, los cambios en el desempleo impactan positivamente la actividad criminal. La que estaría relacionada, específicamente, con el aumento en el desempleo masculino, el crecimiento en la cantidad de bienes robables y la alta desigualdad de salarios asociada a la distribución de ingresos semanales de los hombres a jornada completa (Witt et al, 1999; Wohlfarth et al, 2001).

La creciente desigualdad que se vive en las urbes es un factor importante a considerar en el análisis que se realiza sobre el crecimiento de la criminalidad. En este sentido es posible afirmar que la inequidad está fuertemente asociada con los delitos contra la propiedad. Según Hoogue et al (2011), las grandes brechas en los ingresos, en los niveles de recursos y en los bienes disponibles, ofrecen una oportunidad positiva e incentiva la ocurrencia de los delitos contra la propiedad. Asociado a esta discusión hay otro elemento, que es el nivel de protección social de los Estados, es así como en

¹ Entendiendo que en su mayoría los desempleados son parte de los grupos socioeconómicos bajos o desventajados, como se los llama en el estudio citado.

países con bajos niveles de protección social, podríamos esperar una asociación positiva entre inequidad y delitos tanto contra la propiedad como violentos. En cambio en países con un sistema de bien estar, como los europeos, es posible afirmar que hay una relación negativa entre los niveles de ingresos y las tasas de crímenes violentos.

En Chile, existen una serie de variables socioeconómicas que han influido sistemáticamente sobre la evolución de crímenes como el robo, el hurto y las drogas². El estudio realizado por Benavente y Melo (2006) evidencia que un aumento en la tasa de desempleo genera un alza en las denuncias por hurtos, mientras que para las drogas y robos el cambio es menor. En el caso del ingreso, los resultados obtenidos sugieren que la disminución en el ingreso implica que los robos, los hurtos y los delitos asociados a drogas aumentan. La pobreza tiene un impacto sobre los principales delitos de connotación pública, aunque el sentido del impacto es diferente dependiendo del tipo de delito que se trate. El aumento en la tasa de pobreza se relaciona positivamente con el alza en las denuncias de robos y hurtos respectivamente (Benavente y Melo, 2006).

La segregación residencial es un elemento importante y característico de la desigualdad. Los efectos sociales de la segregación se manifiestan en aspectos laborales, educativos, en el uso de servicios públicos y en la ocupación de barrios residenciales. La segmentación urbana, disminuye y debilita los vínculos que se pueden generar con personas de otras clases sociales, impidiendo desarrollar redes más amplias y restringiendo las relaciones a personas de la misma condición (Arriagada, 2004)

La segregación residencial se traduce en que sectores de la población considerados como peligrosos por la concentración de factores de riesgo, sean excluidos y trasladados hacia conjuntos de viviendas sociales donde no hay espacios públicos ni

² El robo es un delito contra el patrimonio, consiste en el apoderamiento de bienes ajenos, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona. El hurto es el delito de apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas. El delito asociado a drogas se relaciona con micro tráfico o narcotráfico.

equipamiento e infraestructura adecuados. La fuerte desigualdad social, política y económica, sumado a la discriminación que viven los residentes de estos conjuntos habitacionales, y la falta de oportunidades laborales y educativas, influyen directamente en la sensación de abandono. La discriminación y la marginalidad contribuyen a generar actitudes violentas y delictivas, precisamente en esos sectores, donde la complejidad del tipo de violencia es tal que es muy difícil de abordar por las políticas públicas. La homogeneidad social que se da en estos espacios, dada por la congregación, en un mismo territorio, de personas de un mismo nivel socioeconómico y con escasas posibilidades de intercambio generan las condiciones para que se produzca la segregación socio-espacial (Dammert y Oviedo, 2004; Manzano, 2009).

Los “ghettos” se conforman a partir de esta segregación, la que funciona como una herramienta de planificación dentro de la ciudad, en donde aquellos sectores que pueden ser más peligrosos por su alta asociación a hechos delictuales son marginados y / o alejados de los centros urbanos y unidos en conjuntos habitacionales de gran envergadura, carentes de identidad, de espacios públicos de calidad o abandonados y de infraestructuras y equipamientos adecuados y / o cercanos a las viviendas. De esta forma se constituyen los “ghettos”, cuya característica principal es la discriminación y marginalidad de sus habitantes (Wacquant, 2001).

Los sectores más pobres y pertenecientes a Poblaciones más nuevas o surgidas a raíz de las erradicaciones de los años ochenta, son los más vulnerables al delito, esto debido, principalmente, a la concentración de personas con menos recursos y desconocidas entre sí. Lo que obstaculiza la educación y el control sobre los menores. La erradicación de asentamientos precarios informales, que implica un traslado de familias desde un sector a otro de la ciudad, es lo que ha generado los procesos de fragmentación social y segregación de la pobreza. De esta forma se aleja a las personas de su hábitat original, donde habían desarrollado sus redes vecinales de apoyo y amistad, producto de un largo proceso de conocimiento y esfuerzo compartido, lo cual es interrumpido y quebrado por estos repentinos y bruscos cambios, destruyendo e imposibilitando la construcción de redes de solidaridad. Al respecto,

Sampson et al (2002), indican que la estabilidad residencial sumada a una dotación de recursos suficiente son fundamentales para que se den procesos sociales que doten a los territorios de mecanismos barriales tales como la “eficacia colectiva”. Este tipo de barrios, sería más propenso el desarrollo de actitudes violentas en la resolución de conflictos. Asimismo, en estos sectores se producen una mayor cantidad de delitos contra las personas, los que generarían mayores niveles de temor. Mientras que en los sectores de altos ingresos se concentrarían los delitos en contra de la propiedad, a raíz de la mayor rentabilidad que ellos reportan (Frühling y Sandoval, 1997; Muñoz et al 1997-98).

Siguiendo en esta línea, es posible afirmar que en una sociedad donde estar dentro de la esfera de la sociedad de consumo es la condición para ser ciudadano y tener acceso a la dignidad social, ser pobre pasa a ser una condena, pues los más desposeídos nada tienen para demostrar su pertenencia. La violencia y la criminalidad serían los únicos medios para adquirir dinero y los bienes de consumo indispensables para acceder a una existencia socialmente reconocida. Es así como en América Latina, en países de bajos y medianos ingresos, se encuentran en prisión, en su mayoría, grupos excluidos y de clase baja, mientras que en Europa y Estados Unidos se encierra, en gran desproporción también a personas excluidas y de clase baja, los que, en su mayoría son de origen latino, caribeño, asiáticos y africanos (Carranza, 2009; Wacquant, 2007).

Los sectores que presentan altas tasas de delitos se caracterizan por concentrar múltiples desventajas socioeconómicas (Sampson et al, 2002). Los factores sociales que estarían en directa relación con el aumento de la violencia serían: “*la desigualdad de ingresos, la violencia en los medios de comunicación, la disponibilidad de armas, los efectos posguerra y los débiles controles institucionales (particularmente la ineficacia de los sistemas policiales y judiciales), las normas culturales y posiblemente los niveles de pobreza de la vecindad y el historial de violencia*” (Buvinic et al, 1999:27). Junto con la falta de cohesión social, la dimensión que probablemente tiene la mayor incidencia en el aumento de la violencia es la socio-económica. El bajo nivel de acceso a la

educación y a empleos de calidad, serían los principales obstáculos para superar la pobreza y marginalidad (Manzano, 2009; Londoño y Guerrero, 1999).

La carencia, en general, se asocia a la ocurrencia de delitos, tanto contra la propiedad como delitos violentos. La falta de empleo tiene una relación correlativa en la conducta criminal. Desempleo, inequidad y nivel de ingresos se relacionan con crímenes a la propiedad. En municipios con altas tasas de desempleo, tanto crímenes contra la propiedad y violentos ocurren de manera más frecuente. Asimismo, en comunidades con altos niveles de desigualdad de ingresos, es posible encontrar problemas específicos relacionados con delitos contra la propiedad (Hoogue et al, 2011; Londoño y Guerrero, 1999).

En Chile, Benavente y Melo (2006), señalan que mientras una comuna posea mayor desempleo los individuos encontrarán más atractivas las actividades ilegales. A su vez, a medida que el ingreso comunal aumente, mayor cantidad de individuos preferirá dedicarse a actividades ilegales. Como los delincuentes pueden movilizarse entre comunas, es probable que haya una importación neta de delincuencia hacia las comunas que crecen. Es así como en comunas donde hay mayor disponibilidad de bienes de consumo durables y en lugares donde se concentran servicios y comercio, se produce una mayor cantidad de delitos en contra de la propiedad como el robo en lugar deshabitado o habitado (Frühling y Gallardo, 2012).

El alza de la criminalidad y de la violencia produce, en la ciudadanía, una alta demanda de seguridad pero a su vez genera altos niveles de desconfianza, intolerancia y deterioro de la vida comunitaria la que a veces se expresa en reacciones violentas. La forma espacial de las ciudades varía, así como su orden interno, pues la inseguridad cambia el uso que la gente hace de éstas. De hecho un efecto inmediato es el desincentivo del uso de las calles y los espacios públicos (Oviedo, 1998; División de Seguridad Ciudadana, 2004). Estas transformaciones afectan básicamente a los barrios pobres. Pues es allí en donde, generalmente, se presentan los hechos más violentos. La mayor frecuencia de problemas de convivencia entre vecinos, el menor

acceso al resguardo policial y a la justicia, genera situaciones de mayor inseguridad difíciles de controlar por los residentes de las Poblaciones o Villas. Como consecuencia, los espacios públicos son los primeros en ser abandonados, deteriorándose progresivamente y siendo ocupados por grupos marginales. En estos casos es la vida comunitaria o de barrio la que se ve perjudicada de forma negativa y por consiguiente, las relaciones de solidaridad y protección, pues se resienten los vínculos vecinales.

La acumulación de desventajas sociales en algunos sectores limita las posibilidades de desarrollo de las personas que habitan estos territorios. Barrios con estas características podrían ser considerados como vulnerables. Sin embargo, en relación al ámbito criminal, barrios donde la agrupación de distintos tipos de variables sociales han generado altos niveles de violencia y criminalidad podrían ser denominados como vulnerados, puesto que no es una condición en potencia si no que ya es una realidad (Manzano, 2009).

El miedo se muestra con distintos niveles de profundidad dependiendo del estrato social. Mientras los grupos socioeconómicos de mayores ingresos se sienten más seguros, los grupos de menores ingresos manifiestan un mayor grado de aprehensión puesto que viven situaciones de violencia más frecuentemente (Dammert y Oviedo, 2004; División de Seguridad Ciudadana, 2004; Núñez et al, 2012). Las familias de bajos ingresos que habitan poblaciones marginales, por lo general, carecen de infraestructura y equipamientos acorde con el tamaño y necesidades de éstas, la lejanía y la falta de espacios públicos habilitados influyen directamente en esta percepción de abandono y profundiza la sensación de inseguridad ya presente en el lugar por los altos índices de violencia. Se produce un círculo vicioso donde la marginalidad urbana da paso a una marginalidad social, a raíz de la ausencia de una infraestructura adecuada.

La victimización cambia el uso que las personas le dan a la ciudad y también la configuración de los espacios, tanto privados como públicos. En los sectores altos, por

ejemplo, predominan los barrios cerrados, los malls, los condominios, guardias privados, etc. Asimismo, una de las principales medidas que se toman es dejar de salir en la noche, siendo los estratos socioeconómicos más bajos los que muestran el porcentaje más alto de abandono de la ciudad. A su vez, el paisaje urbano también se va reconfigurado caracterizándose por la presencia de rejas, alarmas y otros elementos de seguridad. Al tener un menor acceso a las alarmas y a la seguridad privada, los grupos socioeconómicos más bajos utilizan mecanismos de encierro más drásticos, lo que corrobora, según Dammert (2004), los grados de aislamiento, precariedad e inseguridad que enfrentan los ciudadanos más pobres. La permanencia de la violencia es un elemento característico dentro de estos barrios y es posible observarla tanto al interior de los hogares como en los espacios públicos y comunitarios. De hecho, los delitos contras las personas son frecuentes en esos espacios, así como la concentración de un mayor número de condenados por la comisión de delitos (Manzano, 2009; Frühling y Gallardo, 2012).

2.3.3. Victimización y grupos socioeconómicos

Los diferentes grupos socioeconómicos perciben y viven el tema de la inseguridad/seguridad ciudadana de diversas formas, por lo tanto construyen el problema desde distintas perspectivas, vinculadas con sus propias vivencias de victimización. Según, Dammert et al, (2005), *“La construcción del imaginario de las personas respecto del tema de la seguridad ciudadana puede estar fuertemente influenciado por la victimización* (Dammert et al, 2005: 33).

En este sentido, cabe mencionar que las hipótesis detrás de las encuestas de victimización, señalan que la mayoría de las víctimas pertenecen a grupos socioeconómicos más bajos al igual que los victimarios. En el año 2002 Dammert y Lunecke (2002) señalaban que algunos estudios realizados en Chile habían demostrado que a mayor nivel socioeconómico menor es la victimización, evidenciando que la relación entre victimización (robo y hurto principalmente) y nivel socioeconómico es inversa. En la investigación presentada por estas investigadoras el estrato E era el que presentaba mayores niveles de victimización seguido por el estrato ABC1. Con

respecto al nivel educativo de las víctimas, el estudio revelaba que un alto porcentaje de éstas no había terminado la educación media pero si la básica. Asimismo, en relación al temor, se indicaba que el grupo ABC1 y D presentaba los niveles más alto de temor, a pesar de que era el estrato E el que mostraba mayor nivel de victimización. Por lo que se concluye que lo mayores niveles de temor se presentan en niveles socioeconómicos más altos mientras que lo mayores niveles de victimización se muestran en grupos socioeconómicos más bajos (Dammert y Lunecke, 2002).

Analizando la victimización en un nivel más específico Olavarría (2010) señala que entre los años 2003 y 2005 las cifras evidencian una especialización por estrato socioeconómico, es así como el delito de robo de vehículo es más frecuente en el estrato ABC1 mientras que el robo desde el vehículo afecta principalmente a los sectores medios y más acomodados. El hurto, el robo con fuerza en la vivienda y el robo por sorpresa tienden a darse con más persistencia en los sectores medios, en tanto que el robo con violencia y el delito de lesiones presenta mayor incidencia relativa en los estratos D y E (Olavarría, 2009).

En cuanto a la victimización según nivel socioeconómico, el año 2003 el estrato más victimizado fue el C2, seguido del C3, para finalizar con el ABC1. Sin embargo, en el año 2005 la situación cambia, siendo el grupo ABC1 el más victimizado, luego sigue el C2, C3, D y E. Lo que correspondería con la noción de que los grupos de mayor capacidad económica presentan mayores posibilidades de victimización. Reflejando la relación que existe entre capacidad económica y victimización. Resulta más rentable victimizar al segmento ABC1 que a otros grupos socioeconómicos, en cuanto a la relación costo – beneficio que hay detrás de la acción delictiva (Olavarría, 2010).

Con respecto al tipo de delito que afecta a cada estrato socioeconómico, es posible señalar que hasta el año 2005 el robo con fuerza en la vivienda afectaba, principalmente a los estratos medios. Luego, en el año 2006 el grupo socioeconómico ABC1 aumenta su participación en este tipo de delitos. Posteriormente, el año 2007 y 2008 los más victimizados por este delito son los sectores medios y populares. Como

también son los más victimizados por los delitos de robo con sorpresa, robo con violencia y el delito de lesiones, tendencia que ya se mostraba entre los años 2003 y 2005 (Olavarría, 2009; Olavarría, 2010).

La victimización varía según el nivel socioeconómico, pero también en relación al tipo de delito del cual se es víctima. Es así como, determinados delitos se dan más probablemente en ciertos grupos de la población. El robo a la vivienda y el robo por sorpresa, por ejemplo, tienen más probabilidades de darse en sectores medios y populares. En cambio, el delito de lesiones es más probable que se de en sectores D y E. Este delito se relaciona con la percepción de inseguridad en las calles, almacenes, malls, comercio en general, centros deportivos, discoteques y paraderos de transporte público. En los estratos más acomodados se da con mayor probabilidad, el hurto y el robo de vehículo, no así el robo desde el vehículo que tiende a afectar mayormente a personas de sectores medios (Olavarría, 2010).

En barrios donde la presencia policial es escasa, existen pandillas, falta iluminación en las calles y espacios públicos, hay consumo y venta de drogas y hay una mayor sensación de inseguridad en los paraderos de transporte público, es probable que se dé un mayor nivel de victimización, lo que también implica una menor percepción de seguridad en el barrio (Olavarría, 2010; Núñez et al, 2012).

En resumen, en los niveles altos y medios se da con mayor prevalencia el robo del y desde el vehículo y el hurto. En los sectores medios se da mayormente el robo en la vivienda. En los sectores medios y populares, se da más el robo con sorpresa y el robo con violencia. Y por último, en sectores más populares se daría con mayor probabilidad el delito de lesiones (Olavarría 2010).

La investigación realizada por Olavarría (2010), evidencia, que la realidad delictual en Chile se ha ido transformando a lo largo de los años. Mientras en el año 2002 la victimización general mostraba ser más alta en los estratos socioeconómicos bajos (Dammert y Lunecke, 2002), Olavarría (2010) presenta un análisis más específico

donde se señala que entre los años 2003 y 2008 los estratos más acomodados son mayormente víctimas de delitos contra la propiedad y los estratos socioeconómicos más bajos son mayormente víctimas de delitos violentos.

Un análisis similar muestran los resultados de la encuesta llevada a cabo en el marco del proyecto Anillos “Crimen y Violencia Urbana. Aportes de la Teoría Ecológica del Delito al Diseño de Políticas Públicas”, durante el año 2010, los que indican que en barrios de bajos ingresos, del Gran Santiago, donde hay altos niveles de percepción de violencia en el entorno, de que se comenten ilícitos de drogas, de desórdenes sociales y de baja inclinación a la legalidad, es más factible encontrar elevados niveles de inseguridad y, en menor medida, de victimización en el propio espacio. Este estudio, revelaría que al parecer sectores con las características de barrios vulnerables, donde habitan, en su mayoría, los grupos socioeconómicos D y E, se dan más delitos como ilícitos de drogas, riñas y desorden social en el espacio público, asociados a situaciones de mayor violencia, pero no los delitos más numerosos, que son los que revelan las encuestas de victimización, como los hurtos y robos (Frühling y Gallardo, 2012).

Un análisis equivalente realizan Wohlfarth et al (2001), quienes señalan que las altas tasas de victimización experimentadas por los grupos socioeconómicos más bajos se relacionan con crímenes violentos y no con crímenes contra la propiedad. Conclusión similar a la establecida por Olavarría (2010) para la realidad nacional. En esta línea, Gaviria y Pagés (2002) indican que en América Latina los crímenes contra la propiedad afectan con mayor frecuencia a los hogares pertenecientes a las clases más acomodadas y medias de ciudades grandes. Como también, que la inequidad en el nivel de ingresos tiene un significado robusto y positivo en el aumento de la criminalidad (Wohlfarth et al, 2001; Gaviria y Pagés, 2002; Olavarría, 2010).

Gaviria y Pagés (2002) coinciden con lo planteado anteriormente donde se afirma que las probabilidades de ser víctima de un delito aumentan al tener un nivel socioeconómico mayor y vivir en una ciudad más grande y en constante crecimiento.

La positiva conexión entre el nivel socioeconómico y la probabilidad de ser víctima de un delito se relaciona con la tendencia de los delincuentes a tener como objetivo personas más adineradas, ya que en comparación con personas más pobres, estas pueden poseer bienes más costosos. En promedio, un individuo del quintil más alto tiene más posibilidades de ser víctima de un delito que un individuo perteneciente al quintil más bajo (Gaviria y Pagés, 2002; Olavarría, 2010).

Además, señalan los autores, aportando otros elementos a la discusión, que los ricos tienden a vivir en ciudades más grandes y en las ciudades más grandes hay mayores niveles de criminalidad. Igualmente, sostienen que en sociedades más desiguales, en general, se ocupan más recursos en proteger a los ricos, se persigue con más vehemencia los delitos cometidos en contra de la clase media y rica, y por último, para estas familias es más fácil aislarse del crimen (la segregación espacial es más alta en sociedades más inequitativas) (Gaviria y Pagés, 2002).

3. Metodología

3.1. Orientación Metodológica General

En relación con el objetivo general planteado en esta investigación la metodología que se utilizará, en términos generales, será de carácter cualitativo, pues esta permite obtener una comprensión amplia de la realidad y de este modo entender su sentido. En el tipo de metodología cualitativa se genera una relación directa con el objeto de estudio y un estrecho vínculo con los sucesos que se estudian. El objetivo es comprender lo que las personas hacen, sus motivos y creencias. Para el investigador, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea de los estudiosos de la metodología cualitativa, es aprehender este proceso de interpretación (Bogdan y Taylor, 1998).

La validez del conocimiento se basa en el grado de aceptación que tienen los demás con respecto a lo que sostiene el investigador. La objetividad, en el caso de este tipo de metodologías, se traduce en el esfuerzo de transparencia en la investigación respecto de cómo se hizo, cuales son los enfoques, las premisas, como se actuó, etc.

3.2. Instrumentos Metodológicos

Para llevar a cabo los objetivos propuestos se utilizó la técnica del Focus Group o Grupos Focales. En este método de recolección de información se reúne a un grupo de personas seleccionadas para que hablen sobre temas específicos que los investigadores plantean, vinculados con el objeto de la investigación. Lo que se genera es una discusión abierta y libremente fluente, donde el investigador aplica un enfoque no directivo, con el fin de obtener una comprensión de los discursos de las personas. Lo que interesa es como los individuos forman un esquema o perspectiva de un problema. Es un procedimiento particularmente apropiado para usar cuando el objetivo es explicar cómo la gente considera una experiencia, idea o evento (Bogdan y Taylor, 1998; Hernandez et al, 1991; Krueger, 1994).

Esta herramienta de investigación está condicionada por el uso de la teoría, el método con que se emprende la investigación y sus objetivos. Su uso es propio de las

investigaciones de corte cualitativo donde se persigue satisfacer el ¿por qué? de los hechos sociales más que el ¿cuánto?, y la unidad de análisis está constituida por los propios grupos (Merton, 1956, citado por Perez, 2008; Hernandez et al, 1991).

Los grupos focales, divididos por grupos socioeconómicos (GSE), están caracterizados en función de la clasificación hecha por Asociación Chilena de Empresas de Investigación de Mercado (AIM). En el estudio, se diferencia a cada uno de los GSE, con las características asociadas a cada uno de ellos. El documento generado por esta institución es el insumo base para producir los grupos.

La metodología Grupos Focales es adecuada por tanto permite acceder a los discursos que colaboran en la construcción de la seguridad/inseguridad en los barrios en tanto un grave problema cotidiano para las personas. Los discursos, entendidos como los argumentos, interpretaciones, sentidos o significados que hacen inteligible la vida social para los sujetos, son un valioso material de análisis para la investigación social por cuanto permiten visualizar las descripciones y explicaciones que los sujetos dan y se dan de determinados fenómenos de interés investigativo. En la conversación y el diálogo, aparecen descripciones y explicaciones mediante las cuales las personas despliegan lugares comunes, consensos, imágenes prototípicas, así como los dilemas, contradicciones y debates que, en este caso, han sido de interés para el análisis de cómo la seguridad/inseguridad a nivel de espacios cotidianos se construye socialmente en una problemática de la cual, en mayor o menor medida, los sujetos se sienten parte tanto en las causas como en las soluciones.

Los Grupos Focales tienen a su haber la ventaja de permitir observar procesos de construcción de sentido, facilitando la producción de argumentaciones en presencia de puntos de vista contrarios ya sea de modo explícito o imaginado por los participantes (Myers, 2004). Por lo mismo, se utilizan frecuentemente en investigación de temas sociales controvertidos donde no existen consensos cristalizados. La riqueza y variabilidad de los argumentos que en los Grupos Focales se produzcan dependen en gran medida de la composición de los grupos, las estrategias de reclutamiento y

convocatoria de los participantes, y las modalidades de moderación y conducción de la conversación. A su vez, estas dimensiones (composición de los grupos, reclutamiento y moderación) deben ser pensadas acordes a los objetivos de investigación para los cuales se utiliza el dispositivo de la conversación grupal.

Se consideró originalmente la realización de 8 Grupos Focales diferenciados por nivel socioeconómico para consultar desde la perspectiva de los mismos ciudadanos diversos aspectos relacionados con sus experiencias de barrio y relaciones con vecinos, victimización y percepción de violencia, apreciación de las instituciones de Estado y políticas públicas destinadas a lidiar con el problema de la inseguridad, entre otros. Finalmente, sólo fue posible convocar a un solo grupo compuesto por personas provenientes del nivel con mayores recursos, a pesar de haber hecho todos los esfuerzos para realizar un segundo grupo con este sector.

La distinción de nivel socioeconómico fue incluida siguiendo la clasificación difundida por la Asociación Chilena de Empresas de Estudios de Mercado (2008) que distingue 6 grupos: AB, C1, C2, C3,D y E³. Para efectos de nuestro estudio, se consideraron un solo grupo al sector AB (debido a su bajo número en términos relativos y absolutos) más el C1 y un solo grupo al sector D más E (debido a las dificultades de contactar específicamente personas del sector E). De esta forma, el diseño original de los GD contemplaba 2 reuniones grupales por las categorías ABC1, C2, C3 y DE.

Por otra parte, para la composición interna de los grupos se consideró que el género de los participantes fuese equilibrado, intentando convocar a personas que se desempeñasen en diversas actividades profesionales y laborales en cada grupo. Además, se contempló que las edades de los participantes cubriesen desde los 18 a los 65 años, así como que los distintos momentos del ciclo vital estuviesen representados (jóvenes, adultos jóvenes sin y con hijos pequeños, adultos con hijos en edad escolar, adultos con hijos jóvenes y adultos cuyos hijos han dejado el hogar familiar).

³ Ver anexo 1: caracterización de los grupos socioeconómicos de acuerdo a AIM, 2008

3.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio está compuesta por los 7 Grupos Focales que fueron realizados en el marco de la investigación anteriormente descrita (Proyecto Anillos "Crimen y violencia urbana. Aportes de la teoría ecológica del delito al diseño de políticas públicas").

