



Universidad de Concepción  
Dirección de Postgrado  
Facultad de Ciencias Sociales – Magíster en Investigación Social y Desarrollo

# **El Sentimiento de Inseguridad en Comunidades Intervenidas por Programas de Prevención Comunitaria del Delito**

Tesis para optar al grado de Magíster en Investigación Social y  
Desarrollo

Pablo Andrés Sanhueza Melo  
CONCEPCIÓN-CHILE  
2016

Profesor Guía: Manuel Antonio Baeza Rodríguez  
Dpto. de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales  
Universidad de Concepción

*Agradezco a mi madre, Isabel, y a mi padre, Víctor, por su apoyo, paciencia y contención en todo este proceso formativo. A ellos dedico estas páginas y todo su esfuerzo.*



## Tabla de Contenidos

Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Lista de figuras .....	vii
Lista de tablas.....	viii
1. Introducción .....	1
2. Planteamiento del problema .....	3
3. Marco teórico y referencial.....	6
3.1. Imaginarios sociales .....	6
3.1.1. Imaginario radical e imaginario periférico .....	8
3.1.2. Lo instituido.....	9
3.1.3. Identidad: similitud y diferencia .....	12
3.2. El sentimiento de inseguridad.....	16
3.2.1. Aclaraciones conceptuales y miedo al delito .....	16
3.2.2. Las dimensiones del miedo al delito.....	18
3.2.3. Miedo al delito y victimización .....	20
3.2.4. Conceptos asociados.....	21
3.2.5. Una definición propia.....	25
3.3. Prevención del delito .....	26
3.3.1. Las distintas formas de las políticas de seguridad.....	26
3.3.2. Prevención social y prevención situacional .....	27
3.3.3. Prevención comunitaria.....	29
3.3.4. Diferenciación entre víctimas y victimarios .....	31
3.4. Relaciones de confianza/desconfianza y comunitarias. ....	32
3.4.1. Confianza y desconfianza .....	33
3.4.2. Confianza interpersonal .....	35
3.4.3. Confianza institucional .....	36
3.4.4. Vínculos sociales y miedo al delito .....	38
3.5. Coda: La necesaria relación entre sentimiento de inseguridad, prevenciones, confianza y desconfianza. ....	40
4. Antecedentes sobre delitos, confianza y políticas .....	42
4.1. Preocupación general por la delincuencia y victimización.....	44
4.1.1. Sensación de inseguridad y temor .....	49

4.1.2.	Reacción frente al delito.....	53
4.2.	Confianza interpersonal y confianza en instituciones.....	55
4.3.	Políticas de seguridad en Chile: cambios en el gobierno de la seguridad. ....	61
4.3.1.	Dictadura militar (1973 – 1990) .....	61
4.3.2.	La transición (1990 – 1997).....	62
4.3.3.	Énfasis en la seguridad ciudadana (1998 – 2008).....	63
4.3.4.	¿La nueva forma de gobernar?: Políticas de seguridad entre 2009-2013.....	64
5.	Diseño metodológico de la investigación .....	66
5.1.	Objetivos .....	66
5.1.1.	General:.....	66
5.1.2.	Específicos:.....	66
5.2.	Hipótesis de trabajo.....	66
5.3.	Tipo de investigación.....	68
5.4.	Unidad de análisis y muestreo.....	69
5.5.	Técnica de recolección de información.....	71
5.6.	Técnica de análisis de la información .....	73
6.	Presentación de resultados: Análisis Estructural del Discurso.....	79
6.1.	Análisis estructural y protocolo analítico .....	79
6.1.1.	Construcción de pares de oposición.....	80
6.1.1.1	Código base: caracterización general de la realidad.....	80
6.1.1.2	Dimensión relacional: los lugares de ego y alter.....	81
6.1.1.3	Dimensión temporal.....	88
6.1.1.4	Vínculos sociales: convivir entre la confianza y la desconfianza.....	88
6.1.1.5	Participación y organización en el sector .....	91
6.1.1.6	El entorno y su control: iluminación y dispositivos de seguridad .....	92
6.1.1.7	Desconfianza en las instituciones: expectativas no cumplidas.....	94
6.2.	Imaginarios sociales de la inseguridad y la seguridad .....	95
6.3.	Análisis discursivo comparado: Villa San Valentín y Arboleda de San Pedro...	113
6.3.1.	Confianza, desconfianza y relaciones comunitarias .....	113
6.3.2.	Miedo al delito y prácticas asociadas en los sectores en estudio .....	122
7.	Conclusiones .....	128
8.	Bibliografía.....	136

# Resumen

El sentimiento de inseguridad, y el miedo al delito, se han transformado en aspectos claves en la vida cotidiana, siendo capaces de movilizar acciones, discursos y significados en el barrio y en el país. Dada su relevancia, distintas estrategias preventivas buscan abordarlos, especialmente aquella conocida como prevención comunitaria del delito. De la mano de esta se movilizan confianzas al interior del barrio, pero también desconfianzas dirigidas hacia un otro desconocido. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación busca conocer esta respuesta emocional frente al delito en comunidades intervenidas por estas estrategias. Para esto se ha utilizado la perspectiva teórica de los imaginarios sociales para identificar la construcción social del sentimiento de inseguridad desde los elementos subjetivos e intersubjetivos que se articulan para darle significado al espacio y a quienes se encuentran dentro y fuera de este. Esta investigación analiza los relatos de dos barrios intervenidos por un programa de prevención comunitaria del delito, para rescatar la respuesta emocional frente al delito como componente esencial en la construcción de un barrio intervenido. Para esto se han realizado grupos focales en los sectores Villa San Valentín y Arboleda de San Pedro en el Gran Concepción, analizando los discursos desde una perspectiva cualitativa para rescatar las perspectivas discursivas asociadas a cada uno. Dentro de los principales resultados se obtiene que el imaginario de la inseguridad es la forma desde donde se comprende la realidad; que la alteridad, en tanto delincuente, es el sujeto generador de miedo y desconfianzas; y que a mayor confianza dentro del barrio existe un menor sentimiento de inseguridad y mayores posibilidades de éxito de las estrategias preventivas.

Palabras clave: sentimiento de inseguridad; imaginarios sociales de la alteridad; confianza; desconfianza; prevención comunitaria del delito.

# Abstract

Fear of crime has become a key aspect of everyday life, being able to mobilize actions, speeches and meanings in the neighborhood and society. Given their relevance, different preventive strategies seek to address them, especially the community crime prevention. From this, trusts are mobilized within the neighborhood, but also mistrust directed towards others and strangers. Therefore, the objective of this research seeks to know this emotional response to crime in communities intervened by these strategies. For this, the theoretical perspective of social imaginaries has been used to identify the social construction of fear of crime from the subjective and intersubjective elements that are articulated to give meaning to space and to those who are inside and outside it. This research analyzes the narrations of two neighborhoods intervened by a community crime prevention program to rescue the emotional response to crime as an essential component in the construction of an intervened neighborhood. For this, focus groups have been held in Villa San Valentín and Arboleda de San Pedro sectors in Gran Concepción, analyzing the discourses from a qualitative perspective to rescue the discursive perspectives associated with each one. The main results are that the imaginary of insecurity is the form from which reality is understood; otherness, as delinquent, is the subject that generates fear and mistrust; and, greater trust within the neighborhood there is a lower fear of crime and greater chances of success of preventive strategies.

Keywords: fear of crime; social imaginary of otherness; trust; mistrust; community crime prevention.

# Lista de figuras

	Página
Figura 1. Problemas de la actualidad con mayor importancia.	46
Figura 2. Percepción de aumento de la delincuencia en los últimos doce meses.	47
Figura 3. Percepción de aumento de la delincuencia en los últimos doce meses, entre los años 2008 – 2014.	47
Figura 4. Porcentaje de la población encuestada que responde “sí” frente a la pregunta “Durante los últimos doce meses ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?”, entre los años 2008 – 2014.	48
Figura 5. Distribución de respuesta a la pregunta “¿Qué tan seguro se siente en la siguientes situaciones cuando ya está oscuro?”, opción “Caminando solo por su barrio” (Temor afectivo), entre los años 2008 – 2014.	50
Figura 6. Distribución de respuesta “sí” a la pregunta “¿Cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?”, entre los años 2008 – 2014.	51
Figura 7. Causas de la delincuencia existente en el barrio.	52
Figura 8. Temor objetivo, por tipo de delito.	53
Figura 9. Cosas que han dejado de hacer para evitar ser víctima de un delito.	54
Figura 10. Medidas tomadas para asegurar el entorno.	55
Figura 11. Confianza interpersonal en Chile.	57
Figura 12. Confianza interpersonal en Chile, entre los años 2000 – 2015.	58
Figura 13. Confianza en Carabineros, Poder Judicial, Gobierno y Estado en Chile.	59
Figura 14. Modelo operacional de construcción de respuesta.	78
Figura 15. Construcción de respuesta frente a la interrogante del destino de la realidad social en el contexto delictual.	97
Figura 16. Construcción de respuesta completa frente a la interrogante del destino de la realidad social en el contexto delictual, con imaginario central e imaginarios secundarios.	101

# Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Pares opuestos asociados a la comprensión de la seguridad e inseguridad delictual.	80
Tabla 2. Pares opuestos asociados a la dimensión relacional dentro del contexto delictual.	83





# 1. Introducción

La presente investigación se integra en la tradición de estudios que han encontrado en el miedo al delito o el sentimiento de inseguridad un nicho de estudio fecundo y contingente, esto porque el miedo al delio, en tanto fenómeno de estudio independiente de la victimización, adquiere relevancia desde los años sesenta en el contexto internacional y desde los años noventa en nuestro contexto nacional, hasta ser un fenómeno que merece la misma importancia que la victimización como problema social, ya que actualmente se comprende que esta dimensión emocional del delito también puede tener consecuencias negativas para la vida social, la democracia y el bienestar.

Además, actualmente resulta relevante estudiar el miedo al delito, ya que debido a sus diversas consideraciones, es posible integrar nociones acerca del Estado, de la sociedad civil y la democracia (Martino, 2008). Producto de esto, no es de extrañar que sea un tema de esencial importancia para la vida social del país, sobre todo porque está (junto con otras nociones relacionadas con la inseguridad) entre los tres temas de mayor preocupación a nivel nacional desde los años noventa, manteniéndose de forma transversal a los distintos gobiernos nacionales (Dammert, 2013a)

Debido a lo mencionado, también han cobrado gran relevancia las distintas estrategias para hacer frente a este sentimiento de inseguridad. Estrategias preventivas cobran cada día mayor relevancia, pero cuentan con poca evaluación para saber cuál es el verdadero impacto que están teniendo sobre el tema que acá interesa, el miedo al delito. En asociación con esto, también vale la pena centrarse en el tipo de relaciones interpersonales que se desarrollan dentro del contexto de la realidad social afectada por el miedo al delito, y de forma más general por el sentimiento de inseguridad, esto porque desde las mismas estrategias preventivas se busca desarrollar un tipo específico de relación social/vecinal enfocado a otorgar mayores seguridades dentro del espacio cotidiano. Acá, aspectos como la confianza, el sentimiento de pertenencia en una comunidad y la participación dentro de organizaciones sociales resultan claramente relevantes, pero de la misma forma, aunque desde la vereda opuesta, lo hacen aspectos como la desconfianza, el desconocimiento del otro, los estereotipos y la apatía. En esta investigación se sostiene que todos estos elementos están puestos en juego a la hora de pensar sobre el sentimiento de inseguridad, por ende serán parte fundamental de las siguientes páginas.

Finalmente, llama la atención que dentro de la vasta tradición de estudios que toman el miedo al delito y el sentimiento de inseguridad como el objeto de sus estudios, estos no hayan sido lo suficientemente tratados desde una mirada profunda que apunte a la subjetividad social y a la construcción del realidad relacionada con la inseguridad, con especial énfasis en su variante delictual. Con esto, se hace referencia a una vinculación teórica y conceptual que puede llegar a ser bastante fecunda: los imaginarios sociales y la inseguridad ciudadana. Esto se plantea por el hecho que al entender los imaginarios sociales como imágenes que permiten la construcción misma de la sociedad, y que le entregan sentido y legitimidad a determinadas formas de ser, hacer, pensar y decir, otorgan las herramientas para entender qué se entiende por inseguridad en la realidad actual, y cómo esto pasa a ser un fenómeno dentro de la concepción de mundo actual. Es decir, a través de los imaginarios sociales sería posible adentrarse en la forma en que la realidad es construida socialmente, y así observar qué rol juega la inseguridad ciudadana dentro de esta construcción. Es en todo lo enunciado en donde se introduce la presente investigación.

En este documento en primer lugar se aclarará el planteamiento del problema, para pasar en un segundo momento a presentar el marco que sirve de referencia para el presente estudio, el cual estará dividido en cuatro grandes secciones: i) imaginarios sociales; ii) sentimiento de inseguridad; iii) prevención del delito; iv) confianza y desconfianza. En tercer lugar se presentan los antecedentes que le dan contexto a la presente investigación, mientras que en cuarto lugar se presenta el diseño metodológico que le da sustento a la investigación. Como quinto punto se presentan los principales resultados extraídos, y en sexto y séptimo lugar, las conclusiones y la bibliografía respectiva.

## 2. Planteamiento del problema

En el último tiempo, distintos tipos de estudios con relación a la seguridad ciudadana han proliferado producto de la relevancia que ha ido cobrando este tema en la contingencia nacional y también a nivel Latinoamericano, aunque las preocupaciones entre los distintos países varían dependiendo del contexto de violencia/delinuencia por el cual estén atravesando.

La actual preocupación por la seguridad ciudadana queda manifiesta en investigaciones de diversos autores, como por ejemplo las de Dammert (2013a y 2003b) y Tocornal (2009), por nombrar algunos, de la misma forma que por el trabajo que llevan realizando los centros especializados en estas temáticas, como la Fundación Paz Ciudadana o el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

De particular importancia para esta investigación es el surgimiento del estudio del miedo al delito como un objeto de estudio en sí mismo, y no solo como un derivado o una consecuencia de la victimización. El recorrido de esto parte desde mediados de los años sesenta en Estados Unidos en un contexto marcado por la preocupación y la ansiedad constante por el crimen, considerando como elementos contextuales los asesinatos del Presidente Kennedy (1963) y también el de Martin Luther King (1968). Pasando a la década de los setenta y los ochenta, el tratamiento por este concepto autónomo se asentó en Inglaterra, con modificaciones a su conceptualización anterior (criminología feminista, criminología radical, etc.), y también cobrando relevancia mediática y social producto de los desórdenes urbanos a inicios de los años ochenta. En el contexto latinoamericano el tratamiento del miedo al delito como un objeto en sí mismo surge desde comienzo de los años noventa, cuando gran parte de las dictaduras militares habían llegado a su fin y comenzaban a asumir los gobiernos civiles. En este contexto es donde surge la preocupación permanente por la criminalidad, con distintas fuentes de miedo en cada uno de los países.

En el mismo periodo, también comienzan a consolidarse estrategias alternativas al control punitivo para el tratamiento del delito, y para el correspondiente sentimiento de inseguridad. De esta manera, desde los años setenta en adelante en el contexto anglosajón, toman cada vez más protagonismos estrategias preventivas que buscaban controlar el ambiente y hacer partícipes a las comunidades. A nivel nacional, este es un

proceso que se da desde mediados de los años noventa en adelante, cuando el debate por la prevención comienza a ganar espacio dentro del discurso político, ya no solo preocupándose por el castigo y el control del delito, sino de distintas formas de prevenirlos social, situacional o comunitariamente (Ceirano, Sarmiento & Segura, 2010; Dammert, 2004a).

Por la importancia que ha ido tomando la participación comunitaria en contexto preventivo, el foco en esta investigación estará puesto en la prevención comunitaria del delito, esto porque es una forma de prevención que se sostiene en una vinculación necesaria entre Estado, gobiernos locales y sociedad civil para enfrentar en primer momento el miedo al delito, junto con la delincuencia; y en segundo, por la importancia que actualmente están teniendo proyectos como las alarmas comunitarias como formas de prevención (Ministerio del Interior, 2009; Valenzuela y Arellano, 2013). De hecho, otro de los atractivos para estudiar esta forma de prevención, es el hecho que, como menciona Hener (2008), esta contaría con una ventaja simbólica frente a otras: de convocar a lo comunitario como activo para enfrentar la inseguridad cubre muchas de las acciones y de los discursos de esta estrategia con una suerte de manto positivo, lo cual significa que difícilmente algo elaborado bajo estas condiciones y que busca hacer partícipe a la sociedad civil podrá tener consecuencias negativas para su contexto.

A pesar de la vasta cantidad de conocimientos acumulados con respecto a lo anterior, se ha logrado constatar una variante de esta relación poco estudiada, y que tiene que ver con la relación entre el miedo al delito y la prevención del mismo, de la mano con la confianza y la desconfianza que son experimentadas dentro de los barrios intervenidos. Es decir, cuando se ponen en juego los elementos mencionados, los estudios se inclinan mayormente a resaltar los efectos positivos que la prevención y la promoción de la confianza tienen para la comunidad y para la disminución del miedo al delito en la misma, pero se han hecho muy pocas referencias con respecto a los efectos “oscuros” o no buscados que estos proyectos así como del énfasis puesto en la exaltación de la confianza al interior de la comunidad, haciendo especial hincapié cuando se trata de relacionarse con lo desconocido, con aquel otro extraño que puede ser objeto de grandes sospechas. Es por esta razón que se ha tomado la decisión de trabajar bajo la perspectiva teórica de los imaginarios sociales, ya que sirven como unos lentes que permiten observar la realidad y encontrar los significados profundos que están detrás del sentido común promovido en el discurso cotidiano sobre la seguridad, y sobre el tipo de discurso y

mentalidad que este tipo de intervenciones promueve. Sirven como un faro que permite alumbrar todas las opacidades encontradas en los estudios del miedo al delito, así como de las estrategias de prevención del delito implementadas. Con estas potencialidades, en tanto herramienta teórica, llama la atención su poco desarrollo dentro de los estudios asociados al miedo al delito, la inseguridad ciudadana y, en general, el tratamiento del fenómeno delictual en la actualidad. Por esto, se ha decidido rescatarlos en la medida que sirven para comprender cómo el miedo al delito, y de forma más general la inseguridad ciudadana, sirven actualmente como fenómenos para elaborar una concepción general del mundo, otorgando sentido a la realidad, y promoviendo determinados tipos de acción en la misma realidad, y entender dentro de esta dinámica el rol que juegan las estrategias preventivas implementadas dentro de las comunidades.

De hecho, lo anterior asoma como relevante al considerar que existe una falta de evaluación constante (ex post) en este tipo de estrategias y programas, a pesar que existan metodologías evaluativas desarrolladas específicamente para la evaluación de programas de prevención comunitaria del delito (Tocornal, Viano & Zuluano, 2005). En estas evaluaciones, se vuelve cada vez más importante la visión cualitativa ya que permite acercarse a los significados profundos y las percepciones que tiene la comunidad con su seguridad y su bienestar. Por lo tanto, acá resulta interesante preguntarse ¿qué sucede con el sentimiento de inseguridad en una comunidad que ha sido intervenida por una estrategia de prevención comunitaria, y cómo esto se manifiesta en los imaginarios sociales dominantes de sus habitantes?, junto con ¿cómo estos elementos se conjugan con la estrategia de prevención implementada? Son estos espacios nebulosos los que son necesarios explorar para saber si nos estamos acercando o no a una seguridad cada vez más democrática.

### **3. Marco teórico y referencial.**

El siguiente marco se ordenará alrededor de cuatro grandes temáticas que sirven para comprender la problemática de investigación en cuestión: i) imaginarios sociales; ii) sentimiento de inseguridad y miedo al delito; iii) prevención del delito; iv) confianza y desconfianza.

Por lo tanto, en un primer momento se tocarán aspectos relacionados a los imaginarios sociales y la alteridad, lo cual servirá de insumo para los próximos conceptos, y dará un piso analítico a la investigación. A continuación, se hará referencia al miedo al delito, en tanto dimensión subjetiva de la inseguridad, y algunos conceptos relacionados que permiten entender su importancia para el estudio de la seguridad. Posteriormente se trabajarán ideas y conceptos relacionados con las formas de prevención que se han ocupado y se ocupan para intentar solucionar el problema de la delincuencia y el sentimiento de inseguridad, y finalmente se verá la relación existente entre los conceptos de confianza y de desconfianza y lo comunitario.

#### **3.1. Imaginarios sociales**

Como se dijo en la introducción a este capítulo, los imaginarios sociales servirán de piso para tratar la problemática de la inseguridad, así como el estudio de la confianza y la desconfianza que también se desarrollan en el contexto de esta investigación. Junto con esto, el tratamiento de la alteridad relacionado con la seguridad será un tema transversal. Por estas razones, y dada la riqueza analítica que presentan los imaginarios sociales para el análisis de problemáticas asociadas a la subjetividad social, es que se decidió su inclusión en este marco teórico referencial.

Por lo dicho anteriormente, parece necesario comenzar por responder a la pregunta relacionada al qué son estos imaginarios sociales, y así poder comprender cuál es su verdadera importancia en la realidad social y cómo éstos actúan en las acciones que se desarrollan en esta.

El concepto de imaginario o imaginarios sociales ha adquirido diversos significados según la disciplina desde la cual sea abordado (Agudelo, 2011), a la vez que puede confundirse con otros conceptos que, si bien poseen un nivel de similitud y/o complementariedad, distan de ser lo mismo. Por ello, para empezar es prudente mencionar que dichos imaginarios sociales tienen a lo menos dos niveles de profundización: i) un nivel de

comprensión más simple, en donde un imaginario sería una forma compartida en que los grupos humanos se representan mentalmente y se reconocen mutuamente, tanto en el espacio como en el tiempo (Baeza, 2000); ii) un nivel de mayor abstracción y profundidad en donde un imaginario sería más bien una matriz de sentido colectivo, ayudante a la elaboración de sentidos subjetivos para el discurso, el pensamiento y la acción social. En otras palabras, serían ingenierías elementales y esquemas de inteligibilidad (Baeza, 2000) que permiten la creación y la comprensión de la realidad social y la posibilidad de actuar en la misma. Para complementar lo mencionado, se puede agregar que este imaginario social

*“tendría que ver con las articulaciones de sentido últimas, que dotarían de una sólida inteligibilidad a la totalidad del acontecer y de la praxis cotidiana. El “Imaginario Social”, en este sentido, sería un auténtico “centro simbólico” desde el cual se irradiaría una homogeneidad de sentido a lo social” (Carretero, 2011: 101).*

Estos “centros simbólicos” se encontrarían siempre conectados a un contexto, por lo tanto, los imaginarios sociales también deben ser considerados como momentos históricos, tanto individual como colectivamente. De esta forma, estarían dotados de una historicidad que los caracteriza, sin dejar de tener presente que son ellos los que van a otorgarle sentido a la realidad social en las distintas etapas de la historia (Baeza, 2000 & 2008; Agudelo, 2011). Así dadas las cosas, se tiene que las construcciones imaginarias sociales son históricas, por lo tanto no pueden ser consideradas sin un sujeto protagonista, ya que éste es el poseedor de la subjetividad y la capacidad relativamente libre para poder crear y crear, en la misma medida en que cada individuo también cristaliza a la sociedad entera, pues refleja sus significaciones incorporadas (Agudelo, 2011).

Por lo mencionado hasta el momento debería quedar claro que estos imaginarios – entendido en esta investigación en términos sobre todo sociales – son los mecanismos que van a mediar la relación entre el individuo y el mundo social, fomentando su construcción. Esto quiere decir que los imaginarios sociales tienen la capacidad de crear, aceptar y llegar a naturalizar una determinada visión de mundo, pero a la vez explicar e intervenir en lo que se considera la realidad social en cada sistema social (Zanin, 2009; Baeza, 2000).



### 3.1.1. Imaginario radical e imaginario periférico

Considerando la importancia para el tratamiento metodológico de los imaginarios sociales, se vuelve necesario dedicar algunas palabras a la forma en que estos se encuentran compuestos, dado que esto otorgará claridad para el modelo analítico propuesto dentro del capítulo dedicado al diseño metodológico de la investigación.

De esta forma, es posible establecer una diferenciación primordial que permite observar la construcción de los imaginarios sociales, por decirlo de alguna manera, por estratos. Así, en un primer momento se identifica un imaginario radical, que vendría a ser aquella capacidad de producir representaciones que no están sujetas a ningún fin predeterminado (Castoriadis, 2007). Con este término se hace referencia a la capacidad de invención y de creación constante propia de la psique humana, es lo que le permite a esta última producir representaciones y formularse lo que no está, ya que acá lo que la caracteriza es la autonomía de la imaginación, en tanto que flujo indeterminado. Este imaginario radical es el conjunto de esquemas organizadores, *la condición de representatividad de lo que una sociedad se ofrece a sí misma* (Agudelo, 2011: 10), y gracias a este tipo de imaginarios la sociedad cuenta con la capacidad de ir creando lo nuevo. Por ello también se le denomina imaginario primero *para referirse a la capacidad de darse lo que no es dado como tal en los encadenamientos simbólicos del pensamiento ya constituido* (Agudelo, 2011: 10). Este imaginario radical se comportaría como un eje nucleador, como una figura de sentido que por sí misma compondría el núcleo central de toda la construcción imaginario social (Baeza, 2008). Pero en tanto que figuras de significación central, no son significaciones de algo o referidas a algo, sino que son ellas las que otorgan la posibilidad de existencia a la realidad al ser el referente de otras significaciones, son ellas las *que instituyen un modo de ser de las cosas y los individuos como referido a ellas. En tanto tales, no son necesariamente explícitas para la sociedad que las instituye* (Castoriadis, 2007: 564).

Pero para que la construcción imaginaria se encuentre completa hace falta incorporar otros elementos que le den contundencia a esta significación, y esto es lo que se ha identificado como imaginario periférico o secundario (Agudelo, 2011; Castoriadis, 2007; Baeza, 2003 & 2008), es decir imaginarios que poblarían con elementos dependientes a un imaginario radical, otorgándole mayor densidad (Baeza, 2008). Con esto dicho se hace plausible entender lo mencionado anteriormente con respecto a la conformación de un imaginario social por estratos: alrededor de un imaginario central, que figura como un



núcleo articulador y organizador, se adhiere todo un conjunto segundo de significaciones, denominadas periféricas, que depende de la significación central. En otras palabras:

*“Lo que decimos se refiere a lo que puede llamarse lo imaginario central de cada cultura, ya se sitúe en el nivel de los símbolos elementales o en el de un sentido global. Evidentemente hay, además, lo que puede llamarse lo imaginario periférico, no menos importante en sus efectos reales, pero que no nos ocupará aquí. Corresponde a una segunda o enésima elaboración imaginaria de los símbolos, a unas capas sucesivas de sedimentación”* (Castoriadis, 2007: 210).

En esta relación no hay un orden de prioridad entre imaginarios, los secundarios no pueden existir sin unirse a una significación central que le otorgue sentido, y un imaginario central se cae sin el apoyo del conjunto elaborado por el imaginario periférico.

Finalmente, la forma en que estos imaginarios pasan a ser sociales sería, simplemente, por el hecho que el ser humano ha de establecer relaciones sociales en su existencia (C. Castoriadis, 2007) y porque, en el marco de estas relaciones sociales, habría condiciones sociales e históricas que permitirían que estos imaginarios fueran colectivizados o, en otras palabras, instituidos socialmente (M. A. Baeza, 2000)

### **3.1.2. Lo instituido**

Anteriormente se ha hecho mención a la capacidad de los imaginarios sociales de naturalizar una visión de mundo en la realidad, junto con fijar los mecanismos que permiten establecer el mundo propio como real. Estos elementos se pueden resumir en lo que se ha entendido como la capacidad de instituir de los imaginarios sociales, es decir la idea de institucionalización social de prácticas, visiones, discursos, etc. (Baeza, 2008), a la que hay que dedicar unas palabras al ser un elemento clave en la teoría de los imaginarios sociales.

De esta forma, plantear que la sociedad misma es construida a través de los imaginarios sociales, quiere decir que ésta es instituida colectivamente en sus formas, estilos, pensamientos, acciones e incluso la forma particular de emitir juicios, y así otorgarle sentido a la realidad en cada sociedad (Baeza, 2008). Sería esto, entonces, lo que en definitiva construye la realidad social, en la medida en que esta institución logra establecer y fijar (instituir) un mundo de significaciones que le dan sustento. Por lo tanto,

lo que mantendría unida a la sociedad sería el mantenimiento de un mundo de significaciones, y dada su condición basal además permitiría pensar a la sociedad como “esta” y no como otra (Castoriadis, 2007).

Para esto, cada sociedad contará con un sistema de sanciones determinadas, ya que las instituciones “consisten en ligar a símbolos (a significantes) unos significados (...) y en hacerlos valer como tales, es decir hacer este vínculo más menos forzado para la sociedad o el grupo considerado” (Castoriadis, 2007: 187). Es producto de esto que no se tiene que inventar diariamente el “cómo hacer” en sociedad, ya que, de la misma forma en que la institución es la condición de unidad de la sociedad, quien se intente poner fuera de lo que se ha establecido (instituido) como real tiene pocas posibilidades de subsistir en la sociedad, por el simple hecho que las posibilidades de ésta están dadas en un esquema básico de prescripción/proscripción (Baeza, 2008), idea similar a aquellas que hace referencia que la institución del mundo es en cada momento institución de lo que es y lo que no es, y por tanto tiene que ser presencia del “no ser”, de lo falso, de lo posible pero no efectivo (Castoriadis, 2007).

Estos conjuntos de significaciones legitimadas de manera social (normas, valores, lenguaje, herramientas, etc.) remiten al ámbito de las ideas y aceptaciones colectivas que pasarían a formar parte del sentido común (Baeza, 2000), naturalizándose. Es acá (sentido común) en donde se plasman las elaboraciones socioimaginarias que adquieren la categoría de realidad, posibilitando así el intercambio de significaciones sociales bajo la forma de opiniones (Baeza, 2008). Una vez creadas estas significaciones imaginario sociales, al igual que las instituciones, se cristalizan y pasan a ser lo que Castoriadis llama el imaginario social instituido. Es este último el que permite la continuidad y la reproducción y repetición de las mismas formas que regulan la vida de los individuos, hasta que un lento cambio en la historia o una nueva creación las modifiquen o cambien por otras formas.

Considerando todo lo anterior es posible afirmar que las figuras imaginario sociales son una especie de verdad conveniente que parece satisfactoria a un grupo social al que se le presenta un enigma por resolver, propio de la experiencia humana (Baeza, 2008). Frente a estas situaciones sin respuesta, papel protagónico tienen las significaciones sociales, desde donde es posible extraer elementos imaginarios que sirvan para ir fijando puntos referenciales que vayan permitiendo la existencia y así no tener que estar creando en cada momento las formas de hacer.

A estas alturas parece prudente referirse al concepto de estructura de ajuste (Baeza, 2000 & 2008), o últimamente llamado estructuras simbólicas de ajuste (Baeza, 2015). Esto figura como una propuesta conceptual para entender la forma misma en que los imaginarios sociales construyen la sociedad, en la misma medida en que van sufriendo modificaciones en tanto que nuevos sentidos modifican la praxis en la sociedad. Estas estructuras simbólicas de ajuste sería posible entenderlas como grandes construcciones intersubjetivas de significación que le dan una estabilización interna provisoria a la sociedad, y producto de esto una atenuación de los conflictos sociales dada la validación de supuestos implícitamente presentes. Dicho de otra forma, y en pocas palabras, estas estructuras simbólicas de ajuste figuran como sistemas simbólicos (una conformación de un tramado de significaciones sociales) que otorgan un equilibrio psicosocial momentáneo a la sociedad (Baeza, 2015). Desde este punto, emerge con claridad la componente de “lo instituido” dentro de estas estructuras, ya que en la medida en que se asienten determinados sistemas simbólicos en determinados periodos históricos, se legitimarán formas de actuar, pensar y decir en desmedro de otras. De hecho, es probable que muchas de estas formas legítimas de ser y actuar se encuentren en el núcleo central de estas estructuras de ajustes, lo cual le otorgará sentido y le dará soporte a la totalidad simbólica que la estructura de ajuste representa. De esta forma, se observa esta composición por estratos entre un imaginario radical y unos imaginarios periféricos, mencionadas en el apartado anterior.

Lo interesante de estas estructuras es su provisoriedad, ya que respondiendo a la propia naturaleza de los imaginarios sociales resultaría impensado plantearlas como un todo estático. Si en un momento de la historia se logra fijar una determinada estructura simbólica de ajuste para dar respuesta a los enigmas que la realidad va presentando, esta necesariamente tiene que dar respuestas satisfactoria a la contingencia si busca mantenerse vigente (Baeza, 2015). Sin embargo, puede llegar un punto en que ésta comienza a dar muestras de incapacidad de respuesta en la medida en que se ve desbordada o se muestra incapaz de seguir respondiendo de manera eficaz a los nuevos enigmas que la realidad va poniendo en frente, en otras palabras: *cuando lo ya instituido imaginario-socialmente parece no poder responder a los nuevos desafíos* (Baeza, 2015: 114). Dadas estas condiciones, se abriría un periodo de crisis e incertidumbre en la medida en que la sociedad debe avanzar en una arquitectura simbólica que permita dar respuesta a estos nuevos enigmas, no sin antes avanzar en un proceso de desinstitucionalización de la estructura anteriormente existente. Desde acá emerge con

claridad otro aspecto fundamental dentro de los imaginarios sociales y que le otorgan su condición dinámica: su capacidad “instituyente”, es decir la capacidad creativa propia de la imaginación de generar nuevos significados, en la medida en que el imaginario radical también representa la creación constante, y por lo mismo *“el imaginario social radical fragmenta, crea fisura, hace posible la transformación social”* (Agudelo, 2011: 10).

Dicho de una forma menos abstracta, esta crisis se manifiesta a través de señales como el malestar social en determinados periodos históricos y sociales, la duda con respecto al sistema, desazón, desconfianza e incluso interpelación directa, llegando a estos de mayor visibilidad en la medida en que se percibe que los temas sensibles (impuestos por los nuevos enigmas que plantea la realidad) no están siendo abordados por la autoridad política. Estos serían los elementos propios del periodo de crisis e incertidumbre que fomentarían el desarrollo de un sentimiento de caos previo a la instalación de una nueva estructura simbólica de ajuste que logre institucionalizar nuevas prácticas y significados acordes a los nuevos enigmas de la realidad, atenuando así los conflictos sociales emergidos.

Un tipo de enigma que se puede presentar en la vida es el referido al posicionamiento indentitario del sujeto en el mundo, es decir el lugar que éste ocupa en el espacio y la forma que tiene de relacionarse con otros. Para dar una respuesta a esto, los imaginarios sociales representarían una opción de respuesta medular y provisoria para el posicionamiento espacio-temporal de individuos y grupos sociales (Baeza, 2008). Habiendo mencionado esto, se hace necesario profundizar un poco más en la relación estrecha entre imaginarios sociales e identidad.

### **3.1.3. Identidad: similitud y diferencia**

Es posible mencionar que la identidad es una construcción que surge de la intersección entre fenómenos psíquicos y factores sociales, en una dialéctica constante entre el sí mismo y el otro, entre la similitud y la diferencia (Baeza, 2008). Pero también es posible decir que las identidades son construcciones con un fuerte componente imaginario social, ya que:

*“la identidad es, junto a un sentimiento de pertenencia, una construcción imaginaria que se traduce en la configuración de un discurso de uso social que se pretende a sí mismo como herramienta demostrativa del carácter de propiedad simbólica con los cuales se*

*recubren diferentes tipos de objetos materiales o inmateriales”* (Baeza, 2008: 367).

De esta forma, la identidad se caracteriza por ser un proceso validado de singularización y de diferenciación, ambas consideradas simultáneamente y en términos sociales. Todo este proceso requiere de una actividad mental perteneciente al ámbito imaginario, que busca consolidar y validar lo propio.

En este proceso para la conformación de la identidad, es posible mencionar que se debe contar con tres condiciones básicas: una espacial, una temporal y otra relacional, que permitan su construcción (Baeza, 2008 & 2015). Dado la relevancia para la presente investigación, el foco estará puesto en las tres dimensiones expuestas. Estas condiciones, en términos de apropiación y de posicionamiento, se dan de la siguiente forma.

Para vivir, el ser humano siempre debe situarse en el espacio estableciendo puntos de referencia ya que, de no ser así, existiría en un espacio indiferenciado en donde no podría moverse o definir camino alguno (Baeza, 2008), es decir tiene que ir señalando territorios desde donde comenzar a estructurar su existencia. Este señalamiento tomaría el nombre de ‘apropiación’ de una fracción de espacio, el cual puede ir desde el espacio del cuerpo (identidad individual) hasta otras extensiones como el barrio, la región, el país, etc. (Baeza, 2008; Carretero, 2011), esto sin dejar de lado la existencia de una apropiación basada en la idea de espacialidad meramente simbólica. Lo mencionado sería entonces la condición para que el individuo logre su posicionamiento efectivo en términos de significancia (relación interpretativa de sentido que el ser humano establece con todo lo que le es externo).

Esta idea de posicionamiento espacial tiene un carácter inclusivo, ya que no se trata de un espacio vacío en el cual situarse. De esta forma, quien se posicione en un espacio y lo conciba como suyo, también reconoce como propio lo que está contenido en esa fracción de espacio que simbólicamente ha adoptado (por señalar un ejemplo, en el caso de un barrio, quienes aquí se posicionen deberán considerar como propio el resto de habitantes que ahí se encuentran, la infraestructura, plazas y naturaleza, organizaciones, etc.), y de esta forma, con variaciones de intensidad, se hace posible el propio reconocimiento en todo lo que hay en el interior, pasando de ser un espacio a secas a ser un espacio territorializado (Baeza, 2008 & 2015). De esta forma, *“todo elemento presente pasa a formar parte de la ‘casa’, del domicilio en el cual solamente yo o nosotros somos los*

*moradores legítimos y podemos disponer de él, determinando los accesos o la denegación de estos a eventuales huéspedes”* (Baeza, 2015: 190). Estas apropiaciones del espacio tanto físico como simbólico, y que comprende elementos materiales como inmateriales, sería la posibilidad de un nosotros establecido en un territorio heterogéneo.

En relación con la condición espacial ya mencionada, la apropiación y posicionamiento temporal, se remite a tres dimensiones: pasado, futuro y presente. Con respecto al pasado, el elemento del cual se apropia quien busque posicionarse es la historia, tanto individual como colectiva, la cual se reconoce como ‘nuestra’ historia al ser el tiempo transcurrido dentro del espacio significado como ‘propio’ (Baeza, 2008). Con el futuro el proceso de apropiación se hace más complejo, ya que este es un tiempo desconocido y no controlable, por tanto el ejercicio tiene que ser realizado sobre las probabilidades. Se trata de una apropiación de probabilidades ya que ésta no puede realizarse sino a través de un proyecto a realizarse (Baeza, 2008) en una configuración espacial propia. Finalmente el presente, al ser una fracción efímera de tiempo, no es apropiable sino mediante la acción de ejecución inmediata, con un sello particular que marca la diferencia con otros individuos y/o grupos y sus identidades. Al ser el tiempo una condición de relativa inmaterialidad, a diferencia de la condición espacial, el factor socioimaginario está presente con mayor intensidad, en donde la relación del individuo con el tiempo es de una construcción socioimaginaria de significancia del tiempo apropiado. Acá lo que prima es el discurso asociado a “nuestro” tiempo, tanto pasado, presente y futuro, el cual se diferencia al tiempo de otros sujetos que no son miembros del grupo identificado en el espacio apropiado.