Como estrategia de reclutamiento o convocatoria, se recurrió a los contactos, amistades y familiares del equipo de investigadoras con lo cual se elaboró una base de datos diversa y luego se procedió a invitar a aquellos que en atención a la diversidad de criterios reuniesen las condiciones necesarias⁴. En la medida de lo posible, los invitados no se conocían entre ellos previamente y se les dio la mínima información posible para que aceptaran la convocatoria. Ésta consistió en una invitación a conversar acerca de cómo ha cambiado la vida en Santiago en el último tiempo.⁵

3.4. Análisis de la Información

Una vez realizadas las reuniones, las que fueron grabadas en archivos digitales de audio, se procedió a transcribirlas literalmente. El conjunto de las transcripciones fueron analizadas siguiendo los principios amplios del Análisis de Discurso (Silverman, 2001; Edwards y Stokoe, 2004; Putcha y Potter, 2004) sin perder de vista los objetivos de este estudio. En este sentido, el análisis de la información generada en los Grupos Focales se realizó, en relación al objetivo de la investigación. Se estructuró en función de las inquietudes previas, sin perder de vista el contenido de los discursos y la interacción que se produce dentro de los grupos. Por este motivo la estrategia que se utilizó es de escucha, analítica e inductiva, recogiendo los efectos de sentido que tienen los discursos en la construcción del fenómeno de la inseguridad/seguridad desde los mismos participantes.

En un primer momento se procedió a codificar los datos, esto es identificar unidades de significado, categorizarlas y asignarles códigos a las categorías. De este modo el

⁴ Para conocer más detalles sobre la composición efectiva de los 7 Grupos Focales y sus características ver anexo 2

⁵ La pauta que se utilizó en el desarrollo de los Grupos Focales se puede ver en el anexo 3

investigador va otorgando significados a los segmentos y descubriendo categorías. A cada una de estas se les asigna un código, el que surge desde los datos (Hernández et al, 1991).

Este tipo de análisis de la información, planteado por Glaser y Satraus (1967), comienza con una codificación abierta sobre los datos recogidos, los que dirigen la muestra hacia varias direcciones, hasta el descubrimiento de variables centrales, respaldadas por los datos. En este nivel la muestra se orienta hacia los temas que son centrales. Cuando no hay más conceptos emergiendo desde los datos se deja de buscar información, es decir cuando se produce la saturación. En este sentido, el procedimiento general para definir la muestra final consiste en identificar códigos de los datos obtenidos desde el comienzo de la recogida de información y lograr su saturación a través del análisis comparativo constante. Los conceptos se juntan en categorías descriptivas y luego son incluidos en categorías centrales que sugieren una teoría emergente. Esta teoría que emerge del análisis de las categorías permite tener una idea de la situación (Glaser y Strauss, 1967).

4. Resultados Análisis Grupos Focales

A continuación se presenta el análisis de los Grupos Focales siguiendo la técnica previamente descrita en el capítulo anterior. Cada tema contiene subtemas en los que se desarrolló el análisis, en su mayoría comienzan con una apreciación general para luego especificar por grupos socioeconómicos las percepciones sobre el mismo tema.

4.1. La vida de barrio

4.1.1. Características

La vida de barrio, es el concepto con el que se describe la manera de relacionarse, utilizar y circular en los espacios de ocupación cotidiana. Se vincula con la forma en que las personas se mueven dentro del sector aledaño en el que se habita, con el tipo de relación que establece con los vecinos y con el entorno en general. Es el conocer y compartir con los vecinos, los comerciantes y las personas que diariamente circulan por el sector. La vida de barrio significa estar o vivir cerca de lugares de comercio identificados como de primera necesidad, plazas o parques, pero más que nada es la posibilidad de establecer relaciones interpersonales de mayor confianza. Donde, además de conocer y saludar al vecino, se genera una relación más parecida a la amistad, entre quienes habitan el barrio. Esto puede ser con personas que tienen una cierta antigüedad en el lugar o con quienes se han establecido recientemente. De todas maneras, la confianza se da con más facilidad entre quienes llevan más tiempo viviendo en el barrio. Sin embargo, también es factible establecer relaciones de mayor confianza con las personas que han arribado recientemente al sector. Lo que indica que la cercanía entre vecinos tiene que ver con la voluntad de ellos para generar dicha cercanía, pero también con las posibilidades que otorga el espacio para que ésta se desarrolle. La posibilidad de saludar y conocer el nombre de quienes constantemente están en dichos espacios, tanto del vecino como de las personas que trabajan en el comercio circundante, es uno de los factores que entrega a los residentes la noción de vida de barrio.

Entre los elementos que caracterizan la vida de barrio, según los participantes, se encuentra el vivir entre 10 a 15 cuadras del trabajo o de algún familiar. Si no se

conocen a los vecinos, entonces, la vecindad se va construyendo con los parientes que viven en el barrio. En este caso, la confianza con los vecinos no es un elemento que se desarrolle a partir del conocimiento y el tiempo de residencia, si no que se continúa con la establecida previamente producto de las relaciones de parentesco.

La vida de barrio estaría dada por las posibilidades que entrega la arquitectura y el diseño de los espacios para que las personas interactúen y se relacionen entre sí, en este sentido, los edificios de departamentos se reconocen como lugares donde no hay interacción entre vecinos, por lo que es complejo desarrollar una vida de barrio. En la actualidad, lo que estaría recreando la vida de barrio serían los nuevos conjuntos habitacionales, con plaza, piscina y espacios de recreación. Lugares que propician que las personas se junten, se conozcan y compartan. Estas nuevas urbanizaciones, además, utilizan dichos espacios como una forma de publicidad, por la preferencia hacia éstas áreas, sobre todo para quienes tienen hijos.

Los conjuntos habitacionales cerrados por seguridad, generan la sensación, en sus residentes, de un micro barrio, cerrado y ajeno a lo que sucede fuera. Entregándole al sector una vida de barrio, donde se conocen las personas, hay comercio a pequeña escala, hay plazas y espacios públicos aptos para reunirse con los vecinos, para que los niños jueguen, etc.

Un elemento central para describir la vida de barrio es que todo quede cerca, que todas o casi todas las actividades más importantes y cotidianas se puedan realizar caminando o en bicicleta. La vida de barrio se define en función de las relaciones y el acceso a servicios e infraestructura que tiene el espacio que se habita, es decir, se puede residir lejos de la ciudad, del centro, pero dentro de un conjunto, Villa o Población que posea estos elementos y que, además, exista confianza y conocimiento del otro y se genere cercanía y amistad entre vecinos.

El barrio y el desarrollo de una vida en torno a éste, se relaciona directamente con la existencia de espacios públicos y áreas verdes que permitan a los residentes juntarse.

Sin embargo, estos espacios de encuentro se están perdiendo junto con las posibilidades de reunión de los vecinos, la organización de actividades y la participación comunitaria. Instancias que propician el desarrollo social, el conocimiento entre vecinos y, por lo tanto, la vida de barrio. La construcción de edificios está directamente relacionada con estos cambios, pues con la aparición de este tipo de viviendas las relaciones se tornan impersonales e individualistas.

Existen otras amenazas a la vida de barrio, las que se relacionan con la inseguridad existente en algunos de éstos. De hecho, se plantea que las relaciones entre vecinos y la ocupación de los espacios públicos habrían disminuido producto de estas situaciones.

Para caracterizar la vida de barrio, el grupo socioeconómico **ABC1**, menciona a Europa como un referente de cómo el diseño urbano es pensado o preservado de tal forma que propicia el desarrollo de los barrios. Impidiendo el establecimiento de grandes tiendas y supermercados en medio de la ciudad y resguardando los clásicos almacenes y negocios. Esta forma de ordenamiento territorial, en conjunto con las políticas públicas, resguardarían estos sectores, permitiendo el conocimiento y las relaciones entre los vecinos e impidiendo que la vida de barrio desaparezca.

Sin embargo, se reconoce que esta tendencia a resguardar espacios tradicionales y propios de la historia de las ciudades, está siendo desplazada por la instalación y proliferación de grandes supermercados o malls con centros de salud, bancos, etc, que apelan a la comodidad de los usuarios, por la disponibilidad de estacionamientos y lugares donde es posible realizar la mayoría de las compras y trámites cotidianos.

“Los factores que han influido también en el sentido de barrio son las instalaciones de las grandes tiendas, los supermercados y todo eso, por ejemplo, en Italia en Roma no estaba permitido que se pusiera un supermercado para fomentar que la gente fuera a los almacenes”
(Claudia, 29 años, Ingeniera industrial, Empresa de seguros, GABC1).

“Lo otro es que en Italia hacen plebiscito y la gente vota, hasta hace poco dos o tres veces me tocó estar ahí cuando habían plebiscitos y se le preguntaba a la gente si querían que se instalara un súper mercado, la mayoría de la gente decía que no porque se echaba a perder el comercio pero desgraciadamente con el tiempo todo eso ha ido quedando atrás y las fuerzas del mercado... Ikea que esta fuera de Roma es un punto de atracción pero enorme, se llena, la gente, la familia va para allá, están muriendo todos los negocios en el centro. En Udine estuve ahora el año pasado pasa exactamente lo mismo porque al final tu sales, porque le han permitido colocarse afuera pero la gente como tiene auto va igual, desgraciadamente también ahí como en otras partes la fuerza de las grandes cadenas está produciendo por desgracia la muerte de las tiendas y los pequeños negocios en el centro” (Ismael, 53 años, Gerente de Muebles Mayer, GABC1).

En el caso de los grupos socioeconómicos **C2**, la vida de barrio está representada por la comuna de Ñuñoa, donde se reconocen espacios públicos de encuentro, como plazas, negocios, almacenes, y donde las personas que concurren frecuentemente a dichos espacios se conocen y saludan.

“Eee la verdulería, el lugar para ir a almorzar barato, que todo quede más o menos cerca. Yo ando en bici mi radio tengo un radio, también tengo súper segregada la ciudad, me carga ir a Vitacura o a Las Condes porque me canso mucho en bici, (risa) aparte que encuentro que la gente es otra onda me queda lejos ya es demasiado calor y mm viví mucho tiempo en Vitacura, nunca me gusto, yo estudiaba en la Chile en Juan Gómez Millas, me demoraba una hora y cuarto en llegar era terrible y apenas pude me cambie a Ñuñoa y me encanta mi barrio, me encanta Ñuñoa y si o sea me conocen en la botillería o en

almacén digamos, me dejan como deberle plata, señora le debo plata porque no alcanzó para los cigarros que se yo, conozco el nombre del perro de no sé cual ”(Catalina, 30 años, Antropóloga, GC2).

“Si en parte lo buscamos así también un lugar donde no hay que ir a un mall a comprar sino que hay un almacén en la esquina y claro saludar a lo mejor con el nombre del almacenero lo saludo con sonrisa y el te responde porque te reconoce, a unas cuadras de mi casa hay como un mini centro comercial hay una farmacia, un Big John, una paquetería y un cajero automático y la niña una de las niñas que hace turno en el Big John saluda a mi hija con su nombre y no tengo idea como lo aprendió. Tiene eso, yo creo que es algo del espíritu de Ñuñoa que probablemente existe también en otros lugares de la ciudad que no en avenida Irarrázaval es como fea pero no es como Providencia o el centro”(Sergio, 42 años, Psicólogo, GC2).

En los grupos **C3** las características que se han señalado en los otros grupos, como la cercanía a comercio y conocer a los vecinos vuelven a mencionarse. Pero además, en este grupo aparece el acceso al transporte público, como otra característica importante del barrio. Asimismo, se hace referencia a factores más vinculados a la inseguridad y al temor producto de vivir en sectores de la ciudad más periféricos. Sin embargo, la vida de barrio también sería poder confiar en los vecinos, conocerlos y así tener tranquilidad y seguridad de que ningún acontecimiento extraordinario ocurrirá y si es así es posible recurrir a los vecinos.

“Yo vivo en Puente Alto y la comuna bien brava, uno sabe por los reportajes de la televisión pero yo personalmente vivo en una Villa que es tranquila, en mi experiencia personal nunca he sido asaltado ni alguien de mi familia, una Villa que está cerca del supermercado, del metro, hay buena locomoción, también tenemos colectivos, entonces vivir atemorizado por algo no, yo creo que nunca ha sido así a pesar

que vivo en una comuna bien conflictiva, una Villa tranquila”
(Alejandro, 50 años, Bibliotecario, GC3).

“Y incentiva bastante ese lado ponte tu claro la Villa de nosotros se junto este comité de seguridad y se armaron y empezaron con unas iniciativas bastantes buenas que son como pusieron alarmas entre los vecinos pero nunca se vieron grandes niveles de delincuencia y siendo que el barrio tampoco yo no vivo en Las Condes ni mucho menos al contrario pero si se ha motivado esta actividad vecinal para lograr cosas lo han logrado cosas que no han pasado en otros sectores de ahí mismo entonces pusieron alarmas pusieron portones automáticos lograron no se arreglar plazas espacios públicos por un lado se están haciendo cosas se está moviendo la gente lograron bastantes cosas buenas pero por otro lado yo creo que es digno de un estudio bien profundo la verdad porque la relación entre los vecinos es horrenda, horrenda. Ponte tu es un cahuineo de las viejas de las que viven acá de las que viven en plaza de allá por un lado se logran cosas como que se juntan posiciones si hay que hacer una rifa se hace una rifa se hace fiesta para los niños ponte tu para el 18 de septiembre se hacen actividades los mismos niños participan para la navidad un mismo vecino se disfraza de viejo pascuero pasa en una camioneta repartiendo los regalos mucha gente de afuera viene a verlo por ese lado es súper cercano pero por otro lado peleas todos los días adentro de las vecinas de repente entre las vecinas”(Denis, 29 años, Profesora de Historia, GC3).

En los grupos socioeconómicos **D**, la descripción que hacen de la vida de barrio, está asociada a situaciones de temor e inseguridad. Los relatos relacionados con estas experiencias emergen al intentar caracterizar la vida de barrio. De todas maneras, se plantea que esta realidad no es así en todos los barrios, sólo en algunos, donde la situación de seguridad ha ido empeorando. Entonces, en relación a la mayor o menor

seguridad, se describen los barrios. En los que hay menor delincuencia, es posible, utilizar los espacios públicos, compartir con los vecinos, organizar algunas actividades y salir en la noche. Por otra parte, en los sectores donde los residentes conviven con vecinos que consumen o venden drogas, la cercanía y la confianza con éstos les permite sentirse seguros, pues al ser conocidos y vecinos antiguos, no los molestan o intimidan. Estas diferencias en las características de los sectores en los que habitan se observan en los discursos de los participantes.

“Todo, todo, hicieron una placita, hicieron una ferretería y la saquearon toda completa, el centro de gas también y ahora están peores, es súper complicado pero uno vive tranquilo sipo, tranquilo en la casa, en las mañanas igual es complicado salir a trabajar porque están en las esquinas parados tomando” (Eduardo, 33 años, Soldador, GD).

“Donde yo vivo es tranquilo, no se ve delincuencia en la noche, yo salgo a fiestas. Comparto con los chiquillos en las esquinas, no se ve delincuencia, hay harta protección porque pasan los Carabineros a cada rato, control de identidad por ejemplo ahora hicimos una cancha, los chicos van todos a jugar ahí, entonces no se ve mucha delincuencia donde estoy yo” (Esteban, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

4.1.2. Diferencias entre barrios

Las relaciones y las experiencias que se dan al interior de un barrio son diferentes dependiendo del sector de la ciudad donde éstos se ubiquen. Hay comunas cuya organización y estructura permiten que existan espacios con las características asociadas a la vida de barrio, antes mencionadas. Mientras que en barrios de otras comunas, la forma de relacionarse, sería más individualista e impersonal. Además, los malls como un nuevo espacio público que atrae a las personas, es un elemento que obstaculiza las posibilidades de juntarse, conocer y generar algún tipo de relación, similar a lo que sucede en los edificios.

Las actitudes y costumbres que las personas de las diferentes comunas de Santiago tienen hacia los vecinos, son factores identificados como obstaculizadores o facilitadores para el desarrollo de la vida de barrio.

Para el grupo **ABC1**, las diferencias entre las relaciones que se dan en los barrios tienen que ver con la edad de los residentes, en el sentido de que en barrios con vecinos, predominantemente, de la tercera edad, habrán menos posibilidades de juntarse y relacionarse, versus, lugares donde residan familias con hijos pequeños, pues en ese caso, hay mayor necesidad de salir y ocupar los espacios públicos, entonces, es más fácil y natural conocer a los vecinos.

Asimismo, se establece una diferencia entre las distintas comunas y las relaciones que se dan al interior de los barrios que la conforman. En las comunas con residentes de estratos socioeconómicos bajos, existiría mayor unión entre vecinos, por la necesidad de resolver ciertos problemas que los residentes de las comunas más acomodadas no tendrían. Entonces, esta cercanía por necesidad y solidaridad, entregaría mayores posibilidades de generar una vida de barrio.

Sin embargo, en relación a las posibilidades que entrega residir en un sector socioeconómico más bajo, en cuanto a la vida de barrio, también se plantean obstáculos relacionados con las situaciones de inseguridad que se viven en alguno de éstos. El temor que sienten los residentes, según los participantes ABC1, impide que se desarrollen las relaciones entre vecinos y que se ocupen los espacios. El miedo restringiría la vida comunitaria dentro de los barrios. La heterogeneidad en las percepciones del grupo ABC1 se observa en las siguientes citas.

“Yo creo que el concepto de buscarse y juntarse es súper importante, no importa si sea en La Dehesa, en Lo Barnechea o en La Pintana, incluso es probable que exista no sé, entre comillas “más solidaridad” en una comuna o en un barrio de un estrato social un poco más bajo que en un barrio de un estrato socioeconómico un poco más alto

porque se tiende a pensar que están todos resueltos los problemas, en problemas de seguridad y de todo” (Ismael, 53 años, Gerente Muebles Meyer, GABC1).

“Yo creo que el problema de la inseguridad es enorme y peor en algunas comunas, en las Poblaciones, en algunas comunas en que la gente se enreja, se encierra y no sale por problemas de seguridad, es atroz y qué intercambio va a haber entre vecinos si es tremendo” (Héctor, 57 años, Cientista Político, Universidad de Chile, GABC1).

Los grupos **C2** identifican algunas diferencias entre comunas en relación a los tipos de interacción que se dan en sus barrios. Es así como señalan que en las comunas de estrato socioeconómico más alto, como en Las Condes, por ejemplo, los vecinos no se saludan, no se conocen y no usan los espacios comunes para juntarse. Mientras que las comunas que tienen una mayor diversidad de habitantes de clases medias, medias – altas, como La Reina, por ejemplo, en los barrios es posible establecer algún tipo de relación entre los vecinos. La individualidad que caracteriza a los sectores más altos, impide que se genere la vida de barrio a pesar de tener elementos positivos, como la seguridad y la limpieza de sus espacios públicos. Las personas con mayores ingresos, serían más lejanas y, por lo tanto, menos dadas a conocer y relacionarse con los vecinos.

“Después nos vinimos con mi mamá y con mis hermanas acá a Santiago, primero llegamos a una casa arrendada en Las Condes donde no teníamos nada de comunicación con ningún vecino, yo nunca si quiera los vi, a veces salía a la calle y no había vecinos afuera a lo más veía como a la nana con un niño chico al colegio, era lo más que veía como de gente en la calle, se subían a sus autos y se iban y uno nunca los veía, nunca pasaron a presentarse a preguntar quiénes éramos ni nada. Hace como tres cuatro años atrás nos cambiamos a vivir a La Reina a una casa que mi mamá compró, ella

es arquitecto así que compró una casa para transformarla y tuvo que hacer construcciones en el momento que ella compró la casa y fue en alguna ocasión a ver el terreno, en ese momento se acercaron vecinas a saludarla y a preguntarle porque la casa había estado abandonada mucho tiempo, si ella iba a comprar la casa, si ella iba a vivir ahí y qué se yo y después empezó la construcción y todo eso y después cuando nos fuimos a vivir ahí hay como una relación con los vecinos, no somos todos íntimos amigos pero igual hablamos, tenemos muchas cosas en común, uno de mis vecinos estudia en mi facultad, otro estudia artes en la Católica entonces como que por esas cosas uno se conoce y tiene algo de qué hablar, mi mamá también de repente habla con la vecinas de cosas. Yo no sé si tenga que ver con el ser propietario” (Pía, 22 años, Estudiante, GC2).

“Bueno donde yo vivo tampoco porque son parcelas y no están nada más nada más las personas que van a trabajar y se va y ya está todo vacío y entonces uno, pero una cosa que cuando yo llegue hace 7 años la calle que pasa por frente era de tierra o sea no estaba asfaltada ni nada y cuando nos quedamos con un auto yo salía se llevaba el auto Alfonso y yo salía y hacia dedo y me llevaban y yo lo más tranquila y hablábamos de no sé qué adiós hasta luego. Desde que asfaltaron e hicieron más condominios ahora pasa una súper camioneta 4x4 esa no para a nadie (risa) y yo hago lo mismo salgo hasta que no viene una carcachita así del pueblo que me lleva, ellos sí pero la gente que vive en los condominios nadie para eso sí que ha sido una...” (Mariana, 63 años, Bailarina, GC2).

En los grupos **C3** las diferencias en la vida de los barrios dice relación con la tranquilidad que hay en ciertos sectores, lo que facilita convivir y relacionarse con los vecinos. Menos ajetreo, ruido, autos, transporte público y grades supermercados o tiendas marcarían la diferencia. Para algunos esta tranquilidad está representada por

algunos barrios de Ñuñoa o Villas y Poblaciones ubicadas en comunas como Renca o Quilicura, pero cerradas o antiguas, lo que produce el efecto de estar fuera de lo que sucede alrededor y lejos del movimiento urbano que hay en Santiago centro, por ejemplo.

En este grupo, el miedo que se siente en ciertos barrios, periféricos o ubicados en el centro de Santiago, sería una de las diferencias identificadas entre distintos sectores de la ciudad, para desarrollar la vida de barrio. La violencia asociada a venta y consumo de drogas fragmenta las relaciones al interior del barrio, imposibilitando, la mayoría de las veces, que se establezcan relaciones vecinales. En este grupo, vuelve a aparecer Las Condes, como un lugar tranquilo para vivir, por la seguridad que entrega a sus habitantes.

“Yo vivo en San Bernardo y es bien especial mi experiencia, yo vivo cerca de la antigua maestranza, es un sector antiguo de San Bernardo y se puede decir que es relativamente tranquilo, mi experiencia llevo 10 años viajando todos los días de San Bernardo a Santiago y es agotador pero sin embargo uno saca provecho de ese viaje y tu logras desconectarte del centro, es agradables estar lejos de todo el movimiento, está bien conectado, podrías estar mucho más conectado si no fuera por el efecto del Transantiago pero aún así está muy bien conectado”(Rubén, 30 años, Geógrafo, GC3).

“Hace como siete años, de hecho es una buena Villa, de hecho Quilicura me encanta a pesar de que este lejos de todo, pero eso lo hace rico, de hecho estoy lejos del centro de Quilicura, digamos caminando cuarenta minutos y es como ir al pueblo, de hecho en el fin de semana voy a la carnicería y en vez de tomar el auto me voy caminando, voy al pueblo a comprar y me voy caminando, de hecho a veces voy con mi hija. De hecho ahí se ve lo que se veía en la costa eso de que hay un ceda el paso y los vehículos te dan el paso, no

llegan y te tiran el auto y es como rico, por ejemplo yo trabajo en Tobalaba y estudio en Antonio Varas y Antonio Varas esta el metro y del metro llegar a la estación y tomar la micro para la casa, es como relajante la micro, a esa hora los ocupantes de la micro están en la misma que tú que están con una cara de tres metros que desmayándose y como que no te sientes solo porque todos van para allá y todos son de la misma Villa y en más de una ocasión me he encontrado con un vecino y nos vamos conversando”(Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

4.1.3. La transformación o el problema de la sociedad chilena

Las interacciones y relaciones que se den al interior de los barrios entre los vecinos, se relacionan, también, según los participantes, con la personalidad de los chilenos. La indiferencia, el individualismo y la poca capacidad empática de los sujetos afectaría el desarrollo de la vida de barrio, pues no estaríamos disponibles para interactuar o relacionarnos con quienes habitan los espacios circundantes a nuestras viviendas.

La idiosincrasia del chileno sería unos de los principales motivos en la lejanía que existe entre las personas de un mismo vecindario.

Para el grupo **C2** los chilenos son diferentes, no se acercan a las personas, no saludan y no se relacionan con los vecinos, a pesar de encontrarse en circunstancias en que es necesario acudir al otro. Formas de ser que tienen que ver con la sociedad y con la manera en que se va desarrollando y conformando ésta. En este sentido, los valores de las personas serían los que determinarían esta forma de ser poco sociable.

Para reflejar esta forma de ser del chileno se hace una comparación con distintos países: Argentina, Estados Unidos, Israel e Inglaterra, donde las personas serían más amables y cercanas. En estos países existiría más solidaridad y amabilidad hacia el otro, con mayor razón si es parte de la misma comunidad. En países como Israel, por ejemplo, los vecinos de los edificios se conocen, comparten y establecen relaciones

que van más allá de las meramente vecinales. La utilización de los espacios públicos, por parte de toda la población, es algo que también se recalca como diferente. Parques repletos de gente haciendo picnics, tomando sol y jugando con los hijos, es la visión que se tiene de lo que sucede en otros países, en contraposición de lo que pasaría en Chile.

“No, yo pienso que es la personalidad de uno también porque si yo voy a ver a mis amigas en el ascensor converso con la gente y un día nos quedamos encerrados con un señor cuando iba a ver a la Tere y bajábamos, subíamos, íbamos muertos de la risa pero tiene que ver con la idiosincrasia de uno, el chileno de por sí, yo me acuerdo este hombre que hizo la película esta Pach Adams, el decía que nunca había visto cómo somos de opacos como chilenos o sea entramos al ascensor no saludamos a nadie, no conversamos entonces tiene que ver un poco con nosotros, nosotros como seres humanos, nosotros como chilenos o sea uno va a Mendoza y ya te cambia absolutamente, pero absolutamente, a mi me encanta ir a Mendoza por la felicidad que ellos demuestran, ellos son felices en la calle, donde tu andas son felices, con todo lo que ellos tienen y han pasado y tu ibas e igual y estaban contentos. Entonces, pienso un poco que es que nosotros que somos un poquito opacados” (Margarita, 45 años, Administradora, GC2).

“Lo que pasa es que aquí hay que cambiar la mentalidad de la gente de que no es mal visto de que una persona se relacione con otra como un vecino o con la gente del trabajo, yo te digo también en el trabajo porque yo trabajo en una empresa muy grande y entre jóvenes se conocen más pero otro nivel que no es mal visto porque no se están metiendo en la vida del otro, lo que pasa es que es un tema de mentalidad que si se pudiera hacer algo” (José, 55 años, Ingeniero, GC2).

El tema de la idiosincrasia y la dificultad para confiar y acercarse, en los chilenos, también está presente en los grupos **C3**. Estos grupos no hacen comparaciones con otros países, pero si apelan a la necesidad de confiar más en los otros y ser menos cerrados para relacionarnos.

“Por eso es algo que esta tan profundo que me parece que en otros lados no se da, que no es así, tiene que ser algo de nuestra idiosincrasia y ya” (Cristóbal, 28 años, Publicista, GC3).

“Yo creo que soñar con el Santiago confiados con los otros en distintas instancias esa cosa de la confianza que hasta en la playa a uno le pasa que te da lata dejar las chalas y la toalla porque estay todo el rato mirando, antes uno sencillamente le decías a la gente de al lado oiga... y creo que la gente lo deja de hacer creo que como uno deja de pedir esas cosas la gente también deja de hacerlo entonces si uno lo pide la gente en realidad dice que sí” (Marco, 36 años, Profesor de Filosofía, GC3).

4.2. Las relaciones vecinales

4.2.1. Las diferencias entre arrendatarios y propietarios

Los participantes de los grupos focales plantean que las relaciones vecinales son diferentes según sean arrendatarios o propietarios. El arrendatario no se establecería por un largo tiempo por lo que su estadía sería más corta. Esto condiciona la relación que se establece con los vecinos, pues no habría interés en profundizarlas, por la mayor rotación que implica el ser arrendatario. Por el contrario, quienes son propietarios, desarrollarían relaciones más profundas y duraderas con los vecinos, ya que, ser propietario implica una cierta estabilidad en el barrio. Lo que significa que exista más cercanía y confianza entre éstos.

La cercanía que se da entre propietarios, por la confianza que da la estabilidad y la antigüedad, influye en la relación que se da entre ellos. La estabilidad residencial genera consecuencias positivas en el desarrollo de una vida de barrio, pues posibilita conocer y establecer relaciones más profundas entre los vecinos. Esta diferenciación que se realiza, entre propietarios y arrendatarios, es transversal en los grupos.

“Yo hago una distinción del que es propietario del que es arrendatario, eso me da una... Lo que pasa es que yo vivo en un edificio en que hicieron un diseño muy extraño, departamentos grandes de tres dormitorios y departamentos pequeños de un dormitorio. Entonces, el de un dormitorio tiene alta rotación permanentemente, entonces confío y conozco a los dueños de los que han permanecido allí, tengo plena confianza, pero a los otros ni siquiera los conozco, entonces eso me da, no van a las reuniones de vecinos cuando hay. Entonces, en mi caso es ese factor” (Héctor, 57 años, Cientista Político, GABC1).

“Yo de repente pienso que el arrendar una casa es como estar de paso en algún lugar, entonces si estas de paso a los vecinos a lo mejor no les interesa tanto mantener una relación contigo porque tú te vas a ir después, pero en el momento en que nos cambiamos de casa y que nos convertimos en el propietario del lugar, se generó como una relación distinta o no sé si tiene que ver con una coincidencia de que estamos en La Reina y que las casas que tenemos al lado tiene más cosas en común con nosotros, no sé” (Pía, 22 años, Estudiante, GC2).

“En mi caso si porque la vecina que tengo, haber yo llevo 55 años viviendo ahí así que ella debe tener como 50 años viviendo ahí y el otro lado es un vecino nuevo que bueno casi no lo vemos porque ahí es como que guardaran cosas, guardan cosas ahí no más, pero el

resto de mis vecinos digamos son casi todos antiguos, mi población lleva como cincuenta años más o menos o más, no sabemos exactamente cuántos años tiene la población, la mayoría son todos propietarios, los primeros que llegaron fundadores y los que siguen los más nuevos son los hijos, entonces gente nueva digamos que venga de afuera de otro lado muy poca. Entonces la mayoría ahí del entorno las conocemos bastante” (Carolina, 56 años, Dueña de Casa, GD).

4.2.2. Las diferencias entre casa y edificio

Otro elemento que diferencia el tipo de relaciones que se dan entre vecinos es el hecho de vivir en casa o edificio. Los participantes de los grupos focales señalan que las relaciones que se establecen en los edificios son lejanas e impersonales. Los residentes se saludan pero no tienen cercanía y, muchos menos, confianza. En los edificios se acepta y naturaliza la distancia con los vecinos, a pesar de convivir años en la misma comunidad, no hay mayor relación que la de saludarse.

En los relatos se describe la distancia que hay en los edificios entre vecinos como algo negativo, es decir, existe la idea de que no debería ser así, pero es una realidad que no cambia y que nadie hace mucho por transformar.

Quienes residen en edificios tienen la idea de que en los barrios conformados por casas, hay mayor relación entre vecinos, hay cercanía y confianza. Lo que se vincula con las posibilidades que entrega el entorno, regar, lavar el auto, salir con los hijos a pasear, etc. Situaciones que no se dan en los edificios de departamentos.

La idea de que las relaciones son diferentes entre quienes viven en casa y edificios está presente en todos los grupos de discusión, menos en los grupos D, donde no se plantean estas diferencias.

“Pero después ya los edificios se hicieron cada vez más impersonales,

tremendamente grandes entonces te topas con alguien en el ascensor y punto, no hay más” (Héctor, 57 años, Cientista Político, GABC1).

“Si, o sea estaba casado pero a nivel urbano, de los vecinos no conocía a nadie, vivía en un edificio en Antonio Belet en el piso 15 y conocía a los conserjes, viví ahí un año y medio y no conocía a nadie más, saludaba a mi vecina inmediata pero eso, de hecho entre una vez a su departamento a conversar después de que me separé y el vecino de al frente que yo no sabía que me conocía me llamó para que le hiciera un proyecto de arquitectura, pero no sé quién es ni nada”(Jesús, 28 años, Arquitecto, GC2).

“Yo creo que tendría que partir con el sentido de pertenencia de una persona de un barrio, que sentido de pertenencia puede tener una persona... no sé los que están aquí que viven en el centro que viven para mí, yo considero que esos edificios nuevos no tienen ningún tipo de nada no generan ningún tipo de espacio de convivencia son casas cuadradas donde la gente vive totalmente encerrados no se genera ningún tipo de interacción yo creo que deberían pasar 10, 15 o 20 años de un edificio que se hace hoy y la gente igual no se conocería” (Denis, 29 años, Profesora de Historia, GC3).

4.2.3. Relación vecinal pasada

Las relaciones vecinales pasadas, específicamente aquellas que se daban en la infancia, se caracterizaban por la cercanía y amistad que se desarrollaba en los barrios, principalmente entre los niños que habitaban en el sector. Entre los adultos también se generaban relaciones cercanas de vecindad y amistad, más profundas que las que hoy en día se dan, según los relatos de los participantes. Los que denotan cierta nostalgia de las relaciones vecinales que se daban en el pasado en los barrios, tanto entre los niños como entre los adultos. La confianza que existía entre los vecinos era tal que posibilitaba que se dieran relaciones de mayor profundidad. Estas relaciones se daban

en barrios más tradicionales y antiguos de Santiago, en comunas como Providencia, Ñuñoa, Macul, Quinta Normal, Estación Central y Renca, por ejemplo.

Dentro de las descripciones realizadas en los diferentes grupos socioeconómicos, hay ciertas diferencias, las que dicen relación con el estrato socioeconómico al cual pertenecen los participantes.

Los miembros del grupo **ABC1**, se refieren a la relación pasada con los vecinos, como una situación ideal, donde tanto niños como adultos se conocían y compartían.

“Pero se ha perdido eso y yo creo que es algo bastante complejo, digamos, una lata, porque una de las cosas positivas que uno tenía, yo cuando era cabro chico también vivía en ese tiempo en Viña, era amigo de los del barrio, jugábamos fútbol”(Ismael, 53 años, Gerente Muebles Meyer, GABC1).

Asimismo, los grupos **C2** también hacen referencia a la diferencia entre las relaciones vecinales en el pasado y en la actualidad. Sólo quienes han permanecido en el mismo barrio han continuado con este tipo de amistades, las que han perdurado a pesar de los cambios de casa de algunos vecinos. Destaca en este grupo que la amistad entre éstos también se daba porque los niños eran compañeros de colegio.

“Ahora, de cabra yo también viví en Las Condes y noto la diferencia que cuando yo vivía a los 18 años cómo era la relación con los vecinos no era como es ahora, ahora prácticamente no hay, yo no y yo creo más que nada. En Vespucio con Isabel La Católica yo conocía a todos los vecinos, me juntaba mucho con los amigos” (Gladys, 57 años, Secretaria, GC2).

En los grupos **C3** la relación que se estableció con los vecinos en el pasado genera, en el presente, una mayor seguridad en el barrio, producto de la cantidad de años

conviviendo en el mismo sector. Por lo que la relación pasada de cercanía y conocimiento constituye una suerte de protección en la actualidad, pues la presencia de algunos vecinos en las esquinas, pidiendo peaje, tomando alcohol o drogándose, no les produce inseguridad, ya que hay un conocimiento mutuo que data de años pasados.

Agregan que en el pasado los vecinos se preocupaban más y se organizaban para mejorar el barrio, hoy en día la capacidad de organización ha disminuido. Este tipo de descripción denota cierta nostalgia de cómo se vivía antes.

“En particular yo viví en Renca, en este momento me encuentro viviendo en Quilicura y era una suerte parecida, mi juventud en Renca si bien tres casa por medio vendían droga también conocíamos a los delincuentes, sabíamos que habían cogoteros, vendían droga, pero era una suerte de que los padres nuestros crecieron con los padres de ellos, uno llega allá y uno los padres de ellos al conocernos a nosotros, nosotros les decíamos tíos y también le decían tíos a mis papás y así se empezaron a conocer. Muchas veces se va generando una suerte de protección, llegar tarde de un carrete o venir llegando tarde del trabajo, no sé po a mí siempre me decían pelao, pelao una monedita pa el copete, ya po y no era la suerte de que les pasaba la plata y me iba sino que muchas veces me quedaba conversando con ellos, chicos cuídense y me quedaba un ratito con ellos, para tratar de conocer la situación de ellos y que igual la vida no les había sonreído mucho y normalmente pasaba” (Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

En los grupos **D** se repite el mismo discurso que en los otros grupos socioeconómicos, con respecto a la cercanía y amistad que existía antes con los vecinos, la confianza que se generaba producto de este conocimiento y las actividades que se organizaban para la comunidad en general. En este grupo, al igual que en el anterior, se menciona

el tema de la seguridad producto de la relación pasada con los vecinos. Además, agregan, que antes era posible ocupar los espacios públicos y realizar diferentes tipos de actividades para los niños, sin temor a que ocurriera un hecho delictual o violento.

En este grupo se plantea, además, que antes había una censura a ciertas actitudes consideradas como incorrectas, como fumar marihuana en la vía pública o consumir alcohol y que en la actualidad nadie reprocha dichas conductas.

“Pero si concuerdo contigo porque cuando yo era chica me acuerdo que teníamos mi grupo, bueno yo era la más chica de una familia de hermanos más grandes yo tengo veintitrés y más o menos todos en mi pasaje tenían como la edad de mis hermanos y nosotros ahí pegado salíamos a jugar con ellos y la pasábamos súper bien y andábamos en patines y en bicicleta de esquina a esquina sin cerrar la calle y podíamos andar tranquilos sin temor de que nos fueran a robar los patines o a robarnos la bicicleta y la pasábamos fenomenal”(Cecilia, 18 años, Estudiante, GD).

4.2.4. Relación vecinal actual

Relación actual con los vecinos tiene diferentes características según los grupos socioeconómicos. En general, el diagnóstico es que las relaciones con los vecinos han cambiado, pasando de ser muy cercanas y de confianza en el pasado, donde todos se saludaban y hacían actividades en conjunto, a ser relaciones distantes y sólo de saludo, cuando se topan en algún lugar del barrio o del edificio.

En los relatos hay nostalgia por lo que se generaba antes, esas relaciones casi familiares donde existía un nivel de confianza tal que se podía contar con ellos siempre. Hoy en día las cosas han cambiado, tanto en los barrios constituidos por casas como por departamentos. Se perdieron o no se generaron relaciones de confianza, por lo que es complejo poder contar con el vecino ante cualquier eventualidad. Entre los grupos se observan algunas diferencias, relacionadas con el

temor y la inseguridad que hay en ciertos barrios, ubicados en sectores de estrato socioeconómicos más bajos.

En el grupo **ABC1** las relaciones vecinales se caracterizan por ser lejanas, no hay mayor interacción más allá de un saludo cuando se encuentran. Esta situación se da tanto en barrios con casas como en edificios. Se habla de desconfianza y desinterés en el otro que vive al lado y en cómo se ha perdido las ganas de conocerse y de juntarse. Un elemento que ha hecho que los vecinos se conozcan y organicen ha sido el tema de la seguridad de las casas. Algunas experiencias de victimización los han llevado a organizarse y a participar en las juntas de vecinos. En las que sólo se debate el tema de la inseguridad en la que se encuentran los barrios. En los edificios, quienes participan en las reuniones de copropietarios relatan que conocen a los vecinos, a raíz de estas instancias. Pero que los únicos temas que convocan tienen que ver con la seguridad y los conflictos que se generan al interior de la comunidad.

“Haber yo vivo con mi familia, tengo una hermana, también vivo en departamento y comentamos eso, que uno se sube al ascensor y hay gente que no saluda, son muy pocos los que saludan y en general es la gente mayor la que saluda, uno no sabe los nombres, o sea yo sé los nombres de mis vecinos de al lado pero de los otros departamentos no, pero no hay esto de barrio, de la vecina no se da”(Tatiana, 26 años, Agrónoma, GABC1).

“Yo lo que creo, un poco tomando la parte del vecino que asaltaron, yo creo que hay súper poco interés por el vecino, en el fondo si asaltaron al vecino uno se preocupa más porque te pueden asaltar a ti la próxima vez, pero no sé si a ustedes les ha tocado, por lo menos cuando, yo vivo por ahí cerca, suena la alarma un poco más allá, uno mira por la ventana para ver si acá no pasa nada, no sé, yo creo que se ha perdido súper harto el interés por los demás” (Norberto, 26 años, GABC1).

En el caso de los Grupos **C2**, quienes habitan en casas reconocen una relación bastante profunda con sus vecinos, la que se da a partir de los años que llevan conviviendo en el mismo barrio. Los participantes que residen en departamentos, por el contrario, describen la relación con los vecinos como lejana y desconfiada, a raíz de la conformación de los espacios dentro de éstos, pero también por el ajetreo de la vida actual, que los ha llevado a tener una vida más individualista. De todas maneras, se reconoce la necesidad de conocer y compartir más con los vecinos, tanto por razones sociales como por la posibilidad de poder acudir a ellos por alguna urgencia.

“Si yo tuviese que, un problema de seguridad realmente no sabría si quiero tocar la puerta de algún vecino si algún vecino vive ahí, me de ayuda” (José, 55 años, Ingeniero, GC2).

“Son cosas que hacen cambiar el sistema, yo de mi departamento yo vivo en un edificio no conozco a nadie, conozco al que sale al lado, son más de 280 departamentos a uno, converso más con los conserjes” (Joaquín, 29 años, Ingeniero, GC2).

En los grupos **C3** se reconoce una cierta lejanía con los vecinos, principalmente entre quienes viven en edificios. No hay relaciones de confianza pero si cordialidad cuando se encuentran en los espacios comunes. Entre quienes viven en casas, en Villas o Poblaciones, se describen relaciones vecinales de mayor confianza y cercanía. Se han generado amistades con las que se puede contar tanto para situaciones de emergencia como para la organización de actividades comunitarias. Sin embargo, hay participantes que relatan vínculos más lejanos con sus vecinos. Las citas a continuación dan cuenta de estas diferencias.

“Después nos cambiamos a Quilicura a una Villa nueva, y nos cambiamos y se dio que nos hicimos amigos con mis vecinos de al lado y de al frente y buen filin y últimamente tenemos tan bien filin

que nos pasamos un fin de semana en una casa y ya me ha tocado dos veces partir a las tres de la mañana a la clínica con la hija del vecino del frente. Lo que pasa es que en la zona donde nosotros vivimos la locomoción es malísima, entonces a las tres de la mañana imagínate no hay taxi, no hay colectivos y ellos no tienen vehículos entonces llegan y me dicen no sé po tengo que llevar a la guagua a la clínica” (Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

“No tengo mucha relación con los vecinos el saludo más que nada con muchos del pasaje donde vivo yo, me saludo con ellos pero no eso de juntarse en la casa a comer no y mi señora tampoco, el saludo nomás pero ahí no más” (Alejandro, 50 años, Bibliotecario, GC3).

Para los participantes de los grupos **D** las relaciones vecinales actuales se caracterizan por ser lejanas, las razones detrás de este distanciamiento serían el poco interés que hoy en día hay por el otro, la desconfianza y el temor. Sin embargo, quienes tienen antigüedad en el barrio, declaran que tienen confianza hacia sus vecinos. Esta situación se daría, mayormente, entre los que fundaron el barrio, porque se conocen desde la creación de éste, fueron parte de su formación y desarrollo, pasando por todas las etapas de la construcción y afianzamiento. Asimismo, en este grupo, se relatan experiencias de unión vecinal a partir de la intervención del programa gubernamental Quiero mi Barrio, el que produjo, como consecuencia, un mayor acercamiento en la comunidad y re generó relaciones pasadas. Lo que indica que los recursos institucionales fueron importantes en el restablecimiento de las confianzas, entregando la posibilidad a la comunidad de re construir y desarrollar la organización comunitaria.

Sin embargo, también se relatan experiencias de distanciamiento producto del temor y de algunas situaciones de inseguridad sucedidas en el barrio, como asaltos y actos de violencia. Las consecuencias han sido, principalmente, la desconfianza y el alejamiento, entre quienes, antiguamente, eran cercanos.

“Que no se mete con nadie y a la gente le conviene no compartir con los demás porque el temor a la violencia o no se... Y no sé, yo por ejemplo evito a veces, no sé yo me acuerdo de que mis tíos mis abuelos saludaban a la gente en la calle aunque no se conocieran, pero ahora no, o sea a mi me da miedo saludar al caballero que viene ahí porque no sé po puede sacar una cuchilla y me puede pegar un puntazo, no sé po, cualquier cosa cachai, hay desconfianza en todas partes, ni dentro de tu casa porque en cualquier momento tú estás dentro de tu casa con tu hijo y de repente se agarran a balazos en la esquina y te llega un balazo” (Hernán, 38 años, Cesante, GD).

“Ahora con el Quiero mi Barrio es más comunicación antes era también po, pasábamos al lado de ellos y no saludaban a nadie. Así más comunicación, los talleres que hay de salsa, entonces con el Quiero mi Barrio hay un montón de cosas ahora que se hacen, más comunicación ahora con los vecinos” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

4.3. Las transformaciones urbanas y sociales

4.3.1. Transformación de la ciudad y de las formas de vida

El tema de la transformación de la ciudad emerge indistintamente entre los grupos. En éstos, hay una referencia al crecimiento de la urbe y al impacto que éste ha producido. Entre las principales consecuencias señaladas, se hace referencia a la forma segregada en que se estructura la ciudad.

Esta segregación urbana ha implicado que los sectores de estratos socioeconómicos más bajos se ubiquen en la periferia de la ciudad, lejos de servicios e infraestructura de calidad. Los largos viajes para ir al trabajo, colegio o realizar trámites, son parte de la vida de quienes habitan ahí. Recorrer estas grandes distancias produce frustración y

agresividad, pues es posible pasar más de una hora en el transporte público para arribar al trabajo o la casa.

La vida social también se segrega al relacionarse sólo con personas de similares características. Segregar los espacios disminuye la posibilidad de conocer la ciudad, los lugares diferentes que la constituyen y las diversas realidades sociales que forman parte de ésta.

Antes, detallan los participantes, la ciudad estaba más mezclada y era posible encontrar campamentos y viviendas sociales al lado de barrios más acomodados. Las diferencias no eran tan marcadas como ahora. En otros países (Argentina e Israel, son los señalados en los grupos C2), las personas de todas las clases sociales ocupan y comparten los mismos espacios públicos sin considerar las diferencias sociales.

Por otra parte, el crecimiento desmesurado de la ciudad genera una serie de consecuencias negativas, como la construcción de lugares indeseados cercanos a los barrios residenciales (pubs, discoteques y bares) lo que conlleva presencia de grandes cantidades de personas en lugares que no están pensados para la circulación masiva. Produciendo una serie de externalidades negativas, como basura, desorden y personas consumiendo alcohol y o drogas en la vía pública.

Este crecimiento desmedido ha implicado que se construyan grandes sectores habitacionales en la periferia. Lo que va reproduciendo la lógica de las grandes distancias y recorridos entre diferentes puntos de la ciudad.

En definitiva, los grupos focales hacen un diagnóstico negativo de las implicancias que ha tenido el crecimiento urbano en Santiago, generando consecuencias negativas para la vida cotidiana de las personas que frecuentemente circulan por la ciudad. El exceso de estímulos, autos, ruidos, los largos traslados, la transformación de los espacios y la construcción de otros sin identidad, sin sentido de pertenencia, han generado agresividad y estrés en los habitantes de la capital.

Los diferentes grupos socioeconómicos tienen percepciones similares sobre los cambios que se han dado en la ciudad a raíz del crecimiento. El ajetreo y exceso de movimiento en las calles, producen que las personas sólo añoren estar en sus casas tranquilos intentando relacionarse lo mínimo posible. Situación en la que influye el desarrollo de las tecnologías de la comunicación (internet, Facebook y la proliferación de diferentes tipos de plataformas usadas para comunicarse virtualmente), las que posibilitan el encuentro social sin necesidad de reunirse.

Este diagnóstico negativo de lo que en la actualidad sucede en la ciudad, genera nostalgia por como se vivía antes. Con más tranquilidad y tiempo para compartir con los vecinos, amigos y la familia.

“Ese es un tema yo creo importante la tecnología e internet, los hijos de uno tú ves también que se encuentran en Internet, entran a Facebook y ahí conversan y ahí se relacionan, entonces ese es como el barrio actual y conversan con una persona en Italia, con otra en Japón y ahora todo el mundo sabe idiomas, no tienen ningún problema y se sube la foto y es una cosa impresionante como se produce una comunicación extraordinariamente fuerte, más comunicación que la que nosotros teníamos físicamente por vía de la tecnología. Entonces, ese es un tema no menor para tener en cuenta” (Héctor, 57 años, Cientista Político, GABC1).

“Yo no sé si lo que voy a decir tiene que ver con mi historia personal o con lo que ha pasado con la ciudad, pero yo no lo vivo así cotidianamente, cuando yo pienso en eso me doy cuenta que porque la ciudad si tiene algo que es distinto que cuando yo era más joven, que está muy segregada y que mi vida personal también se ha segregado, es una opción que yo he hecho” (Sergio, 42 años, Psicólogo, GC2).

“Por lo agresiva que se ha puesto la gente de La Florida, La Florida está muy, por ejemplo, tengo el Costa Varua que es intransitable después de las diez de la noche ese sector, porque es carreras de autos, en la noche ha habido varios accidentes porque los jóvenes, las carreras empiezan a las diez de la noche y la locomoción colectiva, son accidentes con la locomoción colectiva, con los colectivos, la gente toma demasiado” (Viviana, 43 años, Secretaria, G2 C3).

4.4. Instituciones estatales

4.4.1. Percepción de instituciones estatales

En el desarrollo de los grupos focales se habla sobre varios temas relacionados con lo que pasa actualmente en la sociedad chilena. Los cambios en las formas de vida, en la organización de la ciudad, en las maneras de relacionarnos con las personas, etc. Es decir, se abordan aspectos vinculados con las transformaciones que se han vivido en el último tiempo en cuanto a la estructura urbana y social, y como esto ha afectado la vida cotidiana de las personas. Además de tratar temas relacionados con los cambios en la ciudad y en la sociedad, y todo lo que eso implica, se habla sobre las instituciones estatales, encargadas de las políticas públicas que orientan la manera en que se organiza la ciudad.

Los grupos abordan el tema desde las diferentes formas en que ellos se relacionan con las instituciones del Estado. La visión que hay de éstas, es distinta según el grupo socioeconómico, es así como se observan diversos discursos sobre el tema.

El grupo **ABC1** no se relaciona frecuentemente con las instituciones del Estado y tiene una percepción positiva de éstas, sólo señala algunas falencias relacionadas con el enfrentamiento adecuado y eficaz de la inseguridad.

En este grupo se plantea que existe cierta permisividad por parte de las instituciones del Estado encargadas de la seguridad, las que no serían lo suficientemente severas para enfrentar la delincuencia. Aduciendo una falta de dureza en las leyes y penas. En este sentido, se señala que el Estado tiene una debilidad en abordar la inseguridad y la delincuencia. De igual forma se percibe un cambio positivo en el sistema de justicia y en la figura de los fiscales, lo que haría más efectivos los procedimientos, significando un avance y progreso para Chile.

En este grupo surge la inquietud, vinculado al tema de la delincuencia, sobre las cárceles y los problemas de hacinamiento que se observa en éstas. La reflexión que se realiza, vinculada con el aumento sostenido de la población penal, se relaciona con la posibilidad de desarrollar alternativas de cumplimiento de penas. Por ejemplo, que las penas de algunos delitos económicos se cumplan con reclusión nocturna o domiciliaria. Se reconoce que la cárcel no es una instancia de rehabilitación, sino todo lo contrario. Además, resulta muy costoso para el Estado mantener a los presos. En este sentido, las cárceles concesionadas son señaladas como una posible solución. Sin embargo, el Estado aún tiene un tema pendiente frente a esto y habría mucho por hacer y avanzar al respecto.

“Yo tengo la idea, yo creo que sí, creo que desgraciadamente nosotros somos como el péndulo, vamos de un extremo a otro. Entonces, esta sociedad pasó por una etapa traumática digamos y ahora nos fuimos, los últimos veinte años nos fuimos al otro extremo. Entonces, los derechos humanos, hay muchas leyes que fueron, tú no puedes detener por sospecha, porque si hay una serie de cosas que son de una lógica monumental que debido a lo que ha pasado en esta sociedad el péndulo ha salido para el otro lado y ahora esta yo creo que de a poco tratando de recoger de nuevo porque se ha dado cuenta de que somos demasiado permisivos” (Ismael, 53 años, Gerente de Muebles Mayer, GABC1).