Por otro lado, la condición relacional emerge como el resultado de procesos de diferenciación desde una relación dentro/fuera que se establece tras el posicionamiento espacial, emerge la figura de la alteridad (el otro) con el cual se tiene una interdependencia insoslayable (Baeza, 2008). Con este otro se irá fijando un tipo específico de relación y acercamiento o distanciamiento, lo cual estará marcado por las diferenciaciones previas de posicionamiento.

Hay que agregar que esta relación con el otro (es decir, entre un ego y un alter) no siempre se da en una sintonía empática. Por ejemplo, esta experiencia se puede realizar desde una distancia cognitiva que se grafica en los estereotipos, construcciones especulativas de atributos a personas o grupos sociales a los que no se conoce en



profundidad, con el propósito de diferenciarse a través de una identificación descalificadora con la alteridad (Baeza, 2008).

Esta construcción de la alteridad, al tener una base en los imaginarios sociales, también es histórica, es decir puede ir variando conforme a las necesidades que se vayan planteando en esta relación siempre cambiante.

Recapitulando, se puede decir que ciertos grupos sociales instituyen prácticas sociales, formas de pensar, etc. y éstos, al hablar de los imaginarios sociales del otro, refieren a formas instituidas socialmente, a veces estereotipadas, dependiendo del grado de conocimiento o desconocimiento que se tenga con respecto a alter (Baeza, 2000 & 2008). Por esto, es posible decir que la identidad es un concepto que habla tanto de inclusión como de exclusión, en un doble proceso de construcción y exclusión social, ya que es *“un imaginario de adscripción, un discurso y un actuar según aquello que simplemente se ha asumido como propio”* (Baeza, 2008: 375).

Para profundizar un poco en relación a la idea de lo comunitario y la identidad como construcción socioimaginaria, es posible decir que el imaginario social tiene un papel preponderante en la constitución y la pervivencia de ‘microcomunidades’ (Carretero, 2011) o grupos sociales que se han organizado y consolidado en torno a una idiosincrasia simbólico cultural. Su papel es el de cristalizar un lazo de identidad colectivo sirviendo como soporte para el vínculo societal. Este imaginario social se materializaría en los emblemas simbólicos frente al cual adhieren los miembros de una comunidad, garantizando de esta forma la conservación de unas señales de identidad de grupo que salvaguardarían el sentimiento de pertenencia (Carretero, 2011). Estos emblemas simbólicos pueden ir desde símbolos institucionalizados y reconocidos formalmente, hasta características de una comunidad que son reconocidas como propias y omniabarcantes.

Considerando que los imaginarios sociales se presentan como una herramienta analítica para esta investigación, los elementos ya expuestos sirven para presentar la utilidad que esta teoría tendrá para el tratamiento de la inseguridad, la delincuencia y la confianza, en relación a lo instituido, es decir formas de hacer, pensar y decir naturalizadas con respecto a cada uno de estas temáticas, así como la relación con el otro dentro del contexto de la seguridad, y especialmente la relación de distanciamiento o acercamiento con la figura del delincuente, por un lado, y con la figura del vecino, por el otro, dando cuenta de esta forma de la dinámica de inclusión y exclusión ya expuesta.

A continuación se da paso al tratamiento de uno de los temas principales dentro de la presente investigación, y que dice relación con el sentimiento de inseguridad, para lo cual se realizarán algunas aclaraciones conceptuales en la misma medida en que se mencionarán algunos conceptos conexos que dan mayor claridad a la complejidad del fenómeno en estudio.

### **3.2. El sentimiento de inseguridad**

En esta sección se tratará uno de las temáticas centrales de la investigación, el sentimiento de inseguridad. Para esto, se realizan algunas aclaraciones conceptuales que sirvan para dar a entender este concepto de manera clara y relacional, por lo que en un primer lugar se hará su definición y su relación con otro concepto central, muchas veces entendido como un sinónimo: el miedo al delito. Con posterioridad, se exponen una serie de otros conceptos que también se encuentran relacionados, y que enriquecen la comprensión de este sentimiento en su relación con el delito y con otros sujetos. Luego, se presentan las dimensiones que componen a esta dimensión subjetiva, junto con ponerla en relación con la victimización, otra dimensión asociada a la problemática de la seguridad/inseguridad. Finalmente, se presenta la relación entre este concepto y sus consecuencias en los sectores de una sociedad dentro del contexto de la seguridad/inseguridad ciudadana.

#### **3.2.1. Aclaraciones conceptuales y miedo al delito**

Como ya se ha planteado, el foco de interés en esta investigación estará puesto sobre el entramado de representaciones, imágenes, discursos, emociones y acciones que confluyen en lo que se ha llamado el sentimiento de inseguridad. Vale la pena mencionar que se ha optado por este concepto dado su extensión, ya que en él se incluyen aspectos como las emociones suscitadas por los delitos, como la ira, la indignación o la impotencia, vinculándolas a acciones individuales o colectivas, a las preocupaciones políticas, los relatos sobre las causas y las acciones que conforman la gestión de la inseguridad (Kessler, 2011). De esta forma, se trataría de algo más que de una respuesta emocional a la percepción de una serie de símbolos relacionados con la delincuencia.

Sin embargo, es innegable la importancia que el concepto de miedo al delito tiene al intentar comprender las consecuencias subjetivas del delito en tanto dimensión emocional, y por lo mismo encontrándose comprendido dentro del concepto más general de sentimiento de inseguridad. Por esta razón, se ha decidido ocupar ambos conceptos,



aunque sin dudas el que tendrá mayor relevancia debido a su mayor capacidad para abarcar distintas dimensiones será el de sentimiento de inseguridad, sin dejar de hacer referencia al miedo al delito, y de esta forma también logrando establecer cierta fidelidad a la corriente de estudios conocida como *fear of crime*.

Pero a esto hay que agregar que esta investigación no estará enfocada al estudio de una emoción en sí misma, separada de otros elementos, ya que el miedo al delito no es un hecho prediscursivo o autónomo (Kessler, 2011). Frente a esto hay una condicionante de tipo metodológica para no aislar al miedo al delito de su contexto de significación: no se accede a la emoción en sí misma, sino que se accede a su manifestación discursiva, conocida también como miedo derivativo o de segundo grado (Kessler, 2011). Éste no requiere de una experiencia previa concreta para ser experimentado, y suele ser parte de un discurso general sobre los peligros actuales de la sociedad, en una relación de mutuo sustento entre la emoción y la narración: *“el miedo derivativo encuentra su base argumentativa en el relato social de mayor peligrosidad o amenaza para luego contribuir a su sostenimiento y amplificación”* (Kessler, 2011: 36). De esta forma se entiende la relevancia de ambos conceptos, por un lado el sentimiento de inseguridad que tiene un mayor alcance y que engloba al miedo al delito, así como el miedo al delito que resulta estar comprendido dentro del sentimiento de inseguridad, en la misma medida en que ayuda a su mantenimiento y permanencia. Si bien el miedo al delito también resulta ser un concepto más complejo que esto, y con distintas dimensiones, este será un componente en el que se profundizará más adelante.

Por lo tanto, es posible decir que el miedo al delito es una de las formas en la que se ha trabajado el gran concepto de la inseguridad, y que viene a referirse a una respuesta emocional que se despierta en los sujetos frente a la posibilidad percibida de ser víctima de algún tipo de delito propio de su contexto (Ruiz, 2010; Vozmediano, 2010). A su vez, éste se puede diferenciar de otras reacciones, como por ejemplo, de una cognitiva que dice relación con la evaluación racional realizada por un sujeto sobre su situación y de la percepción de riesgo de ser víctima de un delito (Vozmediano, 2010), o de una inseguridad objetiva, la cual se relaciona con una serie de factores socio demográficos (sexo, edad, vivienda, ubicación, nivel socio económico, etc.) que permitirían conocer el grado de probabilidad en que una determinada persona sufra un determinado tipo de delito (Hener & Niszt, 2004).

Junto con esta diferenciación básica, también es importante mencionar que el concepto de miedo al delito es uno que presenta varios niveles o dimensiones, a las que vale la pena dedicar unas palabras con motivo de aclarar su complejidad.

### **3.2.2. Las dimensiones del miedo al delito**

Con respecto a estas dimensiones, es posible mencionar que existen tres que son necesarias para entender este concepto de manera multidimensional, de las cuales gran parte de los autores revisados concuerdan: i) miedo global; ii) miedo concreto; iii) miedo y su respuesta comportamental. Las primeras dos mencionadas es posible separarlas de acuerdo a los grados de alcance a los que hace referencia cada uno, mientras que la tercera dice relación con la inseparabilidad de la emoción al comportamiento que ésta provoca

Por tanto, una primera diferenciación respecto al miedo al delito sería la presentada entre los conceptos de miedo global y miedo concreto (Ramírez, 2008; Ruiz, 2007 & 2010; Vozmediano, 2010). En esta dualidad conceptual, el primero de estos referiría a consideraciones más bien difusas relacionadas con la inseguridad a un nivel general, asociándose a preocupaciones tanto sociales, políticas y económicas, no haciendo referencia exclusiva a la problemática de la seguridad delictual, pero sí incluyéndola, generando así una preocupación más bien general asociada a las incertidumbres e inseguridades percibidas. Esto va muy de la mano con el concepto ya expuesto de miedo derivativo, es decir un relato de peligrosidad mayor y general (Kessler, 2011), el cual, por cómo ha sido definido en las páginas anteriores, es un símil al concepto de sentimiento de inseguridad general.

En un segundo lugar, el miedo concreto se encuentra referido a los aspectos asociados a la experiencia directa con relación a la posibilidad de ser víctima de un delito (Vozmediano, 2010), y por lo tanto es un aspecto emocional que cuenta con la capacidad de ir variando dependiendo de las situaciones que experimente el sujeto. Asociada a esta idea asoma la contextualización como un elemento necesario para entender mejor esta experiencia emocional concreta, ya que, por ejemplo, el miedo que experimente una persona no será el mismo al habitar en un país como México o Colombia, en donde la problemática de la seguridad se asocia a niveles de violencia más elevados, marcados por los secuestros, asesinatos y el narcotráfico, a habitar un país como Chile, marcado por una situación delictual que gira en torno a los delitos contra la propiedad (Ministerio

del Interior, 2009). De hecho, esta diferenciación también podría ser posible de realizar entre barrios, ya que los tipos de delitos que son típicos en uno no tienen por qué ser los mismos que en otro, y será esta variación de las características de cada uno lo que llevará a respuestas emocionales diferentes.

Con motivo de lo anterior se han realizado avances con respecto a la pregunta clásica para medir el miedo al delito<sup>1</sup>, a través de, por ejemplo, realizar una lista de los principales delitos experimentados en una ciudad y conocer la sensación asociado a cada uno (Vozmediano, 2010), o proponiendo una lista de delitos a identificar, de los cuales cada uno puede reportar un nivel de miedo diferente (Ruiz, 2010), alternativa se revela como bastante práctica si es que no existe pleno conocimiento de una realidad particular.

Por su parte, la tercera dimensión asociada al miedo al delito, y que hasta el momento no se ha mencionado, refiere los aspectos comportamentales del fenómeno que se está buscando estudiar. En base a lo que plantea Vozmediano (2010), es posible mencionar que el miedo al delito en tanto expresión emocional no puede separarse del tipo de comportamiento que surge como respuesta. De esta forma tanto experiencia, sentimiento y práctica no se encuentran separados sino que constituyen un todo interrelacionado. Además, especial atención merece lo que se ha definido como miedo concreto ya que, debido a que la experiencia que genera la emoción es vivida directamente, genera una reacción que incorpora todas las particularidades del contexto de referencia. De hecho, es posible plantear que sentimiento de inseguridad y comportamiento se encuentran directamente relacionados, ya que a mayor sea el miedo percibido, mayores serán las conductas de respuesta, o conductas de autocuidado. Así lo han demostrado estudios principalmente de corte cuantitativo, en donde se distinguen algunas medidas de protección como la evitación de ciertos lugares (Ross & Jang, 2000; Vozmediano, 2010) o medidas más activas como el enrejamiento, instalación de dispositivos de alarma, por nombrar algunos. (Vozmediano, 2010).

Para esta investigación se considera necesario entender de esta manera el miedo al delito, ya que tanto consideraciones a nivel global como experiencia a nivel particular van a ir moldeando la subjetividad de los involucrados, es decir van a ir formando parte de las conformaciones identitarias de sujetos diferenciados por el espacio social en el que

---

<sup>1</sup> ¿Qué tan seguro (a) se siente caminando solo (a) en su barrio cuando ya está oscuro?

habitan (Guerrero, 2008), lo cual llevará también a respuestas conductuales diferenciadas de parte de los mismos.

### **3.2.3. Miedo al delito y victimización**

Ya desde los años sesenta en adelante comenzó a entenderse el miedo al delito (y a un nivel más general el sentimiento de inseguridad) como un campo de estudio en sí mismo, con una relativa autonomía con respecto al delito y la victimización (Kessler, 2011), esto gracias a las investigaciones precursoras desarrolladas en Estados Unidos, y posteriormente en Inglaterra, marcadas cada una por sus propios elementos contextuales (movimiento por los derechos civiles que hacía tambalear el ordenamiento segregacionista de la sociedad y los asesinatos de John Kennedy, Robert Kennedy y Martin Luther King, en Estados Unidos; desordenes urbanos entre los años setenta y ochenta en el caso de Inglaterra) (Kessler, 2011; Dammert, 2013)

De esta manera, ya sea a nivel teórico como en un nivel empírico, existe la necesidad de reconocer el miedo al delito y el sentimiento de inseguridad como fenómenos independientes con relación a la victimización (Muratori & Zubieta, 2013; Ramírez, 2008; Ross & Jang, 2000; San Martín, 2013; Taylor, 2005; Varela & Schwaderer, 2010; Vozmediano, 2010). De esta forma, el miedo puede incrementarse aun cuando las tasas delictuales estén disminuyendo o se mantengan estables en el tiempo, situación que se ve reflejada en Chile a través de la Encuesta Nacional y Urbana de Seguridad Ciudadana entre los años 2005 – 2014, o como paradoja mayor, aquellos que a simple vista corren menos riesgo de sufrir un delito (las mujeres y los ancianos), parecen ser los sujetos que manifiestan mayores grados de miedo y ansiedad por la delincuencia (Kessler, 2011).

Este escenario, en sus inicios, sirvió para que algunos investigadores y políticos confirmaran su sospecha que hacían pesar sobre el tema y que en consecuencia lo invalidaba como problema público y un legítimo objeto de estudio, debido a que el foco central de investigaciones y de la política pública se encontraba puesto en el fenómeno objetivo de la victimización y el número de víctimas. Por su parte, esta relativa autonomía del miedo frente al delito, fue la principal interrogante que debía ser desvelada por parte de los propulsores del nascente campo de estudio, y por lo mismo se consideraba necesario y legítimo dotar del carácter de objeto de estudio al miedo al delito no como una consecuencia necesaria de la victimización y los niveles de delincuencia de un país o sector (Kessler, 2011). De esa discusión ha pasado tiempo, y actualmente (que es la línea

que sigue la presente investigación), existe evidencia de sobra que subraya la importancia de considerar a estos fenómenos como fenómenos independientes, pensando el miedo al delito afectando de manera negativa el bienestar cotidiano, la democracia y el desarrollo humano (Becerra & Trujano, 2011; Dammert, 2013; Hener, 2008; Lagos y Salinas, 2012; Martino, 2008; Muratori & Zubieta, 2010; San Martín, 2013; Ruíz, 2010; Vozmediano, 2010; Núñez, Tocornal & Henríquez, 2012).

Habiendo dicho lo anterior, la relación entre victimización y miedo al delito se complejiza, ya que como lo han demostrado estudios empíricos, a pesar de ser fenómenos independientes, la victimización tiene un efecto directo sobre el sentimiento de inseguridad. Un ejemplo de esto es el trabajo de Ruiz, quien establece una relación dentro de parámetros estadísticos entre el aumento en el miedo al delito en personas que han sido victimizadas en comparación de aquellas que no (2010), lo cual va en la misma línea que lo planteado por estudios de la Fundación Paz Ciudadana, quienes a través de su Índice Fundación Paz Ciudadana-Adimark GfK, han dicho que existe relación significativa y directa entre miedo al delito y personas victimizadas, aunque no existiendo una diferenciación estadística significativa entre una victimización directa y una victimización vicaria (Núñez et al., 2012; Ruiz, 2007; Varela y Schwaderer, 2010).

Por lo tanto, en base a la información presentada, y asumiendo que el miedo al delito (y el sentimiento de inseguridad) cuenta con antecedentes suficientes para ser considerado en sí mismo como un objeto de estudio relevante de estudiar para la vida en sociedad, en esta investigación se considerará en su unidad y como teniendo consecuencias igual de importantes que la victimización para el bienestar social e individual. Por lo mismo, se lo entenderá como un fenómeno de estudio autónomo de la victimización y la delincuencia, con sus consecuencias propias sobre la subjetividad y la vida de las personas, aunque sabiendo que la victimización puede tener un efecto directo sobre este sentimiento.

#### **3.2.4. Conceptos asociados**

Así como los conceptos de sentimiento de inseguridad y miedo al delito no son lo mismo, pero están profundamente relacionados, tan así que el primero incluye al segundo, también existen otros conceptos que mantienen un grado de relación con los dos ya expuestos. Para esto, a continuación se hará referencia a tres conceptos relacionados con la temática en estudio: en primer lugar a la inseguridad como concepto general y no solo en tanto sentimiento, en segundo lugar el concepto de pánico moral dado su

renovado interés producto del aumento de la preocupación por la inseguridad, y en tercer lugar el concepto de incivildades, ya que se encuentra asociado al sentimiento de inseguridad desde una vereda menos asociada a la criminalidad, sino más bien en relacionado a los desórdenes urbanos y sociales.

Con respecto a la inseguridad, es posible decir que esta tiene al menos dos niveles distintos que la complejizan. Por un lado está la inseguridad civil, a la cual ya se le ha hecho referencia en el tratamiento del sentimiento de inseguridad, ya que es aquella relacionada con la delincuencia y la criminalidad en distintos grados de expresión. Por otro lado, es posible encontrar la inseguridad social asociada más bien a aspectos referidos a desprotección de distintos tipos de la ciudadanía, ya sea a través de desregulaciones económicas, flexibilización del trabajo, así como asociada a preocupaciones por aspectos como la pobreza, el desempleo, salud, solo por nombrar algunas. Es decir, a través del neoliberalismo sería posible entender que existe una serie de transformaciones de la seguridad (entendida de forma global y no sólo delictual/criminal) en el camino del ascenso de un gobierno de la inseguridad social a través del doble ejercicio combinado entre desregulaciones económicas, además de herramientas judiciales punitivas que mantienen al margen el ascenso del descontento y la protesta social producto de las anteriores desregulaciones (Waqquant, 2010).

Considerando lo anterior, tanto la inseguridad civil como la social quedaría demostrada en el tratamiento sobre los “barrios sensibles”, ya que estos acumulan en su interior los principales factores causantes de la inseguridad, en donde tanto la inseguridad social y la civil se superponen y alimentan de forma recíproca, lo que funciona como base para los procesos de estigmatización de jóvenes de estos sectores (Castel, 2011). Lo anterior sería parte del proceso de un retorno de las clases peligrosas, ya que los sectores más empobrecidos serían aquellos lugares en donde se concentra fijamente la inseguridad (en sus dos formas), y así se cristaliza en ellos todas las amenazas que se encuentran presentes en una sociedad.

Junto a lo anterior, también hay que agregar que, de manera contra intuitiva, la inseguridad no sería posible considerarla como la ausencia de protecciones, sino que más bien como su reverso en un mundo social organizado en una constante búsqueda de seguridad. Es decir, estar protegidos o seguros en la sociedad actual pareciera implicar estar rodeado de sistemas de seguridad los que en sí mismos contienen el riesgo de fallar y frustrar las expectativas de seguridad que estas producen. Lo anterior es lo que

finalmente termina aumentando la sensación de inseguridad de parte de la población producto de la falta de proporcionalidad entre los peligros reales que amenazan a una población y la sensación de éstos, ya que esto es el resultado del desfase entre las expectativas socialmente construidas de protecciones y la real capacidad de la sociedad para llevarlas a cabo (Castel, 2011), lo cual genera un círculo vicioso, en donde es la misma preocupación exacerbada por la seguridad la que lleva a su propia frustración, alimentando de esta forma el sentimiento de inseguridad.

Otro concepto que se encuentra bastante relacionado a la temática de investigación es el de pánico moral, el cual sirve para describir el momento en el tiempo donde emerge determinado sentimiento de inseguridad, a diferencia del concepto de inseguridad que en sí mismo sirve para describir el estado de la sociedad desde el ascenso del neoliberalismo en adelante.

De esta forma, el pánico moral sirve para dar cuenta de procesos sociales durante los cuales se identifica un hecho como amenazante o peligroso, en la misma medida en que se señala un enemigo interno que lo encarna, lo cual constituye un peligro para la gente común (Kessler, 2011). Entendido así, el concepto se muestra bastante útil en el tratamiento de la temática de la seguridad, inseguridad y delincuencia, en la misma medida en que permite la identificación de este enemigo interno, cual chivo expiatorio, que encarnará la amenaza o el peligro inminente.

El eje de este concepto se encuentra entre un evento determinado y su representación, ya que implica un evento ha sido exagerado respecto a otras fuentes de mayor credibilidad y en comparación con problemas más relevantes. Dentro de esto, un papel principal en la construcción del pánico moral lo juegan los medios de comunicación, al colocar en un primer plano de interés ciertos temas y no otros (Kessler, 2011).

No hay que confundir con esto que cada cosa que se presenta en los medios de comunicación genera pánico moral, sino que existen algunas características que permiten descubrir en qué casos se estaría frente a este fenómeno: tienen continuidad y generan una reacción social importante; precisan de un enemigo adecuado, es decir de uno con poco poder, escasa presencia en los medios, fácilmente denunciado y sin legitimidad; la víctima tiene que ser la correcta, es decir alguien con quien identificarse; finalmente, tiene que existir consenso que no se trata solo de lo señalado como peligro u amenaza, que no



es un problema aislado, sino que es algo que compete a toda la sociedad y que puede pasar en cualquier lado (Kessler, 2011).

Para esta investigación, el concepto se presenta como útil para pensar el sentimiento de inseguridad a condición de entender que no todo delito genera pánico moral o que una sociedad vive en estado de pánico moral porque el delito ha aumentado. Por el contrario, sirve para detectar el flujo de acontecimientos al estar frente a periodos de pánico moral, ya que el sentimiento de inseguridad se encuentra nutrido de momentos de pánico frente a determinados hechos, de la misma forma que está conformado por otros eventos que pasan rápidamente sin llegar a generar situaciones de lo que se ha entendido como pánico moral.

Sumado lo anterior, vale destacar otros elementos que no tienen que ver necesariamente con la criminalidad, ni con el estado de la sociedad en distintos momentos en el tiempo. Más bien, dice relación con fenómenos que se pueden encontrar asociados al sentimiento de inseguridad sin estar asociados a lo que se ha entendido como delitos de mayor connotación social. Con esto, se está haciendo referencia a lo que se conoce con el nombre de incivildades. Estos son delitos menores relacionados con desorden físico o social y que van a afectar de manera negativa a una comunidad. Lo anterior está íntimamente relacionado con la llamada “teoría de la ventana rota” (Wilson & Kelling, 1982 en Taylor, 2005; Sozzo, 2000), la cual propone que el desorden (físico o social) puede afectar de tal manera a una comunidad que esta caería en un espiral de decadencia, provocando el abandono del espacio comunitario por parte de sus miembros y volviéndose un lugar propicio para delinquir. De hecho, lo que está detrás de esta tesis es la idea que existen contra-valores externos que invaden la comunidad, frente a los cuales hay que protegerse y defenderse (Sozzo, 2000), lo cual se encuentra de la mano con lo escrito en relación a la conformación de la identidad en el apartado referido a los imaginarios sociales, en donde las dimensiones territoriales, temporales y relacionales cumplen un rol protagónico.

Desde esta visión, se le otorga importancia a elementos como el vagabundeo, los delitos menores como grafitis, la ingesta de alcohol en espacio públicos, la venta y consumo de drogas, y la contaminación, ruidos, lugares abandonados, sitios eriazos, entre otros (Ross & Jang, 2000; Taylor, 2005). La relación existente entre incivildades y miedo al delito es directa, es decir a mayor desorden físico o social también es mayor el miedo al delito presente en las comunidades afectadas por el desorden (Dammert, 2013; Nuñez et al.,



2012; Ross & Jang, 2000). Además, sería posible agregar que este tipo de elementos son aquellos relacionados con los factores ecológicos de los distintos sectores, ya que en estos es posible considerar las condiciones de iluminación y visibilidad, desorden físico y social, la ubicación del sector, etc. (Ross & Jang, 2000; Taylor, 2005).

Por lo tanto, será posible entender que sobre el miedo al delito y el sentimiento de inseguridad intervienen distintos componentes, ya sean algunos referidos a la situación de la sociedad en general, otros relevantes en algunos momentos en el tiempo y asociados a los delitos, como se señala a través del concepto de pánico moral, así como otros referidos al contexto más próximo de los sujetos, en donde factores del entorno y ambiente de un sector determinado cobran importancia, que es lo que busca rescatar el concepto de incivildades y su efecto sobre el miedo al delito.

### **3.2.5. Una definición propia**

A pesar de ir tratando diferentes dimensiones del concepto de miedo al delito/sentimiento de inseguridad, así como ir revisando sus conexiones conceptuales, aún no se ha realizado una conceptualización acabada del mismo, permitiendo fijar los horizontes de esta investigación. De hecho, dentro de los estudios de miedo al delito (*fear of crime*) existe la crítica generalizada de la debilidad conceptual de estos, lo que a posterior lleva a que sea complejo operacionalizar el concepto, o peor aún, que sea mal operacionalizado (Vozmediano, 2010). Quienes se concentran en el estudio de artículos científicos cualitativos referidos al miedo al delito, corroboran la idea anterior, no encontrando mayores definiciones sobre qué se está entendiendo por el concepto (Paris, Beaulieu, Dubé, Cousineau y Lachance, 2011).

Es por esto que, en base a lo ya revisado, sería posible definir este concepto como una inquietud o experiencia emocional propia de la vida cotidiana de los ciudadanos ante la posibilidad de ser víctima de una serie de delitos que son propios de su contexto social, inquietud que va a dar lugar a respuestas conductuales llamadas de autocuidado, a través de las cuales se busca evitar la posibilidad de ser víctima de un delito. Junto con esto, también es posible decir que en esta definición interactúan factores de diversos niveles, tanto de nivel subjetivo asociado a la experiencia de los propios sujetos así como las imágenes que estos manejen de la delincuencia, de la situación nacional, de su propio contexto, de la alteridad; de nivel ecológico o ambiental, en donde destacan aspectos como la iluminación y la visibilidad del sector, el desorden físico y social, las instituciones

presentes en el sector; y de nivel relacional con lo que dice relación con la forma en que se produce el acercamiento con los semejantes dentro del sector, así como con la forma que se relaciona con aquellos que no conforman la comunidad identificada como propia. De esta forma sería posible dar una mirada al miedo al delito de una manera multidimensional, permitiendo también la operacionalización del concepto.

### **3.3.Prevencción del delito**

Dado que la presente investigación también se enmarca en las estrategias de prevención al delito, específicamente en aquella que dice relación con el manejo e involucramiento de una comunidad en la prevención, es que se vuelve necesario hacer mención a las distintas formas que han tomado las prevenciones del delito en Chile, que es lo que se revisará a continuación.

Primero que todo hay que mencionar que nuestro país ha llevado a cabo cuatro tipos de políticas de seguridad. Primero están las estrategias de control punitivo, en donde lo que se busca es actuar una vez ocurrido el delito, aprehendiendo y castigando al sujeto responsable, y teniendo como instituciones protagonistas las fuerzas policiales, tribunales de justicia y la cárcel (Dammert, 2004a). Esta estrategia gozó de protagonismo en el discurso público internacional hasta la década de los sesenta y setenta, que es cuando surgen otras formas de hacer frente o de prevenir la delincuencia. De esta manera, en ese nuevo escenario, destacan tres formas principales de prevención, las cuales serán mencionadas a continuación, centrando la atención en una de estas por su directa relación con la investigación: la prevención comunitaria.

#### **3.3.1. Las distintas formas de las políticas de seguridad**

En base a estudios revisados tanto en el plano nacional (Oviedo, 2002; Dammert; 2004a & 2004b & 2005) como en el latinoamericano (Hener, 2008; Hener y Niszt, 2004; Sozzo, 2000; Martino, 2008; Ceirano, Sarmiento y Segura, 2010), sería posible decir que las distintas comunidades vecinales son intervenidas estratégicamente según se considere los factores de riesgo que éstas presenten, pero junto con esto ejerciendo una diferenciación de suma importancia entre unos potenciales victimarios y unas potenciales víctimas a la hora de llevar a la práctica las políticas preventivas

Pero para llegar a éste tratamiento sobre la seguridad se ha pasado por un debate previo entre unas posiciones muchas veces consideradas como dicotómicas, que se refleja en las disputas por unas políticas de mayor control o represión y las de prevención. Con

respecto a esto es posible decir que las políticas represivas o de control buscan actuar ex post al delito correspondiendo esto al modelo reactivo-punitivo de enfrentar el crimen, el cual fue el principal modelo previo a los años noventa, pero que con el correr de los años ha ido demostrando su incapacidad para incidir de manera preponderante en las tasas de delito y también en la sensación de inseguridad de la población (Hener y Niszt, 2004).

Producto de lo anterior, en la década de los noventa emergen con fuerza las medidas preventivas del delito, en donde lo que se busca es actuar ex ante para evitar que éste ocurra, o al menos para disminuir las probabilidades de su ocurrencia actuando sobre diversos factores de riesgo. En este modelo actúa una multiplicidad de actores, pero principalmente actores no estatales o extra-penales, los cuales nacen y se desarrollan con la finalidad de prevenir, ya que la prevención se encuentra marcada por ser políticas, medidas y técnicas que están fuera de los límites del sistema judicial penal, y que se encuentran dirigidas a la reducción de los daños por actos definidos como delitos por el Estado (Dammert, 2005). Al tener nuevos actores y nuevos focos de acción, también se encuentran dirigidas hacia las conductas futuras y no en soluciones inmediatas, como sí lo están las acciones en el modelo de control/represión del delito, sobre todo por contar con la figura de la cárcel. Al ser estas últimas medidas sobre las cuales se centra la atención en este trabajo, es necesario profundizar en las especificidades de los tres tipos de estrategias preventivas: la social, la situacional y la comunitaria.

### **3.3.2. Prevención social y prevención situacional**

Por un lado es posible encontrar la prevención social entendida como aquellas técnicas de intervención dirigidas a la reducción de los factores de riesgo que pueden llevar a un individuo a delinquir. Por lo tanto, la población objetivo de esta forma de prevención serán aquellos grupos considerados como los potenciales ofensores, o al menos como aquellos que tienen mayores posibilidades de convertirse en ofensores.

Lo que se busca con esta estrategia es enfocar el accionar sobre grupos vulnerables o de riesgo, y realizar dos operaciones básicas: primero identificar los factores de riesgo y luego identificar factores que logren minimizar las probabilidades de que se inicie una carrera delictiva, o sea centrarse en ambos factores para ir modificando las condiciones de vida a través de programas. Este tipo de estrategia preventiva es la aplicada sobre las comunidades o grupos sociales considerados como peligrosos, en donde lo que se busca

es contener aquellos peligros para que no avancen y afecten a los otros sectores (Hener, 2008).

Por otro lado se encuentra la prevención situacional. Acá lo que se busca es reducir oportunidades para que se cometan delitos, por tanto es una estrategia que se encuentra dirigida a las potenciales víctimas de delitos que busca aumentar su seguridad a través de la intervención sobre el ambiente o el entorno físico de los barrios (Hener y Niszt, 2004; Dammert, 2004b). Por lo anterior, éstas son un conjunto de medidas que buscan intervenir las comunidades a través de dos variables fundamentales: el tiempo y el espacio. De esta forma, ambas son tratadas como factores propiciadores u obstaculizadores para que se produzcan delitos, factores que al ser modificados reducirían la estructura de oportunidades para el desarrollo de delitos en cada sector (Ceirano et al., 2010). Esta reducción se puede realizar en tres direcciones principales: primero, aumentando los esfuerzos en la modificación del ambiente, segundo a través del aumento de la detección y la detención en base a la dotación policial o a la vigilancia propia de las comunidades, y tercero a través de la reducción de las recompensas producto de los delitos (M. Sozzo, 2000). A pesar que esta táctica de prevención ha surgido en función de consideraciones prácticas, existe un conjunto de hipótesis teóricas que la subyacen y que se pueden resumir de la siguiente forma:

*“una creencia en que los aspectos situacionales son más susceptibles de transformarse que cualquier otro que pueda influenciar el delito y por lo tanto constituir los blancos más apropiados de las políticas públicas; una asunción de que buena parte de los delitos son oportunistas; una creencia en el papel de la elección humana en la acción criminal, en función de un modelo de elección racional del comportamiento humano; una promoción de la disuasión, con un énfasis relativo en la certeza de la detección más que en la severidad del castigo”* (Crawford, 1998: 69 en Sozzo, 2000: 108).

De esta forma, en tanto estrategias diferenciadas, también lo son en sus objetivos, en la población a las que apuntan, y las variables que intervienen en su implementación, ya sea con factores de riesgo sociodemográficos y económicos por un lado, como por factores ambientales en el otro. Sin embargo, resulta más importante para esta investigación la prevención comunitaria del delito, es decir aquella que busca hacer partícipe a la

población de un determinado sector en la labor preventiva. Es a esta a la cual se dedican las palabras de a continuación.

### **3.3.3. Prevención comunitaria**

Tal como se ha mencionado anteriormente, esta forma de prevención lo que busca es movilizar a la comunidad vecinal de un sector intervenido con motivo de involucrarla en la labor preventiva. De esta manera, se intenta recurrir a la sociedad civil para responder, más que al incremento de las tasas delictuales en determinados momentos históricos, al aumento o permanencia del sentimiento de inseguridad, producto de la falta de eficacia que han tenido las respuestas punitivas para hacerse cargo de este problema (Ceirano et al., 2010).

Esta forma de prevención surge con fuerza a nivel nacional y latinoamericano a mediados de los años noventa, producto del protagonismo que toma la delincuencia en el discurso público y el sentido común nacional, y también producto de la convocatoria realizada a la ciudadanía para hacer frente al delito dada la emergencia de un discurso de Estado mínimo dentro del ámbito preventivo delictual, en donde se reconoce que el éste no puede hacerse cargo de la problemática delictual por sí solo, sino que necesita la ayuda de otros actores y de la sociedad civil (Martino, 2008; Sozzo, 2000). Como lo dice su nombre, es un tipo de intervención orientada a la comunidad/vecindario, en donde éste se entiende como ligado a la disminución del delito y sus oportunidades, pero también a la defensa frente a extraños, producto de la formación de un espacio homogéneo y seguro (Dammert, 2004b).

Este tipo de prevención tiene algunas premisas teóricas destacables, por ejemplo: que el delito es el resultado del fracaso de la vida comunitaria; la idea de defensa comunitaria sostenida en la tesis de la “ventana rota” que plantea que las pequeñas incivildades si no son controladas en el ámbito de la comunidad, generarán una cadena de respuestas sociales a través de las cuales un vecindario decente y tranquilo se puede transformar en poco tiempo en un ghetto (Sozzo, 2000). Lo anterior provocaría el desapego y abandono de la comunidad, producto del miedo generado en los vecinos por el delito que no puede ser controlado, y de esta forma dejando de lado el control informal, aumentando la sensación de inseguridad y fracasando la prevención. La imagen que proyecta esta tesis es la de una comunidad de defensa, la cual es atacada por “contra-valores” a través de extraños, en una especie de “invasión extranjera” (Sozzo, 2000).

Con este sustento, esta forma de prevención se propone algunos objetivos a destacar, por ejemplo: construir una nueva relación entre seguridad y sociedad civil, movilizar el capital social de un sector para conseguir metas de desarrollo social, ajustar políticas de seguridad a las características de un territorio, incluir nuevos actores en la seguridad en busca de democratizarla, mejorar la relación comunidad-policía (Dammert, 2004b, Ceirano et. al, 2010).

Con todo lo expuesto debería comprenderse la elección de esta forma de prevención por sobre otras para estudiar el miedo al delito producto de las premisas y los objetivos que se encuentran detrás de ella, ya que si lo que interesa es saber la forma en que una política de prevención logra influir con respecto al miedo al delito y también con relación a las interacciones o vínculos que se forman entre los propios vecinos, será relevante contar con una forma de prevención que fomente el lazo entre seguridad y comunidad, intentando hacer lo más participes posibles a los miembros de un sector, ya que se asume que son ellos quienes conocen el mismo y saben cuáles son sus necesidades. Por tanto, es en este contacto en donde podrían aflorar significados y prácticas necesarios de tener en cuenta para seguir comprendiendo un fenómeno multidimensional.

Para mencionar una variante con respecto a estas estrategias que no se han mencionado, y que también se busca resaltar a través de esta investigación, es que los acercamientos que se han tenido para describir o evaluar estos programas no están exento de problemas. En base a la revisión de diversos autores, no existe una forma establecida para evaluar estrategias de prevención comunitaria, aunque sí es posible encontrar luces de aquello. Si bien metodológicamente existe cierta distancia de los estudios de miedo al delito, principalmente porque los acercamientos empíricos a las distintas formas de prevención no han estado tan marcados por el tipo de estudios cualitativos que sí marcaron en cierto momento en el estudio del miedo al delito (París, et al., 2011), se aboga más bien por una integración entre distintas técnicas. Por ejemplo, el uso de indicadores de los distintos componentes del miedo al delito en los sectores intervenidos, medidos antes y después, es una de las formas en que esta evaluación ha operado (Tocornal, Viano & Zuluano, 2005), aunque también ha resultado fructífero trabajar bajo la lógica cuasi experimental en que falte la primera de estas mediciones (Tocornal, et al., 2005). Pero junto con lo anterior, el acercamiento cualitativo cada vez cobra más relevancia, sobre todo para saber cómo interpretan los propios actores del sector la intervención de la cual han sido objetos. De esta manera, formas alternativas de “evaluar”

cobran relevancia, como por ejemplo el trabajo bajo la modalidad de foros vecinales, o las caminatas dirigidas por el sector por parte de sus habitantes (Ceirano, et al., 2010; Tocornal, et al., 2005), o la realización de grupos focales con vecinos y miembros relevantes de los barrios (Dammert, 2013a). Sin dudas esto aparece como un avance, sobre todo pensando que el miedo al delito es una experiencia emocional, por lo tanto un acercamiento directo y empático se presenta como el camino necesario, por lo cual la presente investigación también sigue este rumbo.