“Entonces a lo mejor hay que estudiar una cosa que sea intermedia porque tampoco sacas nada llenando y llenando las cárceles, de gente que al final los hechas a perder en vez de mejorarlos” (Héctor, 57 años, Cientista Político GABC1).

En los grupos **C2** la conversación se desarrolla en torno a una reflexión más profunda sobre el rol del Estado frente a las políticas sociales. El Estado debería proteger a la ciudadanía y velar por sus intereses, regulando más al mercado que es el que en definitiva determina el desarrollo del país. En la conversación se plantea que es necesario un Estado más protector y regulador, frente a un mercado que no busca ni genera bien social.

Se señala, además, dentro de las falencias de las instituciones del Estado, una despreocupación y falta de incentivo a la formación y fortalecimiento de redes sociales, las que serían la base de la sociedad y también de la prevención comunitaria.

Así como en el grupo ABC1, en el grupo C2 hay una percepción negativa sobre las políticas carcelarias del país. Sin embargo, este grupo además, critica el sistema judicial y la poca efectividad de las políticas preventivas. El Plan Cuadrante de Carabineros es un programa de seguridad que se menciona y que la mayoría conoce, éste es valorado por su efectividad. También se conocen otros programas gubernamentales, como Quiero mi Barrio, el que es visto como una intervención positiva.

Se critica la forma parcializada en que se llevan a cabo las políticas públicas, según cada organismo del Estado y a corto plazo, lo que no serviría para hacer cambios efectivos. Las políticas públicas deberían ser ordenadas y a largo plazo, para observar cambios significativos, sin pensar en los créditos y tiempos políticos. El Estado está, según este grupo, disminuido y sectorizado.

El grupo C2 estima que el gobierno tiene avances en cuanto a políticas anti delictivas, pero que tiene que ir más allá pues la criminalidad está siempre más adelantada. Por lo que es necesario desarrollar nuevas y mejores formas para enfrentar la delincuencia.

“Mira en esa materia a mi parecer el gobierno está continuamente, de acuerdo a lo que leo, ha sido una lectura periodística etcétera, está continuamente tratando de hacer algo, es decir, pero la delincuencia se va modificando y la autoridad va rezagada tratando de alcanzarlo con lo cual a mi parecer el gobierno tiene que hacer más y adelantarse a los hechos porque va rezagada, por ejemplo, con los cajeros automáticos que era un chiste ya eso, hace unos días recién leí de que pusieron dos cajeros automáticos con sistema automático para echar los billetes, recién ahora cuánto ha pasado” (José, 55 años, Ingeniero, GC2).

“Alguien las tiene que definir y el llamado a definir las es el Estado porque ya nos dimos cuenta que la empresa no fue capaz de ejercer competencia justa, de no esconder el remedio, estamos jugando con la salud, de no subir los planes como quiere, eso en salud. En educación, de no llevarse y pagar lo que sea porque total el gallo con más plata le va a pagar lo que sea al mejor profesor y la mejor infraestructura aunque valga 400 lucas tu colegio mensual y el Estado nunca va a igualar eso si es que no lo regula, si no es capaz de regularlo. Yo no sé cómo hacerlo se me ocurre que tiene que ser más fuerte pero también tiene que ser más profesional en lo que hace, definiendo que tu no trabajas para los pobres con lo que merecen los pobres y las empresas trabajan para los ricos con lo que merecen los ricos, sino que tení que trabajar para una excelencia país que no existe” (Jesús, 28 años, Arquitecto, GC2).

El grupo **C3**, así como el ABC1 y C2, percibe que el Estado se ha visto desbordado por la delincuencia y que los mecanismos que se han desarrollado no han sido suficientes para disminuirla. Además, se agrega que las políticas de prevención no han sido efectivas. El tema más complejo sería abordar la delincuencia juvenil, donde es más evidente que no hay avances.

Asimismo, como en los otros grupos, en éste se hace una reflexión sobre la situación carcelaria. Señalando que el problema de la cárcel es que es un espacio de reclusión donde no hay rehabilitación sino todo lo contrario. Siendo difícil para los ex presos volver a reinsertarse en la sociedad y desarrollar una vida normal porque, además, no hay oportunidades para ellos.

También se menciona que hay corrupción en las instituciones gubernamentales y en las encargadas de la seguridad. Además, los procedimientos judiciales estarían siendo poco efectivos, no habría un acompañamiento y apoyo a las víctimas.

En este grupo se menciona el temor a denunciar por las posibles represalias y por la sensación de impunidad y de que no se hace justicia.

Con respecto a las políticas públicas, se cree que éstas son a corto plazo por lo que no es posible observar cambios reales. Faltaría una mirada a largo plazo para que éstas sean realmente efectivas y se observen resultados. Ideas que se repitieron en el grupo C2.

En cuanto a la visión que tienen de las instituciones encargadas de la seguridad, perciben que las policías tendrían un trato diferente según el estrato socioeconómico con el que se relacionan, se aprecia que son más violentos y prepotentes en territorios donde habita la clase socioeconómica más baja que en donde se ubican las clases más acomodadas.

Se agrega a esta idea la visión de que autoridades como las policiales, ya no serían respetadas como antes por la ciudadanía, sobre todo por los jóvenes.

Se reconoce el Plan Cuadrante como un programa de seguridad ciudadana conocido y valorado y es percibido como un elemento positivo en los barrios, ya que se han visto buenos resultados.

Finalmente, habría una percepción positiva de proyectos y planes de recuperación y arreglo de espacios públicos, acciones que se ven en varios de los municipios a los que pertenecen los participantes de los grupos C3.

“De repente es un tema que los desborda, yo tengo la percepción, no te puedo decir con certeza si es así o no pero tengo la percepción de que la labor de Carabineros y de Investigaciones como que va evolucionando, en el fondo va evolucionando en la medida de que va evolucionando los tráficos, evolucionan las drogas que se venden, es como que van a la par no más, es por eso que nunca se nota la diferencia y nunca podí poner por sobre el tráfico podí poner el poder de Carabineros y de Investigaciones, no sé esa es la percepción que tengo yo” (Rubén, 30 años, Geógrafo, GC3).

“...con juegos para los niños, harta luz, que este la gente hasta alta horas de la noche, yo creo que eso es lo que han hecho las municipalidades, recuperar espacios” (Alejandro, 50 años, Bibliotecario, GC3).

En los grupos **D**, como en los C3, se plantea un importante problema de corrupción al interior de las instituciones estatales. Esto se observa, principalmente, dentro de las policías. De hecho, se señala que existiría protección y encubrimiento de narcotraficantes y delincuentes por parte de policías, los que poseen la información sobre los delitos y no harían nada para detenerlos ni investigar.

Asimismo, se plantea un fuerte problema de desprotección, ineficiencia y negligencia por parte del Estado hacia las víctimas de violencia intrafamiliar. Habría poca severidad en procesos y leyes y una falta de endurecimiento de las penas hacia los culpables. El Estado es el responsable de las políticas preventivas, pero no estaría cumpliendo bien con esta labor.

Así como en los grupos anteriores, en el grupo D se cree que tanto el sistema judicial como el policial se ven sobrepasados por la delincuencia, la que se va desarrollando más rápido que las estrategias de seguridad.

Según los participantes de este grupo hay un problema en la formación policial, la que es calificada como deficiente, porque no tienen la capacidad para lidiar con delitos complejos. Sin embargo, se reconoce que además, el sistema de justicia no es lo suficientemente riguroso. Es decir, las policías harían su trabajo y el problema sería que el sistema no los acompaña o apoya en su proceder. El problema es el sistema judicial que no es lo suficientemente severo en los procedimientos y en las penas.

Existe una sensación de impunidad porque no se estaría protegiendo a las víctimas. En este sentido, hay un reconocimiento de los avances, sin embargo faltan elementos para que las políticas realmente funcionen. Dentro de estos aspectos el sistema carcelario es visto como deficiente y poco efectivo en prevenir y rehabilitar a los presos, lo que se repite en todos los grupos focales.

Otro aspecto criticado es que las instituciones gubernamentales centrales y locales no apoyan proyectos de desarrollo comunitario. Se reconoce una falta de recursos por parte de los gobiernos locales (en comunas donde habitan los participantes de los grupos D) lo que impide que se realicen actividades y acciones comunitarias en los barrios.

En cuanto a los aspectos positivos, se hace referencia al programa Quiero mi Barrio, el que habría generado una mayor cohesión social entre vecinos. Se reconocen problemas burocráticos y retrasos en la entrega de las obras pero, al mismo tiempo, se destaca por lo que significó para el barrio, pues produjo una mayor comunicación entre los vecinos, propiciando el conocerse, conversar y generar más confianza.

“Yo tengo hartos traficantes que son conocidos de cuando era más chico por la pelota, ¿cachai? Los compadres los pillan cargados y con harta droga, los detectives y se los llevan, pasa media hora y están en la casa, no trescientas lucas les pagué (Hernán, 38 años, Cesante, GD).

“Es la corrupción po” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“Y más encima me entregaron todo, me vine con todo, cachai parte todo eso incluso de más arriba, de más arriba que los detectives yo creo, viene de mucho más alto. Hay gente que no sale en la televisión pero esos son los que la llevan” (Hernán, 38 años, Cesante, GD).

“Es muy mala la protección te digo” (Gabriela, 50 años, feriante, GD).

“Yo la encuentro pero una cuestión totalmente absurda” (Carolina, 56 años, Dueña de Casa, GD).

“Es súper poco lo que tiene Carabineros en estos casos por eso muchas mujeres han muerto” (Gabriela, 50 años, feriante, GD).

“Han muerto por lo mismo porque esa Ley, esa protección que le dan a la mujer es malísima” (Carolina, 56 años, Dueña de Casa, GD).

4.4.2. Presencia policial

La percepción de la presencia policial en los barrios varía según el estrato socioeconómico al que pertenecen los participantes. A continuación se describen las diferentes visiones que se identifican al respecto.

En el grupo **ABC1** reconocen la presencia policial en sus barrios, principalmente de Carabineros, los que realizan un patrullaje constante en éstos. Señalan que pueden contar con ellos cuando se presenta algún problema y que observan que frecuentemente se instala un retén móvil en las cercanías de sus residencias, lo que les da mayor seguridad al mismo tiempo que la sensación de que algo malo pasa en el barrio, lo que implica que se sienta temor a raíz de esta presencia. También se hace referencia a la seguridad privada, que es a la que recurren si es que se presenta algún problema de seguridad en sus viviendas. Asimismo, en el grupo **C2** se reconoce la presencia y eficacia de los Carabineros. Mientras que en los grupos **C3** ven a las policías como poco efectivas y corruptas, cercanas a los vecinos sólo en ciertos barrios donde hay más conflictos vecinales. Por último, en los grupos **D** las percepciones están divididas, entre quienes si observan presencia policial y vigilancia en sus barrios, lo que les da mayor seguridad al circular por éstos, y los que señalan que hay pocos Carabineros en sus barrios por la carencia de contingente policial observada en algunos sectores habitacionales de Santiago.

“Igual Carabineros funciona pero más porque se ha movido la gente del barrio, no sé, a mi me pasó también por ahí cerca hay un retén que se pone siempre en la noche ahí en los trapenses y yo tengo el número directo del retén, pero lo principal es ADT yo creo, la empresa de seguridad” (Norberto, 26 años, GABC1).

“Los Carabineros y todos se hacen los, te fijas. Bueno yo no sé si la policía o no será corrupta pero tú de repente vez la coca no solamente la vende gente que es pobre, hasta las mismas policías. Yo te digo porque yo conozco personas que eran adictas a la coca y le

compraron a unos detectives” (Andrea, 55 años, GC3).

“Donde yo vivo es tranquilo, no se ve delincuencia en la noche, yo salgo a fiestas. Comparto con los chiquillos en las esquinas, no se ve delincuencia, hay harta protección porque pasan los Carabineros a cada rato, control de identidad, por ejemplo, ahora hicimos una cancha, los chicos van todos a jugar ahí, entonces no se ve mucha delincuencia donde estoy yo” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

4.4.3. Confianza y desconfianza en las policías

En relación a la confianza y desconfianza en las policías (Carabineros y Policía de Investigaciones), los grupos tienen diferentes percepciones, las que van desde las más positivas, en los grupos ABC1 y C2 hasta las más negativas, en los grupos D.

El grupo **ABC1** comienza comparando las policías de los países de América Latina con Chile, señalando que acá la policía es mucho más confiable y que en otros países, como Perú y Brasil, incluso se recomienda no acercarse a éstas. En este grupo, los Carabineros dan más confianza que la Policía de Investigaciones, pues se tiene una idea de que ésta última es más corrupta. Hay una visión positiva de Carabineros en cuanto a su actuar, sin embargo, acotan, en ocasiones no son efectivos, por sus retrasos al llegar cuando se necesitan.

“Yo creo que la gente en general, no confía mucho en los Carabineros, yo no sé, yo no es que no confíe, yo igual me acercaría a un Carabinero si es que tengo algún problema o algo, pero yo sé de mucha gente que no. De hecho, bueno yo de chica vivía en Perú y allá es distinto que acá el tema de seguridad, yo recuerdo de chica que estábamos en un mall con mi mamá me decía si te pierdes nunca vayas a un Carabinero, vas donde una señora y le dices tú estás perdida pero nunca a un Carabinero” (Tatiana, 26 años, Agrónoma,

GABC1).

“En Brasil igual, yo viví cinco años en Brasil y si tu veías a un policía tenías que arrancar, pero acá no” (Ismael, 53 años, Gerente de Muebles Mayer, GABC1).

En general el grupo **C2** tiene confianza en Carabineros, consideran que son una policía efectiva y, como en el grupo ABC1, confían más en éstos que en la Policía de Investigaciones y que en los inspectores de seguridad ciudadana de los municipios. Para este grupo, tanto PDI como éstos últimos, son vistos como prepotentes y violentos. La crítica que se les hace a Carabineros, se relaciona con la imposibilidad de poder discutir y razonar con ellos, y con la deficiencia que tienen como institución en el tratamiento de las situaciones de abuso y violencia contra la mujer.

“Yo tengo una experiencia también como bien positiva yo me volví adulto en un mundo donde los Carabineros eran el enemigo, hace unos 6 meses la gente de seguridad ciudadana de la comuna al frente de mi casa detuvo a unos cabros 15 años uno arrancando con algo en una mochila que se yo que habían robado de alguna casa, muy violentamente, los habían reducido con mucha facilidad como que eran como 3 camionetas como 8 personas y el cabro y los trataron muy mal y cuando llegaron los Carabineros de la comisaría cercana, ellos fueron los que pusieron el límite correcto de cómo tratar a estos cabros ladrones o sea que se habían hurtado algo al pasar” (Sergio, 42 años, Psicólogo, GC2).

“Pero me quedo dando vuelta el tema de la ñiñita de 10 años digamos, que yo creo que ahí falta mucho todavía, en el tema de cómo los abusos, de violencia intrafamiliar, yo creo que ahí falta mucho todavía pa que se sepa tratar bien a las personas, como llevar los casos yo creo que ahí tal vez le falta harto a Carabineros y a todo

el sistema, digamos” (Catalina, 30 años, Antropóloga, GC2).

En los grupos **C3** las opiniones de los participantes son críticas y negativas, dando a entender que no hay mucha confianza en las policías. Existe la idea de que son corruptos, más aún la Policía de Investigaciones, y poco efectivos. Se afirma, además, que no tienen un buen trato hacia las personas, de hecho, se señala que habría un trato diferenciado según el barrio en el que estén, comportándose de manera más agresiva con las personas de estratos socioeconómicos más bajos. Asimismo, se plantea que la presencia de Carabineros en el barrio no genera más seguridad. Sin embargo, como en el grupo ABC1, en este grupo se comparan las policías de América Latina con las de Chile, destacando que las chilenas son mucho más confiables.

“Porque también te pasa que cuando vai afuera de Chile y tu veí como es la policía y acá es increíble lo confiable que es y todo el mundo recurre, o sea que ahí tú te dai cuenta de lo seguro que es Chile y de cómo casi lo civilizados que somos o de lo tranquilos que somos si es una cosa impresionante, pero sí creo que en general la policía, los dos cuerpos estos no actúa igual para gente de las distintas clases sociales, o sea hacia las Poblaciones es ultra represiva y en los otros tiene una mano mucho más blanda, o sea más permisiva, tu sabí que por ejemplo un diputado hace una cuestión y se saca, infringe la Ley tu sabí que eso sucede y alguien con plata y te comprai el cambio del test, lo que sea” (Sandra, 30 años, Arqueóloga, GC3).

Los grupos **D** son más críticos que los grupos anteriores con respecto al actuar de las policías. No les generan confianza, principalmente, porque señalan que estarían vinculadas con narcotraficantes y porque no son efectivos. La Policía de Investigaciones, es la que se considera más corrupta y la que estaría más relacionada con las redes de narcotráfico. De hecho, también se señala que las autoridades gubernamentales estarían vinculadas a estas redes. Para finalizar, se plantea que uno

de los elementos que los harían desconfiar del actuar de los Carabineros, es que en la institución habrían peruanos, argumentando que es difícil que puedan actuar correctamente por el desconocimiento de la realidad del país.

“O por ejemplo hay Poblaciones que por ejemplo esta el más grande el que la lleva todo y hay un rati, casi siempre son los ratis, hay un rati que oye sabí que se van a hacer allanamientos, le avisan a los Perkins y los Perkins qué hacen, agarran con los autos y sacan al más grande y lo sacan y lo hacen desaparecer y después cuando llegan” (Manuel, Estudiante, 18 años, GD).

4.4.4. Recursos institucionales

Recursos institucionales, es un concepto que se refiere a la inversión que realizan las instituciones tanto locales como centrales, para que los barrios puedan desarrollarse, tanto físicamente, en lo referido a la remodelación y recuperación de espacios públicos, como socialmente. Este último punto, se relaciona con fomentar la participación, cohesión y confianza dentro de las comunidades, con el objetivo de que éstas generen espacios de encuentro y coordinación, con el fin de que se organicen y desarrollen actividades en pos de la comunidad.

Las percepciones con respecto a los recursos institucionales varían según las necesidades de los barrios. Además, dependen del nivel de cercanía y la relación que tienen con las instituciones y del tipo de inversión que se ha hecho en el barrio.

Es así como el grupo **ABC1** destaca que es importante que las instituciones, tanto locales como centrales, inviertan en espacios de recreación y deporte para niños y jóvenes. La percepción sobre la inversión de los recursos institucionales en sus barrios es positiva. En este grupo, la inversión pública no se vincula directamente a la recuperación de espacios públicos con el fin de mejorar la calidad de vida y generar un mayor desarrollo comunitario, pues no lo requieren como en otros sectores.

Para el grupo **C2**, la inversión de los municipios en sus comunas es vista de manera positiva. Les ha significado una mejora en la calidad de vida, pues hay una serie de beneficios para los vecinos que antes no existían. Beneficios que no les significan costos y que, por lo que señalan, son bastante utilizados. Estos se refieren a actividades deportivas, recreativas, remodelación de espacios públicos, etc. Sin embargo, simultáneamente, surge la crítica hacia el tipo de inversión que deberían realizar tanto el gobierno central como los municipios, indicando que faltaría invertir en deporte y recreación. Porque mejora la calidad de vida y, fomenta y fortalece las relaciones comunitarias, ya que en éste tipo de instancias la gente se conoce e interactúa. Asimismo, se plantea y critica la falta de inversión en educación, lo que es esencial en el desarrollo de las personas y en las posibilidades que tengan a futuro.

“Aquí lo que decían referente, yo pienso que el Alcalde de Providencia, yo vivo en Providencia él se esmera por hacer muchas cosas, entretenidas, buenísimas o sea están los domingos, como se llama esto, los domingos musicales ¿era? Donde íbamos a la ópera”
(Margarita, 45 años, Administradora, GC2).

En los grupos **C3** se señala que los municipios fomentan y apoyan con recursos las actividades comunitarias organizadas por los vecinos. Además de desarrollar iniciativas de prevención destinadas a la seguridad de éstos. Los participantes, observan que en las comunas acomodadas hay mayor inversión de recursos en limpieza y cuidado de los barrios, así como preocupación por la seguridad, señalando la existencia de autos especiales municipales de seguridad ciudadana.

Los grupos **D** señalan que existe un importante apoyo municipal para realización de proyectos comunitarios. También se reconocen aportes por parte del gobierno central a través del programa Quiero mi Barrio, el que, indican, ha sido significativo para los vecinos, siendo un aporte extra para la organización vecinal, fortaleciéndola. Además de aportar en recursos para recuperar o arreglar espacios públicos que la misma comunidad ha identificado como relevantes. Intervenciones cuyas consecuencias se

refieren, principalmente, al incremento de la percepción de seguridad y al aumento de la satisfacción residencial.

El trabajo de coordinación y organización que ha implicado la presencia de este programa en los barrios, ha producido, además, que se re establezcan o profundicen las relaciones vecinales pre existentes. Al finalizar el programa, los vecinos continuaron con las instancias de participación y desarrollo de actividades que se habían iniciado con éste.

Asimismo, relatan que el municipio cuenta con programas especiales para los vecinos, como los de mediación y atención a víctimas de violencia intrafamiliar, los que son reconocidos y apreciados.

Los participantes reconocen que es necesario trabajar y participar entre vecinos y en conjunto con el municipio y Carabineros, para lograr mayor seguridad en sus barrios.

Así como se reconoce el apoyo de los municipios a las organizaciones vecinales y la existencia de programas significativos para los vecinos. Se identifican ciertas falencias, como la falta de recursos, en algunos, lo que dificulta el apoyo a los vecinos en la realización de actividades y la falta de difusión de la información, lo que produce, por ejemplo, la pérdida de beneficios por desconocimiento.

“Si a través de proyectos, a través de proyectos la municipalidad ayuda bastante, claro que ahora nosotros hemos tenido más ayuda en todo caso o sea con el Chile Quiero mi Barrio, que hemos logrado hartas cosas y en cultura harto y creando cultura en el otro programa de gobierno que es creando cultura. Entonces, también se ha recibido harta ayuda pero nosotros veníamos trabajando de antes o sea, yo creo que la misma organización vecinal que hay ha sido muy buena”
(Carolina, 56 años, Dueña de Casa, GD).

“Claro, pero también él dice al menos en el municipio donde yo vivo también hay una oficina de mediación que recibe denuncias anónimas, no necesariamente que se identifiquen, lo cual nosotros lo hemos hecho (Marcela, 51 años, Dueña de Casa, GD).

4.5. Comunidad y espacio

4.5.1. Recursos comunitarios

Este concepto se refiere a los recursos sociales, referidos a la posibilidad de organización y coordinación, con los que cuentan los habitantes de los barrios para hacer frente de forma conjunta a las necesidades que se presenten en la comunidad.

En el grupo **ABC1** los recursos comunitarios se relacionan con la participación en las juntas de vecinos de los edificios o barrios en los que habitan. Los temas que preocupan a estas agrupaciones y las razones principales por las cuales se organizan tienen que ver con la seguridad y la implementación de mayores mecanismos de vigilancia. La inseguridad y algunas situaciones de victimización que han vivido han producido que la organización vecinal se vuelque casi en un 100% a este tipo de problemáticas.

“Nos intercambiamos los email al principio nos mandamos correos y nos pusimos de acuerdo en algunas cosas y después bueno entramos todos a la junta de vecinos y la junta de vecinos lleva adelante ahora los temas que nosotros conversamos en esa oportunidad, que son temas de seguridad, vigilancia que se yo” (Ismael, 53 años, Gerente Muebles Meyer, GABC1).

Los grupos **C2** plantean que las personas son individualistas y desconfiadas por lo tanto los recursos comunitarios han disminuido. Tienen la idea de que quienes habitan en sectores más pobres poseen una mayor capacidad de organización y trabajo en equipo, con el fin de lograr ciertas metas importantes como, por ejemplo, la compra de terrenos para sus viviendas.

También se piensa que las personas de grupos socioeconómicos más bajos, cuando tienen una organización social fuerte son capaces, incluso, de desplazar a los micro traficantes, lo que sería más factible en regiones, ya que se cree que ahí las relaciones sociales son más cercanas. En las ciudades más grandes, este tipo de coordinación y organización, es más complejo porque las personas son más distantes. De hecho, los grupos C2 plantean que es importante y necesaria la organización social, ya que es la base de la comunidad y un recurso comunitario fundamental.

“Al final a mejor meta llegan aquellos grupos que partieron en un campamento, que llevan años juntos y que sacaron a toda la gente que no, o sea, que no dejaron entrar a una familia que era como mala gente para ese campamento, se descrestaron y lograron lo que quisieron, pero se demoran diez años porque son los que lo hacen bien y lo hacen bien porque no inventan para que les cambien la ficha de protección y les cuesta juntar la plata de la libreta” (Jesús, 28 años, Arquitecto, GC2).

Para los grupos **C3** los recursos comunitarios están vinculados con las relaciones que se establecen en el barrio entre los vecinos. Por ejemplo, el hecho de conocer a los delincuentes del sector y a los que consumen droga y/o alcohol en la calle, genera cierta protección y seguridad, porque son todos vecinos, viven en el mismo barrio y se conocen hace años. Esta situación se reconoce como algo anormal, pero se acepta por la seguridad que sienten. Hay una suerte de protección, por la antigüedad de los residentes y el poco recambio de éstos. De hecho, se convive diariamente con microtraficantes y vecinos que se dedican a actividades ilegales. Pero hay una aceptación de la situación, porque no les afecta directamente, si es que no se presentan situaciones de violencia.

Los participantes de los grupos C3 tienen la idea de que en barrios donde no hay comercio ilegal o venta de drogas y hay organización comunitaria, sería más complejo para los narcotraficantes instalarse por el rechazo de la comunidad.

En estos grupos se comentan experiencias de organización comunitaria exitosa con fines específicos y para el bien de todos. Las acciones que se han llevado a cabo son, principalmente, de seguridad, como instalación de alarmas, rejas, portones y contratación de seguridad privada. Las juntas de vecinos, además, organizan actividades para los niños y para algunas celebraciones especiales (Navidad, 18 de Septiembre, etc.).

Los recursos comunitarios se relacionan, además, con la ayuda que se le da una persona cuando está siendo víctima de un delito, al apoyarla y perseguir al delincuente. Sin embargo, esta situación se presta para hacer justicia por mano propia, lo que es aceptado por los participantes.

Por otro lado se reconoce que la organización comunitaria está desapareciendo y que es muy complejo lograr que los vecinos participen en éstas. Se plantea que la organización y coordinación entre vecinos es difícil, por los diferentes intereses y opiniones que hay. En este sentido, los recursos comunitarios se ven como un potencial que está en desuso.

“Si a mi mamá sobre todo, lo que pasa que mi papá durante mucho tiempo fue chofer, entonces ponte tu en los 80 en la época de las protestas mi viejo dejaba la micro afuera de la casa. Entonces, ya en esa época habían gallos que ya estaban tomando en las esquinas, entonces mi vejo les hablaba, les compraba copete y le cuidaban la micro. Entonces desde esa época que conocen a mi papá. Entonces, yo creo que esa es parte de la seguridad que hemos tenido siempre los hermanos porque todo el mundo conoce a mi papá” (Rubén, 30 años, Geógrafo, GC3).

“Bueno me pasó en el centro a mí, se metió harta gente, al delincuente lo tomaron preso, le pegaron y llegaron Carabineros lo agarraron y se lo llevaron y eso antes no se veía, darles su merecido” (Alejandro, 50 años, Bibliotecario, GC3).

“Algunas, lo de las alarmas como te dije lo de los portones pero iniciativas pequeñas como el día del niño o celebrar el 18 de Septiembre o que los mismos niños le hagan cosas a los niños más chiquititos” (Denis, 29 años, Profesora de Historia, GC3).

En los grupos **D** se plantea la importancia de la organización vecinal para el barrio y lo complejo y lento que resulta la labor de coordinar y organizar, pero se persiste por los beneficios que se pueden lograr. Los participantes de los grupos reconocen que son instancias que se han ido perdiendo pero que se pueden recuperar, lentamente.

Las juntas de vecinos van desapareciendo paulatinamente, por diferentes motivos: peleas, robos, distanciamiento, falta de tiempo, etc. Pero se relatan experiencias de recuperación de la organización, lo que ha generado un acercamiento entre vecinos, los que vuelven a participar. Los resultados positivos producto de la organización han permitido que ésta continúe.

Los dirigentes y la organización social son percibidos como una protección ante los problemas de inseguridad que se presentan en los barrios. Las juntas de vecinos y, en particular, los líderes comunitarios, son vistos como quienes solucionan los problemas del barrio y los que logran contrarrestar las situaciones de violencia o delincuencia que se pueden dar en el vecindario, con la organización de actividades y la utilización de los espacios públicos, por ejemplo. Incluso, se relatan historias donde se ha logrado desplazar a micro traficantes, a partir de la ocupación de los espacios, la organización comunitaria y la coordinación con Carabineros.

Se reconoce la importancia del apoyo de los municipios y del gobierno central, ya que complementan la labor de las organizaciones y, además, aportan con recursos para las diferentes actividades que se organizan. En algunos casos, la intervención de programas gubernamentales es lo que ha incentivado la reorganización vecinal, generando cohesión y mayor unión dentro del barrio. Reactivando los recursos comunitarios presentes en el territorio e incentivando la participación comunitaria. Se considera que la presencia de instituciones gubernamentales en los vecindarios debe mantenerse en el tiempo apoyando la labor de las organizaciones con recursos y capacitación.

La labor de las organizaciones también presenta desafíos, como por ejemplo, integrar y lograr que los jóvenes participen y se interesen por las actividades de la junta de vecinos, e intentar que las redes de narcotráfico no permeen la organización comunitaria, las que conquistan a los vecinos con la construcción de la sede, la implementación de la cancha de fútbol o la organización de actividades.

Realizar actividades para los niños e incentivar su participación en éstas es fundamental para las organizaciones vecinales, pues se estimulan, se mantienen activos y se alejan de situaciones que pueden ser negativas para ellos, como los micro traficantes, los consumidores de drogas, etc.

Por último, los recursos comunitarios en este grupo, así como en los grupos C3, se relacionan también con el hecho de que existe cierta protección al conocer a los delincuentes o drogadictos del barrio. La antigüedad y el ser vecinos del sector, les entrega la seguridad de que a ellos no le pasará nada por ser conocidos.

“Comprai una pelota de futbol y los sacai y sacai a los drogadictos de la cancha, por qué, porque se prenden las luces, porque llegan los cabros a jugar, porque llega un árbitro, porque llega un dirigente social con una mesa que pone unos letreros y entonces ahí los delincuentes ya ah! y se tienen que” (Esteban, 46 años, Técnico en Trabajo Social,

GD).

“Es muy raro que les hagan daño a una persona que es de ahí”
(Nicolás, 43 años, Cesante, GD).

4.5.2. Utilización de espacios públicos

La utilización de espacios públicos, es un concepto que como su nombre lo indica se refiere a la ocupación de los espacios públicos que hay en el barrio. Realizar actividades y recrearse junto a los vecinos, amigos e hijos en lugares especialmente habilitados para eso. La utilización y ocupación de los espacios públicos entrega a la comunidad la posibilidad de conocerse, compartir y desarrollar más las confianzas entre ellos y, además, impedir que este sea ocupado por personas consumiendo drogas y o alcohol, lo que incomoda y aleja a los vecinos del barrio de estos lugares.

En este sentido, el tema de la ocupación de los espacios públicos resulta más relevante entre los participantes de los grupos C3 y D, para quienes, como hemos revisado en los apartados anteriores, la relación con los vecinos y la participación comunitaria es fundamental para lograr cohesión y confianza entre los habitantes del barrio, y de esta forma mejorar la calidad de vida dentro de éste.

La labor de los gobiernos locales en la recuperación y habilitación de espacios públicos es reconocida por los participantes de los grupos, quienes lo destacan, pues de esta forma se hace más fácil ocuparlos, aprovecharlos y compartir con los vecinos.

“Invitan a la calle” (Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

“Si, a ocupar el espacio” (Rubén, 30 años, Geógrafo, GC3).

4.5.3. Unión por seguridad

El tema de la seguridad produce, dentro de los barrios y las comunidades, mayor unidad, ya que a partir de hechos de victimización producidos dentro de éstos, los vecinos tienden a organizarse para prevenir futuras situaciones similares.

Por ejemplo, en el grupo **ABC1** relatan que los vecinos se comenzaron a conocer y unir a partir del robo a una propiedad, entonces, luego de ese hecho en particular, surgió la necesidad de conocerse y participar en la junta de vecinos del sector. Entre los participantes existe la noción de que los temas que unen a los vecinos y por los cuales uno recurre a ellos, son sólo los relacionados con la seguridad. Se reconoce que sería bueno que los vecinos se organizaran, también, con el fin de analizar otros temas de importancia para la comunidad, como por ejemplo, los cambios en los planos reguladores comunales. En los edificios, sin embargo, aparecen, además, otras razones que hacen reunir y organizar a los vecinos, como el uso de espacios comunes, estacionamientos, ruidos, etc. Situaciones que, generalmente, son conflictivas.

“Entonces, qué fue lo que nos unió en un momento que asaltaron la casa del frente, entonces yo ahí pasé casa por casa con mi señora, hicimos una reunión en mi casa donde no fueron todos tampoco y nos unió el hecho de que habían asaltado la casa del al frente y porqué no hacíamos algo la junta de vecinos y por ese motivo nos conocimos un poco más” (Ismael, 53 años, Gerente de Muebles Mayer, GABC1).

“Yo creo que uno recurre ahora a los vecinos solo por seguridad, cuando vas de vacaciones no sé para que te miren la casa, que rieguen las plantas no sé” (Claudia, 29 años, Ingeniera industrial, Empresa de seguros, GABC1).

En los grupos **C2** se relatan experiencias similares que en el grupo ABC1, donde la relación con los vecinos se da, principalmente, por temas de seguridad. En la caso de éstos grupos, las experiencias se vinculan más con situaciones preventivas, como

encargar al vecino el cuidado de la casa, realizar algunos arreglos que mejoren la luminosidad y los accesos del sector, etc.

“Es como la onda de la seguridad ciudadana, mi vecino que es pegado a la casa es un ex coronel de Carabineros retirado joven o sea salió joven de los Carabineros, entonces como que la conversación es como hacemos un poco pa que mejoren la luz o cuando uno sale de vacaciones o el fin de semana, cuidemos las casas que se yo, pero no más allá de eso no tengo amistad con los vecinos” (Sergio, 42 años, Psicólogo, GC2).

Por su parte, los grupos **C3** relatan que la organización y la participación en las juntas de vecinos se ha dado, principalmente, por la necesidad de organizarse para enfrentar algunas situaciones de inseguridad, instalado alarmas, rejas y contratando guardias. Luego de organizarse con ese fin, los vecinos se han coordinado para realizar otro tipo de actividades, como festejos y actividades recreacionales para los niños. Es decir, la instancia de reunión con motivo de la seguridad, facilita la coordinación y organización de la comunidad con otros motivos, fomentando la cohesión y unión entre vecinos.

“Claro pero no siempre relacionado con seguridad que es como el motivo que los llevo a juntarse pero además para hacer este tipo de actividades” (Denis, 29 años, Profesora de Historia, GC3).

Por último, en los grupos **D** la unión entre vecinos se da para organizarse y solucionar varios problemas del barrio, entre esos el problema de la inseguridad. La solidaridad entre los vecinos es fundamental para desarrollar los proyectos que implican un progreso para el sector.

“...entonces tenemos que luchar, creo yo buscar todas la armas que se pueda y tener fe, tener fe no nos queda otra, perseverar pienso yo hay que perseverar, pero unirnos como vecinos porque nosotros

sabemos claro, en un cajón una manzanita echa a perder el resto pero saquémosla, unámonos” (Marcela, 51 años, Dueña de Casa, GD).

4.5.4. Amenazas en el espacio público

Los grupos **ABC1** perciben que los espacios públicos ubicados en barrios céntricos son muy inseguros, de hecho, señalan, que ya la gente no los usa producto de las amenazas constantes que se viven en estos lugares. Asimismo, tienen la idea de que salir del barrio e ir al centro en transporte público, por ejemplo, también es peligroso, por las posibilidades de ser victimizado, tanto en el trayecto como en el lugar.

“No y el tema este del cartereo, siempre uno sabe en qué lugares se tiene que cuidar más, si voy al centro, si ando en metro o en la micro obvio que voy con la mochila delante o sin nada que llame mucho la atención” (Tatiana, 26 años, Agrónoma, GABC1).

Las amenazas en el espacio público, los grupos **C2**, las viven de manera más cercana que el grupo ABC1. Estas dicen relación con el uso de plazas o de los antejardines de los edificios en los que habitan, por parte de grupos que consumen alcohol, lo que genera cierta molestia y temor, por lo que recurren a los encargados de seguridad de la comuna.

“Entonces en ese pasto en la noche están llegando pandillas, entonces ya es todo un tema, llamar a la seguridad ciudadana” (Cristina, 65 años, Arquitecto, GC2).

Los participantes **C3** conviven cotidianamente con situaciones de inseguridad en sus barrios, por grupos que se juntan en las esquinas a consumir drogas y/o alcohol, molestando, amenazando y generando temor entre los vecinos. Sin embargo, en algunas situaciones, el hecho de conocer a quienes integran estos grupos, da seguridad a los residentes. De hecho, relatan que a ellos no les pasa nada, aunque

reconocen que de todas maneras es desagradable encontrarse con los grupos ocupando los espacios de esa forma. Para hacer frente a estas situaciones, Carabineros ha instalado un reten móvil, sin embargo, esto no fue del agrado de los vecinos porque bajaba la plusvalía del sector. Lo que no deja de extrañar pues las amenazas al espacio público son reales y a pesar de que para algunos no sea peligroso para otros transeúntes si puede ser inseguro.

Para algunos las amenazas son frecuentes, tanto en el espacio como en el transporte público. Por la presencia de grupos que amedrentan y molestan a las personas en el metro, la micro y las calles, generalmente de noche. Situaciones que son inexplicables, pues agreden a las personas que están cerca.

“Tai el parque Almagro, se juntan esa es la cuestión y chupan chupan pendejos fumando no sé si pasta base que es más barata porque cogollo no creo que esas cuestiones deben ser más caras cachai la pasta base me imagino que debe ser una cuestión baratísima porque como consiguen tanta y todo el día no se cuanto costara pero andan bien empastado los cabros los ojos así rojo cachai como así perdidos como ya pasa la cuestión no si no estoy jugando y te dan miedo los pendejos igual en ese sentido yo igual lo tomo el miedo en la no reacción como quedarte pasmado cachai en ese sentido los pendejos están tomando la batuta de llevarla en las pandillas como en Ciudad de Dios no sé si vieron esa película (risa) pero la dura que en Santiago está pasando eso no hay que salir más a la calle” (Cristóbal, 28 años, Publicista, GC3).

“Bueno ciertos grupos de punkies o los neonazi una vez también en Ñuñoa me tocaron uno de esos una tropa de neonazi iba pasando cerca por los shops que conocen todos ahí el Roca Shop claro, claro por ahí iba caminando y los tipos amenazando directamente a la gente y ahí yo veo que es algo concreto que no tiene que ver con las

comunicaciones sobre si aumenta la delincuencia si no es una sensación que me ha pasado a mí de sentirme inseguro y ahí deci chuta ojala que a estos tipos alguien les dijera algo por ultimo por uno que no está haciendo nada ni tienen interés de lo que ellos vienen haciendo vienen del futbol, la ideología y te amenazan igual o empiezan a molestar a tu polola si andai con tu polola entonces es una serie de situaciones que yo creo que... (Marco, 36 años, Profesor de Filosofía, GC3).

Las amenazas en el espacio público son más complicadas en los lugares donde habitan los grupos D. Además de la presencia frecuente y a toda hora de grupos que amedrentan y molestan a la población en las calles, los participantes, relatan que deben presenciar los conflictos y las peleas entre pandillas, las que algunas veces terminan en balaceras en medio del barrio. Señalan que estos conflictos se deben, principalmente, a peleas entre traficantes, lo que tiene consecuencias en el uso del espacio público sobre todo en horas de la noche, produciendo temor en la población.

“En las mañanas igual es complicado salir a trabajar porque están en las esquinas parados tomando” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

¿Te piden monedas? (Esteban, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“Si te piden monedas pero uno no les da, si les dai después más te piden” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“Los fines de semana es cuando más se escuchan balazos” (Marcela, 51 años, Dueña de Casa, GD).

“Ahí donde vivo yo todos los días y el otro día mataron al, por ser el otro día salgo para afuera, ¿tu supiste lo que pasó? no, tiraron balas, pescaron a balazos al traficante, el traficante mató a uno y después

más rato va a venir a lesear el traficante” (Julio, 30 años, Conchalí, GD).

4.5.5. Incivilidades y desorden

Las incivilidades se refieren a situaciones de hostilidad o agresividad (algunas de ellas tipificadas como faltas o ilegalidades) así como a la degradación del espacio público. Este tipo de situaciones tienen consecuencias negativas en la calidad de vida de los habitantes y deterioran los valores que sostienen la vida en sociedad.

Los participantes de los grupos focales relatan que observan diferentes formas de incivilidades y desordenes. La frecuencia de éstas depende sector de la ciudad en el que habitan.

Es así como para los grupos **ABC1** y **C2** las incivilidades y el desorden son situaciones desagradables que tienen que ver con la ocupación de algunos espacios públicos, por parte de grupos de jóvenes que consumen alcohol, lo que molesta y desincentiva su uso. Estas incivilidades relatadas por los participantes, no son frecuentes y se localizan en ciertos lugares. Los ruidos molestos, producto de fiestas, principalmente en departamentos, es otra de las situaciones que molestan y que hacen que se recurra a conserjes, seguridad municipal o Carabineros.

“Pero es una lata eso de las plazas, yo también he visto en una plaza cerca de mi casa, o sea no sé si consumen drogas pero se ponen a tomar y escolares que están con ropa de colegios, no sé y a mí por lo menos me molesta, no me gusta ver a un niño tan joven ahí en la plaza tomando o qué se yo, o sea no sacaría a pasear a mi perro a esa plaza” (Tatiana, 26 años, Agrónoma, GABC1).

En los grupos **C3** las incivilidades y el desorden van desde la suciedad, falta de limpieza y rayados en las calles, hasta la presencia de grupos consumiendo alcohol y drogas en la vía pública. En este grupo existe un rechazo hacia los espacios con

basura y una molestia por la incultura de las personas que botan basura y no mantienen su espacio limpio. Lo que no sucedería, según ellos, en las comunas donde habitan personas de grupos socioeconómicos más altos. Por otra parte, existe una molestia y rechazo hacia las personas que ocupan el espacio público para consumir alcohol y drogas, no entienden porque estas personas no pueden hacerlo en sus casas de manera privada, además, les llama la atención que sean vecinos conocidos que estén en esas condiciones.

“Es como feo po, no es agradable caminar por la calle y es como una agresión a ti también porque al menos uno se preocupa de no sé po, de mantener tu espacio limpio y cuando vas por la calle y ves que no es así es como una falta de respeto al resto, hay lugares como más grandes como Santiago como acá que no es así, es como feo”
(Camila, 35 años, Publicista, GC3).

En los grupos **D** las incivildades y los desórdenes se viven de manera más regular que en los grupos anteriores y se relacionan con situaciones que, en la mayoría de los casos, son ilegales. El consumo de drogas y alcohol en la vía pública es frecuente y molesta bastante, el temor a las reacciones les impide hacer o decir algo, en su mayoría son personas que pueden reaccionar de manera violenta. Lo que produce mayor rechazo es que se haga en las plazas, a pleno día y frente a niños que están jugando. En este sentido, surge la interrogante de cómo se ha abierto tanto la sociedad que ha ido desapareciendo la censura hacia ciertas costumbres que antes sólo se hacían en privado. Asimismo, se relatan situaciones de violencia en la vía pública y de violencia contra la mujer, frente a lo que algunos han intervenido y otros no por temor. La prostitución también se observa en los barrios donde habitan los participantes, tanto de mujeres como de niños, se cree que es para poder conseguir droga. Los rayados, grafitis y destrucción del espacio público, causan molestia y rechazo y también es algo inexplicable para los participantes, puesto que son infraestructuras para el bien estar de todos, por lo que no se entiende porque algunas personas las destruyen y roban.

“Molesta más la liberación de las personas, están como muy libres, por ser ahora el otro día venía yo pasando por Diagonal y una muchacha de veinte tantos años iba con la niña en brazos y fumando marihuana, eso molesta, o un hombre pegándole a la mujer en plena calle siendo que igual puede por último arrégleselas en la casa no delante de la demás gente porque hay niños en la calle, eso igual molesta” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“No po pero ahí tení te traen un recurso que sumamente caro y lo destruyen para qué porque no sé po los del Transantiago, yo creo que en todos lados es igual, pero en San Bernardo tienen una parte metálica en los asientos que pesa bastante, entonces los tipos se las ingeniaron los cortan y se llevan los asientos completos” (Nicolás, 43 años, Cesante, GD).

4.6. Inseguridad

4.6.1. Situación actual de la seguridad

La seguridad es un tema central en las conversaciones. Cuando se pregunta por los cambios en Santiago y en los barrios en el último tiempo, los participantes de todos los grupos, plantean, desde el comienzo que está todo más difícil, complicado y peligroso. El diagnóstico negativo es transversal en todos los grupos. Mientras que en los grupos socioeconómicos más altos (ABC1 y C2), ocupan más espacio en la conversación las explicaciones que los mismos participantes dan con respecto a aquellas situaciones de las cuales se sienten víctimas, vulnerables o indefensos, en los grupos socioeconómicos más bajos (C3 y D), las experiencias de victimización son las que acaparan la conversación desde el principio. Es decir, para todos los grupos la inseguridad es un tema central, tanto por la posibilidad de ser víctima de un delito como por el hecho de haber vivido esa experiencia. En este sentido, la transformación negativa de la urbe se traduce en mayores niveles de violencia y delitos, por lo tanto en la disminución de la calidad de vida en relación a tiempos pasados. Se tiende a establecer una distinción temporal, un antes y después, en cuanto a la gravedad e

intensidad de las situaciones de violencia reales, con base en sus experiencias, o bien imaginadas, a las que podrían verse expuestos en el contexto de la ciudad.

En los grupos **ABC1** comienzan señalando que Chile es un país seguro en comparación con el resto de América Latina, pero que de todas maneras, esto ha ido cambiando. Por ejemplo, situaciones en las que niños y adultos piden en las calles o limpian autos en los semáforos no se observaban hace unos años, esto les genera temor y además les indica que hay mayor inseguridad. El problema de la inseguridad se ha convertido en el centro de las preocupaciones. Para los participantes ABC1 el tema está desbordado en Santiago. De hecho, ellos mismos dan cuenta de cómo al hablar sobre los cambios en la ciudad se deriva al problema de la inseguridad. Se reconoce que en los sectores periféricos de Santiago el problema es mayor, pues hay mayores niveles de violencia. De hecho plantean que lo que ha aumentado es ésta, producto del consumo de drogas por parte de los delincuentes, los que, además son cada vez más jóvenes.

“Fíjate que es increíble porque esta conversación que nace por la pregunta de los barrios, se debería conversar el problema de seguridad porque es increíble el problema de seguridad que hay aquí en Santiago porque al parecer a todos nosotros nos ha tocado y como que giramos al tema de los asaltos y la seguridad cuando podríamos estar hablando de otros temas, pero los asaltos parece que es el mínimo común denominador, que lata más grande” (Héctor, 57 años, Cientista Político, Universidad de Chile, GABC1).

Los grupos **C2** plantean que la delincuencia ha aumentado, que las autoridades no han sabido enfrentarla y que ha proliferado el robo de oportunidad, como lo llaman ellos. Sin embargo, reconocen que el problema no se soluciona utilizando mayores medidas de protección, como rejas y alarmas, porque los delitos seguirán ocurriendo y acrecentándose. El problema de la inseguridad, para este grupo, pasa por un tema social, es necesario educar y entregar mayores oportunidades, principalmente, a los

jóvenes, pues observan que cada vez están más implicados en asaltos y robos. En este sentido, cobra especial relevancia, el consumo y tráfico de drogas, para ellos, directamente relacionado con el problema de la inseguridad y el involucramiento de jóvenes y niños en hechos delictuales. La calidad de vida, el tipo de viviendas y espacios donde habitan las personas de escasos recursos, es crucial. Se deben construir espacios de calidad, con infraestructura y equipamientos adecuados, y con un número razonable de familias por Villa o Población, la reflexión que se hace tiene que ver con la forma en que viven las personas y como esto afecta en el aumento de los delitos y la violencia. Otros aspectos mencionados dicen relación con las transformaciones de los delitos y de los delincuentes, el que ya no es físicamente como antes, cuando se podía reconocer fácilmente, ahora todos son posibles delincuentes. Asimismo, se perciben cambios en el mercado y en la demanda de productos, por lo que se van modificando los tipos de robos y delitos. Por ejemplo, la venta de productos ilegales y pirateados, negocio que a veces resulta más rentable que trabajar en actividades legales, por lo que es difícil que las personas las prefieran. El desafío es lograr enfrentar esa problemática. De todas maneras al comparar, como en el grupo ABC1, a Chile con el resto de los países de América Latina se reconoce que en el país los niveles de seguridad son mucho mejores. Por último, se señala que la seguridad es un tema que es usado políticamente para atacar las iniciativas de los gobiernos, sin importar si el aumento es real o no.

“No, no conozco, igual que la drogadicción que para mí está muy ligado la delincuencia con drogadicción, o sea para evitar que una persona robe tu tení que darle incentivos, darle espacios, darle calle, plazas, formar un poco a la gente más joven, yo creo que por ahí han fallado, está muy dejada de la mano de Dios, creo yo, eso es lo que yo percibo” (Gladys, 57 años, Secretaria, GC2).

“Una que estaba en Colina, que eran unas viviendas sociales muy mal construidas y otras dos que no recuerdo donde eran, eran sectores bien conflictivos una venía parece que de La Pintana y la

otra Quinta Normal algo así, 664 viviendas sociales un mega loteo ya y era terrible, terrible, terrible pero eso duro 8 meses mataron a 2 personas los espacios públicos, estaban destrozados, la gente vivía mal, problema aquí, problema allá, habían bandos la droga y hay droga en otros sectores también yo trabaje en otros sectores con otro tipo de intervenciones, que no está muy bien tampoco y Colina yo creo que es un sector un poco en conflicto tanto con el tema de la delincuencia, la droga, tienen la cárcel...”(Joaquín, 29 años, Ingeniero, GC2).

En los grupos **C3** tienen la idea de que existe mayor posibilidad de ser víctima de un delito en los barrios del sector oriente (Vitacura, La Dehesa y Las Condes). Hay consenso con respecto al aumento de la violencia y la agresividad en los delitos. Para algunos, lo que se ha elevado son las denuncias y sostienen que las personas han tomado conciencia de la importancia de hacerlo. Otros, plantean que tanto la violencia como los delitos han aumentado considerablemente, en comparación con años anteriores. Además, se percibe una transformación negativa del espacio público, el que se ha tornado decadente y sucio, sumado a la presencia de personas consumiendo alcohol en la vía pública. Estas situaciones se observan, específicamente, en el centro de la ciudad. En los lugares de residencia se escuchan más balaceras en las noches, se observan más asaltos y más venta y consumo de droga, lo que se va reflejando, además, en el deterioro urbano del sector. La reflexión que se hace en torno a esta situación es que les parece extraño que se haya transformado así, pues no serían lugares con vivienda social, donde, según ellos, habría más problemas de éste tipo. Estas situaciones los llevan a tomar precauciones que antes no se consideraban. De todas maneras, señalan que sienten seguridad porque conocen a la gran mayoría de los vecinos por el tiempo que llevan viviendo en el barrio.

Otro tema planteado en los grupos C3 es el aumento de pandillas o grupos de jóvenes que consumen alcohol y drogas en la vía pública, los que molestan y agreden a las

personas, generando temor en los lugares por donde circulan. En relación a este tema, los participantes señalan que habría un problema de falta de educación y trabajo para los jóvenes, lo que estaría influyendo en el que se involucren tempranamente en el mundo delictivo y de las drogas. Realidad que se relaciona con la situación de pobreza en la que se encuentran algunos sectores de la ciudad, como los campamentos, por ejemplo, donde el tema de las balaceras, la droga y los delitos es frecuente, generalmente asociado a conflictos por narcotráfico. Llama la atención la presencia de niños, en éstos hechos y la violencia con la que actúan, así como el incremento de éstos en los “cartereos” en el centro.