A pesar de todo lo mencionado, así como las potencialidades de este tipo de prevención del delito, éstas también pueden acarrear algunos problemas. Esto ocurre principalmente ya que al considerar la comunidad desde las cabezas de quienes la habitan, es decir considerar sus intereses, sus creencias, el sentido común instalado en las mismas, se pueden perder de vista datos estructurales, llevando el foco hacia un potencial ofensor extraño frente a quien se dirigen las acciones desde el interior de la comunidad. El riesgo de esto es perder de vista que las comunidades también pueden ser estigmatizadoras, intolerantes y punitivas al reproducir un discurso instaurado socialmente en relación a la delincuencia, por lo tanto se vuelve necesario trabajar en contra de la estigmatización del otro a fin de evitar riesgos de formar o reproducir comunidades cerradas (Sozzo, 2000; Martino, 2008).

#### **3.3.4. Diferenciación entre víctimas y victimarios**

Retomando una idea planteada en el apartado anterior, pero relacionado con la prevención, sería posible afirmar, en base a todo lo revisado, que las distintas comunidades o sectores vecinales son intervenidos estratégicamente según se consideren los factores de riesgo que estas presenten, ejerciendo de esta forma una diferenciación simbólica de suma importancia entre unos potenciales victimarios y unas potenciales víctimas a la hora de llevar a la práctica las políticas preventivas (Hener, 2008). Este proceso se dará junto con la propagación de un discurso que promulga la presencia de un delito generalizado y colectivo en donde todos y todas pueden ser las víctimas-en-potencia de un delincuente que se encuentra al acecho.

De esta manera, el espacio social se divide en dos tipos de comunidades antagónicas: por un lado comunidades de víctimas y/o de defensa, las cuales ocupan un lugar central en el discurso y en las políticas de seguridad. Acá se propaga un discurso del tipo “a todos nos puede pasar” con respecto a la victimización, y en la medida en que una



comunidad va conformando una identidad comunitaria, la victimización de un miembro de ésta se convierte en un ataque a la comunidad en sí (Hener, 2008). Por lo anterior, dichas comunidades pueden adoptar una identidad defensiva en donde comparten el miedo a un otro peligroso, con lo cual se aumenta el peligro de fomentar una mentalidad de tipo fortaleza junto con procesos estigmatizadores hacía este otro (Hener, 2008).

En contraparte se encuentran las comunidades de riesgo o peligrosas, que vendría a ser la unión de todos quienes se encuentran bajo condición de desventaja por lo cual tienen una alta probabilidad de recurrir a conductas delictivas para conseguir sus objetivos (Hener, 2008). En este escenario ambas comunidades se encuentran enfrentadas simbólicamente entre potenciales víctimas y potenciales victimarios, ambos considerados en tanto colectividades.

En base a lo anterior es posible decir que el discurso de la seguridad/inseguridad no es uno aséptico, ya que transporta significados y sentidos que podrían tener distintos tipos de consecuencias (estereotipos, discriminaciones, estigmatizaciones, etc.), junto con ser discursos que van a ir construyendo realidad, al definir quiénes son los peligrosos y quienes deben protegerse, afectando la percepción de ellos mismos y de la comunidad en la que habitan (Guerrero, 2008).

A pesar de existir estas consecuencias menos reconocidas con respecto a estas estrategias, el impacto de la prevención comunitaria es uno más bien ambivalente, ya que si bien con respecto a la victimización no ha mostrado ser el mejor posible (Tocornal, 2009), sí ha logrado algún efecto sobre el sentimiento de inseguridad de manera efectiva, y también lo ha hecho con respecto al fortalecimiento del lazo comunitario y la confianza de la población intervenida consigo misma (Lagos & Salinas, 2012). De hecho, es sobre este último elemento al que dedicará el siguiente apartado.

### **3.4. Relaciones de confianza/desconfianza y comunitarias.**

Como se puede observar en el subtítulo de esta parte, se ha decidido escribir confianza y desconfianza en conjunto con lo comunitario, ya que con esto se busca unificar una gran cantidad de términos que son utilizados para medir o comprender elementos que en su totalidad refieren a conceptos similares, y que por lo mismo se encuentran bastante interrelacionados. De esta manera, es posible encontrar una relación estrecha entre una idea compleja de confianza (Cova, Ahumada & Yáñez, 2006; Lewicki, McAllister & Bies, 1998; Ziersch et al., 2007), vínculos sociales informales (Núñez et al. 2012; Ross & Jang,



2000), eficacia colectiva (Ruíz, 2010), de la misma forma que sería posible relacionarlos con otros términos que apuntan más hacia la vida en comunidad, como por ejemplo la importancia del sentido comunitario (Valenzuela & Arellano, 2013). En esta interrelación, también interviene el concepto de desconfianza, complejizando aún más el escenario entre estos elementos y el miedo al delito, tal como se verá a continuación.

### **3.4.1. Confianza y desconfianza**

Partiendo por el concepto de confianza, para intentar dar una definición se puede mencionar que referiría a una especie de expectativa en el otro, una predisposición de buena voluntad incluso frente a lo desconocido (Cova et al., 2006). Sería una especie de inversión en el otro que predispone al sujeto a generar expectativas generalizadas de buena voluntad fundadas solamente en su propia predisposición a confiar (Cova et al., 2006; Lewicki et al., 1998), y según se puede agregar, predispone a confiar en base a las experiencias positivas que ha tenido y ha aprendido con grupos sociales como la familia u otros contextos más próximos (Baeza-Correa, 2013). De cierta forma, esto viene a ser similar a lo planteado por Simmel, en lo referido a que la confianza vendría a ser una especie de hipótesis sobre la conducta futura del otro, lo cual ofrecería la seguridad suficiente para utilizarla y fundar sobre ella una actividad práctica (1986), por ende, esta hipótesis debe ser realizada en términos positivos en la medida en que posibilita la acción común entre los individuos. Además, también agrega la condición del conocimiento del otro como uno de los requisitos a la hora de entablar este tipo de relaciones, ya que

*“El saber con quién se trata es la primera condición para tener trato con alguien. La representación corriente que se forman una de otra las dos personas, tras una conversación algo prolongada o al encontrarse en la misma esfera social, aunque parezca forma huera, es un símbolo justo de aquel conocimiento mutuo, que constituye la condición a priori de toda relación” (Simmel, 1986: 357)*

Así, conocimiento y representación se entrelazan para posibilitar esta relación, construyendo una hipótesis de comportamiento futuro que permite el actuar en conjunto. Visto así, la confianza es un tipo de relación construida socialmente y reproducida vía aprendizaje, la cual puede darse a través de contacto directo (*“tras una conversación algo prolongada”*) o indirecto (*“al encontrarse en la misma esfera social”*).

Pero, además, una de las ideas fundamentales en esta investigación está en dar un paso hacia adelante para entender la confianza y su relación con la desconfianza. El planteamiento ya no será entender la confianza como un fenómeno unidimensional bipolar, resultando que la falta de confianza llevaría directamente hacia una relación de desconfianza con el otro. O, por otro lado, en otorgarle el sentido de objeto de estudio solamente a la confianza y de esta forma no dotar de un sentido objetual a la desconfianza por sí misma, lo cual lleva a conceptualizar solo la primera de éstas y no enfocarse en la segunda, así como tampoco en la relación compleja establecida entre ambas (parte de esta falencia es posible de encontrar en Dammert [2013a]).

Al contrario, el aporte que surge desde Luhmann (1996, citado en Cova et al., 2006 y en Lewicki et al., 1998), es entender que tanto confianza como desconfianza son dos elementos necesario para manejar la complejidad social e incertidumbre, necesitando cierto nivel de cada uno para poder manejarse en la realidad. Por tanto, la forma de pensar confianza y desconfianza es como dos caminos autónomos, no como las dos caras de una misma moneda. De hecho, si Luhmann, en primer lugar, y Lewicki et al. refieren conceptualmente a esta separación, Cova et al. lo hacen de manera empírica, demostrando a través de un análisis factorial exploratorio que tanto confianza y desconfianza responden a reactivos con cargas distintas a cada uno de los conceptos.

De esta manera, desconfianza no es ausencia de confianza, sino que también está relacionada con las expectativas de los sujetos, pero en este caso lo que primará será la duda o la sospecha frente al otro. Sería más bien una idea negativa con relación al otro, incluso esperando recibir algún daño posible de parte de este. Lo interesante es que esto no se tiene que dar necesariamente por la ruptura de una confianza ganada previamente, sino que perfectamente puede ser aprendida (Cova et al., 2006) o culturalmente traspasada por generaciones.

De esta forma sería posible encontrar cuatro tipos de interacción entre confianza y desconfianza: existiría una relación de alta confianza y una baja tendencia a desconfiar, por otro lado una alta confianza pero también una alta desconfianza, también una baja confianza como desconfianza, y finalmente una baja confianza y alta desconfianza (Lewicki et al., 1998). Así, estas interacciones dan vida a cuatro formas típicas de posicionarse: por un lado, relacionada con la primera interacción, estaría una confianza ingenua, quien tiende a confiar independientemente de las reacciones y encontrando justificaciones para cualquier evento sospechoso; luego vendría una confianza prudente,

caracterizada por un sujeto que corre riesgos pero calculados; en tercer lugar quien mantiene contactos superficiales, principalmente por convivir la falta de temor pero también la duda con respecto al otro, y finalmente sería posible encontrar a un sujeto temeroso, que es quien asume que de parte de los otros es posible encontrar motivaciones negativas, por lo tanto su predisposición al ataque es mayor que en todos los demás casos (Cova, et al. 2006).

Es posible agregar también que estas relaciones pueden complejizarse aún más al hacer referencias a las opacidades tanto de la confianza como de la desconfianza; es decir, la opacidad de la confianza no es desconfianza, sino que es la no-confianza, de la misma forma que para la desconfianza será la no-desconfianza. Esto daría luces de algo que hasta ahora no se ha considerado, pero que producto del espacio de una investigación, junto con entender que las consideraciones anteriores otorgan una dinámica suficiente a esta relación de confianza y desconfianza, se ha optado por dejar este tratamiento de lado.

Habiendo hecho referencia a esta diferenciación esencial para esta investigación, se presenta como necesario realizar unas referencias a dos aristas que toma la confianza en el contexto actual, especialmente por la actual crisis de confianza experimentada en el país (Dammert, 2013a & 2013b). Con esto se está haciendo referencia a la confianza interpersonal y la confianza institucional.

### **3.4.2. Confianza interpersonal**

La confianza ha tenido un renovado interés como objeto de estudio y debate a partir de las década del sesenta, especialmente en la década de los noventa por los planteamientos de Robert Putnam (Dammert, 2013a), y actualmente por la crisis de confianza ya señalada.

En específico, la confianza interpersonal ha contado con interés dado que se entiende que esta es un requisito para la formación de asociaciones secundarias prodemocráticas, en la participación política y el funcionamiento de las reglas del juego democrático. Pudiendo encontrar como sinónimo la confianza social, es posible entenderla también como un componente esencial del capital social, sostenido en normas de reciprocidad y redes de compromiso cívico, como son los casos de asociaciones vecinales, clubes deportivos, por nombrar algunos.

Pero junto con esta denominación (confianza social), la literatura especializada también ha logrado diferenciar distintos tipos de confianza dependiendo del objeto en el cual se deposita la confianza. De esta forma, se tienen las distinciones de confianza particularizada, densa y diluida, por nombrar algunas (Dammert, 2013a), las cuales resultan primordiales para esta investigación. Por un lado, la confianza densa es aquella que está basada en relaciones personales fuertes, frecuentes y establecidas en redes más amplias que involucran al conjunto de individuos de un entorno determinado, por lo tanto se trata de grupos de personas que tienen un alto nivel de conocimiento mutuo como los familiares y amistades cercanas. A diferencia de ésta, la confianza particularizada es aquella que está basada en experiencias pasadas con otros individuos, como por ejemplo a través de la participación en juntas vecinales, asociaciones deportivas, grupos religiosos, u otros similares. Finalmente, la confianza diluida refiere a otro en general, extendiendo la confianza a un radio más allá del grupo de personas que se conoce de manera personal, incluyendo así relaciones interpersonales en general.

De lo anterior sería posible decir que, en parte, una forma en que se manifiesta la crisis de confianza interpersonal actual, es a través de la sobrevaloración de las formas de confianza que requieren mayores grados de conocimientos del otro, como lo son la confianza densa y particularizada, en detrimento de la confianza diluida, encapsulando de esta forma la confianza en la familia y amistades, y negando así la posibilidad de conocimiento de lo desconocido al tener una confianza diluida muy poco desarrollada (Baeza-Correa, 2013; Dammert, 2013a). Esto lo constata Latinobarómetro (Dammert, 2013a), evidenciando que estamos en una situación de baja confianza entre unos y otros, lo cual pone en riesgo la estabilidad y el sentido mismo de la comunidad de un país (Baeza-Correa, 2013), fenómeno que se pone de manifiesto principalmente en el vecindario, dificultando la elaboración de proyectos en común.

### **3.4.3. Confianza institucional**

La confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones públicas es un elemento fundamental para el correcto funcionamiento de la democracia, ya que es este elemento el que dota de legitimidad a las actuaciones de estas instituciones. Para comprender este fenómeno, existen dos tradiciones teóricas de importancia que se revisarán a continuación: las teorías culturales y la perspectiva institucionalista, ambas con hipótesis diferentes.

Por un lado, las teorías culturales manifiestan que la confianza es exógena a las instituciones y por ende vinculada a las formas de relación social. Así expresado, los niveles de confianza que las personas tengan sobre las instituciones estarán asociados a los aprendizajes que estos han tenido sobre las relaciones sociales a través de los años y su incorporación a procesos de socialización (Dammert, 2013a). Por lo tanto, quienes sostienen esta perspectiva apoyan la idea según la cual las personas que confían más entre ellos tienen mayor probabilidad de cooperar y participar en asociaciones sociales formales e informales, dejando así la confianza interpersonal como un paso previo necesario para su traslado hacia las instituciones. Idea similar, aunque desde la vereda opuesta, es la expuesta por Rosanvallon al plantear que actualmente nos encontramos en el advenimiento de una sociedad de la desconfianza, situación en donde las bases materiales para el establecimiento de la confianza social se pulverizan en la medida en que los individuos confían menos los unos a los otros porque no se conocen; falta de confianza en el prójimo que se encuentra bastante correlacionada con la falta de confianza depositada en los gobernantes: desconfianza democrática y desconfianza estructural coinciden y se consolidan (2007: 29).

Sin dudas, esta perspectiva no está ajena de detractores o escépticos, sobre todo al considerar que la confianza interpersonal resultaría ser más un producto de un clima democrático antes que su causa, y que por lo tanto, la colaboración que las personas tienen entre sí no es ajena a la idea que tienen del orden social y de las instituciones que la componen. Por lo tanto, considerar la confianza institucional como un derivado de la cooperación basada en la confianza interpersonal no sería un proceso totalmente ajeno a las señales que las propias instituciones transmiten (Dammert, 2013a).

Por otro lado, es posible encontrar aquella corriente desde el análisis institucionalista que ve la confianza en las instituciones como una respuesta racional frente al mismo accionar institucional. De esta forma, la confianza institucional sería un elemento endógeno y vinculante con las instituciones, especialmente con su capacidad de realizar aquellas tareas para las cuales están diseñadas (Dammert, 2013a).

En este escenario, también existen perspectivas que ponen el énfasis en algunas variables del nivel micro para comprender los distintos impactos sobre la confianza institucional, pero el núcleo de la argumentación se mantiene, ya que acá la confianza se vincularía con las experiencias personales y las circunstancias individuales que cada sujeto haya experimentado con determinada institución, por ende, la confianza depende

de su accionar con el sujeto (Dammert, 2013a). En cierto sentido, esta perspectiva institucionalista es similar al planteamiento según el cual la inseguridad es la respuesta a las expectativas puestas sobre los sistemas de seguridad, y la real capacidad de la sociedad para llevar estas expectativas a cabo, es decir depende de la capacidad de respuestas de estos con respecto a lo que se espera de las instituciones y sistemas de seguridad.

Así como anteriormente se hacía referencia a la crisis de confianza interpersonal, la confianza institucional también se encuentra atravesando una profunda crisis en el país, la cual es alimentada por distintos factores y actores, lo cual puede ser resumido en que esta crisis es producto de la serie de desigualdades y desamparos que han tenido que sobrellevar la personas de sectores medios y bajos por el desplazamiento del Estado por parte del mercado en la sociedad actual (Baeza-Correa, 2013). Tanto a la confianza interpersonal así como a la confianza institucional se hará referencia posteriormente, cuando se presenten datos empíricos que permitan la caracterización de la situación actual.

Ambas formas de confianza tendrían sus efectos sobre el miedo al delito, ya que éste, como expresión emocional vinculada a la inseguridad, al no ser un producto de la victimización o de los medios de comunicación, se nutre también de la baja confianza en los otros al no encontrar semejantes en quienes depositar expectativas de trabajar en conjunto, así como en la baja confianza en las instituciones de control formal sobre la delincuencia. La imagen que caracteriza a este último punto es la metáfora de la puerta giratoria en tanto que expectativas incumplidas por parte del trabajo de las instituciones policiales y judiciales.

Los aspectos relacionados con las relaciones de confianza sobre el miedo al delito y el sentimiento de inseguridad, pero también agregando a esto las relaciones vecinales (o comunitarias) y su efecto sobre este sentimiento, se desarrollaran a continuación.

#### **3.4.4. Vínculos sociales y miedo al delito**

En este apartado se vuelve necesario recurrir a otras aproximaciones que digan relación con la comunidad y el efecto que tienen las relaciones vecinales sobre el sentimiento de inseguridad, en tanto expresión de las relaciones de confianza y desconfianza dado que es dentro del contexto del vecindario en donde su actual crisis (a nivel interpersonal) se evidencia con mayor claridad (Dammert, 2013a & 2013b), además que la confianza (y la

desconfianza) es un elemento básico para entender las relaciones vecinales entre sujetos conocidos y sujetos desconocidos, al igual que las relaciones inter-vecinales mediadas por el contexto de miedo al delito y prevenciones.

Por lo tanto, a pesar de encontrar diferencias entre los conceptos que tienen que ver con relaciones vecinales o comunitarias, se vuelve posible manifestar que todos los estudios realizados señalan, de una u otra manera, que este tipo de relaciones tiene un efecto inverso sobre el miedo al delito (Núñez et al. 2012; Ceirano et al. 2010; Ross & Jang, 2000; Ruíz, 2007 & 2010; Taylor, 2005; Ziersch et al. 2007; Dammert, 2004b & 2013b). Es decir, en donde sea posible encontrar relaciones de confianza, cohesión y participación entre los habitantes de una comunidad, sería posible encontrar menor miedo al delito, o al menos activos para hacer frente a la delincuencia (Valenzuela y Arellano, 2013).

A pesar de lo anterior, existen algunas especificidades dignas de considerar. Por ejemplo, Ross & Jang (2000) destaca la importancia de los vínculos sociales informales para la amortiguación de los efectos negativos del miedo al delito, entendiendo como vínculos sociales informales acciones cotidianas en un vecindario como el prestar herramientas u otros elementos entre vecinos, compartir comidas o cuidar las casas entre vecinos. Esto es así, ya que en contextos comunitarios en donde existieran elevados niveles de incivildades y desorden, sería posible que estos vínculos cobraran su real importancia.

Una variante con respecto a lo anterior la plantean Valenzuela y Arellano (2013) quienes se preguntan si acaso el sentido de pertenencia de una comunidad logra incidir en la percepción de seguridad, tanto en su nivel de sentido (es decir, miedo al delito) o como un activo para enfrentar la delincuencia. Lo que logran descubrir en su estudio, principalmente a través de análisis factoriales y regresiones múltiples, es que el sentido de pertenencia no logra incidir de manera significativa sobre el miedo al delito como tal, pero sí tendría una relación directa con los activos para enfrentar la delincuencia, es decir mientras mayor pertenencia sientan a su comunidad sus habitantes mayores posibilidades presentan a la hora de organizarse o tomar medidas que permitan hacer frente a la situación delictual propia de su contexto.

Los dos elementos parecen relevantes por dos motivos, primero porque lo referido a los activos contra la delincuencia logra rescatar aquella dimensión comportamental del miedo al delito, y segundo porque intentar observar esta condición de amortiguación de los



vínculos sociales informales en sectores de clase media sería útil para el tipo de estrategia de prevención que se busca investigar.

De hecho, considerar confianza y desconfianza abre aún más la posibilidad abierta por Hener (2008), para entender las relaciones que se van estableciendo entre comunidades producto de las políticas que intervienen ciertos territorios. Dentro de las comunidades, a mayor relación de confianza es probable que exista menor miedo al delito, o también mayores activos para enfrentar la delincuencia, siendo esto lo que se promueve con dichas políticas. Pero también existe la posibilidad que los mismos sujetos que entablan relaciones sinérgicas al interior de su comunidad puedan estar estableciendo relaciones marcadas por la desconfianza hacia afuera de la misma, hacia las comunidades que son identificadas como peligrosas. Tanto confianza como desconfianza estarían involucradas en el proceso que las estrategias de prevención comunitaria realizan dentro de las comunidades para intentar disminuir o evitar que surja el miedo al delito.

### **3.5. Coda: La necesaria relación entre sentimiento de inseguridad, prevenciones, confianza y desconfianza.**

Parte de lo que se desarrollará en esta sección, en tanto interrelación de ideas, quedó abierto en el párrafo anterior: la implementación de una forma de prevención del delito en una comunidad con el objetivo de disminuir el miedo al delito y para fomentar las herramientas de éstas para enfrentar la delincuencia, pero sin dejar de lado lo que sucede con una comunidad y la relación que esta puede tener con sujetos externos a ella, así como con la estrategia de prevención.

Planteado de esta manera, resulta novedoso unificar en un mismo proceso dos tipos de estudios que en su mayor parte se han desarrollado por separado: por un lado el estudio de las relaciones de confianza de una comunidad consigo misma y el efecto de esto sobre el sentimiento de inseguridad, y por otro lado las consecuencias negativas del discurso de la seguridad, en tanto que favorece la estigmatización, la exclusión, etc. Y lo novedoso no viene necesariamente por esta combinación, sino que es más bien por las ventanas que se abren al hacer esta interrelación.

Teóricamente, la relación entre sentimiento de inseguridad y prevenciones es más que clara: son estas últimas una de las tantas estrategias para hacer frente al primer fenómeno nombrado. Así como la relación de confianza dentro de la comunidad con la prevención (esta última busca incrementar la confianza) y con el miedo al delito (relación

inversa), ha quedado bastante documentada, de igual forma que la relación entre sentimiento de inseguridad y desconfianza (sospecha frente a lo desconocido, miedo al otro en tanto potencial delincuente). Lo nebuloso asoma al juntar todos estos elementos formando parte de un mismo proceso, que es lo que efectivamente sucede.

Por un lado hay un sentimiento de inseguridad/miedo al delito que se mantiene en niveles elevados a pesar de menores niveles de victimización (o al menos una tendencia a la baja en los últimos años), sentimiento que es alimentado entre otras cosas por la actual crisis de confianza interpersonal e institucional, básicamente porque el sentimiento de inseguridad no está centrado solamente en el miedo concreto, sino que incorpora preocupaciones e incertidumbres a nivel global dentro de lo cual destaca la ausencia de instituciones públicas que detenten confianza ciudadana (Dammert, 2013a). Lo anterior se potencia al considerar el tipo de relación establecida con el otro, la cual está caracterizada principalmente por la sospecha y el temor frente a lo desconocido, es decir una relación marcada por la desconfianza. En este escenario interrumpen las estrategias de prevención para poder frenar lo anterior, aunque con resultados dispares, ya que pueden afectar de manera positiva el miedo concreto al delito, pero no de la misma manera el sentimiento de inseguridad. Con esto se hace referencia a que estas estrategias, al recurrir a ciertos activos en la comunidad, así como al intentar fomentar las relaciones de confianza formal e informal entre vecinos, buscan generar una sinergia en ella para que esta logre verse a sí misma un poco más unificada así como protegida frente a “los delincuentes” o “el desorden”, en una mezcla entre dominio del entorno e involucramiento de la comunidad en el mismo. Pero en la misma medida en que afirma la unidad dentro de la comunidad, también se generan oposiciones relacionadas con aquellos sujetos de los cuales hay que protegerse: los (potenciales) delincuentes.

Producto de todo lo anterior, una de las ideas que acá se sostiene es el efecto contraproducente que estas mismas prevenciones generan en las comunidades y el sentimiento de inseguridad: se sigue afirmando la existencia y la oposición con un otro potencialmente peligroso externo a la comunidad del cual hay que defenderse y protegerse, con lo cual se mantiene constante cierto nivel de temor al delito relacionado con una imagen difusa de potencial delincuencia, alimentada a su vez por la falta de confianza en instituciones públicas encargadas de otorgar seguridad y certidumbre.

## **4. Antecedentes sobre delitos, confianza y políticas**

El realizar una investigación que involucra temáticas como el sentimiento de inseguridad asociado a la delincuencia junto con la confianza y la desconfianza interpersonal e institucional, ambos elementos en una interrelación constante con las estrategias de prevención del delito, llaman a una necesaria consideración del contexto macro dentro del cual estos elementos entran en relación.

En términos generales, es posible decir que a nivel nacional el tema de la seguridad asociado al delito en sus distintas aristas emergió con fuerza desde los años noventa en adelante. Este foco se realiza una vez finalizado el periodo histórico de la dictadura militar, el cual estuvo marcado por la violencia política, la construcción y persecución del enemigo interno el cual, desde el discurso hegemónico, hacía peligrar la estabilidad y viabilidad nacional, y el control de acciones políticas vinculadas a la doctrina de la seguridad nacional (Dammert, 2013a), periodo durante el cual la preocupación por la criminalidad pasa a un segundo plano. Una vez finalizado, la visualización y mayor notoriedad de hechos delictuales deriva en distintas estrategias, en un principio inconexas, para hacer frente a estos hechos. En relación a esto, también comienza a desarrollarse el sentimiento de inseguridad de parte de la población chilena, lo cual también se encuentra relacionado con las modificaciones en las estrategias elaboradas para controlar y prevenir el delito, lo que se verá más adelante. Dicha preocupación por las cifras objetivas asociadas a la delincuencia, en conjunto con su correlato subjetivo, terminará por consolidarse desde la década del 2000 en adelante.

Para comprender este proceso, en un primero momento es necesario interpretar la tendencia general de la violencia, el delito y el temor en la última década. Específicamente, esto se logra a través de la elaboración de una caracterización asociada al fenómeno delictual en sus diversas aristas, como lo son el nivel de victimización de la población, la percepción de inseguridad de las mismas, sus niveles de temor, así como las acciones reactivas que han desarrollado como consecuencia de lo anterior.

En términos generales, los niveles de victimización general de la población han presentado una tendencia hacia la baja, mostrando menores niveles de violencia que en otros países de la región y del mundo. Este escenario delictual se encuentra marcado por

el tipo de delitos contra la propiedad, cometidos principalmente en zonas residenciales, espacios públicos y zonas comerciales (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2014). De hecho, de acuerdo a los antecedentes presentados en el Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, este tipo de delitos ha aumentado en cerca de un 25% desde el año 2005 hasta la fecha (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2014), lo cual choca con la disminución relativamente sostenida en la victimización de la población. Junto con esto, el panorama nacional está marcado principalmente por delitos que no incluyen mayor grado de violencia, como el hurto o el robo por sorpresa, considerados delitos callejeros, en donde el grado de vinculación con la víctima es menor (Dammert, 2013a).

Si bien la victimización ha mantenido una tendencia hacia la baja, la preocupación por la delincuencia, traducida en variables como el nivel de exposición al delito (temor objetivo), sensación de vulnerabilidad en situaciones de riesgo (temor subjetivo) y percepción de aumento de la delincuencia, se han mantenido en altos niveles de manera constante en la última década, no siguiendo una tendencia totalmente relacionada con la victimización. Esto indica que en este sentimiento de inseguridad afectan distintas variables que hacen que se haya mantenido en niveles bastante altos, como lo han evidenciado instrumentos como la Encuesta Nacional de Seguridad Ciudadana, así como la encuesta de la Fundación Paz Ciudadana-Adimark.

Una de las variables que afectan a este sentimiento de inseguridad, y que tiene un lugar especial en esta tesis, es la confianza tanto en su nivel interpersonal como en su nivel institucional. Vale la pena mencionar que en este capítulo dedicado a caracterizar el contexto nacional el foco estará puesto en la confianza por ser este un elemento que presenta mayor cantidad de información disponible en cuanto a cifras que permitan su caracterización. En cierta medida, esto se produce por efecto de que la desconfianza hasta el momento ha carecido de un carácter de objeto de estudio en tanto problemática autónoma, y ha tendido a comprenderse como el opuesto o la falta de confianza.

De acuerdo a la confianza, es posible mencionar que es uno de los pilares centrales de la vida en sociedad, ya que gracias a esta los ciudadanos mantienen interés en la relación con sus pares, así como en la representación de las instituciones. Esto nos permite llevar a cabo nuestras tareas cotidianas de manera segura, dada la existencia de una autoridad moral que deja en claro las reglas de convivencia (Dammert, 2013a). Dicho de esta forma, es posible comprender que las problemáticas que conducen esta investigación (como el

temor al delito) no tienen solo raíces criminales, sino que también profundas raíces políticas, al ser temas que se vinculan directamente con el tipo de sociedad en que los individuos esperan vivir, así como con los distintos procesos de erosión de las normas y valores que sustentan la sociedad (Dammert, 2013).

Dicho esto, hay que agregar que en la actualidad esta confianza se encuentra en crisis, la cual se puede caracterizar a través de dos facetas: por un lado, aquella confianza interpersonal que se vincula directamente con la apreciación del barrio y la comunidad que en él se ha desarrollado, y por otro lado aquella confianza institucional, centrada en el Estado y otras instituciones claves para el funcionamiento de la sociedad en democracia. A nivel interpersonal esto se manifiesta en una sensación de sospecha frente a lo extraño, así como también en la dificultad para establecer relaciones duraderas en, por ejemplo, el barrio, ya que la confianza parece encapsularse en los círculos más íntimos de los sujetos, como la familia o los amigos (Baeza-Correa, 2013). Además, Chile se encuentra entre los países con menores niveles de confianza interpersonal, de acuerdo a Latinobarómetro. Por su parte, a nivel institucional se manifiesta en la insatisfacción y malestar con las instituciones del Estado y del mercado, entre otras, frente a expectativas insatisfechas, mala distribución del ingreso, criminalidad y escándalos de corrupción, entre otros aspectos que impactan sobre la confianza en el gobierno y otras entidades. A su vez, la percepción de impunidad frente a distintos tipos de delitos, así como la arbitrariedad con que actúan ciertas instituciones, generaliza esta crisis de confianza a las instituciones policiales y judiciales (por ejemplo: la metáfora de la puerta giratoria) (Dammert, 2013a).

Habiendo mencionado lo anterior como contexto general introductorio, es posible dar paso a caracterizar algunos aspectos objetivos y subjetivos referidos al delito en Chile, así como algunos aspectos relacionados con la situación actual de la confianza. Para en un segundo momento referir a las distintas iniciativas de política pública que se han tomado para hacer frente o prevenir la criminalidad en el país.

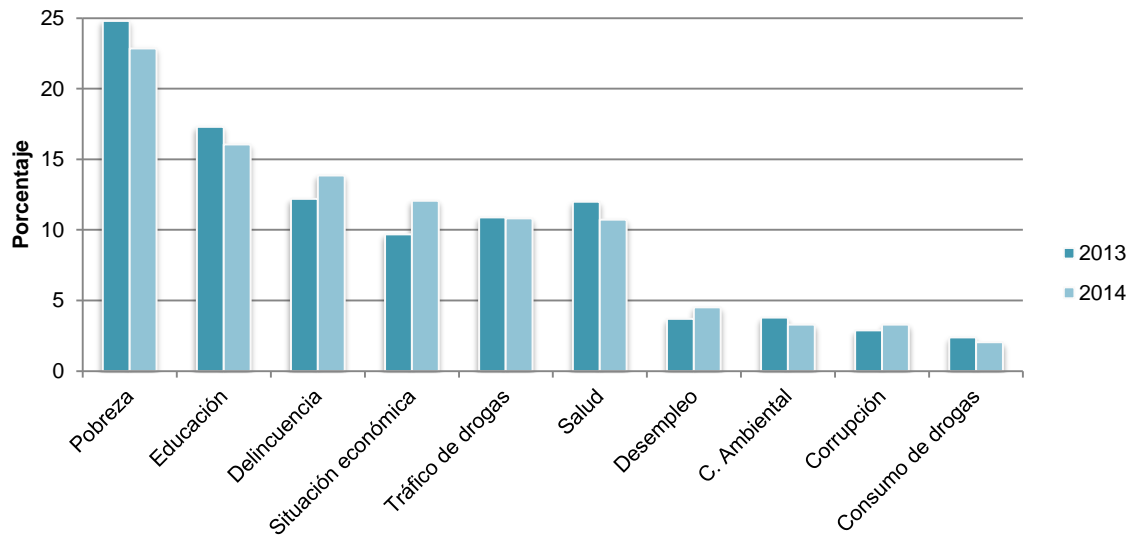
#### **4.1.Preocupación general por la delincuencia y victimización**

Para tener un primer acercamiento respecto a la situación país, vale la pena comenzar por aquellos aspectos que dicen relación con el estado de preocupación de la población con la delincuencia como problemática. Para realizar esto, se utilizarán los resultados de la última Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana disponible,

correspondientes al año 2014, así como los resultados disponibles de parte de la encuesta realizada por la Fundación Paz Ciudadana. Vale la pena llamar la atención que la información de este tipo de fuentes ha impactado sobre los procesos de toma de decisión política a nivel central y local.

Una manera de conocer la preocupación por la delincuencia por parte de la población es a través de la importancia que los individuos le otorgan a esta frente a otros problemas de alcance nacional. De esta forma, tal como se muestra en la Figura 1, la delincuencia aparece en un tercer lugar de importancia frente a los problemas, con un total de un 13,9% de los resultados, por debajo de preocupaciones como la pobreza (22,9%) y la educación (16,1%). Vale la pena mencionar que si la problemática por la delincuencia se suma a la importancia dada al tráfico de drogas (10,8%), la preocupación por la criminalidad sería la primera problemática en importancia.

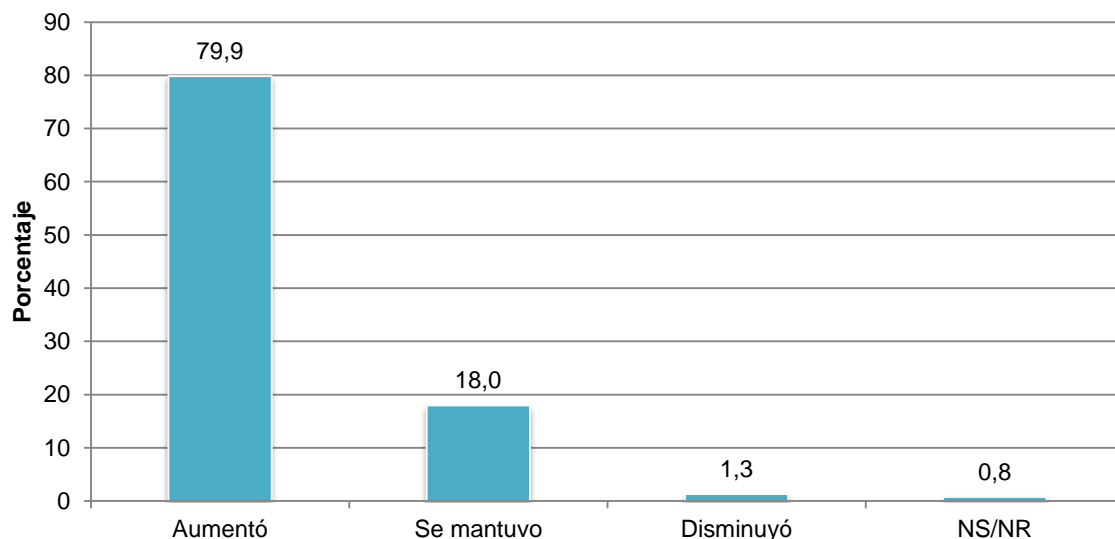
Como se puede apreciar, la delincuencia es uno de los problemas que tiene un mayor aumento en la importancia al hacer la comparación entre los años 2013 y 2014, esto en conjunto con la situación económica. Además, otro de los aspectos en los cuales vale la pena reparar, es que, al mirar la figura de manera transversal, un alto porcentaje de la población reconoce en la inseguridad una problemática de relevancia y necesaria de enfrentar. De esa forma, la pobreza, la educación, la delincuencia, la situación económica, el tráfico de drogas, la salud y el desempleo, hacen referencia una situación de inseguridad, entendiéndola en su sentido amplio, no como encapsulada en la criminalidad.



**Figura 1. Problemas de la actualidad con mayor importancia.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

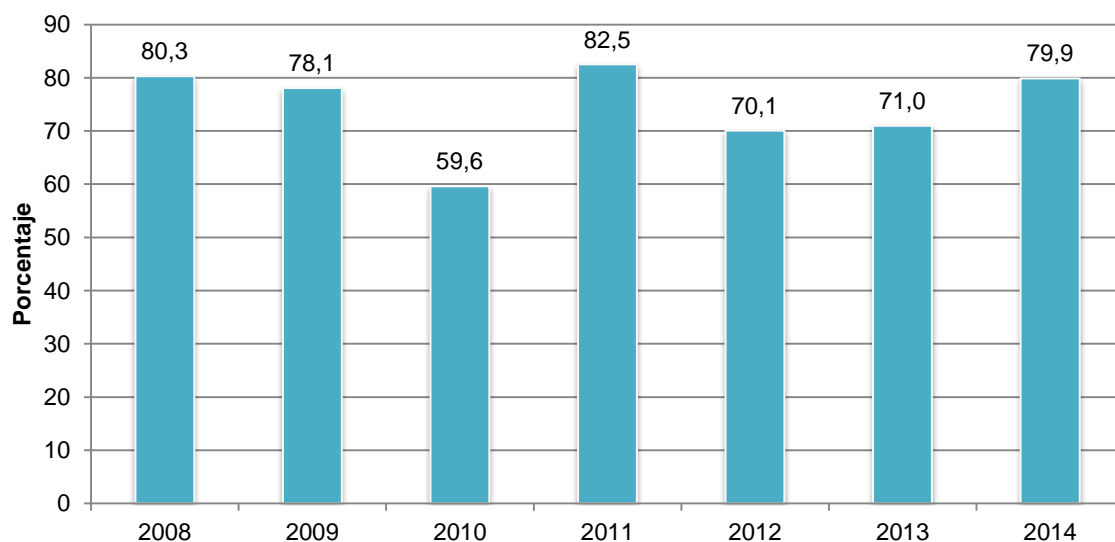
Así como la importancia otorgada a la delincuencia como problemática nacional, otra forma de acercarse a la preocupación general por la delincuencia es a través de la percepción de aumento de ésta por parte de la población. De acuerdo a la información disponible para el año 2014, un 80% de la población representada por la ENUSC tiene la percepción que esta ha aumentado, en tanto un 18% piensa que esta se ha mantenido y un 1% tiene la percepción que ha disminuido (el otro 1% se encuentra ubicado en la opción no sabe/no responde), como se puede apreciar en la Figura 2.