Algunas de las explicaciones que se dan dicen relación con la falta de Carabineros, en lugares como el centro de Santiago y la cantidad de botillerías en los barrios, pues en lugares con más negocios de este tipo habría más situaciones de violencia.

“Ahora, la parte delincuencia yo dudo mucho que haya aumentado la delincuencia, nosotros yo creo que lo que ha aumentado es la agresividad en la delincuencia y eso se hace más notar, yo creo que existe la misma delincuencia que existía hace 10 años, hace 15 años también, también hay más denuncias, hay más denuncias porque ahora la gente se ha puesto las pilas y ha denunciado y hay muchos que ha seguido el caso. Ahora, yo creo que lo que ha aumentado es la violencia en los delitos, que ahora no te asaltan de oye entrégame las cosas, no te entregan la cuchilla y después te quitan las cosas” (Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

“Lo que si los cabros chicos que están así, 10 años, 12 años y así y porque tanto a esa edad, igual tu pensai por cómo llegai a ser tan violento a esa edad y no tení ningún respeto por nada, o sea tiene que ver con la formación y todo eso pero, es impresionante igual eso, cómo que no hay ninguna visión del bien y el mal”(Sandra, 30 años, Arqueóloga, GC3).

“Pero también hay una parte de esos barrios que son muy pobres y también hay un factor de violencia, están mezclados, yo las veces que he ido a Cerro Navia y me he dio tarde no he tenido ningún problema, pero si he visto digamos, o sea me han contado de tiroteos y cuestiones que si ocurren y generalmente como relacionados con narcotráfico” (Marco, 36 años, Profesor de Filosofía, GC3).

Los grupos **D** hablan de una transformación negativa en los barrios, donde se observan situaciones de violencia y delincuencia frecuentemente, lo que hace que ni siquiera en sus casas se sientan seguros. Los altos niveles de delincuencia han producido mucha desconfianza. Todos pueden ser posibles delincuentes y en cualquier lugar se puede ser víctima de un delito. A pesar de que nunca hayan pasado por esa experiencia.

El temor a ser víctima de robos, agresiones o situaciones más violentas, ha generado mucha desconfianza y miedo, por lo que se prefiere no tener ningún tipo de relación con nadie.

La inseguridad ha llegado a tal nivel, que incluso, se comenten delitos en lugares cerrados y con seguridad privada, con los malls.

“Ni siquiera en tu casa estay segura” (Silvia, 28 años, Dueña de Casa, GD).

“Tampoco” (Cecilia, 18 años, Estudiante, GD).

“Rompen un vidrio, abren la puerta, asalto” (Julio, 30 años, Conchalí, GD).

“Y ahí todo con pistolas con cuchillos” (Manuel, Estudiante, 18 años, GD).

4.6.2. Experiencias de victimización

Las experiencias de victimización se refieren los tipos de experiencias concretas que son entendidas por los sujetos en tanto amenazantes de su seguridad, más allá si éstas obedecen o no a las categorías que se utilizan desde las instituciones encargadas de la seguridad o desde la investigación académica. Se ha optado por incluir en esta categoría amplia de victimización todas aquellas situaciones donde los sujetos se presentan a sí mismos como víctimas de, es decir, como sujetos a merced de una situación percibida como injusta o incorrecta, dañina y frente a la cual se perciben como imposibilitados de defenderse adecuadamente para restituir el sentido de justicia quebrantado. Estas experiencias permiten determinar en qué territorios se ubica o visualiza la violencia y la delincuencia y en qué medida están estos fenómenos asociados a ciertas actividades rutinarias o relaciones que se desarrollan en los territorios de la ciudad (en el barrio, vecindario, los trayectos, la movilización pública, el espacio público, espacio privado, etc.).

Las experiencias de victimización relatadas por los participantes del grupo **ABC1** están relacionadas con el robo o intentos de robo a la vivienda y de los accesorios de auto. Este tipo de experiencias ha dado lugar a que los vecinos interactúen entre sí para resolver sus problemas de seguridad recurriendo a estrategias de prevención situacional (cámaras de vigilancia) o bien contratando servicios de seguridad privada. En este sentido, dichas experiencias han tenido un efecto socializante entre vecinos que según lo expresan los mismos participantes, tienen escasos momentos para dialogar. En este sentido, es una preocupación compartida de los participantes de este grupo la problemática de la seguridad, especialmente de carácter residencial, más aun debido a que ellos consideran que el nivel de violencia asociada a los asaltos ha aumentado en el último tiempo.

“En mi edificio entraron a robar a los estacionamientos y a las bodegas y ahí en mi auto me robaron los espejos, me llamaron de conserjería que bajara porque había pasado esto y había otra gente ahí, y ahí conocí a vecinos. Fue un tema también que nos hizo

conocernos en ese momento” (Tatiana, 26 años, Agrónoma, GABC1).

En los grupos **C2** las experiencias de victimización, más aún aquellas tipificables como delitos, son pocas en número. Sin embargo, destaca un robo a vivienda hace algunos años en Las Condes, algunos casos de robo de accesorio de vehículos localizados en Providencia y un asalto con violencia mientras la víctima conduce su auto en sectores considerados peligrosos, distantes de su domicilio. En cuanto a otros tipos de experiencias molestas ligadas a la convivencia, aparece en un caso una queja de una mujer que reside en Providencia de que en las inmediaciones de su edificio se reúnen grupos de pandillas de jóvenes que generan ruidos molestos y temor de transitar por las calles de noche. Las situaciones de violencia y delincuencia más riesgosas son ubicadas en otros sectores distantes de sus residencias, trabajos o lugares de tránsito. Los participantes consideran peligroso desplazarse hacia otros territorios (como Estación Central, Santa Rosa y el centro de la ciudad), donde localizan las situaciones de mayor riesgo, sectores que, además, son considerados precarios. Algunas de esas representaciones tienen base en la experiencia, otras no. Lo importante es que la violencia no es para ellos algo cotidiano, sino algo de lo que se enteran por otros o por los medios de comunicación. Ahora bien, otros lugares visualizados como riesgosos, según los participantes C2, son aquellos espacios de acumulación de personas, como por ejemplo una estación de metro, la Plaza Italia o el centro de la ciudad. En ellos se concentrarían mayor cantidad de delincuentes, al igual que en los trayectos en el transporte público. Se construye una imagen difusa del delincuente a quien no es posible identificar fácilmente, pudiendo ser cualquiera. Esta imagen está basada en la experiencia en algunos casos o en relatos de otros. Existen situaciones de desprotección ligadas a la falta de regulación laboral y del sistema de salud privado que aumenta su percepción de inseguridad. Esto se basa en el argumento de que no hay quién vele por sus intereses. Los participantes se quejan de los políticos, quienes parecen estar de parte de quienes lucran con aquellas situaciones que a ellos los ubica en una situación de desmedro, como es la salud privada. Finalmente, es importante destacar la percepción generalizada de estos sujetos quienes consideran que su

calidad de vida es deficiente, que la ciudad implica una serie de situaciones desgastantes, especialmente ligadas al tránsito y los desplazamientos. En este sentido, aparece una molestia con respecto a los conductores de barrios de mayores recursos que no facilitan los desplazamientos, considerándoles prepotentes y mal educados. Ello localizado en Las Condes y Vitacura.

“Ayer me robaron las tapas de las ruedas a mí, en la puerta de la Embajada, dejé el auto ahí, salí y las tapas de las ruedas no estaban, me las robaron un delincuente, pero a otro gallo, a otra persona que trabaja conmigo en la Embajada le robaron el espejo tres veces en una semana, en el mismo estacionamiento” (Gladys, 57 años, Secretaria, GC2).

“Puedo citar otra delincuencia, es que yo no sé por qué estos días ando bien enojada, ando enojada con los médicos súper enojada, yo me enfermé por exceso de trabajo y para una empresa muy grande, muy prestigiosa y trabajábamos como 17 horas diarias hasta que hizo plop no más. Entonces, ahí digamos no hubo contrato, ni hubo indemnización, no hubo nada o sea amigas mías que se enfermaron y que tenían contrato han tenido un año de licencia y cosas así” (Cristina, 65 años, Arquitecto, GC2).

En los grupos **C3** los jóvenes (de mal aspecto, quienes fuman y consumen drogas y alcohol en las calles), tienen gran centralidad, en tanto potenciales agresores. Algunos participantes refirieron haber sido testigos de episodios de violencia y agresividad interpersonal (desde malos tratos verbales hasta violencia física) por parte de jóvenes que forman parte de grupos específicos (neonazis, punkis u otros) que amedrentan a la población y alimentan una imagen de ellos en tanto impredecibles e inadecuados en el trato con el otro. Otros participantes simplemente hicieron propios los relatos de sus pares, asentando la noción de que la falta de educación y formación valórica de los nuevos jóvenes es en gran medida responsable del clima de inseguridad reinante en

Santiago. Existe una percepción de carácter abstracta de que la ciudad implica una serie de experiencias molestas o desagradables que pudieran caber en el concepto amplio de victimización, puesto que los participantes se sienten inhabilitados para hacerles frente – al menos – de manera individual. Con ello nos referimos, por una parte, a las quejas de los participantes por considerar que los espacios comunes (plazas, calles, etc.) están sucios y deteriorados, lo que afecta la identificación de los vecinos con sus barrios, sobre todo en Santiago centro. Por otra parte, esto se refiere, también, al “clima de agresividad” que se vive en los encuentros entre desconocidos, donde se teme a posibles malas reacciones que serían fácilmente gatillables debido al stress al que se considera estamos sometidos los santiaguinos. Asimismo, se plantea una molestia generalizada por situaciones de degradación del espacio público, tales como falta de limpieza en las calles y carencia de lugares de encuentro agradables y bien cuidados (plazas y juegos infantiles) producto de una acelerada urbanización, especialmente en el centro de la ciudad. También aparecen quejas de otras situaciones molestas ligadas al transporte público y el tránsito vehicular. En ambos grupos aparecen testimonios de carreras de autos en sectores aledaños a sus vecindarios.

En términos de delitos propiamente tales, algunos participantes mencionaron haber sufrido robo de sus vehículos estacionados a la salida de sus residencias. En particular algunos hombres de edad media (30 años) señalaron haber sido víctimas de asaltos con violencia fuera de los barrios en los que habitan. Finalmente, es importante destacar que existe entre los participantes de los grupos C3 una asentada percepción de que ciertos grupos de traficantes de drogas controlan determinados territorios residenciales ejerciendo violencia interpersonal y amedrentando a la población. No obstante, los relatos de los participantes implican un cierto manejo y habilidades en el enfrentamiento de los sujetos ligados al tráfico y consumo de drogas, en los relatos, se aprecia que éstos pueden conseguir un cierto nivel de seguridad aceptable, negociando y dialogando con personas conocidas que formarían parte de estas redes delictuales

“Es que en ese caso yo tengo una vivencia súper particular en el fondo el sistema te come de repente, el último asalto que a mí me

tocó vivir igual fue como más chocante ¿cachai? Como que me retuvieron, estuve como una hora con los tipos, me dieron vueltas por un barrio. Me tomaron en, yo iba pa la universidad en ese tiempo en Avenida Matta con Lord Cocrane, nunca me bajaba ahí y me bajé por acortar el recorrido y de lejos veo a dos tipos. Tenían un cuchillo y se notaba que lo habían trabajado porque estaba con, yo me acuerdo perfecto, así con sangre y claro los tipos no sabían qué hacer conmigo, hablaban entre ellos de llevarme a no sé qué lugar y ya, yo después estaba como entregado, como que claro pasé un momento de pánico y después de verdad era una cuestión que me daba lo mismo, de verdad me daba exactamente lo mismo lo que pasara ahora” (Rubén, 30 años, Geógrafo, GC3).

“Tan muertos de miedo cachay que salen poco mi viejo antes dejaba el auto cacha que le robaron el auto afuera de la casa po cachay estamos con mi familia comiendo y salen po chuta que nos robaron el auto entonces es cosa de todos los días es cuatico el ambiente” (Cristóbal, 28 años, Publicista, GC3).

En los grupos **D** destaca la gravedad y extensión con que son vividos cotidianamente los efectos amedrentadores producto del tráfico y consumo de drogas en el vecindario. Los vecinos le temen tanto a la reacción de los consumidores en la vía pública (macheteo, cobro de peaje, malos tratos, insultos, etc.), como a las estrategias de control social que ejercen los traficantes a través de redes de venta y de protección que cruzan las relaciones familiares y de amistad y que abarcan mujeres y hombres de distintas edades. Entre las estrategias de control social que utilizan los narcotraficantes y que inhabilitan a la población para contrarrestar sus efectos destacan las amenazas hacia familiares, involucramiento temprano de jóvenes y niños, la infiltración de sus miembros entre los dirigentes vecinales y el control de los espacios comunes (cancha de fútbol, la sede vecinal, etc.) realizando cuantiosas inversiones en ellos. Por otra parte, sobresalen, también, los testimonios de balaceras por ajuste de cuentas, que si

bien no tienen necesariamente la intencionalidad de controlar a los vecinos, sí imponen el régimen del terror al demostrar ostentosamente su uso de la fuerza con armas de fuego.

Como consecuencia del consumo de drogas entre vecinos y familiares, aparece la figura del hurto en las casas entre conocidos. Muchos participantes reconocieron que los consumidores realizan como práctica habitual la sustracción de objeto de mediano valor de la casa de quien les permita entrada para ser vendidos y así obtener más droga. Ello tiene por consecuencia elevar el nivel de desconfianza entre vecinos y disminuir las posibilidades de invitar a otros a sostener una conversación en la propia casa, e incluso desconfiar de los propios hijos o familiares con quienes se comparte el mismo techo. También, aparecen experiencias de victimización por violencia intrafamiliar hacia las mujeres al interior del hogar, ligadas al consumo de droga y alcohol.

En términos más difusos, aparece la figura del potencial agresor (delincuente asaltante) como una amenaza omnipresente ubicada en el centro de la ciudad o en sectores de circulación masiva tales como los centros comerciales. Es también parte del problema de la inseguridad en el barrio la percepción de la mala calidad e inadecuación del sistema de justicia, vale decir, los vecinos no vislumbran ser defendidos o protegidos por las policías y la justicia frente a la inseguridad, efecto de las dinámicas del narcotráfico.

“No respetan nada, de repente los primos, hermanos, amigos. De repente ¿hola como estay? me convidai un vasito de agua y desapareció cualquier cosa, toma ahí está el vaso con agua, no no quiero” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“Veintidós años que me tirara, me maltrataba psicológicamente yo no podía dormir, yo estaba despierta toda la noche porque creía que

él me iba a matar y era la vida de él o la mía, fue terrible lo que viví”
(Francisca, 40 años, Dueña de Casa, GD).

4.6.3. El temor

El temor se va configurando en los diferentes grupos socioeconómicos, en relación a lo que observan, escuchan y experimentan. Las experiencias relatadas en el apartado anterior, en conjunto con los desordenes e incivildades y lo que escuchan a amigos, vecinos y en los medios, van generando una serie de aprehensiones que se reflejan en los discursos. Es así como el miedo a ser víctima de un hecho delictual se experimenta de diferentes formas según el estrato socioeconómico.

En los grupos socioeconómicos más altos (**ABC1 y C2**) el temor se relaciona más con experiencias de robos a la propiedad, con lo que han escuchado y con la desconfianza que les genera el otro desconocido, el que puede ser un posible delincuente. Las consecuencias son que dejan de circular por ciertos espacios que les generan desconfianza y que se tomen medidas de seguridad adicionales. Las zonas de la ciudad, desconocidas y lejanas, también, generan desconfianza pues se asocian a espacios de violencia y delincuencia. Es por eso que los participantes de estos grupos evitan circular por esos espacios y prefieren moverse dentro de un sector conocido que les entregue seguridad y confianza.

“Entonces, eso me pasa mucho, de verdad, no sé en la Rotonda Atenas, por ejemplo, yo no me atrevo ir al a comer porque he visto o escuchado en las noticias que ha habido asaltos y creo que ha sido en ese Mcdonalds, en el Blockbuster, entonces como que es un lugar que ya no voy, antes iba porque me quedaba cerca, pero ahora por nada voy a ir a comer ahí” (Tatiana, 26 años, Agrónoma, GABC1).

“Yo me siento protegida en Las Condes y siento que es como mi casa, yo empiezo a ir más allá y ya empiezo a sentirme como que la

gente es diferente, es una ciudad segregada lamentablemente”
(Gladys, 57 años, Secretaria, GC2).

Para los grupos **C3** y **D** el temor está asociado a experiencias que se viven y observan directamente en los barrios en los que habitan. Por ejemplo, la existencia de suciedad y micro basurales, los que producen miedo y desconfianza, la aglomeración de gente, los desórdenes y las peleas en la vía pública, los que generalmente, señalan, son provocados por pandillas. Las otras experiencias dicen relación con el temor que producen quienes consumen drogas o alcohol en la vía pública, porque no se sabe cómo pueden reaccionar, generalmente, acotan, son violentos si es que están angustiados, esto sucede principalmente con los “pastabaseros”. Ligado a esto último están las organizaciones de micro tráfico que se instalan en el barrio, se adueñan de los espacios y amedrentan a la población, los vecinos no se atreven a enfrentarlas o denunciarlas por la violencia con la que actúan y las posibles consecuencias para ellos y sus familias. Estas situaciones de inseguridad generan temor y desconfianza hacia los vecinos y los desconocidos, y conlleva a la utilización de medidas de seguridad extremas, como enrejar toda la casa y patios, por ejemplo. En estos grupos se tiene la idea de que en los sectores socioeconómicos más altos el temor tiene que ver con los robos a las viviendas, por lo mismo, observan que ellos también utilizan fuertes medidas de seguridad.

“Yo sé, por ejemplo, que la última vez que entraron a robar a la casa de un vecino, interpusieron la denuncia, Carabineros llegó e hizo un peritaje completo y terminaron dando con los delincuentes y no tenían nada de las especies pero los agarraron. Lo que pasa es que es medio complicado para la persona que le pasa porque igual le daba miedo porque sabe donde tu vivías y seguir el peritaje y enfrentarte a los tipos y ellos saben dónde vives, te arriesgas a que no se po quizás no te van a asaltar de nuevo pero tal vez se pueden vengar. Así que en el fondo es complicado en ese sentido” (Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

“Es que también depende de cómo sea la persona que anda pidiendo plata porque si es un drogadicto pasta base y toda esa cuestión se pueden ir en mala, si es un curao no va a reaccionar en mala y lo va a tomar pa la talla” (Hernán, 38 años, Cesante, GD).

“Y hay mucha gente de que nadie quiere meterse al final porque sale uno perjudicado después po. A uno le va a pegar po” (Silvia, 28 años, Dueña de Casa, GD).

4.6.4. Drogas y micro tráfico

La percepción con respecto a las drogas, los consumidores y el micro tráfico, difiere entre los distintos grupos socioeconómicos. Si bien, se reconoce la gravedad del problema y como éste se ha instalado en ciertos sectores de la ciudad, para los grupos altos es más lejano el tema que para los grupos bajos, quienes experimentan, en sus barrios, las consecuencias de la venta y el consumo.

En el grupo **ABC1** no hay venta ni consumo frecuente de drogas en sus barrios, sólo se refieren a una situación puntual de consumo de marihuana en una plaza cercana, un tiempo atrás, asociado a la presencia de estudiantes, lo que no generó situaciones de violencia ni delincuencia. Los participantes reflexionan en torno a esta problemática y plantean que es un gran tema, el que está directamente asociado al aumento de la violencia y delincuencia, y que no se ha sabido enfrentar, entre otras razones, por la corrupción de algunas instituciones y políticos. Más allá de eso, señalan que hay un problema de valores y educación que proviene de la familia y de la educación, y es ahí donde estarían las deficiencias. Por otra parte, también el tema se relacionaría con la desigualdad social, donde sólo algunos tendrían acceso a educación de calidad y sólo algunas familias podrían entregar los valores adecuados a sus hijos.

“Y esa placita tenía problemas de micro tráfico, de venta de marihuana, si salió en las noticias. Pero violencia no generó porque

era de día, los gallos compraban, los estudiantes ahí” (Ricardo, 31 años, Constructor, GABC1).

“Yo creo que el tema de las drogas y la delincuencia si bien van de la mano yo creo que también tiene que ver mucho con los valores y con la crianza desde chicos de los niños y es ahí es donde yo veo acá en Chile, que hay muchas diferencia entre los distintos estratos sociales porque los más bajos que es de donde sale la mayoría de los delincuentes y están metidos en drogas y todo esto. No sé po, vienen de familias que son madres solteras, que tienen que trabajar y que los papás no están en la casa, en el fondo que no son niños que reciben la educación con la calidad de la educación que un niño que bien, en el fondo y también debería partir desde ahí, en mejorar la calidad de los colegios, como que tengan más valores y ahí ir cambiando la sociedad (Tatiana, 26 años, Agrónoma, GABC1).

Para los grupos **C2** el tráfico de drogas también estaría relacionado con la delincuencia. En torno a este tema se plantean dos posiciones, unos piensan que el micro tráfico está presente en todos los barrios de Santiago y que se vende todo tipo de drogas, incluso, en comunas como Ñuñoa, donde habría redes establecidas de micro tráfico. Pero otros participantes, señalan que el micro tráfico y la delincuencia, es un problema de barrios “populares” y no de sus sectores de residencia y si así fuera, se vendería sólo marihuana.

Los participantes de estos grupos señalan que cuando se instala la venta y consumo de drogas en los barrios más pobres, se van involucrando los jóvenes quienes terminan presos o drogadictos, de hecho, un participante relata que tiene conocidos que están vinculados al micro tráfico y consumo y que varios han terminado presos. La explicación a esta situación es semejante a la que entregan en el grupo ABC1 y se relacionaría con la pobreza en la que están algunas familias, la falta de oportunidades y opciones de trabajo, y los factores de riesgo asociados, como embarazo adolescente,

alcoholismo, etc. Quizás, plantean algunos, la venta de droga se transforma en una posibilidad frente a la carencia.

La presencia de droga en ciertos barrios más populares también tiene que ver con el debilitamiento de la organización social y el aprovechamiento por parte de los micro traficantes, al ocupar las redes pre establecidas para instalarse en el vecindario y extender sus propias redes de micro tráfico. En este sentido, la comunidad organizada se constituiría en una suerte de barrera ante estos hechos, por ende, el distanciamiento y la desconfianza crearían los espacios para la aparición del tráfico de drogas. De todas maneras, se reconoce que la situación de Chile es mejor en comparación a los países de América Latina.

“Como en el fondo lo que uno sabe es que son barrios que están en sectores populares y en donde la droga entro por la lógica del microtráfico, acá no, casa ya, tu vei llegar un auto que, pero eso no se ve en la vida del sector” (Sergio, 42 años, Psicólogo, GC2).

“Entonces, yo creo que siendo muy pobre son muy pocas las ocasiones que pasa una situación como la mía o como la de mi hermano, entonces en general es o eri un deportista brillante que en futuro sea un futbolista o vendí droga porque o si no cuesta mucho salir del circulo de la pobreza o sea en general si vendí droga vay a tener plata!!! Pero en ese momento cuando no teni nada y a lo mejor pensai que tu hijo no tiene que comer vender droga sería una buena opción” (Ignacia, 27 años, Ingeniera Civil, GC2).

Los participantes de los grupos **C3** están familiarizados con la venta y consumo de drogas, porque la mayoría habita en barrios donde hay o había micro tráfico y consumo y en menor medida armas y delincuencia. La venta de drogas, platean, es algo cotidiano, que ya no se hace a escondidas, está presente en varias casas del sector y todos lo saben. La situación no es molesta ni es rechazada mientras no genere

conflictos, balaceras o peleas al interior del vecindario y no les produce temor porque están acostumbrados.

Algunos participantes señalan que aunque en sus vecindarios no se observe la venta y consumo, conocen sectores cercanos donde la situación ha sido más grave, como en barrios de la Quinta Normal, pero entienden que se ha erradicado. En otros sectores, como en la Villa Portales, habría micro tráfico y personas que van desde otros sectores de la ciudad a comprar, pero no se dan situaciones violentas ni peleas entre bandas. Entre los participantes se piensa que se parte como consumidor y luego se pasa a ser vendedor y que se comienza con marihuana y luego se sigue con pasta base y cocaína. Como en los grupos anteriores, en los C3, se plantea que la venta y consumo de drogas es un problema asociado a la pobreza, pues las personas comienzan a vender por necesidad. La presencia de drogas en un barrio, señalan, está vinculada a la aparición de pandillas, a la violencia y balaceras, principalmente en barrios con problemas sociales importantes, donde las bandas de micro traficantes se pelean entre sí generando temor en el vecindario. En algunos sectores, como en el centro, además, existirían mafias de inmigrantes peruanos y colombianos. Los jóvenes serían los más involucrados, los que se integrarían a grupos pandilleros. Un participante relata que en la comuna de Cerro Navia, ha observado esta situación, indicando que antes no era así. Lo que se observa es que hay niños que se van perdiendo, que no van al colegio, que no hacen nada y van siendo reclutados por las pandillas.

Los micro traficantes se ubican en barrios con casas grandes y arriendos baratos, donde llegan varias familias a habitarla e instalar el negocio, además, relatan, en varias de estas viviendas también se ejerce la prostitución. En estos barrios, las casas de los micro traficantes se identifican por ser las más grandes y arregladas, y por tener a vecinos trabajando en la actividad, quienes los protegen cuando aparece la policía.

La otra forma de venta se hace al interior de los colegios, donde los alumnos llevan todo tipo de drogas para vender. El consumo, señalan, es diferenciado según estrato

socioeconómico, mientras los grupos más populares consumen pasta base los grupos altos están vinculados a la cocaína.

“Yo vivía en Renca y al lado de la casa donde vendían marihuana, habían casas distintas, en una casa vendían marihuana, en otra vendían coca y así se la llevaban y al lado de donde vendían marihuana tenían... era un matrimonio de abuelitos” (Gonzalo, 33 años, Técnico en Programación, GC3).