**Figura 2. Percepción de aumento de la delincuencia en los últimos doce meses.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

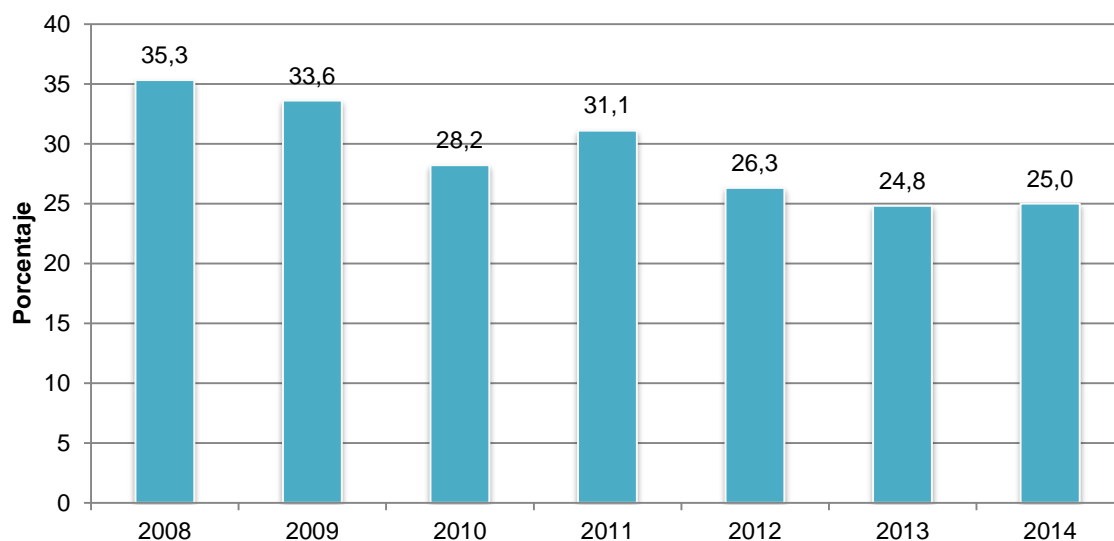
Es decir, la mayoría del país tiene la percepción que la delincuencia ha aumentado en los últimos doce meses, percepción que ha tendido a mantenerse estable bordeando este 80% de preocupación, con algunos altos y bajos en los años 2010 (atribuibles al impacto por el terremoto y la preocupación por otros temas país), y en menor medida en los años 2012 y 2013, tal como se puede apreciar en la Figura 3 presentada más abajo.



**Figura 3. Percepción de aumento de la delincuencia en los últimos doce meses, entre los años 2008 – 2014.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

Siguiendo con esta idea, vale la pena aclarar que la ciudadanía percibe la presencia de la criminalidad en una magnitud muy superior a la que es verificable a través de, por ejemplo, las encuestas de victimización o las tasas de denuncia (Dammert, 2013a). En parte, esto se debe a distintos factores como la presencia de la delincuencia en los principales debates nacionales, la sensación de desprotección frente a las instituciones de autoridad, y el efecto de los medios de comunicación, los que, al informar diariamente sobre la delincuencia con un marcado sensacionalismo, logran generar un alto impacto en la población.

Esto se logra constatar al comparar la anterior percepción de aumento de la delincuencia con las cifras de victimización rescatadas desde la misma ENUSC. Acá es posible apreciar que durante los últimos seis años registrados en esta encuesta, los porcentajes de personas que declaran haber sido víctimas de algún tipo de delito ha mantenido una tendencia hacia la baja, disminuyendo en cerca de 10 puntos porcentuales desde el año 2008 hasta el año 2014, tal como es se muestra en la Figura 4.



**Figura 4. Porcentaje de la población encuestada que responde “sí” frente a la pregunta “Durante los últimos doce meses ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?”, entre los años 2008 – 2014.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

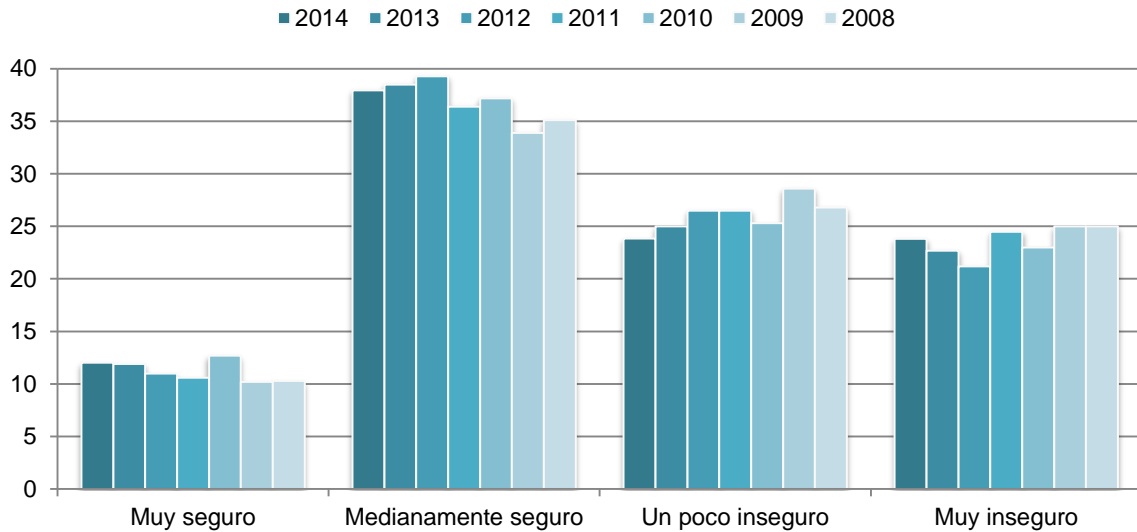
De esta forma, se puede apreciar que entre ambos aspectos existe una tendencia contrapuesta, con la percepción de aumento con una tendencia estable bordeando el 80% de la población, y con las cifras de victimización con una tendencia hacia la baja, llegando a afectar a un cuarto de la población representada por la encuesta. Con esto, es posible

argumentar que existen elementos instalados en la subjetividad social de la realidad chilena que hacen posible que estas cifras se mantengan en ese nivel, incluso siendo posible atribuir esto a un imaginario social del delito, en el cual se mezclarían, por un lado, la sensación de omnipresencia de éste fenómeno en la realidad chilena, y por otro, la percepción de expectativas de seguridad incumplidas por parte de las instituciones policiales, judiciales y del propio Estado, generando una clima que promueve la sensación de inseguridad y amenaza como algo constante.

#### **4.1.1. Sensación de inseguridad y temor**

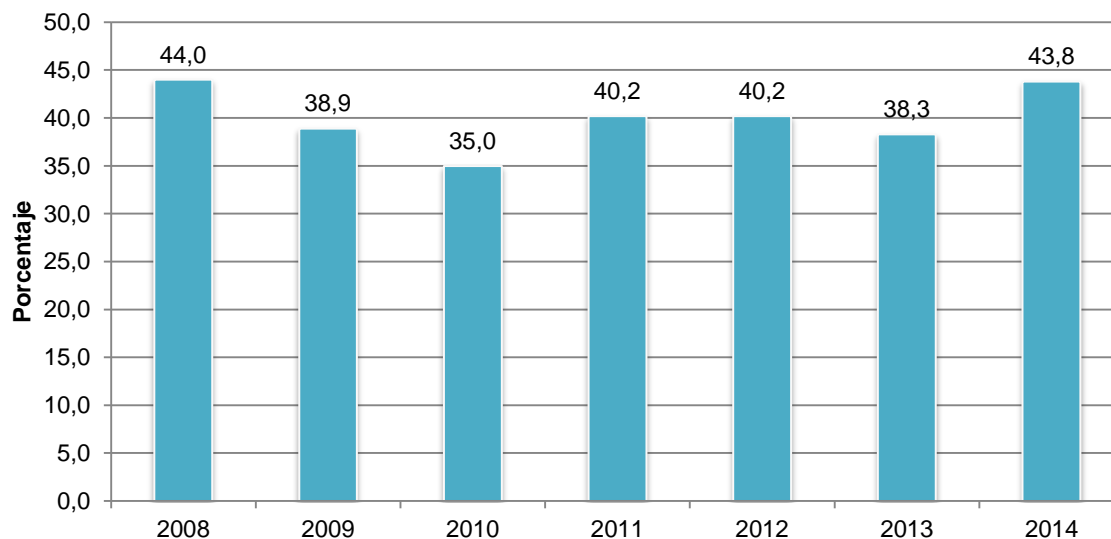
El temor asociado a la delincuencia se ha convertido en una de las problemáticas de política pública más trascendentes desde las últimas dos décadas, haciendo su irrupción con fuerza desde mediados de los años noventa en adelante. Asociado a una serie de fenómenos, destacan algunos con mayor peso, como la ansiedad o el miedo frente a un “otro” el cual tiende a identificarse con el delincuente (Kessler, 2011), de la misma forma que la inseguridad tiende a asociarse con delincuencia (PNUD, 1998), el debilitamiento del capital social, el efecto de los medios de comunicación, por nombrar los de mayor importancia.

A pesar que el debate sigue inconcluso, se han logrado diferenciar, al menos, dos tipos de temor en la literatura (Dammert, 2013a; Kessler, 2011), por un lado, el temor afectivo (subjetivo) que apela al miedo y al sentimiento de inseguridad frente a situaciones delictivas o peligrosas, el cual se encuentra íntimamente ligado a emociones desarrolladas por individuos frente a situaciones concretas. En específico, este temor es medido a través de la pregunta sobre la seguridad que se siente al caminar solo de noche en su barrio de residencia. Los resultados a esta pregunta en la ENUSC muestran que cerca de un cuarto de la población dice sentirse muy insegura, mientras que si esta opción de respuesta es combinada con “un poco inseguro”, los niveles de inseguridad delictiva de la población se han mantenido estables en cerca del 50% por parte de la población entre los años 2008 – 2014, tal como se muestra en la Figura 5.



**Figura 5. Distribución de respuesta a la pregunta “¿Qué tan seguro se siente en la siguientes situaciones cuando ya está oscuro?”, opción “Caminando solo por su barrio” (Temor afectivo), entre los años 2008 – 2014.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

El otro tipo de temor identificado, el temor objetivo, estaría vinculado a un análisis que realizan los individuos tomando en cuenta diversas variables personales (por ejemplo, sexo y edad) y variables de contexto (por ejemplo, entorno social y entorno físico), en base a las que estima la probabilidad de ser víctima de un delito (Dammert, 2013a). Es decir, es un proceso racional a diferencia del temor afectivo, el cual resulta ser un proceso emocional. Este temor es medido a través de la clásica pregunta “¿Cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?”. Frente a esto, se puede observar que para el año 2014 un 44% de la población representada por la ENUSC respondió afirmativamente a la pregunta mencionada, manteniendo una tendencia relativamente estable entre los años 2008 – 2014, con la excepción del año 2010 (año de terremoto).



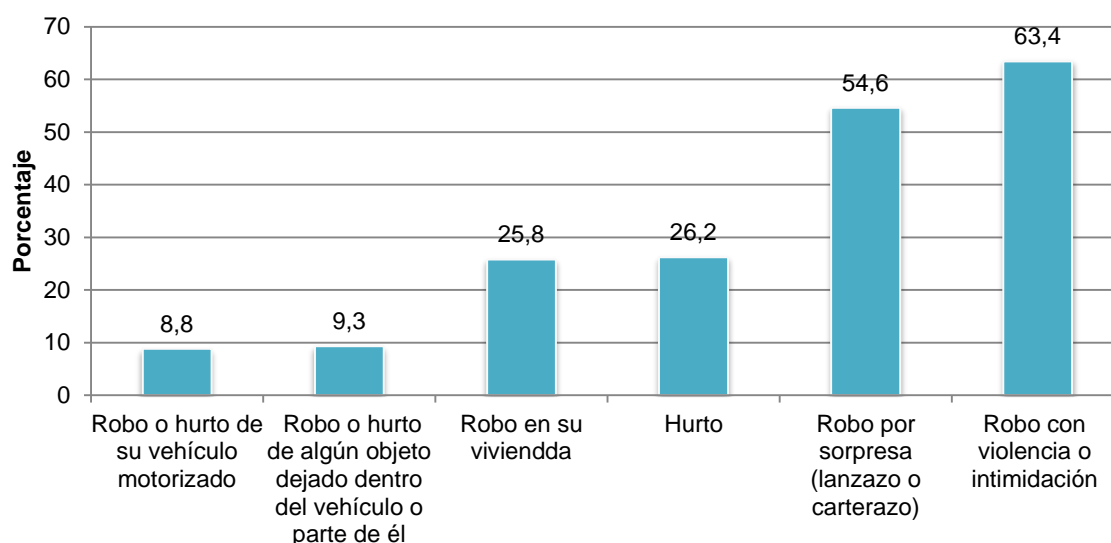
**Figura 6. Distribución de respuesta “sí” a la pregunta “¿Cree usted que será víctima de un delito en los próximos doce meses?”, entre los años 2008 – 2014.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

Frente a este temor, son diversos los factores que pueden incidir, como por ejemplo la poca presencia policial percibida, la precariedad del entorno (ya que no es lo mismo caminar en un entorno protegido y bien iluminado, a caminar en uno donde prima la precariedad), la debilidad del capital social, la percepción del otro como un sujeto peligroso. En parte, estos factores se pueden ver reflejados en las distintas causas de la delincuencia percibida en el barrio, en donde se señala que la principal causa de la misma es la falta de presencia policial, seguida por la falta de efectividad de la policía en el barrio. En tercer lugar aparece la presencia del “otro” visibilizado a través de pandillas y grupos peligrosos, dejando el resto de opciones con menores porcentajes de respuesta, distribuyéndose entre factores externos, factores internos, factores situacionales, por nombrar algunos, como se puede apreciar en la Figura 7.



**Figura 7. Causas de la delincuencia existente en el barrio.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

Un elemento importante de este tipo de temor es ser altamente contextual, influido por los factores que inciden en el contexto inmediato del entorno. Por lo mismo, este temor objetivo no será el mismo para todos los delitos de mayor connotación social, sino que será mayor frente a aquellos a los que se piensa se tiene mayor exposición. De esta forma, en la Figura 8 se presenta la distribución de la respuesta afirmativa frente a la pregunta “¿De qué delito cree que será víctima en los próximos doce meses?”. De estos, el robo con violencia o intimidación es el que se posiciona como el principal (63,4%), seguido por el robo con sorpresa (54,6%), quedando en tercer lugar el hurto (26,2%).



**Figura 8. Temor objetivo, por tipo de delito.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014)

De todo lo anterior es posible concluir que existen altos niveles de inseguridad y temor experimentados por la población chilena, tanto en un nivel más emocional como en otro más racional, poniendo además especial énfasis en la relativa autonomía existente entre la victimización y la sensación de inseguridad.

#### **4.1.2. Reacción frente al delito.**

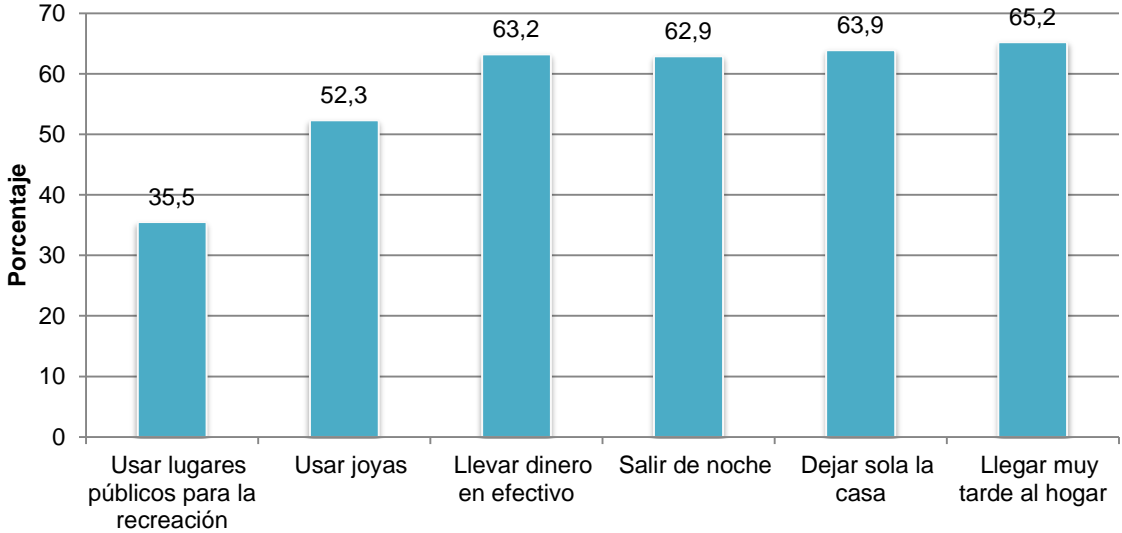
Una componente principal de la sensación de inseguridad es la dimensión comportamental, ya que muestra los efectos concretos que puede tener esta sensación sobre la vida cotidiana de los individuos que se sienten afectados por la delincuencia, comprendiendo de esta forma que, tal como la victimización puede afectar sobre el bienestar de la población, la dimensión subjetiva y emocional del mismo también es igual de importante sobre este bienestar.

Para analizar esta dimensión, es posible reconocer dos variantes: i) por un lado lo relacionado con el dejar de hacer como manera de reaccionar frente al delito; ii) por otro lado lo relacionado con las medidas adoptadas para sentirse más seguros.

Con respecto a la primera de estas variantes, referidas al dejar de hacer, las respuestas afirmativas frente a la pregunta “¿Qué ha dejado de hacer para evitar ser víctima de un delito?” muestran que un alto porcentaje de la población toma algún tipo de medida para evitar ser víctima, referidas principalmente asociadas con el encierro (llegar muy tarde al

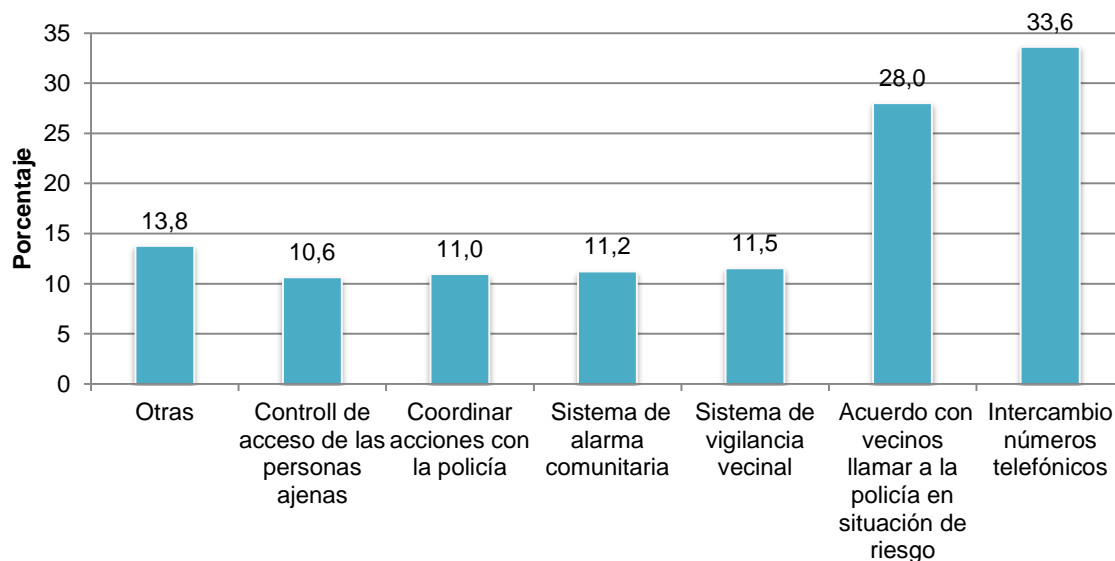


hogar, salir de noche, usar lugares públicos de recreación) y con propiedades materiales de distinto tipo (dejar sola la casa, llevar dinero en efectivo, usar joyas), todas estas en un alto porcentaje, con excepción del uso de los espacios públicos para la recreación, tal como se puede apreciar en la Figura 9.



**Figura 9. Cosas que han dejado de hacer para evitar ser víctima de un delito.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

Por su parte, las medidas que se han adoptado para sentirse más seguros dicen relación con medidas más activas para asegurar el entorno, cuyo componente principal es ser medidas comunitarias o estar relacionado con sistemas de seguridad de distinto tipo. En este tipo de acciones, llama la atención la importancia que tiene la componente comunitaria para asegurar el entorno, destacando acciones como el intercambio de números de teléfono con los vecinos (33,6%), acuerdos entre vecinos para comunicarse con la policía (28%) y sistemas de vigilancia vecinal (11,5%), quedando en el resto de opciones de respuesta las componentes de sistemas de seguridad, como se puede apreciar en la Figura 10.



**Figura 10. Medidas tomadas para asegurar el entorno.** Elaboración propia en base a ENUSC (2014).

De esta forma se articula la reacción al delito en la población chilena, con medidas pasivas (evitar lugares y/o pertenencias) y activas (organización vecinal y sistemas de alarma/control) con motivo de la delincuencia, específicamente de la delincuencia que es percibida socialmente, que se expresa a través del sentimiento de inseguridad.

Habiendo señalado todos los aspectos repasados en esta sección, es posible acercarse al miedo al delito como categoría de análisis en la subjetividad nacional, habiendo repasado su dimensión emocional, racional y actitudinal, esto en el contexto delictual chileno marcado por las cifras de victimización.

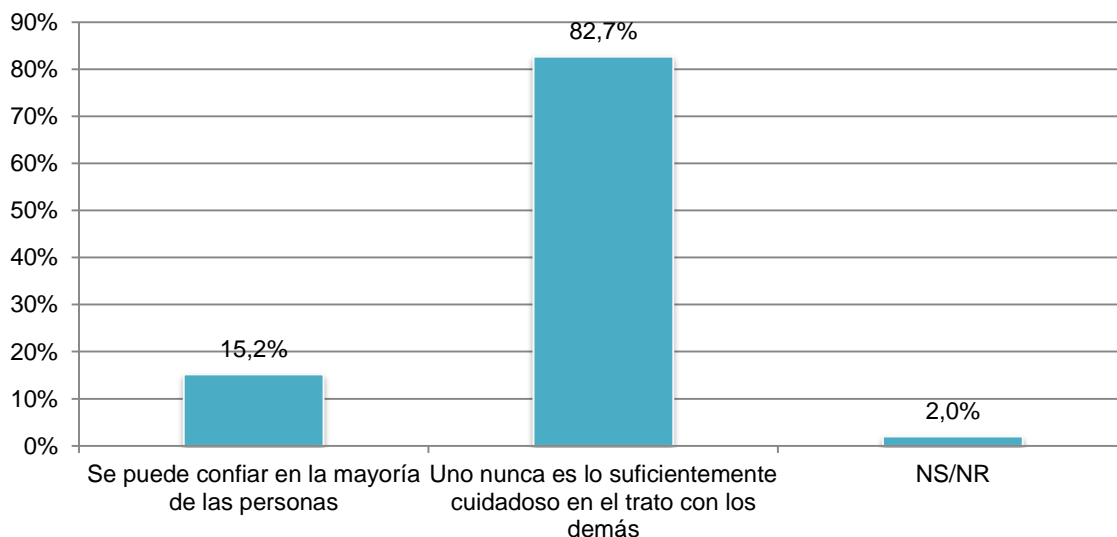
Una de las cosas que ha sido transversal en algunos aspectos revisados, como por ejemplo la reacción activa frente al delito, es la componente comunitaria. Sin dudas esto tiene una estrecha relación con otro de los temas que conducen esta investigación y que fueron presentados al comienzo de este capítulo: la confianza. Por lo tanto, a continuación revisaremos elementos que componen este contexto a nivel nacional.

#### **4.2.Confianza interpersonal y confianza en instituciones**

En la presente sección se presentarán aspectos principales que permitan caracterizar el contexto asociado a la confianza que sirve de base o trasfondo para el estudio del sentimiento de inseguridad, en una interrelación constante de ambos elementos, influyéndose mutuamente.

Para realizar este acercamiento, se han tomado los datos de Latinobarómetro disponibles a través de su plataforma de consulta online, correspondientes al año 2015. En base a esto es posible constatar la crisis de confianza mencionada anteriormente, ya que estos niveles se encuentran bastante bajos para el año 2015, marcando solo un 15% aquellos que responden que es posible confiar en la mayoría de las personas. Por su parte, la pregunta opuesta, referida a que *“Uno nunca es lo suficientemente cuidadoso en el trato con los demás”*, se acerca bastante a ser una forma de operacionalizar la desconfianza, debido a que no se está preguntando solamente por la falta de confianza, sino más bien por una actitud de sospecha o cautela con respecto al resto. Ésta opción concentra casi el 83% de las respuesta, tal como se puede apreciar en la Figura 11, evidenciando el clima nacional marcado por una dificultad para invertir en el otro como forma de confiar.

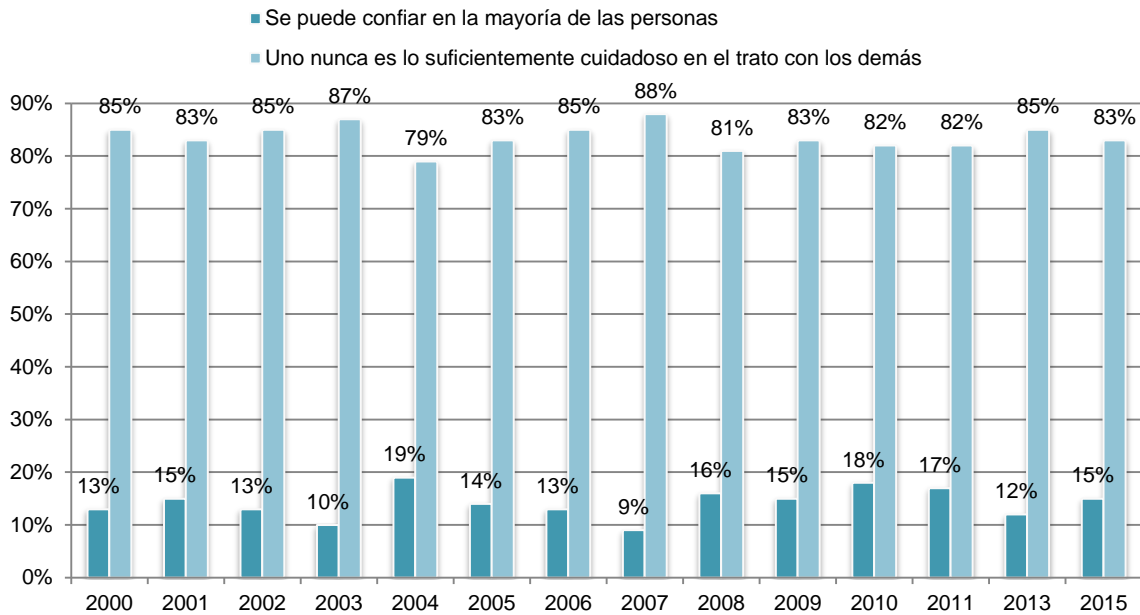
Si bien es cierto que, tal como se ha propuesto en el marco referencial, confianza y desconfianza pueden correr como dos caminos independientes aunque con relaciones, y que ninguna de las dos se presenta en estado puro sino que ambas son manejadas por los sujetos como una forma de manejar la incertidumbre de la sociedad actual, lo que estas cifras muestran es una clara inclinación hacia el lado de la desconfianza, dejando bastante reducido el espacio para confiar en el otro, con las complicaciones que esto puede tener para la realidad política y social de la sociedad chilena (por ejemplo, la dificultad para construcción de un proyecto en común), así como para la realidad asociada a la criminalidad (aumento del sentimiento de inseguridad, efecto negativo sobre las medidas comunitarias preventivas, etc.).



**Figura 11. Confianza interpersonal en Chile.** Elaboración propia en base a Latinobarómetro (2015).

Además, estos resultados apoyan lo planteado anteriormente, referido a que las relaciones de confianza interpersonales son más bien del tipo diluida, concentrando los lazos fuertes en vinculación y colaboración en contextos reducidos (Dammert, 2013a) como los núcleos familiares o los círculos de amistades.

Resulta interesante también revisar la tendencia a través del tiempo con respecto a la confianza y la desconfianza interpersonal. Para esto, se ha tomado la información correspondiente al tramo de año 2000 – 2015, exceptuando aquella correspondiente a los años 2012 y 2014 dado que no existe registro de esta. Lo que se puede observar, es que la tendencia en los últimos 15 años ha estado profundamente marcada por la desconfianza hacia el otro, con cifras rodeando el 84% en el tramo de años señalado, mientras que por su parte la confianza interpersonal ha marcado cerca de un 14% en promedio en el tramo de años en cuestión, tal como se puede observar en la Figura 12.



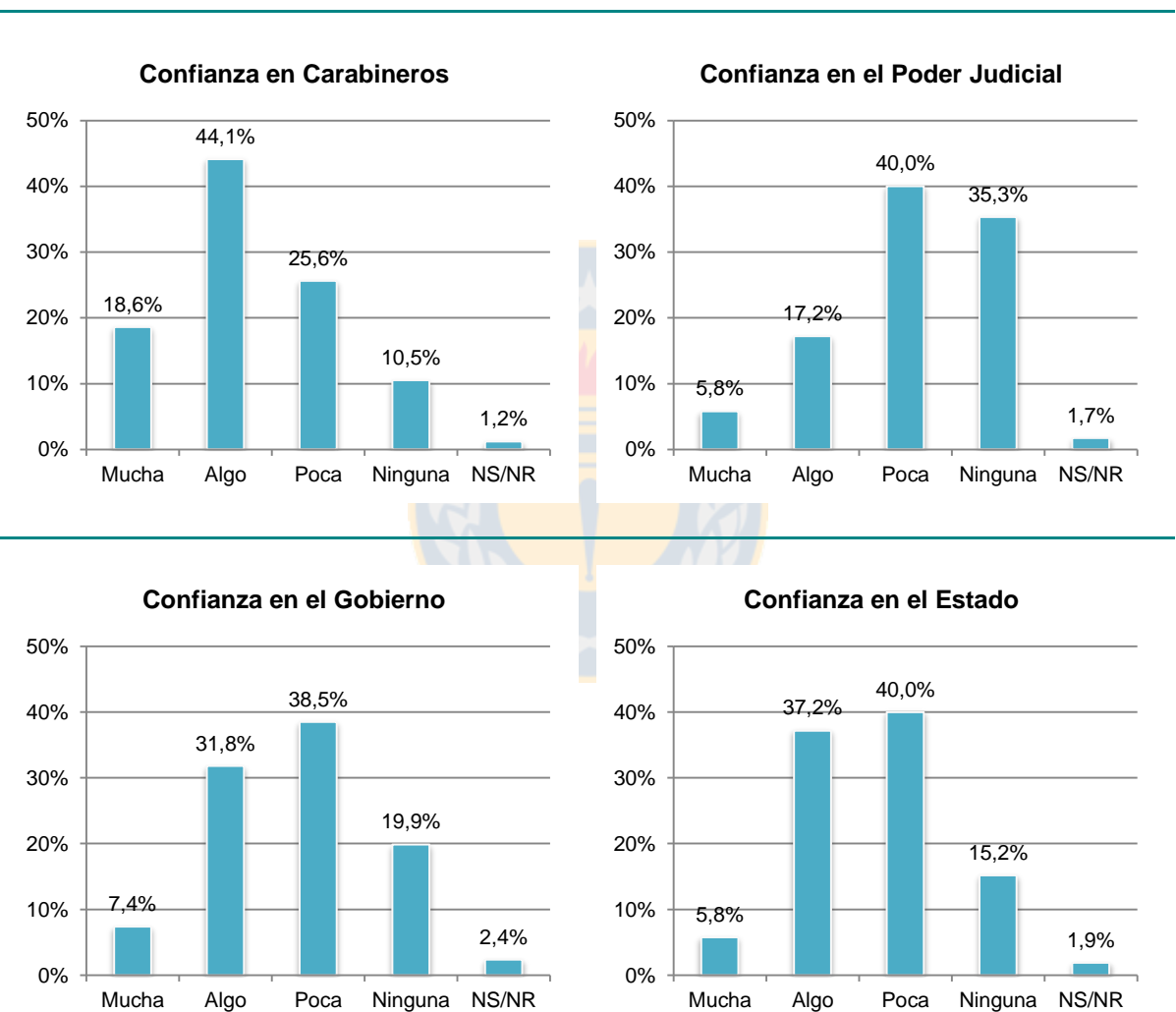
**Figura 12. Confianza interpersonal en Chile, entre los años 2000 – 2015.** Elaboración propia en base a Latinobarómetro (2015).

En general, estos son resultados poco alentadores, ya que demuestran elementos de una sociedad que atraviesa un complejo proceso de distanciamiento entre sus ciudadanos, y tal como lo han confirmado algunos estudios (Dammert, 2013a), esto se expresa con mayor fuerza en el barrio y el contacto vecinal, perdiéndose en muchos casos la costumbre de conocerse y conversar producto de la falta de tiempo, lo cual puede ser explicado por el rápido proceso de modernización que ha experimentado el país en las últimas décadas con su consiguiente aumento de inseguridad expresados a través del miedo a la exclusión, miedo al otro y miedo al sin sentido (Lechner, 1999).

Lo que ya se ha llamado la crisis de la confianza, también posee una variante institucional. Si bien cada institución responderá a factores específicos, resulta posible decir que detrás de los niveles de confianza depositados en las instituciones del Estado, Gobierno, Poder Judicial y Carabineros (instituciones seleccionadas dada su directa relación con la temática en investigación) existen dos factores fundamentales: por un lado una serie de expectativas incumplidas lo cual, producto de esperar resultados que no se han visto realizados (por ejemplo, disminución de los niveles de desigualdad, disminución percibida de los niveles de delincuencia), lleva a disminuir los niveles de confianza en estas instituciones; por otro lado, afectando específicamente a la institución del Poder Judicial, se suma la sensación de impunidad frente a victimarios, representado por la

metáfora de la puerta giratoria. Además, como un elemento que ha emergido con fuerza últimamente, se agregan los hechos de corrupción conocidos que afectan a distintas instituciones a nivel nacional (Partidos Políticos, Gobierno, Congreso, Mercado, Fuerzas Armadas, por nombrar algunos).

Esta situación de crisis se puede ver reflejada a través de la información disponible en Latinobarómetro para las cuatro instituciones mencionadas, tal como se muestra en la Figura 13.



**Figura 13. Confianza en Carabineros, Poder Judicial, Gobierno y Estado en Chile.** Elaboración propia en base a Latinobarómetro (2015).

Una de las cosas que se puede apreciar es que tres de las cuatro instituciones en cuestión presentan muy bajos niveles de confianza depositada, con poca o ninguna confianza concentrando más del 50% de las respuestas, siendo el caso más crítico el del

Poder Judicial (75,3% entre ambas opciones), seguido por el Gobierno (58,4%) y luego por el Estado (55,2%). El caso del Poder Judicial puede ser explicado por el ya mencionado sentimiento de impunidad frente a victimarios y/o delincuentes, mientras que las otras dos instituciones por la mezcla de este factor con el de las expectativas incumplidas. Hay que agregar también que la preocupación por la delincuencia influye negativamente sobre la valoración del Gobierno, por tanto, si ésta se encuentra entre las principales preocupaciones país, además de ser percibida en un aumento constante, también puede explicar los bajos niveles de confianza depositados en esta institución.

Por su parte, la institución policial es la que goza de una mejor valoración, con un 62,7% de los encuestados opinando que ésta tiene mucha o algo de confianza. A pesar que las opciones que registran las opiniones de un rango medio de confianza son las que registran mayor porcentaje de respuesta, la institución de carabineros es la que se encuentra mejor posicionada en el escenario que estamos analizando. De hecho, desde los 2000 en adelante, la institución de carabineros ha sido una de las que ha logrado ostentar un mayor grado de confianza dentro del panorama nacional, viéndose afectada pero en menor medida que el resto por la influencia de la delincuencia y el sentimiento de inseguridad de la población. Vale la pena preguntarse por qué esta institución se mantiene un peldaño encima del resto, habiéndose visto involucrada en distintos hechos de abusos y cuestionamientos por sus procedimientos. Una respuesta tentativa tiene que ver precisamente con los bajos niveles de confianza depositados en las otras instituciones. De esta manera, frente a esta especie de deriva se vuelve necesario mantener algunos niveles de confianza en alguna institución para evitar el desamparo, apareciendo la institución de carabineros como aquella. Además, en una situación que atañe directamente al Poder Judicial, la institución de carabineros figura como haciendo su trabajo al detener a distintos tipos de sujetos, con la imagen del control como una respuesta necesaria frente a mayor inseguridad percibida, muy de la mano con la emergencia de un discurso autoritario como respuesta al miedo al delito, en tanto el Poder Judicial es quien figura dejando en libertad a los sujetos detenidos.

De esta forma, a través de la información presentada, es posible apreciar un escenario marcado por una alta sensación de inseguridad de parte de la población, con unos niveles de delincuencia efectiva que se han mantenido a la baja durante los años, además con bajos niveles de confianza a nivel interpersonal e institucional, solo con la institución de carabineros teniendo una mejor valoración. Entre todos estos elementos configuran un



todo complejo e interrelacionado, el cual se ha tratado de enfrentar a través de una serie de políticas públicas a lo largo de los años, las que han ido modificándose en la medida en que el contexto delictual chileno ha ido mutando. Esto es lo que se verá en la siguiente sección.

### **4.3. Políticas de seguridad en Chile: cambios en el gobierno de la seguridad.**

Para lo mencionado en el párrafo anterior se seguirán los trabajos de la socióloga Lucía Dammert (2004a, 2013a). Para la autora existen tres grandes momentos al analizar las políticas de seguridad de los últimos 30 años: Un primer momento que abarca desde 1973 hasta 1990 (dictadura militar), un segundo que abarca desde 1990 a 1997 (transición) y un último que abarca desde 1998 en adelante (seguridad ciudadana). A estos tres sería posible agregar un cuarto momento asociado al tratamiento de la seguridad ciudadana durante los años 2010 al 2013 asociado al gobierno de la centroderecha encabezado por Sebastián Piñera.

#### **4.3.1. Dictadura militar (1973 - 1990)**

Durante el tiempo de la dictadura militar, la preocupación por la seguridad entendida como criminalidad pasó a un segundo plano para centrarse en el control de acciones políticas vinculadas a la doctrina de la seguridad nacional, basadas en la construcción de un enemigo interno el cual hacía peligrar la estabilidad y viabilidad nacional e instauraba un clima de inseguridad generalizado. Esta situación colaboró a instaurar un clima de sospecha y desconfianza generalizado en la población, instalando un discurso oficial que centró su preocupación sobre la seguridad en el territorio nacional (Dammert, 2013a), enfatizando la concepción militarista de la seguridad, centrada en la defensa de la nación y el mantenimiento del orden público mediante la utilización de la violencia institucionalizada, lo que tenía de trasfondo erradicar las expresiones políticas y sociales disidentes que ponían en tela de juicio el gobierno y su legitimidad.