“Pero creo que la diferencia que ocurre en la Villa Portales y lo que ocurre allá es justamente estos narcos que tienen capacidad de reclutar gente joven que probablemente no hacen nada, tú en la Villa Portales tu sales un día en que todos los escolares salen del colegio no vas a ver gente joven afuera en la calle, de hecho van a haber puros viejos que se van a comprar al supermercado no hay digamos personas pa reclutar y meterla en este ámbito en cambio yo he visto si en Cerro Navia a mucho cabro que no va al colegio ahí tirao que no estudia que no trabaja que están ahí que son un suelo fuerte donde estos tipos pueden meter la red de tráfico que se van apoderando de los barrios” (Marco, 36 años, Profesor de Filosofía, GC3).

En los grupos **D** relatan que la venta y el consumo de droga es algo cotidiano que se observa a cualquier hora y en cualquier parte, frente a Carabineros y a niños, sin ningún tipo de auto censura. Esta situación los ha llevado pasar más tiempo en sus casas, porque los micro traficantes tienen presencia en todo el barrio (en la mayoría de las casas venden), y generan temor y desconfianza en la Población, impidiendo el uso del espacio público.

Un problema directamente asociado a la presencia de los micro traficantes es la intromisión de éstos en el vecindario, demostrando el poder y dinero que tienen,

adueñándose de la infraestructura comunitaria, como la sede social, la cancha y algunos espacios públicos, invirtiendo en éstos y arreglándolos, como una forma de “comprar” a los vecinos, los que no intervienen porque realizan acciones a favor del barrio y sus residentes (compra de mercadería, pagos, etc.), y por temor a represalias.

Los traficantes van reclutando personas del mismo barrio para que trabajen para ellos, defendiéndolos, vendiendo, amenazando y atacando a quienes denuncien o intervengan, convirtiéndose en sus “soldados”, “perkins” o “palos blancos”, como se suelen nombrar, los que suelen ser jóvenes, adultos y niños, a éstos últimos los involucran en el tema invitándolos a fiestas y ofreciendo drogas gratis para que prueben, de esta forma aseguran su “fidelidad”.

A los participantes, les llama la atención la facilidad e impunidad con la que actúan y como ninguna autoridad hace algo, a pesar de que saben que es lo que sucede.

Esta situación no era así en el pasado, según los relatos de los participantes, hace 10 años era diferente, no se conocía la pasta base en las Poblaciones, sólo en el norte de Chile. Lo que tiene que ver con el mayor acceso a dinero y a bienes que hay en la actualidad, tanto en jóvenes como en adultos.

Entre los participantes hay un relato de una mujer cuyo marido era adicto a la cocaína, lo que le ha traído bastantes consecuencias negativas a ella, como hostigamiento por parte de él, deudas, violencia, etc. La opinión general, con respecto al tema es que el problema de los adictos es que se ponen agresivos y violentos, además de las deudas y los problemas a los que arrastran a las familias, a las que roban si es necesario, para comprar drogas. Salir de esa condición, señalan, es muy difícil, aunque comentan casos de personas conocidas que se han rehabilitado. Estiman que hombres y mujeres se involucran a la par en el tráfico y consumo, la diferencia es que la mujer reacciona de forma más violenta que el hombre cuando está drogada o angustiada y, además, se prostituyen. En relación a esto último, también se habla de prostitución infantil.

Como en los grupos anteriores, la explicación a que las personas se dediquen a esta actividad, sería la necesidad de generar ingresos, sin embargo, opinan que siguen en el micro tráfico porque las ganancias son mejores que en un trabajo legal, porque ven que las personas que se dedican a la venta de drogas viven en condiciones mucho mejores.

Al convivir con narcos, los participantes de los grupos D, están familiarizados con el funcionamiento de las redes, como se esconden, quiénes son los “peces gordos” y quiénes son los “soldados”, saben que ni los narcos ni sus familias consumirían drogas. Generan una red bien organizada y compleja con el fin de que no lleguen a ellos las policías. Son dinastías de familias que continúan y preservan el negocio si alguno se va preso o muere. Poseen casas en varios barrios populares de Santiago, las arreglan y parecen verdaderas mansiones, con subterráneos y escondites especiales, como relata una participante, contrastando con las casas vecinas del mismo barrio.

En relación a lo que opinan las familias de los traficantes, una participante que conoce a los hijos de uno, dice que ellos saben que el padre se dedica a esta actividad, lo aceptan pero tienen conciencia de que es algo ilegal e indebido, pero al mismo tiempo tienen acceso a cosas materiales que no tendrían. Por otro lado, se relatan casos de familias que tienen hijos que consumen y que observan que podría ser un posible traficante y no saben qué hacer.

“Yo te voy a poner un ejemplo, allá hay unos que venden que son hartos, es una familia constituida ponte que son unas cuarenta personas que son en la familia y tienen a cargo la cancha, tienen a cargo la plaza, tienen sede ahí mismo en la plaza, tienen sede ellos mismos, una sede que la pura sede dentro vale como treinta millones de pesos porque tienen un mueble que es toda esta pared, con una tele inmensa, mesa de pool, tienen de todo y ellos mandan todo en la población” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“La tienen tomada” (Esteban, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“Viene gente de otros lados y los pescan a balazos y ¿quién se va a meter con ellos?” (Ernesto, 46 años, Técnico en Trabajo Social, GD).

“Es que hoy en día la mayoría de las casas que usted ve venden porque es lo que más deja plata, si qué persona o niño no consume droga en este momento, yo creo que casi un 80% de los niños, de los jóvenes” (Silvia, 28 años, Dueña de Casa, GD).

4.6.5. Los jóvenes

Como se observa en los apartados anteriores, en los discursos de los participantes aparecen en reiteradas ocasiones los jóvenes. En las diferentes temáticas tratadas en el desarrollo de los grupos focales se menciona a los jóvenes como objeto de intranquilidad, alarma y como los principales causantes de la inseguridad y el temor. Con diferentes matices, es un tema que ocupa parte de las discusiones y que está asociado a un problema al que es necesario poner atención y preocupación.

En los grupos socioeconómicos altos (**ABC1 y C2**) la preocupación se centra en la educación y en los valores que se les están entregando a los niños, dentro de la familia y en el colegio. Se percibe que los niños están más violentos y que hay una despreocupación de lo que hacen en su tiempo libre. Lo que los llevaría a convertirse en adolescentes problemáticos. En este grupo señalan que la educación y los valores se entregan en las casas y en el colegio, y si uno de éstos falla, se puede convertir en un problema a futuro y derivar en jóvenes drogadictos y delincuentes, por ejemplo. Ahora bien, el problema, según una participante, se relaciona con la desigualdad de oportunidades que tienen las diferentes familias que habitan en Santiago, en cuanto a educación y trabajo, lo que influiría en las posibilidades que tienen a futuro los niños.

Los participantes de los grupos **C3** observan que el problema es la apatía y la falta de intereses, lo que conduciría a los jóvenes, con mayor facilidad, a las drogas y al

alcohol. Reniegan de todo y están en las esquinas drogados o borrachos, incluso hijos de vecinos conocidos. En este grupo las experiencias con jóvenes son más directas, observan los vínculos de éstos con personas que no les aportan en nada para el futuro y la frecuencia de los embarazos adolescentes en el barrio. La percepción es de jóvenes agresivos que molestan a la gente, que andan de “choros” y que generan temor en los barrios. Una de las soluciones, creen, sería entregar más oportunidades educativas de calidad.

“Las generaciones han ido cambiando mucho, no se po hasta lo nuestro yo creo que bueno hay gente buena y gente mala pero ya la juventud es otra cosa veo gente para en la esquina amigos hijos de mis amigos mis mismos amigos son drogadicto son todos están borrachos en las esquinas ese es el ambiente que se vive ahora donde yo vivo después de haber sido un campo precioso” (Viviana, 43 años, Secretaria, G2 C3).

En los grupos **D**, como en los C3, también hay experiencias directas con jóvenes y las problemáticas asociados a éstos, como falta de interés, drogas y delincuencia. Observan que los jóvenes de sus barrios no se interesan por nada más que estar en las esquinas escuchando reggaeton. Que hay más libertades que antes y hacen lo que quieren, como por ejemplo, pasearse consumiendo drogas frente a todos.

Entonces, plantean que los jóvenes están más adelantados en relación a cómo era la juventud antes, por esta razón los padres tienen que estar más atentos a todo, acceso a tecnología, bienes de consumo, drogas, alcohol, y en el caso de las mujeres a que se cuiden para evitar embarazos. Hay más libertad que antes, hay más permisividad y menos respeto hacia los adultos, los niños insultan y contestan y cuando se les quiere llamar la atención los mismos niños amenazan con llamar a Carabineros si sus padres los reprehenden.

Las actitudes agresivas de los niños se pueden explicar por la violencia que muestran los programas de televisión, pues éstos los imitan. También por el abandono por parte de los padres, o la soledad en la que están durante el día, porque trabajan o están presos, factores que influyen en que se involucren en ambientes negativos, como los delictivos, de micro tráfico, consumo de drogas, pandillas, etc. El problema, para estos grupos, está en quien educa y entrega los valores, si falla la familia y el colegio tampoco lo hace, quien se hace cargo de acoger y educar a esos niños.

Los participantes se refieren a situaciones en que niños de 12 o 13 años, andan con armas, forman parte de pandillas que se pelean entre ellas en medio del barrio y fuman pasta base, volviéndose adictos, siendo muy difícil que se rehabiliten.

El desinterés de los jóvenes, mencionado por los adultos, contrasta con las ideas de participantes más jóvenes que relatan que si tienen interés en participar y que el problema es que son los adultos los que no consideran las opiniones de ellos, que no los dejan participar ni intervenir en la toma de decisiones.

“De repente a los jóvenes no los podemos y esa es una meta que tenemos que no los podemos integrar, al joven es más difícil integrarlo, sacarlo de la droga o de la delincuencia en la que están” (Carolina, 56 años, Dueña de Casa, GD).

“Es que majadera quizás tal vez, llega a los padres porque se debe a que los niños digamos ahora están violentos y lo que hemos tratado, violencia, droga, alcohol, en muchos casos padres ausentes, padres digamos madre, padre porque puede estar detenido, porque están trabajando o porque sencillamente los abandonaron. Entonces, el niño... pienso yo que los lleva a muchas cosas” (Marcela, 51 años, Dueña de Casa, GD).

“Yo encuentro que tu tenía la razón así porque hoy en día la gente

adulta subestima a los jóvenes y no nos los escuchan y yo creo que eso es parte fundamental del problema en lo que dice el caballero, nosotros, usted en algún momento dijo que usted sentía culpa por no haber capacitado a gente que lo reemplazara en el futuro, entonces hoy en día que la gente mayor no nos escucha porque yo siento que en mi Población a mí nadie me escucha, entonces que es lo que me queda a mi pensar que a las finales el día de mañana van a ser ustedes mismos los que como usted dice se van a arrepentir de no haber escuchado a la gente joven que tenía ideas nuevas, que aportaba y que quería ayudar a la misma población” (Cecilia, 18 años, Estudiante, GD).

5. Conclusiones

En el apartado que sigue a continuación se presentan las conclusiones de la investigación en relación a la pregunta de investigación planteada y a los objetivos propuestos. Lo que se busca es entregar una respuesta a la interrogante inicial, en relación al análisis descrito en los resultados y a la bibliografía revisada.

a. Ocupación territorial y procesos de inseguridad

La manera en que se caracteriza la vida de barrio y la forma en que se ocupan los espacios en los diferentes grupos socioeconómicos entrega el contexto sobre el cual se viven las experiencias de inseguridad, se observan y reflexiona sobre éstas. En general, los grupos plantean con nostalgia que la vida de barrio se caracterizaba por la cercanía y la confianza que se establecía con los vecinos, y la proximidad con el comercio, elementos que en la actualidad se observan sólo en ciertos sectores de algunas comunas. La inseguridad sería una de las razones por las cuales la vida de barrio ha ido desapareciendo, además de la proliferación de las grandes tiendas, supermercados y malls.

Los grupos C3 y D, además, agregan otro elemento en la caracterización de la vida de barrio: la seguridad, elemento importante para poder tener confianza en los vecinos y en el entorno por donde se circula. En los grupos D la seguridad – inseguridad determina el tipo de relaciones que se establece con el entorno y con los vecinos. En barrios donde se sienten seguros tienen relaciones cercanas con los vecinos y ocupan los espacios públicos, mientras que en barrios donde sienten más temor prefieren estar en sus casas y no relacionarse con los habitantes del barrio.

Es así como a partir de los espacios de ocupación cotidiana, en los que se mueven las personas de los diferentes grupos socioeconómicos, se desarrollan las experiencias de victimización, las que van conformando los procesos de victimización en los distintos grupos focales.

En el grupo ABC1 los procesos de victimización se relacionan, básicamente, con experiencias de robos a la propiedad, con algunas situaciones que consideran amenazantes y con lo que ven y escuchan en los medios de comunicación, y entre sus amigos y familiares. El robo a una casa, robos en los edificios, el robo hace unos años en el centro de Santiago, son las experiencias relatadas, a esto se suman algunas incivildades que han observado en plazas, como el consumo de alcohol o drogas, y las situaciones que les generan temor, como las personas que piden en las calles, la presencia de Carabineros (porque quiere decir que pasa algo), y las noticias que se dan en los medios de comunicación con respecto a la delincuencia, sumado a las conversaciones que tienen con sus cercanos sobre el mismo tema. Todos estos elementos van generando temor hacia ciertos grupos y lugares. Como el centro y los barrios que se ubican en comunas periféricas, y las personas de estratos socioeconómicos más bajos que circulan por sus barrios pidiendo limosna o haciendo trabajos ambulantes. Realidades lejanas que se observan con desconfianza e inseguridad, pues los delitos y la violencia se concentran en esas zonas marginales, donde el problema serían los jóvenes, la droga y la desocupación. Tanto en el grupo ABC1 como en el C2, más que experiencias de victimización hay una reflexión en torno a la seguridad y las razones de porque la ciudad estaría más insegura, intentando buscar explicaciones al aumento de los delitos y la violencia.

La visión sobre el otro diferente, sobre los espacios que están lejos, que también son distintos a los que circulan frecuentemente, junto con las experiencias que han vivido y lo que escuchan constantemente en relación a la inseguridad en la capital, son los elementos que estructuran la percepción de inseguridad de este grupo y por lo tanto sus procesos de inseguridad.

Así como en el grupo ABC1, en el grupo C2 las experiencias de victimización se relacionan, en general, con los robos a la propiedad, con el temor que generan algunas situaciones molestas que se dan cercanas a sus residencias, como la presencia de grupos de jóvenes tomando alcohol, y también con lo que ven y escuchan en los medios de comunicación. La inseguridad y la posibilidad de ser víctima de un hecho

delictivo se encuentra lejos de los espacios por donde circulan diariamente, por lo que prefieren mantenerse siempre en los barrios en los que se sienten seguros. El delincuente, los lugares peligrosos están en la periferia de la ciudad, en las zonas que muestran los medios. En este grupo, además, aparece otro elemento que los hace sentirse víctimas, la desprotección del Estado, frente a la desregularización del mercado, en temas básicos, como salud, educación, previsión, etc. En este grupo los procesos de victimización, además de los robos a la propiedad, tienen que ver con el sentimiento de desprotección que sienten frente a las injusticias. Los procesos de inseguridad se relacionan con las experiencias de victimización, tipificadas como delitos, y también con las experiencias que los hacen sentirse víctimas frente a un sistema económico y político que nos los protege, si no todo lo contrario.

Lo expuesto en los grupos ABC1 y C2, cuyas experiencias de victimización están mayormente vinculadas con los robos a la propiedad, se corrobora en el artículo de Frühling y Gallardo (2012), donde se plantea que en comunas con mayor disponibilidad de bienes y con mayor concentración de servicios y comercio, hay mayores delitos contra la propiedad. A esta información hay que añadir que en estos sectores es donde habitan, mayormente, los grupos socioeconómicos ABC1 y C2. Quienes además, entre los años 2003 y 2008 según Olavarría (2010), habrían sido víctimas, principalmente, de delitos contra la propiedad. Idea similar a la planteada por Gaviria y Pagés (2002), los que señalan que los crímenes contra la propiedad afectan más a hogares pertenecientes a las clases más acomodadas y medias de ciudades grandes.

Las experiencias de victimización de los grupos C3 están asociadas a robos con violencia y robos a la propiedad. Por lo que los participantes de estos grupos manifiestan mayores grados de aprehensión, pues viven situaciones de violencia de manera más frecuente (Dammert y Oviedo, 2004; División de Seguridad Ciudadana, 2004; Núñez et al, 2012). Además, en estos grupos aparecen otros elementos que se relacionan con la construcción de sus procesos de victimización, como el ser testigos de episodios de violencia y agresividad, perpetrados por jóvenes, lo que alimenta una imagen de éstos como impredecibles e inadecuados en el trato con el otro, potenciales

agresores, con mal aspecto, que fuman y consumen drogas y alcohol en las calles. El deterioro urbano y el generalizado clima de agresividad que se vive en la ciudad, también constituyen experiencias molestas o desagradables, frente a las cuales se sienten inhabilitados para hacerles frente y forman parte de las situaciones que van conformando sus procesos de inseguridad.

Los participantes de los grupos C3 habitan en barrios donde, con frecuencia, se observa a ciertos grupos de traficantes de drogas que controlan determinados territorios residenciales ejerciendo violencia interpersonal y amedrentando a la población. A pesar de que estas situaciones les generan temor, los participantes C3 tienen un cierto manejo y habilidades en el enfrentamiento de los sujetos ligados al tráfico y consumo de drogas. Experimentan un nivel de seguridad aceptable, negociando y dialogando con personas conocidas que formarían parte de estas redes delictuales. A pesar de que estas situaciones forman parte sus procesos de inseguridad, pues hay un temor latente y una posibilidad de ser víctima de algún hecho delictual, es posible controlar el riesgo que implica encontrarse con éstos grupos delictivos. En este sentido, los grupos C3 cuentan con estos recursos comunitarios que les permiten sobrellevar las situaciones de inseguridad a las que se enfrentan cotidianamente y no sentirse amenazados en sus propios barrios.

En los grupos D los procesos de inseguridad se construyen a partir de una serie de situaciones que van más allá de los robos a la persona o a la propiedad. El temor que sienten cotidianamente se relaciona, principalmente, con el tráfico y consumo de drogas en sus barrios y las consecuencias que generan éstos ilícitos en su vida cotidiana. Miedo a las reacciones imprevistas de quienes consumen en los espacios públicos, que machetean, cobran peajes y tienen malos tratos o insultan a quienes circulan por el sector. Sumado a las estrategias de los micro traficantes para mantener el control de la Población, como las amenazas, involucramiento de jóvenes y niños, infiltración en las organizaciones sociales y control de los espacios comunes, las canchas o las sedes comunitarias, además de las balaceras por ajustes de cuentas entre bandas. Tal como lo describe Wacquant (2007), en los barrios marginados, las

situaciones de violencia están directamente relacionadas con la presencia del micro tráfico y con las bandas rivales que se pelean por los compradores. Donde resulta complejo que las políticas públicas puedan intervenir por la complejidad de este tipo de violencia (Dammert y Oviedo, 2004; Manzano, 2009). La victimización asociada al consumo de drogas produce, en el vecindario, una serie de hurtos en las casas entre conocidos. Alimentando la percepción de inseguridad asociada al barrio en el que se habita. A los hechos de violencia y amedrentamiento, vinculados al tráfico y consumo de drogas se suma el maltrato hacia las mujeres en la vía pública y la victimización por violencia intrafamiliar al interior del hogar ligadas al consumo de droga y alcohol.

Además de las experiencias cotidianas vividas en sus propios barrios, que les hacen sentir temor y van configurando sus procesos de inseguridad, los grupos D tienen una visión amplificada de la figura del delincuente o del “lanza”, el que está en todas partes, especialmente en el centro de la ciudad. En estos grupos, el temor que sienten producto de los sucesos que ocurren en sus propios barrios, se transfiere hacia otros sectores donde observan que también se producen robos y amenazas a la integridad física, lo que los hacen sentirse constantemente en una situación de indefensión.

Los recursos comunitarios con los que cuentan para enfrentar a los grupos que trafican y generan temor en el barrio, en ocasiones funcionan y logran desplazar los elementos negativos, sin embargo, no es suficiente para contrarrestar la percepción de inseguridad que tienen con respecto a su entorno inmediato y a la ciudad. En los barrios en los que habitan los grupos D, la baja presencia policial, la existencia de pandillas, los problemas con la iluminación y los espacios públicos y el consumo y venta de drogas, produce mayores niveles de victimización, asociado a crímenes violentos y no a crímenes en contra de la propiedad, lo que genera una percepción de inseguridad en el sector. En el que se han agrupado una serie de variables sociales que han producido los altos niveles de violencia y criminalidad, pudiendo ser denominados barrios “vulnerados” (Manzano, 2009; Olavaria, 2010; Núñez et al, 2012; Wohlfarth et al, 2001).

b. Elementos comunes entre subgrupos: C2-C3 y ABC1-D

Los discursos de los participantes de los grupos focales dan cuenta que los procesos de inseguridad experimentados por éstos se configuran, como lo plantean Dammert et al, (2005), en relación a las propias vivencias de victimización, las que están asociadas a los espacios de circulación cotidiana y al barrio en el que se habita. Determinando el nivel de temor que cada grupo socioeconómico experimenta. Es así como los grupos C2 y C3, más que experiencias de victimización, lo que relatan es la molestia ante la agresividad y violencia que hay en la ciudad en general, evidenciando menores grados de temor que los grupos ABC1 y D. Los grupos C3 cuentan con mayores recursos interpersonales para hacer frente a situaciones de violencia. Conocen el peligro y “se manejan”, por lo que conviven en una “inseguridad-segura”. Mientras que los grupos C2 se consideran menos apetecibles, menos expuestos y consideran que el tema estaría sobredimensionado y que se relaciona más con la falta de confianza en el otro.

Por su parte, en los grupos ABC1 y D, se relatan más experiencias de victimización, con diferentes características, demostrando más situaciones concretas a las que temen, con mayor o menor grado de habituación. Mientras los grupos D se sienten más expuestos y menos protegidos a realidades de mayor grado de violencia, especialmente por el narcotráfico en sus vecindarios, el grupo ABC1 se siente expuesto a situaciones de extrema violencia e indefensión en el espacio privado para lo cual sólo les queda aumentar su protección privada.

Como lo indican Dammert y Lunecke (2002), los grupos ABC1 y D son los que presentan mayores grados de temor. El grupo ABC1 asociado a delitos a la propiedad y el grupo D a situaciones violentas vividas en sus espacios de ocupación cotidiana.

c. Características transversales en los grupos

En los grupos focales además de las diferencias que se dan en los discursos y en las experiencias existen algunos elementos transversales. Percepciones y opiniones que se van repitiendo en las conversaciones y que muestran que existen puntos de encuentro entre los diferentes participantes.

La visión negativa de las instituciones del Estado en cuanto a las políticas de seguridad y a las estrategias destinadas a disminuir la inseguridad y mejorar las condiciones de la justicia, es un factor común en todos los grupos. La ineficiencia y la desprotección frente a la delincuencia, son conceptos que aparecen recurrentemente en las conversaciones, siendo el primero más utilizado en los grupos ABC1 y C2, y el segundo en los grupos C3 y D.

La corrupción de las policías y de las instituciones gubernamentales también es algo que se repite en los grupos. Mientras en los grupos ABC1 y C2 consideran que los más corruptos son los policías de investigaciones, los grupos C3 y D, añaden a los Carabineros, políticos y autoridades. Esta percepción más negativa, presente en los grupos socioeconómicos más bajos, se relaciona con las experiencias cotidianas de victimización, en un sentido más amplio, que experimentan en los barrios en los que habitan y, por lo tanto, con la situación de indefensión en la que se sienten. Esta visión sobre las autoridades contrasta con los relatos positivos acerca de la ayuda y el apoyo que ha significado para algunos barrios, la presencia de instituciones gubernamentales y municipales, a través de programas de mejoramiento urbano y apoyo comunitario.

Como lo señala Wacquant (2007), la situación y la sensación de desprotección que sienten los grupos C3 y D, también se relaciona con la ausencia de la autoridad o de las instituciones públicas, lo que está directamente relacionado con las causas de la inseguridad, la violencia física y la desintegración del tejido social y organizacional de los barrios. De hecho la presencia institucional a través de los programas gubernamentales y municipales, en algunos sectores, ha sido un ente facilitador de acumulación de capital social y fomento del desarrollo de redes sociales y de factores

de reciprocidad, los que constituyen las bases esenciales de las estrategias de subsistencia de los habitantes de esas zonas.

d. Interacción y percepción entre grupos

Con respecto a las interacciones que se dan entre los grupos en el contexto de la ciudad y de los espacios por los cuales circulan, y en relación a sus experiencias y percepciones sobre la inseguridad. Existe claramente un vínculo más cercano entre los participantes ABC1 y C2 y entre los participantes C3 y D. Ambos sub grupos se encuentran, conviven y comparten espacios y experiencias similares en la ciudad. Existen diferencias, pero entre estos dos subgrupos hay bastantes semejanzas. Sobre todo en lo relativo a los tipos de barrios en los que habitan, a las experiencias de victimización y a la percepción sobre los otros. Los grupos ABC1 y C2, perciben que en los grupos socioeconómicos más bajos se concentran los problemas relacionados con la inseguridad: delincuentes jóvenes con falta de oportunidades y alta presencia de consumo y tráfico de drogas, lo que estaría directamente relacionado con los altos niveles de delitos en la capital. Mientras que los grupos C3 y D, se consideran en desventaja en relación a los grupos ABC1 y C2, pues los policías tienen un trato diferencial, siendo más violentos, inoperantes y corruptos con ellos. Es decir, los grupos altos piensan que los focos delictivos se encuentran en los grupos más bajos y éstos piensan que no reciben el mismo trato que los grupos altos.