Por su parte, la labor de prevención estuvo relacionada con el aislamiento social, o sea, la reubicación de familias de sectores empobrecidos a la periferia a través de políticas de desarrollo urbano, lo que contó con el apoyo de clases medias y altas por la relación establecida entre violencia y pobreza, es decir se buscó aislar a un porcentaje importante de la población que se consideraba con mayor probabilidad de relacionarse con hechos violentos o delictivos. Con motivo de esto, más de 35 mil familias pobres fueron sacadas

del centro de Santiago siendo trasladadas a la periferia, originando una sensación de estigmatización y rechazo de parte de los erradicados (Dammert, 2013a).

#### **4.3.2. La transición (1990 - 1997)**

Al regresar a la democracia se producen cambios en las políticas de seguridad, producto de la mayor notoriedad que comienzan a tomar los hechos de violencia delictual, lo cual se encuentra íntimamente ligado con el desarrollo de la sensación de inseguridad ciudadana de la población desde mediados de los años noventa en adelante. Producto de estos cambios surge el debate entre prevención o de control represivo de la criminalidad.

En este contexto, las fuerza políticas de derecha proponen dar inicio a políticas de “mano dura” que refuercen el rol policial y endurezcan las penas, pero al mismo tiempo, aunque de manera más silenciosa e inicial, se comienzan a considerar medidas preventivas. El giro en el tratamiento de la seguridad en tanto que criminalidad fue un proceso que transcurrió de a poco, ya que durante el gobierno de Aylwin aún la seguridad se centraba en casos de terrorismo o denuncias de violaciones sobre los derechos humanos, tomando medidas que en general estuvieron inspiradas en la idea que la seguridad formaba parte de un proceso encaminado a consolidar y perfeccionar la democracia. Además, producto del recrudecimiento de actos terroristas en el año 1990 se crea la institucionalidad del Consejo de Seguridad Pública, que luego pasará a llamarse la Dirección de Seguridad Pública e Informaciones, dependiente del Ministerio de Interior.

Es durante el gobierno de Frei en donde la mirada política se terminó de centrar en la delincuencia, y con ello la re-construcción de un otro como “el delincuente”. El tono de las políticas estuvo marcado por tres temáticas en este periodo: 1) la creación de una institucionalidad; 2) creación de leyes sobre el accionar policial y consolidación del rol policial (carabineros y PDI); y 3) la dureza de los castigos marcado por el populismo penal que pedía el endurecimiento de las penas. Otro de los cambios significativos es la mayor importancia que va adquiriendo el nivel municipal principalmente a través de la destinación de recursos para la seguridad, especialmente a carabineros de Chile para la compra de infraestructura y tecnología, producto del reclamo de vecinos por mayor seguridad y presencia policial. Además se cambian estrategias tradicionales a fin de incorporar a la comunidad para enfrentar la delincuencia, pero, al comienzo, esto no va más allá de manera informativa de participación en un empeño por re-legitimar y acercar la institución de carabineros con la población (por ejemplo el programa Seguridad

Compartida del año 1996), para posteriormente, producto de la incapacidad de respuesta de carabineros frente al crecimiento de delitos denunciados, desarrollar medidas de seguridad bajo el alero de las municipalidades, que apostaban por la vigilancia privada y la organización vecinal vía esquemas neighbourhood watch. En este sentido, entre los años 1990 y 1997, se desarrollaron dos iniciativas principales: el Programa Seguridad Vecinal (1993) y los Comités de Protección Ciudadana, las cuales fueron diseñadas e implementadas desde el nivel central pero con el objetivo de consolidar las redes locales existentes mediante el desarrollo y el financiamiento de proyectos de prevención al delito (Dammert, 2013a). De esta forma se comenzaron a poner las bases de una política de prevención que el énfasis en el desarrollo de iniciativas locales llevadas implementadas por los vecinos.

#### **4.3.3. Énfasis en la seguridad ciudadana (1998 – 2008)**

Es en el siguiente periodo en donde se consolida la visión “descentralizadora” de la seguridad y la importancia de la participación en la labor preventiva, y también un discurso de la seguridad ciudadana en el primer plano de las políticas de seguridad, lo que se reflejó en la Política Nacional de Seguridad Ciudadana del año 2004, consolidando de todas formas lo que sería una seguridad “democrática” (Dammert, 2004a). Esto se ve reflejado en que, además de la presencia policial, se han consolidado también políticas de reforma al sistema de justicia, se ha invertido en el sistema carcelario, y más importante aún, se han desarrollado programas de prevención al crimen con énfasis en la participación comunitaria (Dammert, 2013a).

Lo anterior ha ido ocurriendo sin dejar de lado el debate sobre el endurecimiento de los castigos. De esta forma, ha mediado del año 2003 estuvo en discusión una propuesta de edad de imputabilidad penal, de la misma forma en que se ha discutido el aumento de años de condena para delitos que involucren la utilización de la violencia. Por otro lado, durante el gobierno de Bachelet, se incluyeron una serie de medidas que dieron mayor capacidad a la actuación de las policías, así como se endurecieron castigos relacionados con el desorden social. De hecho, una consecuencia del endurecimiento del marco legal se ha visto plasmado en la sobrepoblación carcelaria, el cual supera los 40 mil presos (UDP, 2006), para lo cual se han tomado medida de remodelación, mantenimiento y construcción de nuevas cárceles, sistemas de libertad vigilada, entre otros aspectos.

En este periodo también existió una mayor profesionalización de la institución de carabineros a pesar de seguir con la misma estructura militar similar que en la dictadura, ya que se han centrado en el fortalecimiento de su relación con la comunidad más que en modificar su institucionalidad (por ejemplo Plan Cuadrante). Hay un mantenimiento de la tendencia del periodo anterior, solo que se profundiza en la participación en la seguridad ciudadana. Según la autora, desde los años noventa en adelante se impone una nueva mirada de la seguridad en el tratamiento de la criminalidad (Dammert, 2004a), pero también es cierto que la nueva perspectiva preventiva de la seguridad ha sabido convivir con una política restrictiva y represiva durante estas últimas dos décadas (endurecimiento de penas, populismo penal, justicia expresiva, etc.), y también ha convivido la seguridad “democrática” con la seguridad interior del estado en el tratamiento de los delitos catalogados como terroristas. A pesar de ello, y teniendo siempre presente que la seguridad es, hoy en día y a través de diversos medios, una forma importante de construcción de realidad, la alteridad que emerge como protagonista desde los noventa en adelante es el delincuente peligroso y ya no el enemigo interno terrorista.

#### **4.3.4. ¿La nueva forma de gobernar?: Políticas de seguridad entre 2009-2013**

Después de casi dos décadas de gobiernos administrados por la Concertación de Partidos por la Democracia, la centroderecha llegó al poder en el año 2010 con Sebastián Piñera a la cabeza, con la seguridad como uno de los principales temas a través de los cuales buscó una diferenciación programática fue al seguridad ciudadana. De hecho, la campaña electoral estuvo basada en una serie de metáforas como las de la puerta giratoria, en la mano dura, la tolerancia cero y el garantismo del sistema judicial, utilizando de esta forma el imaginario arraigado en la población asociado al aumento constante del delito, y que las policías se encuentran atadas de manos por un sistema que beneficia a los criminales y que solo la mano dura podrá resolver los problemas de fondo de la delincuencia (Dammert, 2013a).

Un cambio que marcó la gestión gubernamental fue la asignación al Ministro del Interior (Rodrigo Hinzpeter) la preocupación por la seguridad ciudadana, siendo que en los gobiernos anteriores era el subsecretario del Interior el responsable y cara visible de estos temas. Por otro lado, ambas instituciones policiales pasan a depender del Ministerio del Interior, el cual pasó a llamarse de Interior y Seguridad Pública. Esto se logra luego de cerca de dos décadas, con todo el apoyo del espectro político y sin negativa institucional.

Por su parte, se reconoce la crisis carcelaria y se toman medidas como indultos y revisión de las políticas de privatización, además de modernizar Gendarmería de Chile (Dammert, 2013a).

Otro de los aspectos que marcaron este periodo fueron las movilizaciones estudiantiles, que marcaron los conflictos sociales entre los años 2011 y 2012, respondiendo a estos como un problema de seguridad ciudadana, llevando en algunos casos a endurecer penas, como fue lo sucedido para las acciones cometidas con rostro cubierto. En parte por esto, y además por el limitado rol de negociación política y definición de estrategias gubernamentales, Hintzpetter sale de la cartera el año 2012, ingresando Andrés Chadwick, lo que marca un giro durante este periodo: pierden centralidad las acciones policiales y se vuelve a un rol más estratégico, regresando a la gestión utilizada por los gobiernos anteriores.

En términos concretos, es poco lo logrado en este periodo, ya que más allá de cambiar nombres a programas que se venían implementando y de generar alianzas claras con el sector privado, poco es lo que se conoce con algún tipo de resultado importante (Dammert, 2013a). Los logros han sido más bien tímidos en un área que ha sido considerada como privilegiada para la centroderecha, y se ha mantenido una línea ya trazada por los gobiernos anteriores (mezcla entre políticas represivas y la prevención, con programas de participación comunitaria como lo son las alarmas comunitarias). Vale la pena agregar que, si bien ya se ha planteado que un cambio significativo en los periodos ya mencionados fue el paso de considerar al otro con la figura del delincuente, en este último periodo esto se consolida, explotando la imagen del delincuente como el otro al que hay que oponerse para convertirse en buen ciudadano. Ese otro delincuente podía ser quien haya cometido un delito, y otras veces los estudiantes, pobladores, mapuches, quienes protagonizaron los conflictos sociales en ese periodo.

Una vez finalizados los apartados presentados en la sección 1 y 2, referidos a los aspectos teóricos y empíricos que sostienen esta investigación, así como una contextualización de la realidad nacional sobre la seguridad, relaciones de confianza y políticas de seguridad, se da paso a los aspectos metodológicos que sostienen esta investigación.

# 5. Diseño metodológico de la investigación

En el presente capítulo se presentan las bases que guiarán el proceso de recolección de información, así como su consiguiente paso de análisis de la misma. Para esto, se han definido técnicas e instrumentos que permitan la fase empírica de la investigación, en constante diálogo con la teoría que la sostiene.

Para esto, en un primer momento se definen los objetivos (general y específicos) que son la base de la investigación, así como la hipótesis de trabajo que se encuentra detrás de la misma. En un segundo momento se definen las variables que la comandan, para posteriormente pasar a definir el muestreo, el tipo de investigación, y las técnicas de recolección y análisis de información.

## 5.1. Objetivos

### 5.1.1. General:

Describir el sentimiento de inseguridad en comunidades intervenidas por programas de prevención comunitaria del delito.

### 5.1.2. Específicos:

- Comprender las fuentes del miedo al delito y sus prácticas relacionadas dentro de cada contexto comunitario.
- Describir las fuentes de la confianza y la desconfianza, e identificar su direccionalidad (intra o extra comunitario).
- Describir los significados relacionados con la intervención en el sector, así como las prácticas cotidianas asociadas a esto.
- Establecer la relación entre la intervención (prevención comunitaria), las relaciones (intra/extra) comunitarias y el miedo al delito.

## 5.2. Hipótesis de trabajo

En la presente investigación se hace referencia a hipótesis en el sentido de supuestos de investigación que a su vez funcionan como mejores respuestas satisfactorias y provisionales frente al problema de investigación y sus objetivos. En este sentido cumplen un rol de ser “*anticipaciones de sentido*” en la medida que,

*“cuando el investigador cualitativo formula su problema de investigación, y establece sus objetivos, puede adelantar posibles respuestas a las interrogantes. Estas guiarán luego su trabajo de campo en sus fases iniciales. A esas conjeturas iniciales se las denominan supuestos o anticipaciones de sentido. Y con ello se quiere significar que cuando el investigador se sumerge en la realidad, lo hace orientado por una serie de categorías y esquemas mentales que direccionan sus procesos de observación”* (Yuni y Urbano, 2006: 115 en Izura, 2013: 250).

Si bien estas llamadas anticipaciones son comparativamente más débiles que las hipótesis formales propias de la investigación cuantitativa, además de no ser determinantes en relación con los resultados que se puedan obtener, esto se vincula con el propósito mismo de la metodología cualitativa orientada a la comprensión en profundidad y a la descripción de fenómenos.

Dado que el tipo de investigación que se plantea en este caso es eminentemente cualitativa (tal como quedará explicitado posteriormente) estas definiciones aplican para el tipo de hipótesis que se manejan en este caso, en tanto supuestos que vale la pena transparentar al ser guías constantes en el proceso de observación. De esta forma, y también como respuestas provisionales a las preguntas de investigación en base a lo revisado y a algunas lagunas encontradas, es posible plantear que:

- Los vínculos sociales de las comunidades estudiadas se presentarán débiles, marcados por la falta de contacto constante y desconocimiento, por lo mismo la efectividad de la intervención de las alarmas comunitarias tendrá elementos que la harán funcionar de manera incompleta. En caso de existir vinculaciones y relaciones de mayor proximidad, es posible asumir que estas estarán dadas por el contexto más próximo dentro del barrio.
- Asociado a las intervenciones, es posible asumir que estas habrán tenido un impacto relativo sobre el sentimiento de inseguridad en la comunidad, dada la falta de comunicación y relaciones de parte de la comunidad vecinal, así como las prácticas de protección y prevención del delito asociado más bien con el autoencierro. Por lo mismo, el efecto de la intervención sobre las relaciones vecinales tenderá a ser reducido.



### **5.3. Tipo de investigación.**

Para seleccionar el tipo de investigación a través de la que se realizará esta investigación, hay que tener presente el objetivo general de la misma para poder tomar una decisión que se alinee con los propósitos ahí establecidos. De esta forma el principal criterio en este objetivo es el de describir el sentimiento de inseguridad presente en comunidades que han sido intervenidas por un programa de alarmas comunitarias. Por ende, el ejercicio a realizar acá es escoger una metodología ad-hoc con este propósito. Por este motivo, y también porque la investigación toma un lugar dentro de los estudios relacionados con la subjetividad social ya que el foco está puesto en captar el sentido subjetivo del miedo al delito de la mano con la forma en que esto se relaciona con la intervención llevada a cabo en los barrios, la estrategia seleccionada para esta investigación debe partir con una metodología cualitativa. La anterior decisión se toma, ya que tal como lo plantea Baeza (2008), si el objeto de estudio se define como perteneciente al ámbito de la subjetividad social, adoptar lo que se ha llamado como la mirada cualitativa pareciera ser lo más pertinente.

Además, existen dos motivos temáticos principales para realizar esta elección. En primer lugar porque con esta es posible evaluar cuáles son los sentidos, los significados, las vivencias y las actitudes con respecto al delito y al programa de prevención comunitaria (Tocornal, et al., 2005), y en segundo lugar porque tanto la delincuencia, como el miedo al delito, y la violencia en general, traen aparejados una serie de significados presentes tanto en quienes la ejercen como en quienes figuran como víctimas de la misma. Frente a esto, la metodología cualitativa asoma como la idónea y necesaria para comprender y conocer su fenomenología, superando el pensamiento positivista en su análisis científico que ha hecho la asociación entre este análisis con la visualización de datos numéricos, sobre todo en el ámbito de la seguridad y la delincuencia (Santillán, 2009).

En la estadística delictual estos estudios muestran el lado visible de la conducta violenta (cuántas personas han cometido delitos, cuántas personas ha sido victimizadas, cuántas personas han denunciado, o cuántas personas dicen sentirse inseguras), pero dejan en la oscuridad motivaciones y sentidos profundos que existen detrás de esto. Lo que permite una estrategia cualitativa es acercarse a las significaciones de la delincuencia, ya que se asume que ésta puede funcionar como creadora de significaciones. Por lo tanto, este es el punto de partida desde donde intentar estudiar los porqués detrás de las cifras de, por ejemplo, victimización e inseguridad.



De esta forma se vuelve posible profundizar en el sentido y significados asociados a la delincuencia, la violencia y la seguridad, así como la manera en que esto va moldeando la subjetividad de los individuos que se ven involucrados en este proceso (ya sean víctimas o victimarios). Por lo tanto, al ser una metodología eminentemente comprensiva de la realidad social:

*“la investigación cualitativa ha sido capaz de evidenciar las valoraciones que se construyen en torno a la violencia. La fenomenología de la violencia no se reduce a los hechos materiales de causar daño sino que la materialidad de la violencia va acompañada a sistemas de valores y normas, discursos que la legitiman o la estigmatizan.”* (Santillán, 2009: 84)

Otro elemento que es necesario definir acá es el enfoque de estudio que guía la investigación. Producto de lo enunciado en los propósitos de la investigación en el objetivo general, el tipo de estudio que se realizará pretende ser descriptivo, ya que lo que se busca es describir/caracterizar el sentimiento de inseguridad en dos comunidades/barrios intervenidas por un programa de prevención del delito, sin que esto lleve necesariamente a realizar una explicación final del fenómeno, al contrario, puede ser una base para necesarias profundizaciones posteriores.

El diseño del estudio será uno de análisis textual, ya que lo que interesa es contrastar y generar teoría en base a los textos como fuente de encuentro con la empiria (Vieytes, 2004), en donde la relación texto/contexto es inseparable. Y la dimensión temporal será de tipo transversal, ya que interesa trabajar en un momento y analizarlo cuidadosamente (Babbie, 2000), y si bien se tratará de extraer conclusiones a través del tiempo, lo importante será cómo la comunidad y sus miembros han entendido este tiempo y lo analizan con los ojos de hoy, lo que permite realizan inferencias lógicas desde el diseño transversal.

#### **5.4.Unidad de análisis y muestreo**

La unidad de análisis tiene que responder a la pregunta sobre qué o quién/quienes se pretende observar en la investigación, estando el foco puesto sobre un “actor social” que puede ir desde individuos, o grupos, u organizaciones, etc. Para los fines de esta investigación, se define como la unidad de análisis a aquellos barrios (comunidades) que hayan sido intervenidos por un programa de alarmas comunitarias para la prevención del

delito y que cuenten con alguna organización vecinal activa. Una vez definido el qué, esto hay que situarlo en un contexto en donde se deben realizar las labores de la investigación, lo cual conduce a la noción de población de interés, es decir el cruce entre los casos y el contexto (Henríquez & Barriga, 2003). Es decir, con la definición que lo que se va a observar son comunidades objeto de programas de prevención comunitaria del delito que cuenten con alguna organización comunitaria, la población de estudio, serán las comunidades que cumplan con lo ya mencionado en la Región del Biobío.

Con esto se presenta la necesidad establecer cuáles son los elementos de esa población que van a ser observados, es decir definir la muestra de los casos de esa población con los cuales se trabajará. Es por ello que se ha decidido trabajar en las comunidades de los barrios “Villa San Valentín” y “Arboleda de San Pedro”, las cuales han sido intervenidas por un programa de alarmas comunitarias y que además cuenta con una Junta de Vecinos activa.

A modo de resumen, se presenta la muestra, la unidad de análisis, y de la misma forma la unidad de observación y la unidad de información, que hasta el momento no se habían definido:

- Muestra: dos sectores del Gran Concepción intervenidos por dichos programas: Villa San Valentín y Arboleda de San Pedro. Esto debido a que cuentan con alarmas comunitarias instaladas y son de un estrato medio. Se trabajará tanto con vecinos del sector como con dirigentes del mismo, para tener acceso a ambos tipos de discursos:
- Unidad de análisis: Barrios o comunidades intervenidos por programa de prevención comunitaria, ya que me interesa rescatar cómo la comunidad experimenta el sentimiento de inseguridad.
- Unidad de Observación: Dirigentes y vecinos de los dos sectores, ya que será a través de los contactos con ellos que se accederá a un discurso colectivo.
- Unidad de Información: Dirigentes y Vecinos de los sectores, ya que la información será obtenida a través del trabajo en terreno con ellos.

La elección anterior se realizó principalmente porque los contextos seleccionados tienen que ser unos relevantes para el problema de investigación, lo cual ha quedado en claro al ser barrios intervenidos por un programa de prevención del delito. Luego de ese contexto se deben seleccionar casos individuales, que para el caso de esta investigación serán

vecinos y dirigentes vecinales de ambos sectores, vinculados o no al proceso de instalación de alarmas en los barrios. Esta elección se realiza para lograr acceder a los dos tipos de discursos, con la intención de intentar observar la existencia de diferencias o no entre estos.

Por lo tanto, la estrategia de muestreo seleccionada es la del muestreo estructural, o sea la elección de una muestra que intenta representar una red de relaciones, de modo tal que cada participante puede entenderse como una posición dentro de una estructura. Para esto se eligen casos con características representativas de la población aludida por el estudio. De esta forma, cada individuo equivale a todos los demás, reducido a su modalidad abstracta de unidad de cuenta (Canales, 2006), componiendo entre todos las perspectivas del grupo que se estudia. Así mismo, se define como criterio anexo el de conveniencia, ya que también se dependerá de la voluntad y cumplimiento en la asistencia por parte de los miembros invitados a participar.

En concreto, como se verá a continuación, la técnica utilizada para recoger la información fue la de los grupos focales, para lo cual se desarrollaron dos grupos focales en total, uno en cada sector estudiado. En el sector de Arboleda de San Pedro participaron un total de cinco habitantes del sector, de los cuales dos eran miembros de la directiva de la Junta de Vecinos, un miembro del Comité de Seguridad del sector, y dos vecinos del sector. A este grupo habían sido contactados a ocho potenciales participantes, de los cuales siete se mostraron favorables a participar. Sin embargo, al momento de realizar el grupo focal solo se presentaron cinco de estos, mientras los dos restantes presentaron sus excusas minutos antes del desarrollo de la actividad.

Por su parte, en el sector Villa San Valentín participaron un total de seis habitantes del sector, de los cuales dos eran miembros de la directiva de la Junta de Vecinos, un miembro del ex Comité de Seguridad del sector, y tres vecinos del sector. Para la realización de este grupo focal a través de un informante clave se tuvo contacto con siete participantes potenciales, siendo el Presidente de la Junta de Vecinos el que no asistió a la actividad realizada, presentando sus excusas poco antes de darle inicio.

### **5.5. Técnica de recolección de información.**

Debido a que el interés de la presente investigación se encuentra centrado en los sentidos y significados que tienen los barrios ya señalados con temáticas como la delincuencia, la seguridad y la prevención del delito, es que la técnica de recolección de información a

ocupar será la de los grupos focales. Esta elección se realiza ya que resulta ser la técnica más adecuada cuando el objetivo de la investigación es la recolección de información en profundidad sobre las necesidades, las preocupaciones y las percepciones de un colectivo social determinado (Vieytes, 2004), colectivo que en este caso serán los dos barrios intervenidos por un programa de prevención comunitaria del delito.

Esta técnica permite recuperar un discurso social, no tan libre como el que es posible rescatar en un grupo de discusión (Canales, 2006), pero sí enfocado al tema de interés para la investigación, es decir la técnica del grupo focal tiene una mayor directividad de parte del investigador/moderador del grupo hacia temas puntuales.

Otra forma de comprender mejor la utilización y potencialidades de esta técnica es a través de su fundamento en la focalización. De acuerdo a esto, el grupo está focalizado en la experiencia vivida de parte de los sujetos, entendida ésta como la representación que tiene el sujeto de lo que hace, hizo o hará, desde sus conexiones de motivación hasta la definición de contextos desde donde se posiciona para la acción. En suma, se trata de un esquema observador de un sujeto en situación (Canales, 2006), a través del cual se pueden rescatar, al menos, tres tipos de perspectivas:

- Vivencias y acciones: Lo cotidiano designa un conjunto de vivencias, mientras que cada una de estas (o lo que se vive) también son acciones. Por lo tanto, de lo que se habla en un grupo focal es de lo vivido por los actores en una situación, lo que ocurre en ella y el esquema mental que moldea o representa.
- La perspectiva observadora del actor: El grupo focal tiene por objeto de análisis e interpretación los sentidos de la acción (sentido práctico individual). Por lo tanto, de lo que se trata es de reconstruir las perspectivas comprensivas que el sujeto tuvo al darse la situación o acción investigada, accediendo a los saberes que orientan las acciones de los sujetos en la realidad.
- La racionalidad de la acción: Es útil para el estudio de las racionalidades o lógicas de acción de un colectivo determinado y respecto a un campo práctico determinado, ya que permite comprender la acción desde la perspectiva del actor. No es por lo tanto una técnica para el estudio de opiniones, sino que es más bien una entrevista focalizada pluri-individual, donde la grupalidad ha sido reducida a un momento subordinado en un esquema, y donde la conversación libre igualmente ha sido reducida a forma interna y supeditada a un ordenamiento de

parte del investigador, tanto en los temas como en los turnos de habla (Canales, 2006)

Dadas las características del grupo focal como técnica de recolección de información, lo que se genera no son discusiones, sino que lo que produce son un conjunto de relatos de experiencia, de varios individuos en varias dimensiones. Se reproduce lo que “pasó”, descrito desde la posición del sujeto (Canales, 2006).

A través de estos grupos focales la dimensión que se busca tratar será la seguridad ciudadana, y que a su vez funciona como tema de convocatoria para los potenciales participantes, tema que resulta bastante atractivo para la discusión vecinal, esto en base a lo mencionado por Otamendi y Otero (2007) y por Dammert (2013a). Lo que acá se propone es la posibilidad de tener un acceso privilegiado a conversaciones grupales que contienen términos y categorías que son usadas como si se utilizaran en situaciones concretas de la vida cotidiana (Bloor et al., 2001:7 en Otamendi y Otero, 2007).

La heterogeneidad y homogeneidad que es necesaria para estos grupos pretende ser entregada a través de la participación tanto de dirigentes como de vecinos en cada barrio. La idea será formar grupos por barrios, controlando la igualdad de los discursos de ambos tipos de actores.

El instrumento en específico será una pauta o guía tipo de entrevistas grupales, en donde lo que prima son preguntas o temáticas indirectas con respecto a los temas centrales (evaluación de la seguridad, relaciones vecinales, percepción del otro, significación de la intervención), para acceder la interpretación personal de cada una de estas y la puesta en discusión de cada una de las opiniones.

Con relación al ámbito de la seguridad, existen experiencias de investigación llevadas a cabo con grupos focales, dando buenos resultados para entender los sentimientos y significados con respecto al delito en el contexto urbano nacional (Dammert, 2013a), y también en el contexto inglés de los parques forestales al explorar las bases culturales y sociales del miedo al delito y el riesgo (Burgess, 1996).

## **5.6. Técnica de análisis de la información**

Primero que todo hay que mencionar que se trabajará con los corpus textuales de los grupos focales realizados. Por tanto, la primera tarea a realizar una vez aplicados éstos será la de transcribir los audios a un documento formato MS Word, y luego construir los

corpus textuales mencionados. Una vez realizado esto se está en condiciones de pasar al plano de la categorización y codificación de la información. La idea acá es que antes de pasar a una técnica de análisis en específico, primero es necesario pasar por un proceso de codificación que facilite la tarea posterior. Para esto, una vez terminada la transcripción se comienza con la tarea de ir generando categorías a través de dos formas, una manera deductiva, es decir tomando como base la teoría y el marco referencial que sostiene la investigación, o de manera inductiva, esto quiere decir que en la medida en que se va estudiando la información obtenida se irá viendo la necesidad de hacer emerger nuevas categorías que den cuenta de todos los significados del texto en análisis (San Emeterio, Elizondo & Arazuri, 2011). Una vez realizado lo anterior se da paso a la etapa de codificación, es decir ir distribuyendo la información obtenida en las categorías identificadas.

Luego de lo anterior estaría en condiciones de pasar a una técnica de análisis en particular. De esta forma, el análisis que se pretende utilizar en esta investigación necesariamente debe ser coherente con el objeto del estudio y con la temática o ámbito en el cual se desenvolverá la investigación. Es por esto que se considera que el análisis de discurso de los sujetos sociales es el tipo indicado, dado que el discurso es la principal fuente reveladora del sentido subjetivo atribuido a la acción social (Baeza, 2008). Lo anterior es por la premisa en las ciencias sociales según la cual buena parte de la experiencia del mundo de la vida es comunicable, por lo tanto es imposible abandonar la importancia del lenguaje como el medio para la comunicación de esta experiencia (Baeza, 2008). Por lo tanto, es necesario estar atento a la producción de lenguaje en el discurso de los actores, para poder captar el sentido subjetivo de las acciones, así como los imaginarios que a través de éste se desvelan.

También hay que señalar que los sujetos sociales están en una continua relación con estructuras sociales y simbólicas mayores, en las que participan y también se constituyen como tales. Además, estas no son externas a las prácticas de construcción de sentido, sino que inherentes al mismo. Otro punto importante de apuntar es que, tal como se puede intuir, es a través del lenguaje y del acto de comunicar como los sujetos se relacionan con las estructuras simbólicas, las cuales lo trascienden, pero que se mantienen, recrean y resignifican a través de su experiencia, es decir “el sujeto habla a través de su lenguaje, pero al mismo tiempo, el lenguaje lo constituye como tal” (Martinic, 1992: 4).

En estos esquemas y estructuras, un lugar importante lo tiene la cultura al tener la particularidad de producir distinciones simbólicas en la realidad social, es decir puede proveer principios organizadores los que variarán de un grupo social a otro, considerando que hay principios que son para toda la sociedad y otros por cada grupo social, los cuales pueden o no entrar en pugna (Martinic, 1992).

Considerando ambos puntos ya mencionados, el método a desarrollar en esta investigación para el tratamiento de los datos debe ser uno que por un lado pueda capturar las interacciones sociales de los sujetos, y también que pueda capturar las estructuras simbólicas detrás de aquellas interacciones. Por tanto, la técnica o método para el análisis de la información escogido es el Análisis Estructural del Discurso propuesto por Sergio Martinic, en tanto que método elaborado para comprender el efecto de lo cultural en las prácticas de los sujetos (1992):

*“Por ello el análisis estructural no se dirige a comprender los efectos del discurso sobre un destinatario sino que a la estructura simbólica de su producción. En efecto, para este enfoque, se trata de estudiar cómo el sujeto que habla es, a la vez, hablado por los principios simbólicos que organizan su enunciación. Esta afirmación no niega la intencionalidad del sujeto. Por el contrario, se afirma que el conocimiento de la estructura es un recurso que funda la capacidad de iniciativa del propio sujeto” (Martinic, 1992: 6).*

Lo que interesa acá es que los sujetos que hablan son también hablados por los principios simbólicos que organizan su enunciación, ya que el conocimiento de la estructura por el sujeto es un recurso que funda la capacidad de iniciativa del mismo (Rémy, 1991:112 en Martinic, 2006).

Es posible decir que este tipo de análisis es un procedimiento de trabajo (el cual excede en análisis del material para dirigirse a la construcción de un determinado objeto que va más allá de lo que se verbaliza en un texto) que se encuentra fuertemente influenciado por los trabajos en semántica estructural de Greimas. En términos generales lo que permite este análisis es identificar unidades básicas de sentido y las relaciones existentes entre ellas (Martinic, 2006), a través de la identificación de un código de base y códigos de calificación. A su vez, estos conceptos se relacionan a través de una lógica de disyunción u oposiciones (todo concepto tiene significado en base a las oposiciones que



tiene con otros), y de conjunción, ya que estarían relacionados a una totalidad conceptual o eje semántico dentro de la cual la distinción toma sentido.

De esta forma, un texto no es una secuencia plana de oraciones, sino que contiene una serie de distinciones que evocan significaciones distintas y que adquieren un determinado sentido particular en un texto producto de las oposiciones de los términos y de las combinaciones que se hace entre ellos (Martinic, 1992). Acá es el investigador quien tiene que, en un primer momento, identificar aquéllas palabras claves en temas y subtemas contenidos en el texto sometido a análisis, para posteriormente acompañarlas con sus debidos opuestos. Es en estos últimos que el sentido del texto se deja ver a través de la denotación de cercanías y distanciamientos (Baeza, 2003), en donde, a partir de la constitución de categorías bipolares, se podrán establecer posicionamientos más matizados en diversos temas y subtemas, lo que supone en definitiva toda la variabilidad de sentidos “capturables” en los materiales sometidos a análisis (Baeza, 2003).

El análisis estructural, al ser un método que entiende los discursos como una práctica social, se introduce en ellos para describir ciertas unidades elementales que organizan los significados que trasmite un texto, comprendiendo sus relaciones y dinámica en la comunicación, y por ello, al describir la semántica que subyace a un texto, se descubre cómo este va construyendo la realidad en base a la temática tratada (Martinic, 1992). Es por esto que se ha escogido este tipo de análisis, porque permite profundizar en las formas en que los sujetos entrevistados construyen la realidad de la Alteridad y la delincuencia por medio de sus discursos, y en base a éstos ir constatando la presencia de determinadas representaciones y, más importante aún, imaginarios sociales instituidos (o no).

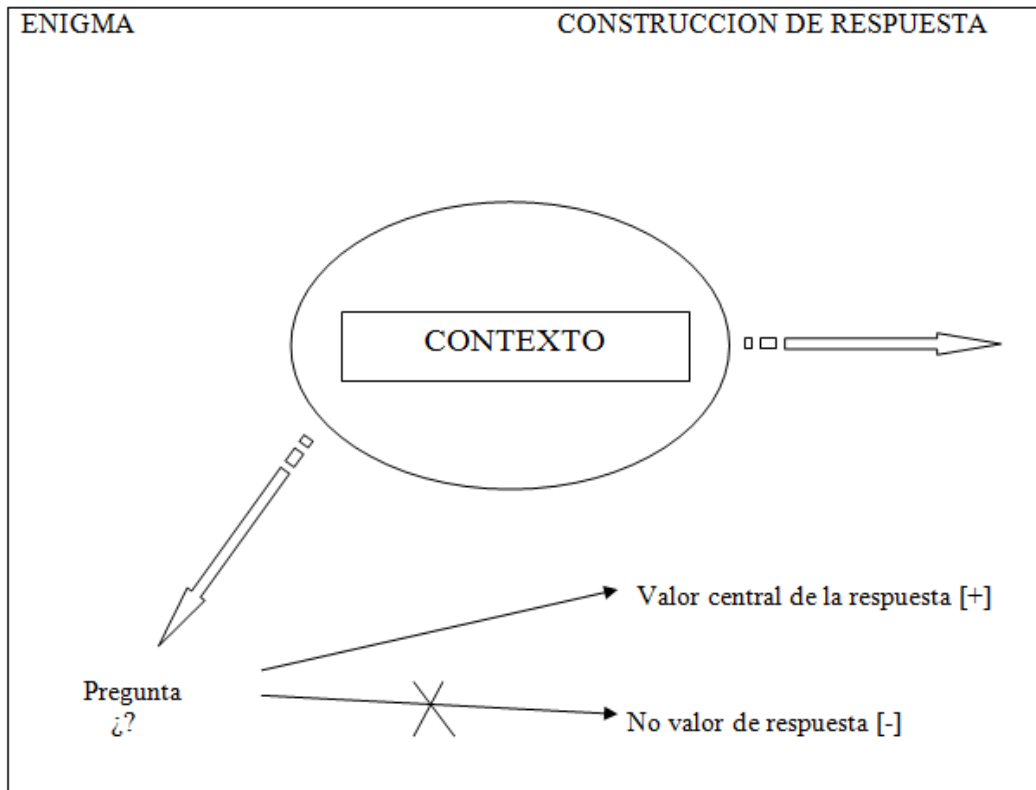
Producto que la investigación también tocará el área de estudio de los imaginarios sociales, es necesario complejizar el análisis en pos de lograr una mayor profundidad analítica. Por lo tanto, a la técnica de análisis expuesta se hace necesario agregar lo que Baeza (2003) ha señalado como un modelo para el análisis de los imaginarios sociales, debido a que esto guarda una relación de estrecha complementariedad con el análisis estructural expuesto. Dicho modelo se basa en una serie de elementos básico que hay que considerar.

Es posible decir que la realidad social se encarga de presentar distintas preguntas o enigmas frente a los cuales los sujetos tienen que posicionarse para poder entregar una



respuesta. Con motivo de esto, se irán generando una construcción de respuesta apoyada en una opción principal, también entendida como el valor central de respuesta (simbolizado de la siguiente manera: [+]). Debido a que esto se basa en un principio excluyente (oposición) se desecha una opción no considerada que ocupa el lugar de la oposición (símbolo: [-]). Es de suma importancia poder identificar esta opción principal en la cual se apoya la respuesta, ya que esta pasa a ser identificada como el núcleo central que articula el discurso, y que sirve de base para la elaboración del imaginario social sobre el cual se busca indagar (Baeza, 2003). Para esto, el núcleo central se irá complementando de nuevas ideas y características, similar a las características planteada para el análisis estructural del discurso, operando a través de la misma lógica de oposiciones, por lo que no solo se verá incrementada la opción principal ([+]) con elementos “virtuosos”, sino también la opción opuesta ([-]) incorporará de manera simétrica una sobreposición de elementos contrarios, estructurando de esta manera la idea básica de las parejas de oposición (Baeza, 2003).

Todo lo antes mencionado debe ser trabajado siempre tomando en cuenta la idea de un contexto en el cual se plantea la pregunta y la construcción de la respuesta, es decir la pregunta central y el proceso por el cual se le da resolución a dicha pregunta son fenómenos contextuales. Lo anterior queda reflejado en el siguiente modelo operacional de construcción de respuesta, propuesto por Manuel Antonio Baeza en el año 2003:



**Figura 14. Modelo operacional de construcción de respuesta.** Elaborado en base a (Baeza, 2003: 54).

Por todo lo ya expuesto, es que se considera que la investigación cuenta con un dispositivo metodológico cualitativo lo necesariamente potente y complejo para el análisis que se necesita, capaz de profundizar en los textos a través de la doble herramienta del análisis estructural del discurso de Martinic y la propuesta de trabajo de Baeza para el trabajo con imaginarios sociales.

De esta forma, y debido a que lo que interesa en esta investigación es el trabajo de los sentidos con respecto al sentimiento de inseguridad y su relación con la intervención ya mencionada, este tipo de análisis parece ad hoc a los objetivos de investigación, los cuales se mueven en el terreno de la subjetividad social. Además, en base al discurso de los sujetos en representación de su comunidad podría entender cómo estos son hablados por los propios sentidos latentes de la seguridad presentes en la vida cotidiana y relacionados con la intervención.

## 6. Presentación de resultados: Análisis Estructural del Discurso.

En este capítulo se presentan los resultados producto de la aplicación de las técnicas de análisis mencionadas en el capítulo anterior, es decir producto del análisis estructural del discurso en base a la propuesta de Martinic (1992), así como del análisis de imaginarios sociales, propuesto por Baeza (2003), aunque se ha decidido llamar a este capítulo con el nombre de análisis estructural por la complementariedad y semejanza que el análisis de los imaginarios sociales guarda con éste.

De esta forma, en primer lugar se expondrán los resultados desde el análisis estructural del discurso a través de la presentación de los pares opuestos que emergen desde la información recolectada, presentados en una estructura paralela, así como con su protocolo analítico respectivo, para en segundo lugar pasar a la exposición de los principales resultados desde la óptica de los imaginarios sociales.

### 6.1. Análisis estructural y protocolo analítico

Esta sección se estructura entre la presentación de los pares opuestos que componen la parte principal del análisis estructural, y del protocolo analítico asociado a estos, es decir plasmar el ejercicio de “hacer hablar” los códigos descubiertos de la información recolectada. Para esto, la sección comienza con la presentación de la terminología utilizada para este análisis, y así volver comprensible las estructuras paralelas que sostienen las relaciones entre los códigos.

#### Construcción de Términos y Códigos

Abreviaciones y símbolos utilizados		
r	:	Código de base.
rq	:	Código de calificación.
( )	:	Opuesto lógico hipotético del código base o calificativo.
Bq	:	Base calificativa.
Tq	:	Totalidad calificativa.

Elaborado en base a Martinic (1992).

### 6.1.1. Construcción de pares de oposición

A continuación se presentan los pares opuestos relacionados con “la seguridad”. En primer lugar se presenta el código de base, aquel elemento asociado a la realidad perceptible que funciona articulando el resto de la estructura, para pasar luego a la presentación de las bases calificativas, aquellas que le dan características al código de base, completándolo con distintos elementos asociados. Cada uno de estos se encuentra asociado a una base calificativa o una totalidad calificativa, los cuales le dan sentido a la oposición que da origen a cada uno de los códigos.

De esta forma, tenemos una estructura paralela, en donde las propiedades se distribuyen de forma sistemática, paralela e inversa para dar forma al código de base, en las cuales se incorporan elementos referidos a la seguridad a nivel general y a nivel particular, conformando un discurso complejo y con distintas aristas. En la Tabla 1 se presentan los pares opuestos mencionados.

**Tabla 1. Pares opuestos asociados a la comprensión de la seguridad e inseguridad delictual.**

r:	Inseguridad	/	(Seguridad)	Bq:	Caracterización general de la realidad social en el contexto delictual
				Tq	
rq1:	(Ellos) Delincuentes	/	(Nosotros) No delincuentes	Tq1:	Dimensión relacional
rq2:	Situación actual	/	(Pasado)	Tq2:	Dimensión temporal
rq3:	“Falta de confianza”	/	“Confianza”	Tq3:	Vínculos sociales informales
rq4:	(Organización vecinal débil)	/	Organización vecinal fuerte	Tq4:	Participación y organización del sector
rq5:	Oscuridad	/	Entorno iluminado	Tq5:	Caracterización del entorno
rq6:	(Sin dispositivos de seguridad)	/	Alarmas comunitarias y dispositivos de seguridad	Tq6:	Sistemas de seguridad
rq7:	Desconfianza	/	(Confianza)	Tq7:	Relación con instituciones

Elaboración propia.

## Protocolo analítico

### 6.1.1.1 Código base: caracterización general de la realidad

Con respecto a la estructura de oposiciones, el código de base (r) da cuenta de la caracterización que los sujetos realizan con respecto de la realidad social en el contexto delictual, pensándolo desde la óptica del sentimiento de inseguridad, que es lo que está

indicado en la base calificativa (Bq). De esta manera, lo que figura como totalidades calificativas (Tq) señalan diversos aspectos concernientes a dicha caracterización, aspectos que dicen relación con personas, con relaciones sociales, así como con el contexto y entorno comunitario. Es interesante señalar que la distinción básica es la oposición entre la Inseguridad y la Seguridad, confirmando así la importancia que tiene esta representación de la realidad en el discurso de los sujetos con quienes se recolectó la información. Esta distinción sirve como piso para caracterizar todo lo relativo al contexto delictual, ya sea personas, lugares, tipos de relaciones que propician una u otra de estas oposiciones.

A su vez, también hay que mencionar que, de los dos conceptos, el más presente es el relativo a la inseguridad, siendo mencionada en distintas ocasiones como la sensación principal frente al escenario nacional y barrial, no así la seguridad, ya que en tanto situación experimentada, se ve lejana en tanto situación ideal y no se expresa directamente en el discurso:

*“con la delincuencia estamos mal y muy muy mal (...) vamos de mal en peor”* (Marcela, Villa San Valentín).

*“yo siempre he dicho que no puede ser que la delincuencia sobrepase a los que la respetamos (...) significa que la delincuencia es más poderosa que nuestra sociedad porque nuestra sociedad no es capaz de ponerle atajo”* (Eugenio, Villa San Valentín).

*“yo creo que hay una sensación general de inseguridad, de vulnerabilidad en la gente.”* (Miguel, Villa San Valentín).

*“cuando recién nos conocimos, digamos, había bastante percepción de inseguridad en el sector”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

Teniendo claro lo anterior es posible dar paso a los códigos de calificación que componen esta estructura paralela de oposiciones.

#### **6.1.1.2 Dimensión relacional: los lugares de ego y alter.**

En r<sub>q1</sub>, relacionado a los sujetos protagonistas en el escenario marcado por la inseguridad y la seguridad, se tiene una distinción separa a quienes son entendidos como delincuentes, y a quienes no lo son. De esta forma, los delincuentes se asocian con la inseguridad en la medida en que asume que son ellos unos de los principales

responsables del escenario actual (en tanto victimarios), en la misma medida en que se asocia con ellos la inseguridad por su proveniencia: se les atribuye la característica de venir de sectores vulnerables o marginales, los que encarnan la inseguridad en su nivel más general. Así descritos, vienen a ser entendidos como sujetos no- semejantes, y por lo mismo como diferentes de quienes emiten el discurso: son “otros” sujetos, quienes en su conjunto conforman lo que se ha denominado como “ellos” en tanto oposición a un nosotros con otras características. Por otro lado, quienes no son delincuentes son entendidos como el “nosotros” que compone los sectores consultados, pero desde una óptica especial: no es que en los sectores no se experimente la inseguridad en la vida cotidiana, sino que, en tanto la seguridad se percibe como una situación ideal, en la medida que “los otros” sean más como “nosotros” sería posible tener una situación de seguridad diferente. Esto se da por la oposición básica entre los otros (ellos) y nosotros, ya que se asumen como sujetos con prácticas, y sobre todo con valores diferentes. Dentro de esta dinámica, quienes se perciben formando el “nosotros”, se ven como los actores que posibilitarían una situación de mejor seguridad de la mano de sus acciones.

Por la importancia de esta oposición, dado que en sí incluye la mayor parte de las consideraciones con respecto a la alteridad y la forma en que esta es conceptualizada en el discurso de la seguridad, es que se hace necesario profundizar en el tipo de pares de oposición que es posible incluir dentro de esta. El ejercicio que se propone, es considerar la oposición delincuentes / no delincuentes como si fuera el código de base (Bq) de una nueva estructura paralela, en un segundo nivel de desagregación<sup>2</sup>. De esta forma, en la Tabla 2 es posible apreciar los pares opuestos relacionados a los sujetos involucrados.

---

<sup>2</sup> Este ejercicio no corresponde a la elaboración de una estructura jerarquizada, siguiendo los planteamientos de Martinic (2006), dado que en ésta solo uno de los códigos que conforma los pares opuestos toma el carácter de totalidad calificativa (Tq) para otorgarle sentido a una nueva oposición. Lo que acá se propone es que unos códigos calificativos (rq) tomen el carácter de base calificativa (Bq), conformando así una nueva estructura paralela de segundo nivel.

**Tabla 2. Pares opuestos asociados a la dimensión relacional dentro del contexto delictual.**

r:	(Ellos) Delincuentes	/	(Nosotros) No delincuentes	Bq:	Dimensión relacional dentro del contexto delictual
				Tq	
rq1.1:	Perdida de respeto	/	(Respeto)	Tq1.1:	Relación con la autoridad
rq1.2:	Protegidos por leyes garantistas	/	Desprotegidos frente a la justicia	Tq1.2:	Relación frente al sistema de justicia
rq1.3:	Desconocidos	/	Conocidos	Tq1.3:	Reconocimiento al sector de pertenencia
rq1.4:	Fuera del sector (Barrio Norte, Teniente Merino, Barrio Modelo, Hualpén, Candelaria, Lomas Coloradas)	/	Dentro del sector (Villa San Valentín & Arboleda de San Pedro)	Tq1.4:	Proveniencia
rq1.5:	Trabajadores del delito	/	Gente común y de bien	Tq1.5:	Estatus del sujeto dentro del contexto delictual
rq1.6:	Sin miedo	/	Miedo	Tq1.6:	Subjetividad de los sujetos

Elaboración propia.

En rq1.1 es posible encontrar la oposición de los sujetos asociados al contexto marcado por la seguridad y la inseguridad, en su relación con la autoridad. De esta forma, en un discurso más bien general, se asocia al delincuente como un sujeto que ha perdido el respeto por la autoridad:

*“no hay respeto, ya no se respeta a las autoridades, nada (...) si antes uno cuando era chico, uno veía a un carabiniero y uno se asustaba, ahora no, ya no hay respeto... ningún hacia las autoridades”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

*“que se ha perdido el respeto, se ha perdido el respeto a la autoridad, o sea yo creo que cuando un país pierde el respeto a la autoridad vamos de mal en peor”* (Marcela, Villa San Valentín).

Por su parte, con respecto a quienes conforma el nosotros de la comunidad, en tanto inferencia analítica realizada sobre un aspecto que no se demuestra explícitamente en el discurso, se posicionan desde la vereda opuesta, en la medida que la oposición frente a este otro interpretado como delincuente implica una oposición de los valores fundamentales que conforman a cada sujeto y su comunidad.

En rq1.2 es posible encontrar el discurso que culpa al sistema judicial por permitir que se haya llegado a la situación actual de inseguridad, específicamente por el rol que juegan al dejar en libertad a quienes cometen o se sospecha que cometen algunos tipos de delitos. De esta forma, este discurso plantea que los delincuentes se encuentran amparados por el sistema de justicia, al este volverse cada vez más garantista, favoreciendo de esta forma la dinámica de la puerta giratoria. Así, se apela tanto a las leyes garantistas y a la aplicación de la ley por parte de los jueces, como los responsables de los derechos con que cuentan los delincuentes.

*“lo que hacen los carabineros de tratar de detener a estos delincuentes, como que al final da lo mismo, porque llegan a la justicia y los sueltan, entonces al final es como un retroceso”* (Nicole, Arboleda de San Pedro).

*“yo creo que aquí la ley está mala, la ley está mal hecha; las leyes están muy garantistas entonces cuando te pasa algo, te asaltan, nadie quiere ir a los juzgados porque saben que al momento van a salir libres”* (Alfonso, Villa San Valentín).

*“yo creo que el problema es que la aplicación de las leyes está mal porque, por lo que veo, hay mucho tecnicismo”* (Miguel, Villa San Valentín)

A su vez, en el sentido contrario, se perciben a ellos mismo como desamparados y abandonados con respecto a las leyes, ya que en la medida en que las leyes favorecen a los delincuentes, ellos, en tanto víctimas, encuentran la protección en la figura de Carabineros de Chile. Pero en la medida en que las leyes no funcionan para las víctimas, el trabajo de carabineros se ve anulado, y por lo tanto, quedan sin algún agente protector:

*“si uno va a carabineros, hace la denuncia, lo derivan a un juez o a un tribunal donde vaya, uno tiene que ratificar la denuncia y prácticamente es uno el afectado el que tiene que llevar pruebas”* (Alfonso, Villa San Valentín).

*“veo que al tipo si no lo pillan infraganti, si no lo pillan robando, no le hacen nada, si uno se defiende, si uno pilla al tipo en la casa y le pega un par de palos, y la persona le pega un balazo, exactamente es uno el que sale con condena, porque le aplican el abuso de la fuerza, la fuerza desmedida, pero nadie aplica la ley como tiene que ser”* (Eugenio, Villa San Valentín).



*“creo que aquí carabineros hace la pega, porque arriesga su vida con todos los medios que tiene carabineros que no son muchos: hace el trabajo, pero lo que pasa es que la ley es la mala”* (Nicole, Arboleda de San Pedro).

Uno de los aspectos relevantes acá, es que producto de esta percepción del sistema de justicia, se promueve un discurso con características punitivas y totalitarias, que encuentra su máxima expresión al referirse a los derechos de quienes son percibidos como delincuentes. Además, en tanto oposición frente a los derechos fundamentales, se anula la condición de sujeto de derechos a quien es concebido como alteridad:

*“¿Qué pasa, por qué estamos defendiendo tanto al delincuente y le estamos poniendo tantas facilidades? Precisamente por el respeto a los derechos humanos, pero la pregunta es ¿tenemos que respetarle los derechos humanos a quienes no los respetan? Esa es la pregunta (...) Nuestra sociedad no es capaz de ponerle atajo (a la delincuencia), y por qué no es capaz, porque estamos un poco distorsionados con respetar los derechos humanos de quienes no los respetan”* (Eugenio, Villa San Valentín).

Además, en esta parte del discurso también asoman las primeras luces con respecto a la desconfianza en las instituciones, ya que en la medida en que estas han abandonado a quienes no son delincuentes, a través de la experiencia se percibe como una institución generadora de inseguridad (criminal).

*“al final da una sensación de inseguridad que viene desde los entes que tienen que darnos seguridad”* (Patricio, Villa San Valentín).

En r1.3 se encuentra el código que da cuenta de la diferenciación asociada al reconocimiento de la pertenencia de los sujetos involucrados en el contexto delictual. De esta forma, a quienes se los interpreta como delincuentes se los asocia como externos al propio sector de pertenencia, y en la misma medida como desconocidos al sector. Es decir, en la medida en que estos sujetos vienen de afuera, son desconocidos, y frente a ellos vale la pena tener precauciones:

*“es que hay vecinos que están atentos de autos que no son de acá, o personas que saben que no son de acá, entonces al tiro se manda el mensaje para que la gente que no está tenga cuidado con la casa del vecino”* (Silvia, Arboleda de San Pedro).

*“por lo menos yo he visto gente que no es de aquí, no lo he visto nunca más, pero debo haberlo visto como tres veces, por lo tanto si me preguntan si vienen a aquí a asaltar: sí vienen de afuera”* (Miguel, Villa San Valentín).

*“de hecho los que vienen a robar vienen de afuera, y yo creo que esta villa no es tan grande como para saber si es que podrían haber unos ladrones”* (Patricio, Vila San Valentín).

Por otra parte, a nivel de inferencia analítica asoma que la identificación del nosotros dice relación con cierto nivel de conocimiento de la pertenencia del sujeto al sector de residencia, anulando de esta forma la posibilidad que los delincuentes sean parte de la propia comunidad (esto se puede entender de la última referencia citada, asociada a Patricio). Esto sucede en las dos comunidades estudiadas, en donde el conocimiento y reconocimiento se da en términos de identificación física de la persona con el sector, así como por asociación a un mismo sentimiento de inseguridad.

El código rq1.4 funciona como continuación al código rq1.3, en la medida en que entrega información adicional al componente de pertenencia de los sujetos. Con respecto a quienes componen el nosotros, en tanto se oponen a los delincuentes en la medida en que estos son desconocidos y su proveniencia es externa, su proveniencia es el mismo sector en donde se encuentran, es decir Villa San Valentín y Arboleda de San Pedro. Por su parte, quienes son identificados como delincuentes, se los asocia con poblaciones cercanas a la propia, percibiendo a éstas como incorporando la inseguridad en diversos sentidos, ya sea por considerarlas poblaciones “marginales”, “peligrosas” o en donde se reconocen problemáticas asociadas con el consumo y tráfico de drogas. De esta forma, quienes pertenecen a la Villa San Valentín señalan como lugar de proveniencia a sujetos de las poblaciones Teniente Merino, Santa Sabina y Barrio Modelo en la proximidad, señalando también sector más alejados como Hualpén y Candelaria. Por su parte, quienes pertenecen a Arboleda de San Pedro señalan principalmente a sujetos provenientes de Lomas Coloradas.

En rq1.5 observamos el estatus que es atribuido a los sujetos involucrados en el contexto delictual. De esta forma, a los delincuentes se les atribuyen características que los caracterizan como trabajadores del delito en la medida en que se señala que estos lo que realizan es trabajar diagnosticando las condiciones de un lugar para luego cometer el acto delictual en la medida en que las condiciones lo permiten, de manera planificada. De esta

manera, en su discurso, el delincuente es un sujeto que evalúa racionalmente la realidad para luego intervenir en ella de manera criminal, elaborando de esta forma una argumentación que logra asemejarse bastante al sustento teórico de la prevención situacional (Sozzo, 2000):

*“¿sabes tú que los ladrones a lo que vienen a los barrios? Ellos vienen a trabajar, ellos hacen su rutina de trabajo. Ellos salen todos los días a trabajar y le roban al que tiene más, porque hay que robarle porque tiene más. Esa es la temática de los ladrones, ellos no vienen a robar, ellos andan trabajando”* (Alfonso, Villa San Valentín).

*“estos tipos no son tontos, hacen estudios, ven si la vía de escape, ven por donde pueden salir, sino no van a entrar a cualquier barrio (...) vienen, se dan su vuelta, ven donde puedo arrancar en caso “de”, si ellos hacen un estudio”* (Víctor, Villa San Valentín).

*“habían ladrones jóvenes, delincuentes, que arrendaban ahí mismo en Los Colihues (calle al interior de Arboleda), arrendaron una casa para robar la casa del sector”* (Gloria, Arboleda de San Pedro).

Por su parte, quienes se perciben como opuestos a los delincuentes, se ven a sí mismo como trabajadores y de esfuerzo, la diferencia está en que se ven a ellos mismos como gente de bien, víctimas del “trabajo” realizado por quienes son interpretados como delincuentes. La siguiente frase extraída del grupo focal realizado en la Villa San Valentín da cuenta de esto:

*“la delincuencia que afecta a los barrios, que afecta a las casas, esa es la delincuencia que nos afecta a nosotros (...) al trabajador común y corriente que le roban en su casa, le roban el esfuerzo de años de trabajo”* (Víctor, Villa San Valentín).

Finalmente, en r1.6 se profundiza en la subjetividad de los sujetos involucrados en el contexto delictual. Con respecto a quienes son señalados como delincuentes, se manifiesta que estos ya han perdido el miedo al sistema de autoridad propio de la realidad nacional, especialmente enfocado en la figura de la cárcel:

*“me preocupa que el tipo no tiene miedo de volver a la cárcel. Me preocupa que el tipo no tiene miedo de volver a la cárcel”* (Alfonso, Villa San Valentín).

*“los tipos cuando ya hacen su vida conocen el sistema, no tienen miedo. Si yo creo que para cualquiera de nosotros ir a la cárcel es una cuestión enorme, pero estos tipos ya no”* (Miguel, Villa San Valentín).

En tanto, los sujetos que se ven componiendo el nosotros de las comunidades estudiadas, se manifiestan como inseguros o con miedo frente a la realidad delictual que tienen en frente, así como frente a quienes identifican como delincuentes:

*“yo todos los días voy a buscar a mi hija porque está en preuniversitario y se baja arriba, en el cruce (lugar al cual se puede acceder caminando a 10 minutos de la Vila San Valentín). Yo sé que han asaltado a harta gente, ocho y media, nueve de la noche. Yo la voy a buscar para allá todos los días porque tengo miedo, porque sé que hay gente que tiene mal entendido sus derechos”* (Miguel, Villa San Valentín).

De cierta forma, esta oposición que compone el código rq1.6 viene a cristalizar los componentes ya expresados en la oposición “delincuentes / nosotros”, ya que percibir la alteridad como sujetos sin miedos del sistema de seguridad/autoridad, así como percibirse como sujetos que experimentan este sentimiento, se produce en la medida en que se conjugan aspectos propios del contexto cercano, así como aspectos más generales de la realidad país. Por esto mismo se ha decidido presentar esta oposición con posterioridad de haber presentado las demás, ya que rq1.6 se “nutriría” de ellas para poder experimentarse.

### **6.1.1.3 Dimensión temporal**

Volviendo a la estructura paralela inicial del análisis estructural, el código rq2 hace referencia a la dimensión temporal de la realidad delictual que afecta al país, en el sentido de manifestar los cambios que han existido en la forma en que se experimenta la inseguridad. De esta forma, la inseguridad es lo propio de la situación actual, caracterizando de esta forma la realidad del país, y en menor medida la realidad en los barrios. Pero el hecho de considerar esto como la situación actual, se da por la oposición hecha con el pasado: acá lo que caracterizaba la realidad era un ambiente de mayor respeto, más seguridad, y por sobre todas las cosas de mayor tranquilidad, lo cual se experimentaba en mayor medida en el barrio.

### **6.1.1.4 Vínculos sociales: convivir entre la confianza y la desconfianza**

En rq3 se ha llevado a cabo un ejercicio de condensación. Este ejercicio es planteado por Martinic (1992) para señalar que en el texto existen frases y/o párrafos que pueden ser considerados en una misma realidad que los incluye y sintetiza, posibilitando que la “diversidad” aparente del discurso pueda ser conducido a una “unidad” bajo una formulación nueva, en términos de una economía de análisis. Considerando esto las oposiciones contenidas en rq3 son:

<i>(Falta de confianza) / Confianza</i>
<i>Incomunicación / Comunicación</i>
<i>Apatía con vecinos / Empatía con vecinos</i>

Por una parte, la falta de confianza como situación que fomenta la inseguridad, se infiere en la medida en que se señala que la posibilidad de confiar en los otros vecinos permite mejorar la sensación de seguridad por parte de la población. De esta forma, se señalan aspectos relacionados con los vínculos sociales informales, así como el establecimiento de redes vecinales con ciertos vecinos del sector, tal como se presenta en las siguientes frases:

*“lo que ha salido en estos momentos, esa es la relación con los vecinos, el saludo al vecino, el pasar, “oye, te encargo mi casa porque voy a salir”. Yo te digo esto porque yo soy patiperro, entonces siempre le estoy diciendo a la vecina “¿oye me puedes cuidar?” o incluso “¿le puedes dar de comer a mi perrito?” (Silvia, Arboleda de San Pedro).*

*“yo he hecho redes con mis vecinos. Me preocupé de mi vecino de al lado, del otro lado, el del frente, que este que el otro, y nosotros de a poquito formamos un grupo (...) si bien es cierto todavía no estamos bien organizados, pero si hay una confianza que si me pasa algo, si yo grito o algo, los vecinos allá estamos como pendientes” (Marcela, Villa San Valentín).*

A su vez, las siguientes oposiciones se integran a las ya expuestas en el ejercicio de condensación, al considerar que la “incomunicación / comunicación”, así como la “apatía / empatía”, forman parte de la existencia de una realidad en la cual falta la confianza o en donde es posible encontrar una base sólida de confianza interpersonal. Para resumirlo en una sola frase, sería posible decir que “en donde existe comunicación y empatía con los vecinos, existe confianza vecinal”, en cambio “en donde prima la incomunicación y la

apatía entre vecinos, falta la confianza”, contribuyendo cada una de estas a una situación de mayor seguridad o inseguridad, respectivamente.

Lo curioso, es que ambas situaciones es posible encontrarlas diferenciadas entre las dos poblaciones que forman parte de este estudio, con la Villa San Valentín manifestando que lo principal en ella son aquellas características con una valoración negativa (incomunicación y apatía), mientras que en Arboleda de San Pedro se manifiesta una situación marcada por mayor comunicación y empatía con los vecinos.

De esta forma, en el grupo focal desarrollado en Villa San Valentín, es posible encontrar algunas frases como las que se señalan a continuación:

*“aquí se perdió algo que fue bien importante, que fue hasta pocos meses después del terremoto, que se produjo una unión entre todos los vecinos, y eso se perdió porque todos volvimos a empezar a vivir como lo decíamos delante, individualmente en sus casas y hacemos esto: no vemos lo que pasa afuera, cerramos todas las cortinas”* (Patricio, Villa San Valentín).

*“entonces creo yo que la sensación de inseguridad es enorme, y todo eso en qué redundando en que la gente entre en el ostracismo, yo lo veo acá con mis vecinos, como que nadie quiere conversar con nadie, otra vez estamos volviendo al cada cual vela por lo suyo”* (Miguel, Villa San Valentín).

*“por eso digo, porque yo lo veo con mis vecinos que son directos, hay una apatía enorme”* (Alfonso, Villa San Valentín).

Lo anterior no quiere decir que no existan casos que escapen a esta situación. Al interior del sector existen grupos de vecinos que han logrado organizarse, principalmente a través de medios de mensajería instantánea (WhatsApp, SMS, entre otros), pero son casos aislados dentro del total de la comunidad.

En la vereda opuesta, en Arboleda de San Pedro los vecinos perciben su realidad marcada por una relación más cercana, e incluso de mayor preocupación por los vecinos del sector. Esto se puede ver reflejado en las siguientes frases extraídas del grupo focal realizado en el sector:

*“lo mejor es la comunicación con los vecinos. Por lo menos donde vivo yo, siempre tratamos de avisarnos si voy saliendo el fin de semana, siempre nos estamos avisando”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

*“empatizamos con los vecinos (...) porque a nadie le va a gustar que a uno le roben, por lo tanto a mí tampoco me va a gustar que le roben a mi vecina”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

Tal como en algunos grupos en Villa San Valentín, el contar con medios de mensajería instantánea ha permitido mejorar el nivel de organización de los vecinos del sector, sirviendo esto para fomentar el estar alerta, así como la confianza en los vecinos más cercanos. Esta diferenciación es de suma importancia entre los dos sectores estudiados, ya que marca profundamente el impacto del sistema de alarmas comunitarias, así como la sensación de seguridad o inseguridad que es experimentada en cada uno de los sectores. Esto será un elemento en el cual se profundizará más adelante.

#### **6.1.1.5 Participación y organización en el sector**

En r4 se hace referencia a la organización vecinal y la participación vecinal en el sector. Esto se encuentra relacionado con la confianza existente en el sector, pero la excede, ya que al hablar de confianza interpersonal se está haciendo referencia principalmente a aquellos vínculos sociales informales en la relación vecinal, mientras que al hablar de participación se hace referencia a vínculos sociales formales de los vecinos con su comunidad. Por tanto, se señala de manera directa que al estar mejor organizados, se percibe mayor seguridad en el sector, por lo que se infiere que al existir una organización vecinal débil, o al no existir una organización vecinal, el sentimiento tenderá a inclinarse hacia la inseguridad:

*“nos hemos organizado y hemos tratado de que baje la percepción y también bajen los robos, porque antes hubieron hasta robos a mano armada en casa y con gente adentro”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

*“se organizan sectores por colores, entonces en ese sentido hay buena organización, al menos en este sector”* (Silvia, Arboleda de San Pedro).

*“lo otro ya tenemos 6 organizaciones en el sector (...) la junta de vecinos primero, después viene el comité de seguridad pública y adelanto La Arboleda de San Pedro, después se formó el taller de multicosas Arboleda San Pedro, se formó el club deportivo*



que ese está stand by en estos momentos, se formó el club de adultos mayores Arboleda y el comité de seguridad y cultura, deporte, medio ambiente, vida sana y todo Gran Arboleda” (Gloria, Arboleda de San Pedro).

“bueno uno no está cien por ciento segura, pero hay que hacer algo, hay que organizarse, yo siempre he dicho que la clave de esto es la organización. Es el comunicarse, mira algo tan simple armamos un grupo de WhatsApp (...) nos juntamos incluso hemos hecho simulacros también en la calle: impecable. Yo creo que desde ahí un poco ha bajado la delincuencia” (Marcela, Villa San Valentín).

“el rol es que hay que activarse, aquí hay que organizarse como vecinos, conocerse como vecinos, ver y formar grupos como el de nosotros que funcionan totalmente, si aquí es solamente la disuasión” (Alfonso, Villa San Valentín).

#### **6.1.1.6 El entorno y su control: iluminación y dispositivos de seguridad**

Uno de los aspectos relevantes que marcan la percepción y sentimiento de inseguridad y seguridad, es la forma en que se percibe el entorno más cercano. Para dar cuenta de esto, el código r5 caracteriza el entorno dependiendo si este es entendido como inseguro o seguro, cuya variable principal es la oscuridad o luminosidad. De esta forma, en la medida en que los sitios son oscuros (así como abandonados, sitios eriazos o con muchos arbustos) tienden a asociarse a algún peligro, asociándose a una situación insegura:

“a mí me ha tocado llegar tarde en el bus, y no es que me haya pasado algo, sino que te causa temor, por la oscuridad que hay ahí en el sector” (Silvia, Arboleda de San Pedro).

“ustedes la observan en la entrada, cruzando la línea, todos esos sectores son muy oscuros, entonces ahí, en esa parte, principalmente van a colocarse (a robar)” (Luis, Arboleda de San Pedro).

“yo encuentro que dos puntos aquí son, bueno aquí solamente dentro de la villa, dos puntos que son para mí críticos principalmente por la falta de luminosidad” (Miguel, Villa San Valentín).

En tanto, se puede inferir que una situación de seguridad se daría en oposición a la oscuridad, por ende un entorno que esté lo suficientemente iluminado favorecerá el sentirse en un lugar más seguro. Parte de esto se puede entender en la siguiente frase, la



cual da cuenta de un tiempo pasado en donde las condiciones del entorno eran más favorables:

*“esta villa cuando se inauguró, éramos la envidia, porque aquí teníamos iluminación amarilla que iluminaba hartos, nueva. Entonces las Lomas de arriba tenían luz de mercurio, de las blancas y estaban agotadas. Nosotros aquí, se veía luminoso”* (Víctor, Villa San Valentín).

En r6 se aborda la temática asociada a los dispositivos de seguridad. De esta forma, se asocia la seguridad en la medida en que se cuenta con diversos dispositivos que la pueda asegurar, o al menos mantener hasta cierto nivel. Aquí se entienden dispositivos de seguridad en un sentido amplio, comprendiendo los mismos sistemas de alarmas comunitarias, así como cercos, alarmas privadas, y la misma organización de los vecinos. De hecho, eso es lo destacable, ya que la mayoría de estos dispositivos o herramientas ha sido adquirida de manera reactiva, ya que en la medida en que se experimenta la sensación de inseguridad se vuelve necesario contar con estos sistemas. Entendiéndolo así, queda claro que ningún sector es intrínsecamente seguro, sino que se vuelve seguro en la medida en que se concretan acciones, siempre dejando una cuota de inseguridad aunque sea en estado de latencia, dado que los sistemas, herramientas o dispositivos de seguridad tienen en sí la posibilidad misma de fallar.

Considerando lo anterior, la realidad se percibe más segura en la medida que se cuenta con dispositivos de seguridad, y se experimentaría como insegura en la medida en que estos dispositivos no existan, tal como se puede comprender a través de las siguientes frases:

*“todos los vecinos tomaron esas medidas (de seguridad) porque no se sienten seguros aquí en la Villa (...) Yo a mi casa le puse cerco a todo el cerco lateral, frontal, con dientes de tiburón (...) tengo un perro pastor alemán ya, y tengo la alarma comunitaria, pero todo eso es raíz porque uno se siente inseguro”* (Miguel, Villa San Valentín).

*“lo final es que, gracias, primero que nada a la comunicación, y a las alarmas comunitarias, nuestra percepción de temor e inseguridad ha bajado montones”* (Luis, Arboleda de San Pedro).

*“pero yo tengo la alarma comunitaria y la activamos en esa oportunidad, pero después nunca más, o sea que te quiero decir con esto que la alarma sirve pero nosotros somos un poco cómodos y dejados”* (Eugenio, Villa San Valentín).

*“antes de ayer estaba sonando la chicharra de acá (...) salimos varios vecinos a observar qué es lo que pasaba, inmediatamente”* (Silvia, Arboleda de San Pedro).

#### **6.1.1.7 Desconfianza en las instituciones: expectativas no cumplidas**

Finalmente, diferenciándose levemente de todas las oposiciones que ya se han presentado, en r97 se presenta la desconfianza en las instituciones como afectando la caracterización de la realidad asociada al contexto delictual. De esta manera, y de manera explícita, se hace referencia a una actitud de sospecha y desconfianza frente a diversas instituciones a nivel nacional, actitud que es tomada producto de la experiencia o conocimiento de acciones que han llevado a que prime esta actitud negativa, antes que una de confianza en instituciones.

Algo de esto ya se ha podido observar, principalmente al hablar sobre el sistema de justicia nacional, otorgándole a este una cuota de responsabilidad importante frente a la situación de inseguridad vivida en el país. Pero no solo en este tipo de instituciones se cristaliza la desconfianza y la sospecha, también en otras más cercanas asociadas al gobierno local, producto del abandono, y otras instituciones de carácter global a la sociedad chilena, a raíz de la contingencia actual. De esta forma, es posible comprender que el contexto tenderá a ser percibido como inseguro en la medida en que, no solo las instituciones encargadas de la seguridad, sino que todas las instituciones de la sociedad, se perciban con el prisma negativo de la desconfianza y la sospecha, tanto instituciones políticas, pero de manera muy importante el mercado:

*“nosotros estábamos muy botados en estos sectores para acá, porque quedaba muy lejos, entonces, donde estamos muy lejos, no nos pescan de las municipalidades”* (Luis, Arboleda de San Pedro).

*“cómo se siente una sociedad cuando se siente engañada por esa gente que se supone que es decente, de cuello y corbata, pero que nos roba en forma sistemática, que nos roba en un supermercado, que nos roba en una farmacia que nos roba en los papeles higiénicos (...) Entonces la delincuencia hay que atacarla no solamente como dije anteriormente, que viene de los barrios más marginales, sino también viene de arriba, y*

*de hecho ellos defienden el libre mercado pero yo diría que están defendiendo el libre robo ¿verdad? la libre colusión, eso genera violencia” (Eugenio, Villa San Valentín).*

*“estamos de acuerdo que hasta a lo mejor las mismas empresa donde trabaja uno le están robando” (Miguel, Villa San Valentín).*

De esta forma, con los siete códigos calificativos, incluido el ejercicio de condensación que se ha sido realizado, además del código base, es posible dar cuenta del sentimiento de seguridad e inseguridad experimentado por lo sujetos, tanto de manera general como de manera particular. Así, la realidad tenderá a percibirse y sentirse como segura en la medida en que el nosotros logre entablar lazos de confianza, formal e informal, cuente con un entorno iluminado y controlable a través de dispositivos de seguridad, y encuentre instituciones en las cuales depositar confianza y expectativas. Pero por otro lado, la realidad tenderá a ser experimentada como insegura en la medida en que primen los delincuentes dentro de esta, en donde no sea posible entablar vínculos de confianza ni formal o informal, en donde el entorno se caracterice por ser deficiente en luminosidad y sea poco controlable dado que no se cuenta con dispositivos de seguridad, todo esto fomentado por la inexistencia de instituciones en las cuales sea posible depositar confianza, ya que la experiencia directa o indirecta hace que esto sea desechado como opción.

Habiendo dado cuenta de la realidad social, y de sus componentes subyacentes, a través del análisis estructural del discurso, esto se complementará a través del análisis de los imaginarios sociales involucrados en esta construcción de la realidad.

## **6.2. Imaginarios sociales de la inseguridad y la seguridad**

Para complejizar lo presentado en los párrafos anteriores, se tomará la propuesta analítica realizada por Baeza (2002) para el trabajo con los imaginarios sociales, ya que entrega las herramientas para ir señalando de manera metódica los elementos claves asociados a los imaginarios sociales que componen el discurso de la inseguridad y la seguridad, además de ser un modelo que resulta complementario del análisis estructural del discurso.

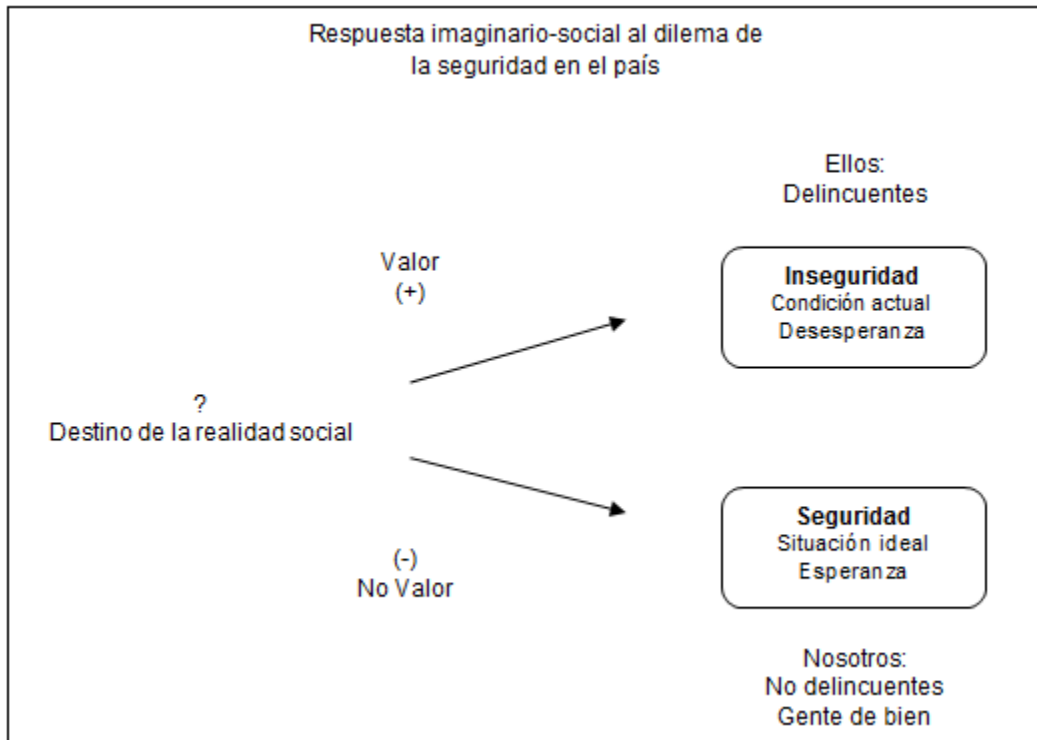
Para empezar cabe mencionar que este modelo de análisis se encuentra compuesto de ciertos elementos básicos necesarios de mencionar. De esta forma, los imaginarios sociales pueden ser considerados como un tipo particular de respuesta a diversos

enigmas que se van presentando a lo largo de la vida social de los sujetos (Baeza, 2003 & 2008). Ahora, de estos enigmas derivan preguntas principales a las cuales se les busca dar respuestas, las que se encuentran inmersas en un contexto determinado en estrecha relación con los enigmas que se van presentando. Para el caso de esta investigación, el modelo se sustenta en la necesidad de responder a la pregunta por el “*destino de la realidad social*” en el contexto de la “*contingencia delictual del país*”.

Así planteado, a lo que se está haciendo referencia es a la forma en que en los discursos de los sujetos es posible encontrar elementos que se estructuran para dar forma a la idea de realidad social que estos se han hecho en el contexto delictual actual en Chile. Si bien las temáticas centrales de la presente investigación tiene relación con el sentimiento de inseguridad, así como el sentimiento de miedo asociado a la delincuencia, se ha identificado la pregunta central como el “destino de la realidad social” ya que es a través de esta realidad venidera en donde se ponen en juego los sentimientos mencionados: lo que preocupa es el devenir de la realidad social y de la sociedad, y en base a la perspectiva de futuro visualizada, sentimientos de seguridad o inseguridad cobran más sentido.

Como el modelo comprende las preguntas y respuestas, hay que pasar hacia las respuestas para poder comprenderlo de manera completa, y ver cómo se fue desarrollando a lo largo de la investigación. Por ende, dadas las interrogantes que se presentan en el transcurso de la vida, se genera una construcción de respuesta apoyada en una opción principal, el valor central de la respuesta (que se simbolizará con el signo [+]). Para este caso, el valor central de la respuesta se puede identificar con el código de base del análisis estructural, es decir un criterio excluyente que se basa sobre la idea de la inseguridad como característica principal de la realidad social. Siguiendo con el modelo, dado que se apoya en un principio excluyente, se excluye al menos una opción que no es considerada y que ocupa, por lo mismo, el lugar de oposición (Baeza, 2003). Para este caso, esta opción de respuesta excluida es la identificación de la seguridad como característica principal de la realidad social. De esta manera se va construyendo una respuesta al enigma planteado del destino de la realidad social, del país y de la comunidad más próxima.