La distancia que hay entre estos dos sub grupos (ABC-C2 y C3-D) en cuanto a espacios de la ciudad que utilizan y situaciones a las que se ven enfrentados diariamente, se refleja en la percepción que hay con respecto al otro. Los grupos socioeconómicos más altos observan que en los espacios de los grupos socioeconómicos más bajos se encuentran concentrados los problemas de inseguridad y por lo tanto es ahí donde se debe intervenir, con programas, leyes más fuertes, mayor fiscalización, etc. En cambio los grupos C3 y D, además de sentirse discriminados por las fuerzas policiales y las instituciones, a favor de los grupos socioeconómicos más acomodados, no tienen una visión o idea sobre estos grupos. En sus discursos en relación a la ciudad, la inseguridad, la desprotección y las injusticias,

no aparecen los grupos más altos, no hay una referencia a ellos, como habitantes de la ciudad, como la clase dominante y como los ciudadanos más protegidos. No hay elementos de resentimiento ni de reflexión en torno a las experiencias de inseguridad y temor que les tocan vivir a ellos cotidianamente en contraposición a lo sucede con los grupos socioeconómicos más altos, donde la inseguridad no se vive con los mismos grados de violencia.

e. Métodos cualitativos y políticas públicas

Los discursos recabados mediante los grupos focales, dan cuenta de los acontecimientos que están ocurriendo (Geertz, 1996). En este sentido los resultados y análisis de éstos, presentados en esta investigación, entregan el contexto y la percepción de un grupo de personas con respecto a sus procesos de inseguridad y los elementos involucrados en la construcción de éstos. La descripción de esta realidad en particular, utilizando el lenguaje que da sentido a lo que se relata, contando tal y como es la realidad (Geertz, 1996), entrega la posibilidad de conocer y profundizar en un tema que se han tornado fundamental en la vida de las personas que habitan en Santiago: la inseguridad. Prioridad en políticas públicas, tema frecuente de conversaciones y fuente de preocupación constante, la seguridad se ha convertido en un tópico importante de investigación y de búsqueda de estrategias y acciones que disminuyan los delitos y la criminalidad. Para generar las políticas públicas adecuadas es necesario conocer las formas en que las personas que habitan en Santiago viven la inseguridad y como les afecta en su vida cotidiana, de esta forma es posible desarrollar estrategias adecuadas según las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, considerando los espacios de ocupación cotidiana, como los barrios en los que habitan y los sectores por los que circulan. Las acciones focalizadas y específicas, en prevención, para cada grupo socioeconómico y cada territorio, es una tendencia que se está desarrollando tanto en Chile como en el resto de América Latina. Instrumentos metodológicos cualitativos como los que ofrece la Antropología, pueden ser utilizados en investigaciones y diagnósticos que den cuenta de una realidad en particular, siendo de gran utilidad en el proceso de formulación de políticas públicas preventivas.

6. Bibliografía

- Arriagada, C., (2004). “Determinantes de gran escala de la segregación residencial en el Área Metropolitana del Gran Santiago (AMGS) y efectos locales en comunidades pobres”. En Cáceres, G. y Sabatini F. (Eds.), *Barrios Cerrados en Santiago de Chile. Entre la exclusión y la Integración Residencial* (1ª ed., pp. 207 – 227). Santiago, Chile: Lincoln Institute of Land Policy – Instituto de Geografía PUC.
- Beck U., (1986). “La sociedad del riesgo”. Barcelona, España: Paidós.
- Benavente, J.M. y Melo, E. (2006). “Determinantes socio económicos de la criminalidad en Chile durante los noventa”. Serie documentos de trabajo 223. Departamento de Economía, Universidad de Chile.
- Bogdan, R. y Taylor, S.J., (1998). “Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación”. (4ª Ed). Barcelona, España: Paidós.
- Buvinic, M., Morrison, A. y Shifter, M., (1999), "La Violencia América Latina y el Caribe: Un marco de referencia para la acción", Serie de informes técnicos, Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C, Estados Unidos: BID.
- Carranza, E., (2009). “Cárcel y justicia penal: El modelo de derechos y obligaciones de las Naciones Unidas, y una política integral de seguridad de los habitantes frente al delito. En Carranza, E. (Coor). *Cárcel y justicia penal en América Latina y El Caribe* (1º Eds. Pp. 53-127). México D.F. Siglo XXI.
- Castel, R., (2004).”La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido? Buenos Aires. Argentina: Manantial.
- Chile, Ministerio del Interior, División de Seguridad Ciudadana (2004). “Diagnostico de la Seguridad Ciudadana en Chile. Foro de expertos en Seguridad Ciudadana”. Ministerio del Interior. Santiago, Chile.
- Dammert, L., (2004). “¿Ciudad sin ciudadanos?. Fragmentación, segregación y temor en Santiago”. *EURE*, 30 (91), 87-96.
- Dammert, L., (2005). “Violencia criminal y seguridad ciudadana en Chile”. Serie Políticas Sociales, División Desarrollo Social, CEPAL. Santiago, Chile.

- Dammert, L. y Lunecke, A., (2002). “Victimización y temor en Chile. Revisión teórico- empírica de doce comunas del país”. Serie Estudios. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Dammert, L. y Oviedo E., (2004). “Santiago: Delitos y violencia urbana en una ciudad segregada”. En De Mattos, C., Ducci, M., Rodríguez, A., Yañez, G. (Ed). *Santiago en la globalización. ¿Una nueva ciudad?* (1ª Eds., pp. 273 – 294). Santiago, Chile: Ediciones Sur – Eure Libros.
- Dammert, L., Manzano, L. y Karmy, R., (2005). “Ciudadanía, Espacio Público y Temor en Chile”. Serie Estudios. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Edwards, D. y Stokoe, E., (2004). Discursive Psychology, Focus Group interview and participants’ categories. *British Journal of Developmental Psychology*, 22 (4), pp. 499-507.
- Garland, D., (2005). “La cultura del control”. Barcelona, España: Gedisa.
- Gaviria, A. y Pagés, C., (2002). Patterns of crime victimization in Latin American cities. *Journal of Development Economics*. 67 (2002) pp.181-203.
- Glaser, B. y Strauss, A., (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New Jersey, Estados Unidos: Transaction Publishers.
- Geertz, C., (1996). “Ciudades”. En Geertz, C. *Tras los hechos. Dos países, cuatro décadas y un antropólogo* (1ª Eds., pp.11- 29).Barcelona, España: Paidós.
- Grupos Socioeconómicos 2008, (2008). Asociación Chilena de Empresas de Estudios de Mercado. Recuperado el 11 de marzo de 2009 de <http://www.aimchile.cl/>
- Frühling, H. y Sandoval, L., (1997). “Percepciones de inseguridad y realidad delictual en tres comunas populares de Santiago”. *Revista Estudios Públicos*, 68.
- Frühling, H. y Gallardo, R., (2012). Programas de seguridad dirigidos a barrios en la experiencia chilena reciente. *Revista INVI*, 27 (74), pp.149 -185.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (1991). “Metodología de la investigación”. México D.F, México: McGraw-Hill.

- Hoogue, M., Vanhoutte, B., Hardyns, W., y Bircan, T., (2011). Unemployment, inequality, poverty and crime. Spatial Distribution Patterns of Criminal Acts in Belgium, 2001 – 06. *British Journal of Criminology*, 51 (1), pp.1-20.
- Krueger, R. A. y Cassey, M.A., (1994). “Focus Group, a Practical Guide for Applied Research”. California, Estados Unidos: Sage.
- Manzano, L., (2009). “Violencia en barrios críticos. Explicaciones teóricas y estrategias de intervención basadas en la comunidad”. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Santiago, Chile: Ril.
- Myers, G., (2004). “Matters of opinion: talking about public issues”. Cambridge: Cambridge University Press.
- Muños P., De La Puente, P., Torres, E., Sepúlveda, R. y Tapia, R., (1997-98). Caracterización de la inseguridad residencial en Santiago: Una propuesta a nivel comunal. *Revista de Sociología* 11 – 12, pp.107-135.
- Núñez, J. Tocornal, X. y Henríquez, P., (2012). Determinantes individuales y del entorno residencial en la percepción de seguridad en barrios del gran Santiago, Chile. *Revista INVI*, 27 (74), pp. 87-120.
- Londoño, J.L. y Guerrero, R., (1999). “Violencia en América Latina. Epidemiología y Costos”. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Red de Centros de Investigación de la Oficina del Economista Jefe. Washington DC, Estados Unidos: BID.
- Olavaria, M., (2009). Victimización y Costos Económicos del Delito. Paper Presentación 21° Congreso Mundial de Ciencia Política, Panel Políticas Públicas en Crimen y Violencia II, Santiago, Chile, junio 2009.
- Olavarría, M., (2010). Victimización en Chile 2003-2008. *Capítulo Criminológico*, 38 (3), pp233-254.
- Oviedo, E., (1998). “Seguridad Ciudadana y Desarrollo Local”. Santiago, Chile: SUR.
- Pérez, R., (2008). “Los focus group y el conocimiento” http://www.antroposmoderno.com/antro-articulo.php?id_articulo=1124

- Putcha, C. y Potter, J., (2004). "Focus Group Practice". Inglaterra, Londres: Sage.
- Sampson, R., (1995), "The Community". In: Wilson, J.Q., Petersili, J. (Eds.), *Crime. Institute for Contemporary Studies*, San Francisco, 193-216.
- Sampson, R.J. y Groves, W. B., (1989), "Community structure and crime: testing social disorganization theory" *American Journal of sociology*, 94 ,774-802.
- Sampson, R. Y Raudenbush, W., (1997), "Neighborhoods and Violent Crime: A Multilevel Satudy of Collective Efficacy". *Revista Science*, 277.
- Sampson, R., Morenoff, J. y Gannon-Rowley, T., (2002),"Assesing "neighborhood effects":social processes and nex directions in research". *Annual Review of Sociology*, 28, 443-478.
- Silverman, D., (2001). *Interpreting Qualitative Data. Method for Analysing Talk, Text and Interaction. (2ndEdition)*. Londres, Inglaterra: Sage.
- Shaw, C. R. y Mckay H. D., (1942)."Juvenile delinquency and urban areas". Chicago University Chicago Press.
- Wacquant, L., (2001). "*Parias Urbanos, Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*". Buenos Aires. Argentina: Manantial.
- Wacquant, L., (2007). "Los condenados de la ciudad. Gueto, periferias y Estado". Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI.
- Witt, R., Clarke, A., y Fielding, N., (1999). "Crime and economic activity". *British Journal Criminology*. 39 (3), 391-399.
- Wohlfarth, T., Willem F., Ybema, J. y Van Den Brink, W., (2001). The relationship between socio-economic inequality and criminal victimization: a prospective study. *Social Psychiatry and Epidemiology*. (36), 7, pp. 361-370.
- Il concurso de anillos de investigación en ciencias sociales modalidad abierta y modalidad en innovación de políticas públicas 2007 (2008). "Crimen y violencia urbana. Aportes de la ecología del delito al diseño de políticas públicas". Formulario entregado a CONICYT.

7. Anexos

Anexo 1

Caracterización de los grupos socioeconómicos de acuerdo a Asociación Chilena de Empresas de Estudios de Mercado

	AB	C1	C2	C3	D	E
Porcentaje de la población a nivel país	menos del 1%	6%	15%	21%	35%	20%
Porcentaje de la población a nivel país Porcentaje de la población a nivel de Santiago	10 a 15% del grupo ABC1, no se puede distinguir en sí mismo	10%	20%	25%	37%	10%
Comunas de residencia más habituales	Las Condes, Vitacura, Providencia, La Reina, Lo Barnechea	Las Condes, Vitacura, La Reina, Ñuñoa, Peñalolén y Providencia.	La Florida, Las Condes, La Reina, Ñuñoa, Providencia, Peñalolén, Maipú y San Miguel.	Ñuñoa, Macul, Peñalolén, La Florida, Santiago, Estación Central, Independencia, Recoleta, San Miguel, La Cisterna, San Bernardo, Maipú.	Recoleta, Renca, Conchalí, Lo Prado, Quinta Normal, Pudahuel, Estación Central, La Granja, La Pintana, Pedro Aguirre Cerda, Lo Espejo, San Ramón y Cerro Navia.	Renca, Quinta Normal, Pudahuel, La Granja, La Pintana, El Bosque, Lo Espejo, San Ramón, Cerro Navia, Conchalí, Pedro Aguirre Cerda.
Sectores	La Dehesa, Los Domínicos, Sta. María Manquehue, Álvaro Casanova, Isidora Goyenechea, Lo Curro.	Martín de Zamora, Estoril, Alcántara, Manquehue, cuarto Centenario, Príncipe de Gales, Vitacura	Partes de Villa Frei, Torres de Fleming, La Florida, Macul, Villa Santa Carolina, Villa Santa Adela, Villa	Villa Los Presidentes, Rodrigo de Araya, Juan Antonio Ríos, departamentos	José María Caro, Villa Eyzaguirre, La Victoria, Pudahuel, Lo Hermida.	s/i

		alto, Kennedy.	El Dorado, Camino Pajaritos.	rotonda Grecia.		
Características de los sectores residenciales	Generalmente homogéneos, cuidados, con grandes áreas verdes, espaciosos y de baja densidad. Aisladas del resto de la ciudad, periferia.	Generalmente homogéneos. Áreas verdes bien cuidadas, mantención de exteriores en buen estado. Si pagan arriendo éste es superior a UF 20 (\$440.000). Presencia de guardias privados; poca vida social en las calles.	Sectores tradicionales de la ciudad. En caso de ser construcción nueva, normalmente son conjuntos de muchas viviendas. Se ubican a distancia del centro. Hay preocupación por el aseo y ornato de calles y veredas. Si pagan arriendo éste es superior a UF 12 (\$270.000).	Sectores más bien populares y relativamente modestos, mezclados en algunos casos con C2 en otros con D. Generalmente se agrupan en poblaciones de alta densidad. También corresponden a sectores antiguos de la ciudad. Si pagan arriendo éste es superior a UF 5 (\$100.000). Se nota importante actividad social en las calles: dueñas de casa, jóvenes, niños.	Grandes poblaciones de tipo popular. Con pocas áreas verdes, de gran densidad.	s/i
Características de la vivienda	Casas de gran tamaño, aisladas con amplios jardines y/o parques muy bien mantenidos. Departamentos penthouse, en edificios de lujo. Finas terminaciones, Excelente construcción y	Viviendas amplias, no siempre aisladas o departamentos en edificios de lujo o de construcciones nuevas, rodeados	Conjuntos habitacionales villas, bloques de departamentos. Fachadas de buena presentación, jardín pequeño, entrada de auto.	En barrios modestos corresponden a los hogares de mayor progreso. En barrios en que también existen familias C2 correspond	Construcción de tipo económico con ampliaciones y agregados. Casa pequeña, de unos 50 m ² aprox. Si es sólida	De material ligero, campamentos, conventillos, cités, mediaguas de tablas y fonolas. Recintos pequeños, de 30 m ² ,

	mantención. Rejas altas o de fierro. Porteros electrónicos, citófonos, piscinas.	de jardines, estacionamiento privado, citófonos. La pintura, detalles en terminaciones son de buen gusto y calidad, en general son casas de más de 150 m2.	Vivienda de regular tamaño, 100 m2 aprox., pero bien mantenidas, en general pareadas. Habitualmente no tienen dependencias de servicio.	en a los de menor ingreso. Casa de material sólido o semisólido. Viviendas de 70 m2 aprox. Si es construcción moderna es pequeña. Fachada y pintura medianamente remozada.	carece de terminaciones o tiende a estar muy deteriorada por falta de mantención.	compartidos por más de una familia.
Nivel educacional / Actividad laboral	Empresarios, con múltiples rentas, varios años de trabajo, organismos internacionales, etc	Con estudios de postgrado, ejecutivos, médicos, abogados, etc.	Profesionales jóvenes, comerciantes y vendedores, contadores auditores, cargos de mediana responsabilidad y muchas veces independientes.	Empleados públicos y privados sin rango o categoría, profesores, obreros especializados, artesanos, comerciantes menores, vendedores, choferes, técnicos.	Obreros en general, feriantes, trabajadores manuales, algunos empleados de bajo nivel, juniors, mensajeros, aseadores. En caso de ser el jefe de hogar la mujer puede ser empleada doméstica, lavandera, costurera, etc.	Trabajos ocasionales, "pololos" Cuidadores de autos, cargadores, cartoneros.
Ingreso promedio del grupo familiar	8.000.000 y más	3.000.000	1.000.000	600.000	300.000	s/i

Anexo 2

Composición efectiva de los 7 Grupos Focales y sus características

Nombre: G1 ABC1

Fecha: 14 de abril

Lugar: Hotel El Director

Tiempo: 1 hora 36 minutos

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Norberto	26	M	Sin hijos	Estudiante	La dehesa	Lo Barnechea
Tatiana	26	F	Sin hijos	Agrónoma, recién egresada, sin trabajo	Manquehue con Colón	Las Condes
Claudia	29	F	Sin hijos	Ingeniera industrial/ empresa de seguros	Pedro Valdivia con Carlos Antúnez	Providencia
Ricardo	31	M	Sin hijos	Constructor civil/ constructora	Pedro Valdivia con Carlos Antúnez	Providencia
Ismael	53	M	Hijos en edad escolar	Gerente empresa de muebles	Sector El Pelero-La Dehesa	Lo Barnechea
Héctor	57	M	Hijos graduados universitarios	Cientista Político, académico U. de Chile	Apoquindo con Américo Vespucio	Las Condes

Nombre: G1 C2

Fecha: 28 de abril

Lugar: Hotel El Director

Tiempo: 2 horas

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Pía	22	F	Sin hijos	Estudiante de Arte, U. de Chile	Larraín con Tobalaba	La Reina
Jesús	28	M	Sin hijos, separado	Arquitecto, trabaja en Ministerio de Vivienda	Camino El Alba con Padre Hurtado	Las Condes
Margarita	45	F	Hijos adultos	Administradora de edificio	Carmen Silva con Los Leones	Providencia
Gladys	57	F	Hijos adultos	Secretaria Embajada de Italia	Colón con Hernando de Magallanes	Las Condes
José	55	M	Hijos adultos	Ingeniero Civil/ sector minero	Américo Vespucio con Kennedy	Las Condes
Carmina	60	F	Hijos adultos	Dueña de Casa	Vitacura con Alonso de Córdova	Vitacura
Cristina	65	F	Hijos adultos	Arquitecto independiente	Darío Urzúa con Pedro de Valdivia	Providencia
Manuela	63	F	Hijos adultos	Dueña de Casa	s/i	Las Condes

Nombre: G2 C2

Fecha: 12 de mayo

Lugar: Hotel Eurohotel

Tiempo: 1 hora 42 minutos

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Ignacia	27	F	Sin Hijos	Ingeniera civil, nvestigadora Universidad de Chile	Carmen	Santiago centro
Catalina	30	F	Sin Hijos	Antropóloga, Independiente	Diego de Almagro	Providencia
Joaquín	29	M	Sin Hijos	Constructor Civil, Trabaja en Ministerio de Vivienda	Marín con Lira	Santiago centro
Sergio	42	M	Hijos en edad escolar	Psicólogo	Suárez Mujica	Ñuñoa
Mariana	63	F	Hijos adultos	Bailarina	Parcela camino a Colina	Colina

Nombre: G1 C3

Fecha: 11 de mayo

Lugar: Instituto de Asuntos Públicos, CESC

Tiempo: 1 hora 35 minutos

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Rubén	30	M	Sin hijos	Geógrafo, trabaja en Ministerio de Obras Públicas	1 de Mayo, sector antiguo de San Bernardo	San Bernardo
Sandra	30	F	Sin hijos	Arqueóloga, independiente	Simón Bolívar con Vespucio	La Reina
Gonzalo	33	M	Hijos en edad escolar	Técnico en programación, trabaja en empresa privada	Villa de reciente construcción	Quilicura
Andrea	55	F	Hijos adultos	Dueña de Casa	Plaza Brasil	Santiago
Alejandro	50	M	hijos en edad escolar	Bibliotecario, U. de Chile	Villa, 15 años de antigüedad	Puente Alto

Nombre: G2 C3

Fecha: 18 de mayo

Lugar: Instituto de Asuntos Públicos, CESC

Tiempo: 1 hora 38 minutos

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Cristóbal	28	M	Si hijos	Publicista	Lord Cochrane, Parque Almagro	Santiago centro
Denis	29	F	Hijos en edad escolar	Profesora de historia	Villa	Peñalolén
Camila	35	F	Si hijos	Publicista, trabaja en Chilefilm	Diagonal Paraguay con Portugal	Santiago centro
Marco	36	M	Si hijos	Profesor de Filosofía, colegio particular subvencionado, comuna de Puente Alto	Villa Portales	Estación Central
Viviana	43	F	Hijos en edad universitaria	Secretaria	Paradero 22 Vicuña Mackenna	La Florida

Nombre: G1 D

Fecha: 25 de mayo

Lugar: Instituto de Asuntos Públicos, CESC

Tiempo: 1 hora 46 minutos

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Mauricio	25	M	Sin hijos	Estudiante	Calle Zurich Sur	La Cisterna
Emilia	27	F	Sin hijos	Guardia	Villa Lautaro	San Joaquín
Ernesto	33	M	Hijos en edad pre escolar	Soldador	Zapadores	Recoleta
Hernán	38	M	Hijos edad escolar	Cesante	Población{on El Olivo B	San Bernardo
Francisca	40	F	Hijos edad escolar	Dueña de Casa	Calle Dr. Vizcarra	La Cisterna
Esteban	46	M	Hijos edad escolar	Técnico en trabajo social	Villa Olímpica	Nuñoa
Carolina	56	F	Hijos edad escolar	Dueña de Casa	Calle Víctor Domingo Silva	San Joaquín
Gabriela	50	F	Hijos edad escolar	Ferías libres	Calle Industrias	La Cisterna

Nombre: G2 D

Fecha: 26 de mayo

Lugar: Instituto de Asuntos Públicos, CESC

Tiempo: 1 hora 57 minutos

Nombre de fantasía	Edad	Género	Hijos	Actividad laboral	Dirección aproximada	Comuna
Manuel	18	M	Sin hijos	Estudiante	Aníbal Pinto	San Joaquín
Cecilia	18	F	Sin hijos	Estudiante	Aníbal Pinto	San Joaquín
Julio	30	M	Hijos en edad escolar	Obrero	Población	Conchalí
Rosa	27	F	Hijos en edad escolar	Manipuladora de alimentos	Sta. Sara	Conchalí
Silvia	28	F	Hijos en edad escolar	Dueña de Casa	Zapadores	Recoleta
Nicolás	43	M	Hijos en edad escolar	Cesante	Villa San Antonio de Tango	San Bernardo
Marcela	51	F	Hijos adultos	Dueña de Casa	San Joaquín	San Joaquín

Anexo 3

Pauta Grupos Focales

- Encuadre: Agradecimientos, presentación de lo/os moderadores/investigadores, grabadora (respeto de turnos para que se grabe bien), café, té, sándwich y galletitas. Tiempo más o menos de una hora y media. Confidencialidad en sus datos, uso de la conversación sólo para la investigación.
- Tema de la conversación: ¿Cómo ha cambiado la vida de barrio en los últimos años?
- Grandes dimensiones sobre las que vamos a preguntar:
 - o Percepción e identificación con el barrio. ¿Tiene sentido la noción de barrio?
 - o Confianza y nivel de conocimiento entre los vecinos/ cohesión social / calidad de los vínculos: ¿instrumentales? ¿Duraderos? ¿Basados en vínculos familiares o en normas valóricas compartidas?
 - o Percepción de violencia y delincuencia, temor.
 - o Conocimiento de drogas y su impacto en su barrio
 - o Percepción de eficacia de los actores de la seguridad y las políticas públicas. Participación sociedad civil en seguridad ciudadana.

Guía para la conversación:

- o ¿Les agrada donde viven? ¿Reconocen un determinado barrio donde viven? ¿O sea tu barrio tiene ciertos límites “naturales” que tus vecinos también reconocerían? ¿O bien la idea de barrio no les hace mucho sentido? ¿Qué define un barrio: una escuela, un centro comercial, grandes calles? ¿O el hecho de que la gente se salude, conozca y ayude... (Cohesión social y lazos sociales)?
- o Donde viven, los vecinos hoy en día, se conocen, saludan, ayudan

- Existe confianza hoy en día en el vecino como recurrir en caso de necesidad, por ejemplo ¿cuándo hay que dejar la casa sola? ¿El vecino reaccionaría si su casa es asaltada? Si es así, ¿por qué reacciona, cómo lo hace?
- ¿De qué depende que los vecinos se ayuden, de que se conozcan hace largo tiempo, de la cercanía física de las viviendas (diferencias entre casas y edificios), del tamaño de las casas, de que compartan los mismos valores y costumbres (¿cómo se sabe eso?), de la pinta, de que hayan conocidos o familiares que los hayan presentado?
- ¿Hasta qué punto le tienen miedo a la delincuencia? ¿A qué le tienen miedo? ¿Qué hacen con ese miedo, cómo lo viven, qué consecuencias tiene, se han organizado? ¿Cuando, seguramente después de alguna mala experiencia?
- ¿Cuándo ocurre una experiencia de delincuencia en el sector/barrio a quién han recurrido o a quien recurrirían? De los encargados de la seguridad pública: ¿Carabineros, PDI, fiscales? ¿Cómo ven su trabajo? ¿Qué tan bien o mal lo hacen? (percepción de eficacia de las políticas públicas) ¿Cómo lo podrían hacer mejor? ¿Qué les falta? ¿Cómo la comunidad podría colaborar? ¿Es viable esa colaboración, tiene sentido? ¿O más bien se queda en puras intenciones? (participación de la sociedad civil en seguridad)
- ¿Han tenido experiencias desagradables de violencia en su barrio? ¿Qué es violento para usted? ¿Ver que entre los vecinos hay peleas, discusiones violentas, ver que se golpean vecinos en la calle? ¿Ver desorden físico en sus calles (basura, grafitis, autos abandonados)? ¿Qué harían si se encontrarán con un auto abandonado en la esquina de su casa?
- Si han tenido ese tipo de experiencias violentas, ¿cómo han reaccionado (reacción o retraimiento)? ¿A quien han recurrido?

- Estas experiencias de violencia y delincuencia ¿creen ustedes que son manifestaciones de hace pocos años en su barrio o ciudad? ¿O son más bien de larga data? ¿Cuándo habrían comenzado y por qué? A qué factores atribuyen estos cambios?
- ¿Cuál es el rol de las drogas (microtráfico) en estas (nuevas) violencias? ¿Saben si existen sitios de venta en el barrio? ¿Qué saben del efecto del micro o narcotráfico en la convivencia social, en particular de su barrio o de la ciudad en general?
- ¿Qué más podríamos hacer cómo sociedad? ¿Cómo lo ha hecho el gobierno y qué más se podría hacer? (para terminar en positivo...) ¿Qué tipo de iniciativas gubernamentales conocen ustedes para mejorar la calidad de vida de los vecinos y evitar la violencia y la delincuencia? (conocimiento de la oferta pública)