Teniendo en claro lo anterior, es posible mostrar el esquema presentado en la Figura 15, en donde se replica el modelo propuesto por Baeza (2003), pero con los datos correspondientes a esta investigación:



**Figura 15. Construcción de respuesta frente a la interrogante del destino de la realidad social en el contexto delictual.** Elaborado propia en base a (Baeza, 2003: 54).

En el esquema anterior se puede observar la lógica de constitución de imaginarios sociales aparejados a la temática de la inseguridad/seguridad. Uno de los aspectos centrales es la presencia de la inseguridad conformando el núcleo central de respuesta, es decir una opción de respuesta que posee más fuerza que la otra, principalmente en la medida en que es una respuesta con mayores opciones de ser generalizable al resto de la comunidad. De esta forma, la inseguridad figura como la imagen preponderante del discurso al ser una condición que caracteriza actualmente la realidad social en su conjunto, expresándose directamente en los discursos, y también a través de frases como “de mal en peor” que vienen a caracterizar la situación actual en el escenario nacional en relación a la delincuencia. Es más, este discurso aparece cargando una profunda sensación de desesperanza con respecto al futuro venidero del país, así como de la comunidad más cercana.

Por tanto, se tiene que el valor central de respuesta se identifica con la idea inseguridad, desde una perspectiva macro, así como una perspectiva microsocia. Esta opción [+] es de suma importancia ya que es considerada como el núcleo central que se encuentra detrás del discurso de los sujetos, siendo el elemento que los estructura y los dota de

sentido. Si no fuera por este elemento básico, sería imposible la comprensión del resto de calificaciones que han sido enunciadas a lo largo de la investigación. De esta manera, se puede sostener que este elemento, el cual toma las características de un imaginario radical en el discurso, es la respuesta medular frente al dilema del destino de la realidad social, imaginario radical que actúa como núcleo esencial a partir del cual se empieza a estructurar una respuesta mucho más densa en significaciones.

Resulta interesante centrarse en esto al identificar la inseguridad como el imaginario radical dentro del discurso, y sobre todo respondiendo al enigma del destino de la realidad social: resulta ser que lo que actualmente le está dando sentido al mundo, desde una visión bastante pesimista de la realidad, es la inseguridad como condición dominante. Con esto se refiere a que por un lado es pérdida de seguridad, y por otro lado es profundización de esta situación hasta llegar al punto de inseguridad actual. Pero lo más relevante es la profundidad de esta respuesta, en tanto que no se está frente a una condición que asome como pasajera y superable, sino que como una condición que solo puede seguir profundizándose en el tiempo, y en base a esto, “yo” le otorgo sentido a la realidad, al mundo y, finalmente, a la existencia misma como sujeto. En este sentido, la inseguridad vendría a tomar un significado casi ontológico en la situación actual, especialmente la inseguridad delictual, al ser la más manifiesta de todas.

Además, en la medida en que aparece como la figura central dentro del imaginario social, dándole sentido a la totalidad simbólica, también se encuentra directamente relacionada con la estructura simbólica de ajuste actual, específicamente siendo la expresión de la crisis de la estructura simbólica de ajuste actual. Tal como se mencionó dentro del marco teórico, la estructura de ajuste se encuentra compuesto por un núcleo central de referencia que le da sustento a la totalidad simbólica, por ende sería este uno de los principales aspectos que se encuentra en crisis (la seguridad con respecto al futuro, en un sentido amplio, desde la realidad, el rol de las instituciones y del sujeto) y que se manifiesta a través de la inseguridad. Últimamente, se ha identificado que en la sociedad chilena la estructura simbólica de ajuste se encuentra haciendo crisis en tres aspectos principales: el Estado (abandono), el mercado (incumplimiento de expectativas) y el individuo (no concreción de derechos). Así, la profundidad de la crisis está dada por la deslegitimación combinada de estos tres pilares (Baeza, 2015). Resulta interesante relacionar esto con la inseguridad como imaginario radical: en el sentido amplio de inseguridad la relación es clara, ya que en la medida en que ninguno de los pilares

responde a los enigmas de la realidad, la incertidumbre se transforma en inseguridad en la medida en que este fenómeno de no respuesta se profundiza. De mayor interés para esta investigación resulta la relación entre estas crisis de la estructura simbólica de ajuste con la inseguridad delictual, ya que la forma en que estas se emparejan no resulta tan claro como lo recién manifestado. Acá sería posible plantear que la inseguridad delictual vendría a cristalizar una serie de inseguridades actuales que se vuelven cada vez más manifiestas dentro de la crisis de la estructura simbólica de ajuste. De esta forma, la inseguridad delictual, al ser más visible por su relación con la violencia directa, y al tener mayor exposición dentro de la realidad, canalizaría diversidad de preocupaciones asociadas a una inseguridad más bien estructural, en donde, justamente, se encuentran los pilares del Estado, el mercado, y el individuo como sujeto de derechos.

En contraparte, la opción que ocupa la posición de no valor se identifica con la idea de seguridad, también desde esta perspectiva macro y micro social. Esta opción [-] viene a ser aquella parte de la respuesta que es excluida dentro del discurso, dado el peso y la preponderancia de la inseguridad como motor del discurso. Esta identificación se da por oposición, en la medida en que la inseguridad representa la característica principal de la realidad, la seguridad se ve más bien como una situación ideal, cada vez más compleja de alcanzar producto de la desesperanza que caracteriza la mayor parte del discurso de los sujetos. Sin embargo, esta porción del discurso guarda una pequeña cuota de esperanza, en la medida en que emerge desde la memoria de una situación pasada y experimentada, a la cual, si bien es difícil llegar, en la medida en que se conjuguen una serie de eventos, se ve más cercana, aunque idealizada.

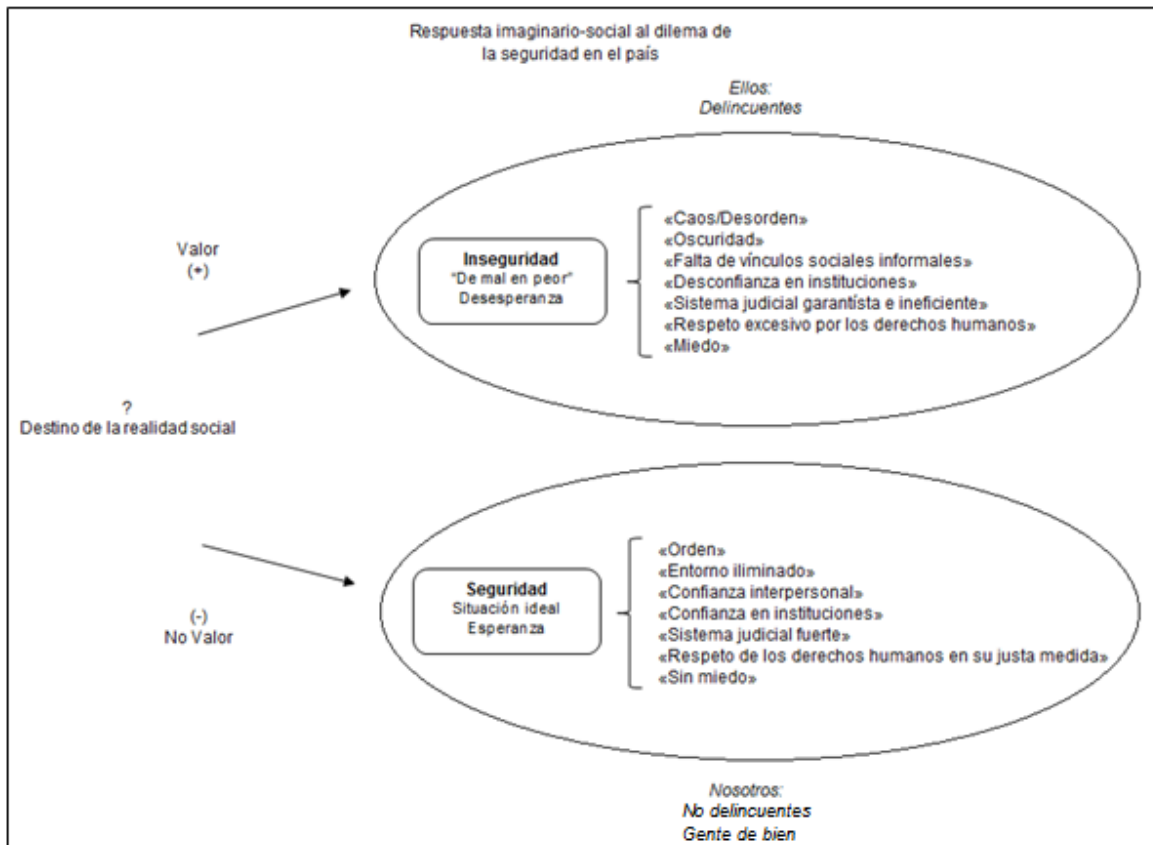
En relación con esto último, se vuelve relevante la identificación de alter y ego, ambos actores principales en cada una de las opciones de respuesta presentadas. De esta forma, en la opción principal de respuesta, otorgándole robustez al imaginario radical a través de una dimensión relacional, es posible encontrar a alter identificado en la figura del delincuente, sujeto que se dedica al delito como medio de vida, que se encuentra al acecho de oportunidades para delinquir, que ha perdido el respeto por la autoridad así como por los otros, y que, además, encarna a una serie de inseguridades en su persona, ya que junto con la inseguridad delictual viene a representar la vulnerabilidad de su procedencia. En el discurso, este sujeto aparece como el protagonista de la realidad social caracterizada por la inseguridad, siendo la frase más representativa la que plantea



que “estamos a manos de los delincuentes” (asociados a la delincuencia criminal, no así a los delitos económicos).

Por el contrario, ego se identifica con menor protagonismo, en tanto víctima del protagonismo de alter en la realidad. Aquí, éste se asocia un sujeto que, de partida, no es delincuente, y por lo mismo también se asocia a imágenes de gente de bien, ciudadanos comunes y corrientes, de trabajo y esfuerzo, que se consideran la reserva moral en una realidad adversa. Estos sujetos se identifican en una clara y explícita oposición a alter-delincuente, simbolizando el “deber ser” de los ciudadanos del país. Si bien se reconocen con fallas importantes, asociadas principalmente a la apatía y la falta de relaciones vecinales y vida en comunidad, se muestran a sí mismos representando valores radicalmente diferentes a quienes delinquen. Por esta oposición valórica se ven simbolizando lo necesario para poder acercarse a la situación de seguridad, siendo un ejemplo a seguir a través de buenas prácticas asociadas a la prevención y también a un buen vivir cotidiano, marcado principalmente por la tranquilidad, el respeto, y en menor medida, buenas relaciones. Esta representación se asocia con ser ellos mismos una de las alternativas más importantes para salir de la situación de inseguridad presente, en la medida en que se encuentran opuestos radicalmente a alter-delincuente, pero también opuestos a los representantes del sistema político y al sistema de justicia, producto de una importante sensación de desconfianza expresada en los discursos.

Este imaginario central que hará de creencia base, se irá densificando a través de otros imaginarios que hacen emerger un todo mucho más complejo. Estos elementos son los imaginarios periféricos, los que irán dando cuerpo a la respuesta del problema (o enigma) planteado. Este tipo de imaginarios también se dan en términos de oposición, por lo tanto en la medida en que se vaya complejizando la opción [+], necesariamente se va a ir complementando la opción [-], la cual irá incorporando de manera simétrica una superposición de elementos imaginarios opuestos (Baeza, 2003), estructurando así la idea de parejas de oposición del análisis estructural ya realizado. A continuación, en la Figura 16 se representará el modelo de construcción de respuesta, pero con imaginarios secundarios, para luego hacer mención a cómo se fue dando este poblamiento y de qué manera esto se fue mostrando en las principales temáticas:



**Figura 16. Construcción de respuesta completa frente a la interrogante del destino de la realidad social en el contexto delictual, con imaginario central e imaginarios secundarios.**

Elaborado propia en base a (Baeza, 2003: 54).

Como se puede apreciar en la Figura 16, se hace evidente la forma en que se va complejizando la respuesta al enigma planteado, construyendo toda una suerte de edificación en términos de oposición valiéndose del análisis estructural realizado, dando así cuerpo y solidez a la respuesta central.

Una de las ventajas de complementar el análisis con esta propuesta metodológica para el análisis de imaginarios sociales, es que permite observar esquemáticamente cómo se elabora el imaginario social de la seguridad con todas sus componentes, en este caso con las opciones principales de respuesta, con sus cargas valóricas correspondientes, así como con el resto de elementos secundarios que le dan cuerpo a esta opción principal, en donde se conjugan aspectos relativos al entorno (próximo y lejano), a la percepción de la autoridad, la percepción y relación con otros, los derechos humanos, y la subjetividad asociada a la situación actual de seguridad.

Lo interesante de la dinámica de la opción principal de respuesta con la serie de elementos secundarios que están presentes en la figura presentada, es su relación de interdependencia. De esta forma, la inseguridad, en tanto imaginario radical, les da sentido a todo el resto de imaginarios secundarios permitiendo su existencia y comprensión en el discurso; pero son estos imaginarios secundarios los que le dan densidad y sostén al imaginario radical de la inseguridad, ya que sin todos estos componentes calificativos la idea de inseguridad no es capaz de sostenerse, ocurriendo lo mismo con el opuesto en discurso, es decir el imaginario de la seguridad.

Ya se ha dejado en claro que la oposición principal es la de inseguridad / seguridad, con el primero de estos predominando en el discurso a la hora de caracterizar y evaluar la realidad social actual, así como su destino próximo. Esto, así como su opuesto excluido, se encuentra caracterizado en el discurso de los sujetos de las comunidades estudiadas por un total de siete imaginarios sociales secundarios, que actúan como calificadores del núcleo central del discurso. Los dos primeros hacen referencia al entorno que rodea a los sujetos, ya sea en un sentido más lejano o más próximo. De esta manera, al plantearse el entorno a un nivel general de país, comienzan a emerger las ideas del desorden como características de una situación de inseguridad: de esta forma el desorden se interpreta como una situación social que aúna elementos como la pérdida del respeto por los otros ciudadanos, la pérdida del respeto a la autoridad, los delitos criminales, y escenas de vandalismo que tienden a asociarse con movilizaciones ciudadanas y/o protestas sociales. En la medida en que se conjugan distintos y diversos factores, que tienen o no una directa relación con la delincuencia, es que resulta factible hablar de una percepción de caos, en donde se visualiza la existencia de normas pero las cuales han dejado de cumplirse dados los valores y principios opuestos que representan los sujetos principales en este escenario: los delincuentes. De esta manera, la imagen del caos viene a simbolizar lo incontrolable, aquel lugar donde, en la mitología, habitaban los monstruos en tanto seres capaces de provocar ruinas y una serie de otros eventos catastróficos; y a su vez representaba el afuera en donde primaba lo desconocido y amenazante, tal como lo describe Baeza, *“en lenguaje simbólico ese ‘afuera’ es entonces un auténtico y fantasmagórico no man’s land, es el ámbito de lo tenebrosamente amenazante, desde luego un espacio más cerca del infierno que de los cielos”* (2008; 262). Lo relevante de esta figura dentro del discurso, rescatando con esto la idea del desorden, es que ha dejado de representarse como aquel elemento aislado que debía ser controlado para

mantener la vida en la ciudad, a ser lo predominante a la hora de percibir la realidad en la ciudad/país.

Llevándolo al plano más cotidiano, también toca convivir con el desorden, pero este es interpretado de manera práctica, ya que es en el barrio en donde toca experimentarlo desde primera fuente. Al hablar de desorden tienden a aunarse dos tipos distintos, el desorden social y el desorden físico (Dammert, 2013; Nuñez et al., 2012; Ross & Jang, 2000; Taylor, 2005), los que anteriormente también se han denominado como incivildades. De esta manera, se percibe un aumento de estos tipos de desorden, en contraposición a la tranquilidad que trae aparejada vivir en una situación de orden social, percibiendo de manera más difícil el manejo y organización del entorno por parte de las comunidades que habitan en los barrios, dificultando de esta forma uno de los elementos principales de la prevención situacional del delito.

En estrecha relación con lo mencionado emerge el segundo imaginario periférico o secundario, que dice relación con las condiciones de iluminación del entorno: la oscuridad es lo característico de una situación y realidad interpretada como insegura, mientras que por otro lado buenas condiciones de iluminación del entorno llevan a interpretarlo como seguro. La idea de la oscuridad alimentando la sensación de inseguridad se ve reflejada en lo expresado en las siguientes frases:

*“a mí me ha tocado llegar tarde en el bus, pero no es que me ha pasado nada, sino que te causa temor, por la oscuridad que hay ahí en el sector”* (Silvia, Arboleda de San Pedro).

*“yo encuentro que dos puntos aquí solamente dentro de la villa, dos puntos que son para mí críticos, principalmente por la falta de luminosidad: la escalera y el pasaje de allá (pasaje sin luz, con muchos arbustos)”* (Miguel, Villa San Valentín).

De hecho, la idea de oscuridad también trae aparejadas otras ideas subsidiarias, como por ejemplo la presencia de lo desconocido, tal como en el caso anterior, pero sobre todo de lo no manipulable. De esta manera, la imposibilidad de manipular el entorno a favor propio en pos de la seguridad, es lo que prima a la hora de pensar en esta figura imaginaria en el discurso, y por lo que es posible de interpretar, a mayor oscuridad (o menores condiciones de iluminación en el sector) mayor será la inseguridad percibida y vivida por los habitantes de las comunidades.

En tercer lugar, viene un aspecto central para las comunidades estudiadas, los vínculos sociales informales o confianza interpersonal, esto por su relevancia para las estrategias de prevención realizadas en su interior, así como para la construcción de comunidad y sentido de pertenencia en las mismas. Se ha decidido emparentar estos con conceptos, el de vínculos sociales informales con el de confianza interpersonal, porque el tipo de relación promovido con el primero es más cotidiana y familiar que lo que se puede entender como vínculos sociales formales, es decir participación ciudadana en organizaciones activas en las comunidades. De esta forma, actividades que van desde el saludo cotidiano, en conjunto con el cuidado mutuo de casas (llegando a “encargar” la casa al vecino en caso de ausencia), actividades recreativas en conjunto, comidas entre vecinos, facilitar distintos tipos de utensilios y herramientas, por nombrar algunos, entran en esta categoría. Por lo tanto, como dándole sustento al imaginario de la inseguridad es posible encontrar la ausencia percibida de estos lazos como uno de los aspectos centrales. Es esta falta de vínculos, que llevada a los extremos logra convertirse en apatía frente al otro más próximo, lo que lleva a una situación de desprotección máxima, considerando la desconfianza expresada hacia las instituciones que detentan autoridad en el país, así como el sistema de justicia nacional (aspectos que se verán más adelante): si no es posible contar con un semejante en mi comunidad, no hay a quien recurrir dentro de una realidad que se presenta como adversa, acrecentándose la sensación de desprotección al considerar que es el propio ego el que está fallando en su labor de reserva moral frente a la realidad delictual.

De hecho, a pesar de interpretarse a sí mismos como un ente colectivo necesario para volver la realidad actual más segura, el gran defecto que ellos mismos se reconocen es la caída en el individualismo y en la falta de empatía para con sus semejantes, producto del ritmo de vida actual: ya no hay tiempo para preocuparse por los demás, solo por el núcleo más cercano, es decir, la familia. De esta forma se entiende que en algunos casos se llegue al encierro como la forma de sentirse protegidos, cayendo así en una espiral que lo único que logra es acrecentar las distancias en las comunidades, abandonar el espacio público, aumentando así la sensación de inseguridad, sensación que a su vez fomenta el encierro. En parte, esto se puede observar en las siguientes frases extraídas de los grupos focales:

*“yo que la sensación de inseguridad es enorme, y todo eso redundando en que la gente entre en el ostracismo. Yo lo veo acá con mis vecinos, y como que nadie quiere conversar con nadie, otra vez estamos volviendo cada cual vela por lo suyo”* (Miguel, Villa San Valentín)

*“no vemos lo que pasa afuera, cerramos todas las cortinas no cierto, entonces si no hay un ruido no pasa nada, pero pueden estar matando a alguien afuera”* (Patricio, Villa San Valentín).

De esta forma, como en el opuesto se observa que la existencia de estos vínculos sociales es una de las bases para aumentar la sensación y percepción de seguridad del entorno más cercano, actividades como el reunirse y comenzar a conocerse con los vecinos emergen como relevantes a la hora de identificar la situación actual como insegura, pero también asumiendo el papel preponderante que tienen como sujetos en una comunidad: son ellos mismos un activo para prevenir cierto tipo de delitos. Al reconocer este aspecto, se asume que medidas que fomentan el encierro (la proliferación de rejas y cercos eléctricos, barrotes en ventanas, sistemas de alarmas particulares, posesión de armas) son menos efectivas que contar con un semejante dispuesto a ayudar, tal como se observa en la siguiente frase:

*“yo he hecho redes con mis vecinos. Me preocupé mi vecino (...) y nosotros de a poquito formamos un grupo. Nos sentimos, si bien es cierto todavía no estamos bien organizados, pero si hay una confianza que si me pasa algo, si yo grito o el vecino allá, estamos como pendientes, pero eso a raíz de que uno lo hizo (conocerse y agruparse)”* (Marcela, Villa San Valentín).

Por tanto, uno de los aspectos claves que se destaca en estos elementos, es el tránsito necesario de una situación en donde prima una confianza más bien densa y/o particularizada, a una situación en donde prime una confianza diluida (Dammert, 2013a), al menos en los márgenes de la comunidad, para pasar de una situación percibida como insegura, a una de mayor seguridad. Lo que queda demostrado hasta el momento es que el componente de la interacción social marcada por la apatía, fomenta y potencia este imaginario de la inseguridad, en la misma medida en que este fomenta el distanciamiento, pudiendo poner un alto en esta espiral al momento de reconocer y asumir la responsabilidad que tienen como vecinos y ciudadanos a la hora de prevenir ciertos tipos de delitos.

Por otro lado, quienes perciben la situación con mayores grados de seguridad (aun percibiendo la situación general como insegura) tienen patente la imagen de una comunidad cercana, fuerte en cuanto a relaciones vecinales se refiere. De esta forma, el contar con un vecino dispuesto a prestar ayuda frente a un sinnúmero de situaciones (accidentes, enfermedades de mascotas, cuidado de casas, solo por nombrar algunas), el entorno próximo tiende a percibirse y sentirse como más seguro o con un poco más de resguardo, aún conscientes que la situación a nivel país se diferencia totalmente de su experiencia más próxima. De hecho, este es uno de los puntos importantes a la hora de evaluar el sentimiento de inseguridad en dos sectores distintos, así como evaluar el grado de efectividad e impacto percibido de las alarmas comunitarias en los mismos, ya que los dos sectores estudiados presentaban realidades diametralmente diferentes con respecto a las relaciones interpersonales y de confianza que se desarrollaban en su interior, lo que afectaba de manera directa la forma en que experimentaban el sentimiento de inseguridad, así como el éxito o fracaso del programa de alarmas comunitarias. Este será un punto que se profundizará en la próxima sección.

Un cuarto elemento presente en el discurso y del imaginario de la inseguridad es la desconfianza en las instituciones. Este emerge como uno de los elementos relacionados de manera indirecta con la inseguridad delictual, abarcando más hacia una inseguridad global, ya que las instituciones que se piensan como fuentes de desconfianza, no están necesariamente relacionadas con los delitos criminales. De esta forma, partidos políticos en general, el Gobierno, así como instituciones locales se miran bajo el prisma de la desconfianza producto de la experiencia personal o indirecta, así como por una percepción generalizada con respecto a lo que se ha denominado como la actual “crisis de la política” (Dammert, 2013a; Baeza-Correa, 2013), en donde predominan casos de corrupción, falta de representación, conflictos de interés, por nombrar algunos. Así mismo, también instituciones asociadas al mercado son fuentes de desconfianza, en la medida en que casos de colusión han salido a la luz. De esta forma, instituciones políticas y del mercado se perciben como responsables de las condiciones de desigualdad actual del país, lo cual engendraría en sí niveles de rabia y frustración que, potencialmente, podrían ser fuente de violencia, tal como quedó expresado anteriormente al hacer el análisis estructural del discurso.

De cierta forma, la desconfianza en una serie de instituciones redundaría en aumentar la sensación de abandono de los ciudadanos, fomentando además su percepción de



víctimas: son víctimas de delitos contra la propiedad, y en menor casos delitos de mayor violencia, pero a su vez son víctimas de un sistema político que no los está representando, y también de instituciones del mercado o empresas que “*les meten las manos en los bolsillo*”, tal como lo expresaron en los grupos focales realizados. De esta forma, se fomenta una sensación generalizada de inseguridad, muy de la mano de una sensación de desprotección, donde la cual la inseguridad criminal tiene un papel preponderante, ya que no hay a quien recurrir. Dada esta situación, la única institución a la cual sería posible recurrir, y que aún cuenta con ciertos rasgos de legitimidad, es a Carabineros, pero se los percibe con facultades limitadas en la medida en que en el sistema de justicia no responde en la medida en que los sujetos esperan. A esto se hará referencia en seguida.

El siguiente imaginario periférico es uno de los que más llama la atención en el discurso de la inseguridad, ya que significa considerar a uno de las instituciones que figuran como bases del sistema de seguridad que regula un país: el sistema de justicia. Si bien, en el discurso general, tal como lo revelan las cifras de la ENUSC presentadas, el sistema judicial se percibe de manera negativa, concentrando en sí una gran desconfianza en tanto respuesta nacional de los ciudadanos frente al accionar percibido, y de esta forma no pudiendo generar confianza como un elemento endógeno y vinculante entre instituciones, dado su fracaso a la hora de desempeñar las tareas para la cual fue diseñado este sistema: impartir justicia y seguridad (Dammert, 2013a). Existen dos factores para esto: la percepción de un sistema judicial débil, que se asocia a la metáfora de la puerta giratoria, y la percepción de la ausencia de la igualdad a la hora de impartir la justicia, existiendo sujetos que parecieran estar por sobre esta dado sus privilegios o puesto de poder en el sistema político. De estos dos componentes, el que tiene un mayor peso dentro del imaginario de la inseguridad que se está reconstruyendo, es la imagen de un sistema justicia débil y garantista.

Dada la percepción de la realidad social, con la figura del delincuente como el sujeto protagonista de esta realidad, el sistema de justicia se percibe como protegiendo a estos sujetos antes que a las víctimas, producto de intentar respetar los derechos de quienes por uno u otro motivo son procesados. De esta manera, sea quien sea que pase por el sistema judicial acusado de algún tipo de crimen (exceptuando los delitos económicos) se percibe como un delincuente a quien hay que condenar, obviando completamente la presunción de inocencia. En los casos en que cualquier detenido no sea condenado, se

percibe como que el sistema de justicia no está cumpliendo con las expectativas ni desempeñando las funciones para lo que fue diseñado, y por lo mismo fomentando la sensación de inseguridad. Es más, para decirlo claramente, en esta construcción imaginario social, el sistema de justifica figura como un elemento de suma importancia a la hora de generar inseguridades: es este sistema el que ha permitido que se llegue a la situación actual, en tanto sistema que está de parte de los delincuentes y que ha abandonado a las víctimas, tal como es posible apreciarlo en los siguientes extractos:

*“cuando te pasa algo, te asaltan, nadie quiere ir a los juzgados porque saben que al momento van a salir libres (...) yo creo que hay muchas garantías, muchas garantías para la delincuencia últimamente, yo creo que la ley está mal hecha”* (Alfonso, Villa San Valentín)

*“yo creo que el problema es que la aplicación de las leyes está mal, porque por lo que veo hay mucho tecnicismo”* (Miguel, Villa San Valentín)

En resumen, el sistema de justicia se percibe contribuyendo a potenciar la situación de desorden y caos anteriormente manifestada, que su responsabilidad sería fomentar una situación de seguridad. En la medida en que fomenta esta situación caótica, el sistema judicial genera inseguridad producto de su labor percibida: “proteger a los delincuentes”.

Por otro lado, para lograr una mayor seguridad percibida, asoma la necesidad de contar con un sistema judicial fuerte, lo que redundaría en que cualquier potencial delincuente debe ser procesado y encarcelado, endureciendo las penas en caso de ser necesario. De hecho, es posible apreciar cómo, desde las propias comunidades barriales, también emerge un discurso autoritario y punitivo como respuesta a la ineficiencia percibida: como la labor que ha cumplido hasta el momento se percibe como ineficiente, la única forma de revertirlo es dando un vuelco punitivo. En general, en este discurso punitivo se asoman varias iniciativas, por lo general traslapando entre las labores del sistema de justicia, así como las labores de las policías, defendiendo la detención por sospecha y el control de identidad, por nombrar algunas medidas. Lo que queda claro es que el sistema de justicia tal cual se encuentra operando hoy en día se percibe como generador de inseguridad criminal, siendo su vuelco punitivo lo que se percibe como la posibilidad de que este genere mayor seguridad en el futuro, lo cual se traduce en “aplicar la ley como debe ser”, tal como se deriva del siguiente extracto:

*“Si uno se defiende, si uno pilla al tipo en la casa y le pega un par de palos y la persona le pega un balazo, exactamente es uno el que sale con condena (...) nadie aplica la ley como tiene que ser” (Alfonso, Villa San Valentín).*

Como una continuación de este aspecto punitivo y autoritario en el imaginario de la inseguridad, es posible identificar el respeto a los derechos humanos como un componente que va de la mano de percepción de desconfianza e ineficiencia de parte del sistema de justicia, pero que además se asocia con la imagen de alter en la medida en que, producto de las características que le son impuestas, pierde la condición de sujeto. Para decirlo en otras palabras, se percibe que en el respeto a los derechos humanos, específicamente en el caso de los delincuentes, hay una traba para el “correcto y buen” funcionamiento de un sistema de justicia “fuerte”.

Este componente viene a ser la expresión más clara del autoritarismo presente en el imaginario de la inseguridad, y a su vez viene a ser también uno de sus aspectos más peligrosos en la medida en que la figura de alter pueda llegar a ser deshumanizada o convertida en cosa, aún a nivel discursivo, dando piso a la justificación de otros tipos de violencia “retributiva” (incluso llamándola legítima defensa), o al apoyo de medidas punitivas que signifiquen mayores grados de control o endurecimiento de penas carcelarias. Estos aspectos se ven reflejados en el siguiente extracto, parte del cual ya fue presentado anteriormente:

*“¿Qué pasa, por qué estamos defendiendo tanto al delincuente y le estamos poniendo tantas facilidades? Precisamente por el respeto a los derechos humanos, pero la pregunta es ¿tenemos que respetarle los derechos humanos a quienes no los respetan? (...) Yo siempre he dicho que no puede ser que la delincuencia y la seguridad que pretendemos, sobrepase a los que la respetamos, significa que en este momento, en esta historia que estamos viviendo hoy, significa que la delincuencia es más poderosa que nuestra sociedad, porque nuestra sociedad no es capaz de ponerle atajo (a la delincuencia), y por qué no es capaz, porque estamos un poco distorsionados con respetar los derechos humanos de quienes no los respetan.” (Eugenio, Villa San Valentín).*

Desde acá se pueden extraer dos elementos claros: por un lado, existe una oposición clara y manifiesta entre ego y alter, ya que ego figura como los sujetos que se encuentran respetando la seguridad y que se ven sobrepasados por la delincuencia, y alter se asocia a la delincuencia, a quienes no respetan la seguridad, pero a quienes se le respetan (casi

de manera excesiva) sus derechos. Desde acá emerge el componente autoritario, al cuestionar el por qué respetar estos derechos frente a quienes delinquen, frente a quienes no respetan el derecho de los otros. Poniendo esto en el contexto de la delincuencia nacional, en donde la cantidad de delitos violentos con consecuencia de muerte son estadísticamente bajos en comparación con otros países de la región, el “no respetar los derechos de los otros” se traduce en no respetar principalmente los derechos de propiedad, considerando que en Chile estos son los principales tipos de delitos. De esta forma, el respeto de los derechos humanos de los delincuentes se contrapone con la violación de los derechos de propiedad de las víctimas, lo cual da pie a la generación de una serie de imágenes que buscan potenciar la ineficiencia del sistema, el respeto “excesivo” por los derechos de los delincuentes, así como la sensación de victimización por parte de ego.

Por otro lado, también acá se manifiesta esta lógica de espiral ascendente en el imaginario de la inseguridad, ya que es producto de la ineficiencia percibida por parte del sistema de justicia que emerge este discurso autoritario del respeto excesivo de los derechos de los delincuentes, lo cual deriva en una vertiente punitiva que busca endurecer las penas u otras medidas que lleven a tener un sistema de justicia más “fuerte”. De esta forma, queda claro que en el discurso de la inseguridad, y dentro del imaginario de la inseguridad, el papel asociado a la percepción del sistema de justicia tiene una doble función interconectada: se identifica en este un actor institucional productor de inseguridad, y además, en tanto reacción a su accionar, se fomenta un discurso punitivo y autoritario sobre la delincuencia.

En general, este debiera ser un elemento a tomar en consideración sobre todo por medidas preventivas como la prevención comunitaria. Como se expresó en el marco referencial de esta investigación, uno de los problemas de esta prevención es pensarla desde las propias cabezas de quienes habitan la comunidad olvidando que éstos pueden reproducir discursos autoritarios y estigmatizadores elaborados a nivel más general, tal como fue el caso que se presentó más arriba. De esta forma, se solidifica un componente autoritario, punitivo y casi deshumanizador en este imaginario social, lo cual se alimenta desde variables macro y micro sociales, en una relación interdependiente entre actores institucionales e interpersonales.

Como último elemento secundario o periférico del imaginario de la inseguridad, se identifica la presencia del miedo como un factor asociado directamente a la delincuencia,

y que de cierta forma se alimenta de gran cantidad de todos los componentes del imaginario social identificado.

De esta forma, los participantes de los grupos focales realizados en las comunidades ya mencionadas a lo largo de la investigación dicen experimentar miedo en la medida en que percibe su entorno a través de los lentes de la inseguridad, y por otro lado, se sienten sin miedo en la medida en que este entorno es percibido como seguro. Acá, el entorno es entendido de las dos formas revisadas a lo largo de este capítulo, es decir como entorno cercano (barrio) y entorno general (situación país). De esta forma, lo principal en el entorno cercano vienen a ser las condiciones de ambiente que permiten que este se perciba de manera más o menos segura (luminosidad, limpieza, dispositivos de seguridad) en conjunto con las relaciones de confianza que es posible entablar con los vecinos del barrio. En la medida en que estos elementos están presentes en los barrios, el sentimiento de miedo es menor, y por el contrario, al estar mayoritariamente ausentes o con muy poca presencia, la sensación de miedo es mayor. Con respecto al entorno general, lo que prima es la relación con las instituciones, ya que en la medida en que estas se visualizan cumpliendo sus funciones e inspirando confianza, aumenta la sensación de protección, disminuyendo la sensación de miedo, y por el contrario, si no se perciben instituciones cumpliendo sus funciones, sobre todo aquellas asociadas al sistema de seguridad, se experimenta una sensación de abandono, desprotección y no representación, lo que redundará en un aumento de la inseguridad percibida, aumentando el miedo. Como se puede apreciar, inseguridad y miedo son dos elementos que se encuentran de la mano, aunque uno de estos absorbe al otro en la medida en que es más general.

De hecho, se ha decidido separar inseguridad y miedo, así como poner a este último elemento como un imaginario secundario dentro del imaginario de la inseguridad, por el nivel de generalidad conceptual que representan uno y otro. Así, el miedo, en tanto sentimiento experimentado por los actores, se asocia de manera más directa a la delincuencia, aunque sea de manera global (en tanto realidad país) o de manera cotidiana (en tanto realidad barrial). Por su parte, el sentimiento de inseguridad incluye en sí todas las preocupaciones asociadas a la delincuencia y la criminalidad, pero a su vez las excede ya que también incluye una serie de incertidumbres relacionada a otros aspectos de la realidad país, como por ejemplo la preocupación por la falta de representación política a nivel nacional, así como los casos de corrupción y delitos económicos de

instituciones del mundo político y del mercado a nivel nacional, que si bien calzan con un determinado tipo de delitos, en el discurso de la delincuencia estos no son identificados a la misma altura que los delitos de mayor connotación social. Son estos últimos a los que se les teme en mayor medida, en tanto se reconoce que traen aparejados mayores niveles de violencia directa.

Este es un elemento relevante de mencionar, ya que fue emergiendo desde la propia investigación, quedando claro que la sensación de inseguridad experimentada en el barrio, o incluso en círculos más pequeños dentro del barrio, también está afectada por estos elementos generales e indirectamente relacionados con la criminalidad o delincuencia “común”. Esto deja instalada la preocupación por la prevención del delito, sobre todo los casos de prevención situacional y prevención comunitaria, ya que estos aspectos indirectamente relacionados con los tipos de eventos que se buscan prevenir, afectan de manera importante la inseguridad que experimentan los sujetos, pero exceden al tipo de medidas que estas estrategias buscan promover.

Por su parte, los actores principales en este imaginario de la inseguridad dicen relación con los delincuentes (alter) y no delincuentes (ego), con el primero de estos siendo reconocido como el actor principal en la realidad de la inseguridad. Pero a su vez, todos los actores relacionados con las instituciones asociadas a la sensación de inseguridad son reconocidos como una alteridad, en la medida en que se oponen a ego en su búsqueda de mayor seguridad: así, quienes pertenecen al sistema de justicia, partidos políticos e incluso empresarios son identificados como otros de quienes se busca diferenciar, siendo los únicos actores que se perciben más cercanos a ego aquellos pertenecientes a la institución policial, en tanto se los identifica como víctimas de la violencia característica de la delincuencia, así como del mal funcionamiento del sistema de justicia nacional.

De esta manera, tal como la construcción de un edificio, se fue mostrando la construcción del imaginario social de la inseguridad piso por piso, compuestos por distintos elementos que están asociados de mayor o menor medida a la delincuencia, pero que contribuyen de manera importante a armar todo este entramado de ideas que sirven para leer, pensar y actuar en la realidad social.

Para finalizar esta sección, a continuación se presenta un análisis comparado entre los discursos de los dos sectores estudiados, y así observar las diferencias entre la forma en

que esos experimentan su vida comunitaria, la instalación y uso de las alarmas comunitarias, y el efecto que esto puede tener sobre la sensación de inseguridad, así como de los imaginarios asociados.

### **6.3. Análisis discursivo comparado: Villa San Valentín y Arboleda de San Pedro**

Como ya debe estar claro a estas alturas, los dos sectores estudiados tienen la característica en común de contar con sistemas de alarmas comunitarias, las cuales fueron instaladas a través del Fondo de Desarrollo Regional (FNDR). Por lo tanto, para conocer el papel y efectos que estas alarmas tuvieron en cada uno de los sectores, así como los distintos factores que intervienen para que éstas se logren desarrollar e impactar sobre el sentimiento de inseguridad de cada uno, es que el análisis girará en torno a buscar el contraste entre los dos sectores en los siguientes aspectos: i) fuentes de confianza y desconfianza, y relaciones comunitarias; ii) miedo al delito y prácticas asociadas. Cada uno de estos aspectos se analizará en su relación con las alarmas comunitarias instaladas, para llegar finalmente a una evaluación sobre su impacto.

#### **6.3.1. Confianza, desconfianza y relaciones comunitarias**

Una de las bases en las cuales se asientan las estrategias como las alarmas comunitarias son en los vínculos presentes en una comunidad barrial, dado su forma de funcionamiento: estas no son alarmas conectadas a un sistema central que dé aviso a carabineros, sino que funcionan solo en la medida en que sirven para avisar que una situación fuera de la normalidad está ocurriendo en la medida en que algún vecino o vecina del sector activa el dispositivo: ya sea al presenciar un delito, al avisar sobre un incendio, para pedir ayuda frente a alguna emergencia, etc. De esta forma, tal como una comunicación, se necesitan de al menos dos sujetos que intervengan en su funcionamiento: quien activa la alarma, y quien percibe su sonido y reacciona al mismo. Considerando eso, está claro que su correcto y efectivo funcionamiento dependerá de lo sólido de los vínculos sociales formales e informales instaurados en una comunidad vecinal.

Además, como ha sido enunciado por los miembros de los grupos focales realizados, otra función de estos dispositivos es avisar o alertar sobre potenciales delincuentes o sospechosos que se encuentren en las cercanías del sector. Dentro de esto, también intervendrían otras variables asociadas a la percepción de la alteridad y la desconfianza



interpersonal, en específico lo asociado con quiénes son percibidos como potenciales delincuentes, y en base a qué tipo de características.

Por lo tanto, la forma en que operan las alarmas comunitarias se encuentra íntimamente relacionado con lo que se denominan las relaciones comunitarias de los barrios estudiados.

Sobre las relaciones de confianza es donde se presentan las mayores diferencias entre la vida en comunidad de los sectores Villa San Valentín y Arboleda de San Pedro, lo cual trae aparejados diferencias en la forma en que las alarmas comunitarias han impactado en la percepción y sentimiento de inseguridad en sus respectivas comunidades. Considerando esto, se puede observar que en los sectores en donde existe una vida comunitaria más estrecha, junto con relaciones vecinales basadas en mayor confianza, es en los sectores en donde las alarmas comunitarias son percibidas como afectando de manera significativa la percepción y sensación de inseguridad, disminuyéndola en el mejor de los casos.

La afirmación anterior se puede establecer en la medida en que en el sector de Arboleda de San Pedro los vínculos sociales formales e informales se presentan bastante más fuertes y sólidos que en Villa San Valentín, siendo además el primer sector aquel en donde las alarmas comunitarias se perciben de manera positiva, aumentando la sensación de seguridad del sector.

Así las cosas, en Arboleda de San Pedro la relación de comunicación y conocimiento entre los vecinos y vecinas del sector es algo que se vive en la cotidianeidad, recurriendo al otro en diversas situaciones. De todas estas, las que demuestra mayor confianza son las asociadas a los vínculos sociales informales, específicamente en el hecho del cuidado de las casas:

*“por ejemplo, de repente los vecinos del frente, que trabajan los dos, vienen a mi casa y me dicen ‘vecina sabe que voy saliendo, no estoy en todo el fin de semana’, yo igual a la señora de al lado le digo ‘vecina este fin de semana no estoy’, y así estamos”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

Junto con este tipo de acciones, también se destaca la comunicación entre vecinos en el sector, la cual excede el mero saludo (aunque esto igual fue mencionado en este sector, pero en una menor medida). En general, es un tipo de comunicación que permite conocer

al habitante del sector y sus necesidades en caso de necesitar ayuda, en un contexto general de preocupación y empatía por quien lo habita. Esto se potencia sobre todo en asociación a la temática del delito y la inseguridad, así como producto de cierta sensación de abandono causada por la falta de conexión y aislamiento de su sector con el resto de la ciudad:

*“empatizamos con los vecinos (...) porque a nadie le va a gustar que a uno le roben, por lo tanto a mí tampoco me va a gustar que le roben a mi vecina”* (Marisol, Arboleda de San Pedro).

*“se comunica mucho, como que estamos lejos de la ciudad y como que los sentimos aislados y necesitamos el apoyo de todos”* (Silvia, Arboleda de San Pedro).

Es el concepto de empatía el que mejor refleja el tipo de relación que se vive en el sector, una preocupación constante por el otro, y el saber que el apoyo mutuo es una herramienta con la que cuentan y que los destaca. De hecho, tal como sugieren Valenzuela y Arellano (2013), acá el sentimiento de pertenencia, además de la relación estrecha, figura como un activo claro contra la delincuencia y contra el sentimiento de inseguridad, y de la misma forma su autopercepción por parte de los habitantes del sector los empodera frente este tipo de fenómenos.

De hecho, esta comunicación y conocimiento también es fomentado desde las organizaciones que se encuentran activas en el sector, específicamente aquellas relacionadas directamente con la temática de la seguridad ciudadana (aunque de una u otra forma, la mayor parte de las organizaciones del sector se relacionan con este tema, ya que la misma Junta de Vecinos del sector surgió producto de problemas de seguridad y robos que sufrían los vecinos). De esta forma, desde los vínculos sociales formales (asociado a la participación en organizaciones ciudadanas) del sector se buscan potenciar los vínculos sociales informales y cotidianos:

*“gracias a Dios lo puedo decir con todas mis letras, que aquí todas las agrupaciones estamos muy bien compenetrados unos con otros, entonces eso hace que nos juntemos más y que nos conozcamos”* (Luis, Arboleda de San Pedro).

*“en el sector se hacen hartas actividades igual y eso también ha dado lugar a que los vecinos se conozcan un poco más”* (Gloria, Arboleda de San Pedro).

Así, este tipo de vínculos viene a ser el reflejo del tipo de confianza que se experimenta en el sector, en donde es posible hallar rasgos de los tres tipos mencionados por Dammert (2013a), es decir, claramente existe una confianza con los círculos más íntimos, sin embargo la confianza no se queda encapsulada en estos sino que sale abarcando aspectos de la confianza particularizada, fuertemente relacionada con la participación en organizaciones sociales del sector, así como rasgos de confianza diluida, ya que se tienen expectativas en los otros habitantes del sector por el solo hecho de ser pertenecientes a este, aunque no se conozca a todos quienes habitan ahí.

Además, uno de los aspectos destacables es el abordaje de la temática de la inseguridad que tiene el Comité de Seguridad y Adelanto Arboleda de San Pedro de la Paz, ya que sus funciones principales están puestas en establecer una correcta comunicación inter vecinal y generar lazos de cordialidad que permitan fidelizar a los integrantes de la comunidad. De esta forma, ante cualquier eventualidad, los vecinos se verán identificados con la persona que se encuentre en problemas, y por ende se verán más motivados en emplear los recursos existentes para prestar ayuda. Además, también buscan abordar la temática de la seguridad, delincuencia y prevención a través de acciones no convencionales e innovadoras, por ejemplo a través de talleres artísticos asociados a un programa generado desde la comunidad llamado “Prevenir es Cuid-Arte”.

Dadas estas características, no es extraño que las alarmas comunitarias instaladas en el sector sean evaluadas de manera positiva, cumpliendo una labor de suma importancia para aumentar la sensación de seguridad en el sector y, en términos generales, siendo apreciadas en tanto intervención positiva al sector. Pero esto sucede en la medida en que existe un entramado de relaciones sobre las cuales la estrategia de prevención comunitaria tiene donde poner sus bases, y desde ahí construir:

*“lo final es que, gracias, primero que nada a la comunicación, y a las alarmas comunitarias, nuestra percepción de temor e inseguridad ha bajado montones”* (Luis, Arboleda de San Pedro).

Por el otro lado, presentando diferencias importantes, se encuentra la realidad cotidiana del sector Villa San Valentín. Desde acá se puede observar que los vínculos formales e informales existentes son débiles, identificando una baja participación con la organización vecinal activa actualmente (Junta de Vecinos), así como un bajo nivel de relación entre vecinos. De hecho, uno de los conceptos más comunes manifestados en el discurso de

los sujetos que habitan en este sector es el encierro y el aislamiento, medida tomada producto de determinada percepción de inseguridad, manifestada en el uso de protecciones, lo que ha producido que el espacio público y común del sector sea abandonado y por lo mismo el contacto vecinal también sea dejado de lado.

*“entonces creo yo que la sensación de inseguridad es enorme, y todo eso en qué redundo, en que la gente entre en el ostracismo, yo lo veo acá con mis vecinos, como que nadie quiere conversar con nadie”* (Miguel, Villa San Valentín).

*“Nos ha faltado claro reunirnos, conversar más, conocerse un poco más entre los vecinos”* (Alfonso, Villa San Valentín)

De esta forma, frente a una situación compartida entre ambos sectores, el accionar es radicalmente diferente, ya que si en uno la estrategia va de la mano del reconocimiento mutuo como habitantes de un sector, en el otro la reacción va de la mano con el aislamiento, el encierro y el no conocer mayormente a los habitantes del sector. Esto no quiere decir que en la Villa San Valentín los vecinos no conozcan a nadie, sino que el círculo en donde se dan las relaciones es más cerrado y pequeño que en el caso de Arboleda de San Pedro. De esta forma, los vínculos sociales informales del sector Villa San Valentín vienen a ser evidencia de una especie de confianza densa, con algunos matices de confianza particularizada (Dammert, 2013a) al concentrarse en los espacios más íntimos, así como en relaciones vecinales más próximas, basadas principalmente en la cercanía/colindancia de las casas en el sector: de esta forma, lo que prima es pertenecer a un pasaje determinado, manteniendo una relación poco más íntima con el vecino/vecina que habita justo a un lado o al frente de la casa propia, relación que tiene mayores rasgos de cordialidad que de conocimiento profundo.

Si bien en el sector de Arboleda de San Pedro los mismos participantes del grupo focal hacían hincapié en el concepto de empatía para referirse al tipo de relación que mantenían con los habitantes del sector, resulta relevante mencionar que en el grupo focal de Villa San Valentín se hace referencia de manera explícita a la apatía para referirse a las relaciones que se dan en el sector, marcando así una diferencia sustancial entre ambas comunidades:

*“por eso digo, porque yo lo veo con mis vecinos que son directos, hay una apatía enorme”* (Alfonso, Villa San Valentín).

No es que esta sensación de apatía sea extensiva a cada uno de los habitantes del sector (así como tampoco la empatía en el caso contrario), pero sí que es una forma de relacionarse que se manifiesta en la mayor cantidad de los casos en la comunidad, y que por los mismo motivos la caracteriza en términos generales, sin que esto signifique estereotipar uno u otro sector. En general, encierro, aislamiento y apatía se entrelazan, siendo complementado con una baja participación en la organización activa en el sector, la junta de vecinos. De esta forma, se manifiesta por los propios vecinos que la asistencia a reuniones ordinarias de la junta vecinal es baja, y terminan siendo los mismos de siempre quienes participan, lo cual va generando tensiones en la medida en que éstos se sienten utilizados por el resto de los habitantes de la villa. En general, se aprecia que falta una lectura de comunidad en la Villa San Valentín, lo cual se traduzca en una mayor participación o vinculación formal entre vecinos, y que redunde en que se aumenten las relaciones de conocimiento entre los mismos, generando de esta forma mayores activos para enfrentar cualquier tipo de emergencia, y en específico aquellas relacionadas con la delincuencia y el sentimiento de inseguridad. Parte de estos aspectos se ven reflejados en los siguientes extractos:

*“porque somos muy individualistas, no todos, y los que son más solidarios se aburren también, se aburren porque al final del cuento se sienten utilizados por el resto de la comunidad, y ahí se pierden las ideas de lo que se quiere hacer”* (Marcela, Villa San Valentín).

*“entonces, por eso te digo, de repente te encuentras con cada persona que no le gusta hacer nada, o sea no le gusta participar en nada”* (Eugenio, Villa San Valentín).

De hecho, estos aspectos mencionados, producen que las veces en que se genera algún tipo de proyecto en común, este no tenga mayor relevancia en el tiempo, ya que al ser pensado por pocas personas en la comunidad y no contar con el respaldo y conocimiento de parte del conjunto, se pierde el sustento y las energías que son capaces de mantenerlo en pie. Esto, sumado a diferencias y roces entre las organizaciones del sector, han hecho que algunos proyectos hayan fracasado, como es el caso del Comité de Seguridad, Alarma Comunitaria y Orden (COSACO), el cual fue fundado en el año 2011 al interior de la Villa San Valentín, y cumpliendo una labor importante al lograr censar a la población del sector, así como ser los gestores del proyecto de alarmas comunitarias que fue instalado en el sector. Esta organización entró en conflicto con la junta de vecinos respectiva,

resultando en que sus funciones fueran abandonadas y el grupo mayormente disuelto para el año 2014.

Por esta razón, el contexto del sector en cuestión ha generado un terreno poco fértil para la instalación, desarrollo e impacto de las alarmas comunitarias, ya que a diferencia de lo que se veía el sector de Arboleda de San Pedro, en Villa San Valentín se percibe más bien un fracaso en relación con la intervención, manifestando en que si bien es preferible a que éstas estén ubicadas en el sector, su uso real ha demostrado su falta de efectividad, ya que frente al sonido de las alarmas en reiteradas ocasiones ha sucedido que no ha existido ningún tipo de reacción:

*“entonces le digo yo, como prueba lo he hecho y la alarma sí funciona, pero nadie las toma en cuenta”* (Miguel, Villa San Valentín).

*“ningún otro vecino parece que escuchó nada y tampoco funcionó la alarma comunitaria entonces por eso te digo que es relativo o sea a veces te puede servir y es preferible que esté”* (Eugenio, Villa San Valentín).

Por lo tanto, luego de hacer esta primera comparación con respecto a las relaciones interpersonales del sector, así como el desarrollo de la confianza a través de distintos tipos de vinculaciones, queda claro que la existencia de una comunidad vecinal fuerte es requisito para que este tipo de estrategias de prevención comunitarias logre impactar de manera positiva los sectores en donde son implementadas. Así, no se trata de crear comunidad y generar relaciones vecinales para la prevención del delito, sino que se trata de generar comunidad por el beneficio que esto significa en sí mismo para los habitantes de un sector, y una vez desarrollado este aspecto, tomarlo como un activo que ayudará a que la estrategia implementada pueda tener mejores impactos sobre la sensación de inseguridad en los sectores en que se implemente.

A pesar de las diferencias existentes, es posible decir que en ambos sectores se experimentan determinadas relaciones de confianza, en uno en mayor medida y en otro en menor, pero lo que tienen en común ambos sectores es el lugar en donde se ubica la confianza interpersonal, la cual es la que tienen mayor relevancia en el discurso. Así, esta se ubica en lo conocido, es decir en la propia comunidad, diferenciándose en el nivel de generalidad que dentro de la misma se alcanza: en Arboleda de San Pedro tiende a extenderse hacia la comunidad como un todo, mientras en la Villa San Valentín esta se

tiende a concentrar en círculos más pequeños en el sector, siendo pocas las ocasiones en que es posible visualizarla como un todo. De esta forma, aun con diferentes grados de intensidad, en ambos sectores se le da relevancia a lo propio como motivo para la confianza, apropiación que se realiza sobre las personas, infraestructura y otros aspectos internos de los sectores en cuestión.

Además de estos aspectos asociados a los vínculos sociales propios de una comunidad, y que tienen el carácter de internos, también es relevante observar qué es lo que pasa con la desconfianza en los sectores, quienes son el sujeto de la misma y hacia dónde se encuentra direccionada.

Por las condiciones que presenta la desconfianza en las relaciones interpersonales en los sectores estudiados, esta se encuentra íntimamente ligada a la alteridad reconocida: la figura del delincuente. No debe extrañar que en este aspecto no se presenten mayores diferencias entre las dos comunidades, principalmente por las características omniabarcantes que tiene el discurso de la inseguridad y la de su sujeto protagonista. Así, ambos sectores identifican en la figura del potencial delincuente aquel sujeto de quien desconfiar, además de ser frente a estos de quienes se busca el resguardo y se toman medidas que logren disminuir las probabilidades que estos sujetos puedan delinquir en los sectores. Para profundizar en esta idea, se verán las características de la alteridad, las cuales son compartidas en los dos sectores, y que de algún modo ya se han visto en el análisis estructural del discurso presentado.

Existen al menos dos características que describen a esta alteridad, que en su conjunto permiten llegar a la figura del otro como delincuente: es decir, hay dos condiciones previas para llegar hasta ese punto. En principio la percepción de lo desconocido, y de la mano con esto, la identificación de este como un sujeto externo al sector. Resulta interesante este punto, ya que lo que prima en la alteridad es la idea del desconocimiento, y en segundo lugar, la de alguien que viene desde afuera de la comunidad: en la medida en que se ve a alguien a quien no se conoce, se asume que este viene desde fuera de la comunidad, y por lo mismo, vale la pena sospechar, ya que algún externo puede representar algún tipo de peligro para “mi” (en tanto apropiación) sector.

Además, esto tiene aparejado otro aspecto: la oposición con ego. Es decir, en la medida en que es ego quien realiza el ejercicio de apropiación de sector (Arboleda de San Pedro, Villa San Valentín, según sea el caso), lo hace oponiéndose a alter, por ende, éste último



no podría encontrarse dentro de la comunidad propia de ego. Es por esta razón que resulta inconcebible que un potencial delincuente venga desde dentro de la propia comunidad, sino que siempre es asociado con sectores externos, en algunos casos sectores colindantes (como es el caso de Lomas Coloradas para Arboleda de San Pedro, y de Barrio Norte y Barrio Modelo para Villa San Valentín), y en otros casos sectores más alejados (como Teniente Merino, Hualpén y Candelaria para Villa San Valentín).

Tal como lo planteaba Hener (2008), uno de los aspectos que produce esta oposición entre alter y ego es la de dividir el espacio social entre dos tipos de comunidades antagonistas, las comunidades de víctimas y las comunidades peligrosas, siendo las primeras en las cuales se encontraría ego, y en las segundas en donde se encontraría alter. En base al tipo de discurso que fue posible relevar en esta investigación, tal como se ha ido mencionando, el protagonista en la realidad de la inseguridad es la figura de alter como el delincuente, mientras que ego aumenta su importancia en la medida en que se identifica con las víctimas de la delincuencia: la figura de víctima logra encasillarse como una imagen generalizable, en la medida en que viene a representar a una mayor cantidad de población que comparte una misma situación. Además, un segundo paso en este tipo de comunidades es la generación de un discurso de fortaleza dentro de aquellas que se ven a sí mismas como víctimas, formándose comunidades de defensa, exacerbando lo propio e interno, y definiéndose en primer lugar en una clara y férrea oposición a la figura del delincuente.

De esta forma, es posible observar que la direccionalidad de la confianza y desconfianza están dadas por el lugar de ubicación de ego y alter, respectivamente. Así, la confianza está fuertemente asociada a lo intra comunitario, mientras que la desconfianza a lo extra comunitario, algo así como lo que se encuentra por fuera de las murallas de sector reconocido como propio. Como se vio, las diferencias en los sectores están dadas por los niveles de generalidad en las relaciones de confianza que existe en el interior de las comunidades definidas como propias. Vale la pena destacar que sobre estas relaciones en muy pocas oportunidades se llega a un nivel general y abstracto en el discurso, sino que tienden a concentrarse hacia dentro de la comunidad, viéndola como un todo, aunque con diferentes grados de intensidad.

### **6.3.2. Miedo al delito y prácticas asociadas en los sectores en estudio**

Como se ha establecido hasta este punto, uno de los aspectos centrales para entender el miedo al delito en su complejidad conceptual es considerarlo como un fenómeno multidimensional. Por lo mismo, en tanto expresión emocional es imposible separarlo de las prácticas que son desarrolladas al ser experimentado (Vozmediano, 2010). Dado este aspecto, sería posible establecer una comparación en los dos sectores en estudio, observando así las posibles diferencias en sus prácticas dependiendo del sentimiento experimentado: estas pueden ser más o menos activas dependiendo de la intensidad del sentimiento, así como dependiendo de las bases con las que cuentan para articular distinto tipo de acciones, aspectos de contexto que fueron analizados con anterioridad.

En términos generales, en ambos sectores está la presencia del miedo al delito, además se ven a sí mismos como potenciales víctimas en el escenario general, buscan resguardarse y cuidarse con respecto a externos potenciales delincuentes y tienden a identificar sectores iluminados y abandonados como inseguros. Las variaciones que existen se dan exclusivamente por el tipo de delito que ven más próximo: en Villa San Valentín las mayores aprensiones se presentan contra el robo de automóviles o partes de automóviles, y luego el robo en las casas; por su parte en Arboleda de San Pedro las aprensiones se presentan por la existencia de puntos de venta de drogas en las cercanías al barrio, y por lo mismo distintos tipos de delitos que se encuentran asociados (por lo general, delitos de propiedad).

Como ya se vio anteriormente, hay una diferencia en intensidad de este sentimiento en la medida en que se encuentran más o menos desarrolladas las relaciones interpersonales y de confianza en la comunidad: de esta forma, en la medida en que las relaciones y vínculos sociales tienden a mostrarse con mayor fortaleza, el sentimiento de inseguridad se experimenta de manera menos intensa. En esta relación, Arboleda de San Pedro se posiciona en un mejor lugar que la Villa San Valentín, ya que al tener más desarrollado el aspecto comunitario, si bien experimentan un sentimiento de inseguridad y miedo al delito claro, su intensidad es menor al reconocer que cuentan con activos claros para su prevención. Por su lado, en la Villa San Valentín se experimenta el sentimiento de inseguridad, pero a su vez las relaciones comunitarias se encuentran poco desarrolladas, lo cual es reconocido por sus propios habitantes, siendo conscientes que esto es un

aspecto que juega en contra de su bienestar y seguridad. Esto viene a explicar la diferencia de intensidad con que se experimenta este sentimiento.

Producto de esto, también se perciben diferencias en las acciones concretas llevadas a cabo en uno y otro sector, siendo una variable de gran importancia para esto el mayor desarrollo de las relaciones de comunidad que permitan activar distinto tipo de acciones en el sector de Arboleda de San Pedro. Por lo mismo, son dos tipos principales de acciones las reconocidas: por un lado, acciones de carácter activo, asociadas a la organización de los vecinos del sector, y por otro lado acciones pasivas asociadas al evitar lugares que se interpretan con inseguros.

Con respecto a estas últimas, se presentan en el discurso asociándose principalmente a lugares que son percibidos como oscuros, desprotegidos y poco iluminados, como se puede apreciar en los siguientes extractos:

*“lo evito porque es peligroso, porque hay sectores con sitios eriazos, es muy riesgoso”*  
(Luis, Arboleda de San Pedro)

Resulta interesante que este tipo de acciones y de reconocimiento de lugares se da en menor medida en el discurso, asumiendo de cierta forma que por mucha organización que exista dentro de la comunidad, aún hay situaciones que escapan a su alcance y rango de acción. De todas maneras, el tipo de acción que está asociada en mayor medida al sentimiento de inseguridad tiene que ver con medidas activas tomadas para combatir el sentimiento, principalmente la organización e información vecinal. Esto resulta bastante interesante, ya que desde un sentimiento que tiende a pensarse como un factor negativo en el sector, se comienzan a movilizar los recursos con los que dispone el sector para intentar empoderarse frente al mismo. Desde ahí deriva que sean dos tipos principales las acciones que se manejan: ya sean acciones informativas haciendo uso de aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp), u organización vecinal.

Existió acuerdo entre los participantes del grupo focal desarrollado en Arboleda de San Pedro que las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp tienen un rol fundamental al momento de informar la presencia de extraños en el sector, o de eventos que escapan a la cotidianeidad así como cualquier emergencia. Lo interesante de esto, es que estos dos tipos de acciones funcionan de la mano, ya que sin la organización y nivel de conocimiento entre los vecinos, alguna aplicación de mensajería instantánea podría no

tener un mayor poder informativo, por lo que gracias a la organización del sector en distintos grupos este tipo de comunicación fluye de mejor forma, lo cual, a la larga, sirve a los habitantes del sector para disminuir el miedo que experimentan en algunos minutos, así como acelerar la comunicación con la figura de autoridad más cercana:

*“entonces, está el tema del WhatsApp, de las redes sociales, entonces cualquier cosa, si suena la alarma de allá van todos los vecinos, porque acá se organizan por sectores con colores, entonces en ese sentido hay buena organización”* (Gloria, Arboleda de San Pedro).

*“nosotros tenemos un WhatsApp directo con carabineros, tenemos con el Plan Cuadrante y tenemos con un sargento que era de otro Plan Cuadrante”* (Silvia, Arboleda de San Pedro).

Además, el peso de la organización como tipo de reacción frente al miedo al delito se hace sentir con mayor fuerza en lo que son las organizaciones activas del sector ya que, como se dijo anteriormente, la misma junta de vecinos fue creada por la problemática de la inseguridad y los robos que habían en el sector y sus alrededores. Además, cuentan con un comité activo de seguridad, el cual desarrolla charlas informativas, asambleas periódicas, así como proyectos de distinto tipo con el foco en la prevención del delito a través de distintos medios, ya sea fomentando los lazos comunitarios, o a través de actividades que involucran a los jóvenes del sector en el arte, el deporte, u otros.

De esta manera, se observa que en su mayoría el tipo de acción que se desarrolla en Arboleda de San Pedro es de carácter propositivo, tomando la situación de inseguridad como oportunidad para movilizar activos y fomentar la participación, comunicación y asociación entre vecinos. De esta forma se observa que, así como para el éxito de las alarmas comunitarias, la organización del sector resulta ser un elemento clave, y que por el tipo de prácticas que se desarrollan en su interior, mantienen una interrelación constante con el funcionamiento de las alarmas en el sector.

Por su parte, en Villa San Valentín se observan diferencias por la forma en que se presenta el miedo al delito en su aspecto comportamental, lo cual resultaba esperable en la medida en que se apreciaron claras diferencias en las vinculaciones y relaciones comunitarias dentro de este sector, en su comparativa con Arboleda de San Pedro. Considerando esto, principalmente el tipo de acciones tendió a moverse entre tres

acciones diferentes, en algunos casos relacionadas, en otros incluso opuestas: se identifica con mayor importancia actividades de tipo pasivo que tienen relación con el encierro y con evitar lugares, y además de esto también se identifican dos formas más que se contraponen con el encierro, y que dicen relación con la comunicación vecinal vía mensajería instantánea y la organización en pequeños grupos en el sector.

Por un lado, las acciones de carácter pasivo como el evitar lugares, se asocian con una forma de transitar por parte de los habitantes que ya se ha naturalizado, respondiendo así a variables como oscuridad, sitios eriazos o lugares con poca visibilidad. De cierta forma, este evitar lugares representa una sensación de extrañamiento de su “propio” sector, resultado del abandono de los espacios públicos por parte de los habitantes del sector. Si bien parte de este discurso también se replicaba en el caso de Arboleda de San Pedro, este se hacía en menor intensidad y recurrencia que lo presentado en San Valentín, ya que en este último era más recurrente manifestar frases como la de a continuación: *“jamás bajaría por la escalera<sup>3</sup>, me da mucho miedo, ese es como el sector al que yo le tengo miedo”* (Marcela, Villa San Valentín).

Pero, además de este tipo, también se manifestaron otras acciones que dicen más bien relación con el encierro, con adquirir una serie de dispositivos de seguridad los cuales tienden a brindar protecciones a nivel individual e interno de cada hogar del sector, incluso fomentando esta percepción de apatía en el sector. De esta forma, acciones como enrejar las casas, poner cercos de distinto tipo, adquirir alarmas privadas, o tener perros, se asocian con medida de protección tomadas por los habitantes del sector producto del miedo al delito experimentado.

Además, y en una clara relación opuesta, también se desarrollan otro tipo de acciones más activas pero en grupos pequeños, es decir, son algunos sectores en la Villa San Valentín, por lo general algunos pasajes, los que se han organizado en mayor medida. Nuevamente esta unidad micro del sector viene a cobrar relevancia, ya que este tipo de organización se da en algunos de estos espacios sin hacerse extensiva al resto del sector. En esto, la comunicación vía mensajería instantánea (WhatsApp) y organización van de la mano, siendo este medio utilizado para comunicar a las personas integradas en algún tipo de organización.

---

<sup>3</sup> La escalera es uno de los cinco puntos de acceso a la Villa San Valentín, y se caracteriza por tener una iluminación de baja intensidad, así como poca visibilidad dada la presencia de arbustos y cercos a sus lados.

*“bueno, uno no está cien por ciento segura pero hay que hacer algo, hay que organizarse, yo siempre he dicho que la clave de esto es la organización. Es el comunicarse, mira si es algo tan simple como armarnos un grupo de WhatsApp” (Marcela, Villa San Valentín).*

*“el rol es que hay que activarse, aquí hay que organizarse como vecinos, conocerse como vecinos, ver y formar grupos como el de nosotros que funcionan totalmente, si aquí es solamente la disuasión” (Alfonso, Villa San Valentín).*

De esto, uno de los aspectos relevantes es la forma de plantear la importancia de la organización a la hora de enfrentar el miedo al delito y la inseguridad en su conjunto. Resulta interesante ya que, tal como se observa en las citas anteriores, se plantea como la condición ideal, como un potencial “deber ser” por parte de los habitantes del sector, no como una realidad actual y cotidiana como en el caso de Arboleda de San Pedro. Esto no significa necesariamente que como comunidad se aúnen los recursos disponibles para fomentarlo, sino que sigue siendo un aspecto relevante para espacios más íntimos en el sector, en tanto que el abandono del espacio público juega en contra también para lograr este aspecto.

Considerando la importancia de las relaciones comunitarias, podemos observar dos situaciones opuestas: por un lado, en Arboleda de San Pedro se observa que estas juegan un papel preponderante para entender el sentimiento de inseguridad del sector, en la medida en que este se presenta pero con una intensidad moderada, así como para entender la importancia e impacto de las alarmas comunitarias y las acciones concretas desarrolladas en el sector como reacción al miedo al delito: la mayoría de esto dice relación con la utilización de los recursos disponibles, teniendo las relaciones comunitarias como la base y sostén para cualquier tipo de actividad. Por otro lado, con claras diferencias se presenta la Villa San Valentín, en donde las relaciones vecinales débiles también juegan un rol central, pero en este sentido para entender la alta sensación de inseguridad del sector, y de la misma forma la poca valoración y efecto de las alarmas comunitarias, así como el tipo de acción que es tomada como forma de reaccionar al miedo al delito e inseguridad.

Viéndolo así, por un lado tenemos un sector en donde todos los aspectos mencionados generan una sinergia que permiten comprender un menor sentimiento de inseguridad de la mano con una valoración positiva de la estrategia de prevención implementada (Arboleda de San Pedro), mientras que por otro lado hay un sector en donde todos estos

elementos generan una asinergia que permiten comprender el mayor sentimiento de inseguridad, así como la menor valoración de la intervención llevada a cabo en el sector (Villa San Valentín).





## 7. Conclusiones

Investigar sobre la problemática de la seguridad y la inseguridad delictual siempre es una tarea interesante de desarrollar, principalmente porque es un área que cuenta con una larga trayectoria teórica (como problemática se ha encontrado presente desde los inicios de la sociología y su constante preocupación por el orden social), así como empírica (desde la década de los sesenta en adelante se han promovido distintas técnicas cuantitativas y cualitativas para su estudio), antecedentes que llevan a plantearse el estudio de este fenómeno como uno complejo, con diversidad de variables explicativas, así como diversidad de sub temáticas derivadas de una gran pregunta por la seguridad/inseguridad actual.

Desde esto último, se desprende que es un fenómeno totalmente contingente, presente en la agenda pública nacional desde la década de los noventa hasta el presente. De hecho, este aspecto ha sido claramente identificado y trabajado por el sociólogo francés Loïc Wacquant (2009), quien ha identificado la tendencia de recurrir al discurso de la seguridad por parte de la gran mayoría de los gobiernos en Europa, Norteamérica, y en menor medida América Latina. De esta forma, la preocupación constante por la criminalidad y la seguridad como herramienta de legitimación política en el discurso público, ha generado que en la cotidianeidad este discurso haya sido incorporado a través de los años con ciertos rasgos de maximización, lo cual, apoyado del rol de los medios de comunicación, hace que esta preocupación permee la mayor parte del vivir en la realidad social nacional, quedando así demostrado en la mayor parte de las encuestas de opinión realizadas, identificando este aspecto (bajo la categoría de la delincuencia) como uno de los tres principales problemas del país, tal como ya se vio en la revisión de antecedentes de la presente investigación.

A su vez, por el hecho de ser un fenómeno que es capaz de evocar diversidad de sentimientos, también se transforma en un discurso bastante visceral, radical y de oposiciones marcadas. Por esta razón se ha decidido estudiar este discurso desde la perspectiva de los imaginarios sociales, ya que permite extraer aquellos componentes estructurales que “hacen hablar” a los sujetos sobre una problemática en la cual se entrecruzan aspectos objetivos y subjetivos, y que de una u otra forma, afectan de manera importante el bienestar objetivo y subjetivo de los ciudadanos de un país.

Producto de esta relevancia, es que también se ha tomado la decisión de estudiar el discurso de la inseguridad a la luz de la implementación de una estrategia de prevención del delito, sobre todo por la importancia que este tipo de estrategias ha ido cobrando en los últimos dos décadas, una vez aclaradas las limitaciones de las estrategias de control punitivo como única forma de hacerse cargo de la delincuencia en el país. Dado esto, así como las falencias con respecto a las evaluaciones *ex post* sobre este tipo de intervenciones, es que estudiar el sentimiento de inseguridad en dos comunidades intervenidas permite tener luces con respecto al impacto de las alarmas comunitarias, sin buscar ser una investigación que se centre completamente en la evaluación de efectos e impactos de estas estrategias, sino que buscando ser una investigación que entregue luces respecto a las dinámicas subjetivas y relacionales convocadas con motivo de la inseguridad, dentro de lo cual la intervención viene a ser un aspecto más que permite comprender el fenómeno.

También cabe la pregunta, ¿por qué centrarse en el sentimiento de inseguridad?, y a su vez, ¿por qué hacerlo desde una mirada cualitativa? La respuesta a esto viene dada por la trayectoria de la problemática: la seguridad/inseguridad/delincuencia cuenta con una larga trayectoria de estudios cuantitativos que buscan acercarse a las variables objetivas de la misma, y en menor medida a las variables subjetivas. El sentimiento de inseguridad, en tanto cara emocional/subjetiva del fenómeno, cuenta con una trayectoria que se remonta desde mediados de los sesenta en Estados Unidos (Kessler, 2001), y con una trayectoria aún más corta de estudios cualitativos que se hagan cargo de la problemática. A su vez, en Chile el sentimiento de inseguridad surge con fuerza como problema desde la década de los noventa también con una fuerte componente cuantitativa para intentar medirla para obtener resultados capaces de ser contrastados en el tiempo (dentro de lo cual, su presencia en la política pública también potenció esta necesidad de medición, en tanto termómetro para conocer la efectividad de las estrategias propuestas). En resumen, es porque de los aspectos mencionados es la menos estudiada, lo cual se acrecienta en la medida en que se suma la óptica de los imaginarios sociales a su análisis, así como la prevención comunitaria en tanto estrategia a observar: el conjunto de temáticas generar un todo poco estudiado en el país.

Con respecto a lo que es posible de concluir producto de la investigación realizada, en primer lugar, así como de forma más general, el discurso de la inseguridad relevado se presenta como uno omniabarcante, logrando cubrir y teñir bastante aspectos de la vida en

la realidad social actual. A su vez, como una derivación de lo anterior, esta preocupación se presenta en diversas escalas de manera paralela: por una parte se experimenta la inseguridad de manera general en tanto preocupación a nivel país, y a su vez se experimenta de modo particular en tanto preocupación barrial y cotidiana. Planteándolo así, se observa la presencia de lo que se ha definido como miedo global y miedo concreto (Ramírez, 2008; Ruiz, 2007 & 2010; Vozmediano, 2010), ambos retroalimentándose. Además, la diferencia de escala de esta preocupación también presenta una diferencia temporal, dado que cuando esta se manifiesta a nivel general se asocia a una preocupación a través del tiempo, pero sobre todo cuestionándose el destino futuro del país, en tanto que la preocupación en el barrio tiene sus raíces en el presente inmediato y la posibilidad de sufrir algún tipo de delito. Además, uno de los aspectos centrales para esta investigación que se desprende de la mencionada importancia del discurso de la inseguridad, es brindar evidencias para considerar la inseguridad como el imaginario central en todo el entramado de imaginarios sociales que se ha analizado: es este elemento el que le da inteligibilidad a un conjunto de ideas, las cuales se caen si no se considera a la inseguridad como la respuesta a las principales interrogantes de hoy en día.

Yendo un paso más allá, también sería posible decir que el imaginario de la inseguridad viene a ser la forma actual de observar y comprender el mundo, esto producto de una sobre preocupación por la seguridad en el discurso público a lo largo de los años, pasando a transformarse en una especie de “sentido común”. El problema con esto radica en que una preocupación constante por la seguridad no necesariamente se traduce en la capacidad del sistema para responder, ya que todos los dispositivos implementados tienen en sí mismos la posibilidad de fallar, así como la posibilidad de no cumplir con las expectativas puestas sobre ellos, sobre todo considerando que estas expectativas por lo general suelen estar por sobre la capacidad real de respuesta, muy similar a lo que planteaba Castel (2011) al hablar de inseguridad. De este modo, los dispositivos e instituciones encargadas de la seguridad traen en sí mismo la inseguridad, en la medida en que no son capaces de cumplir las expectativas puestas en ellos: así es comprensible el hecho que el sistema de justicia sea considerado como un actor clave a la hora de entender la inseguridad, ya que se lo identifica como él actor institucional generador de inseguridad por excelencia.

Además, es interesante mencionar que este discurso de la inseguridad, solo en pocos momentos la preocupación se mueve hacia otras inseguridades, pero la mayor parte del tiempo la inseguridad delictual es la que más resalta. Esto se explicaría por dos motivos principales: el primero, es la mayor importancia general que se le da a este tipo de inseguridad, ya que, como se dijo, ha estado presente en el discurso público de manera constante hace más de dos décadas; el segundo, es la mayor visualización de la violencia directa sobre cualquier otro tipo de violencia, por lo mismo el temor y la inseguridad tenderán a relacionarse mayormente con aquellos actos que amenacen la integridad física y la propiedad personal (y del círculo reconocido como más próximo) de manera evidente, no así con otros aspectos que amenazan desde la estructura y/o la cultura.

Además, como se ha visto, aunque sea a la inseguridad delictual la que tenga mayor presencia, los aspectos que la alimentan, y que alimentan el imaginario de la inseguridad, no necesariamente tienen que estar relacionados con el delito. Si bien hay una parte importante que responde a este factor, hay aspectos que lo desbordan, como por ejemplo la ausencia percibida de una clara figura de autoridad sobre quien depositar confianza para la protección. En general, escándalos de corrupción debilitan mayormente cualquier figura de autoridad relacionada con la política o con el gobierno, deslegitimándolas, aumentando así la sensación de abandono, redundando en aumento de la inseguridad. Si bien corrupción y otro tipo de escándalos se asocian con un tipo específico de delitos (cuello y corbata), estos suelen tener una presencia menor a la hora de entender el delito: acá destacan los delitos de mayor connotación social como “la delincuencia”, pasando los otros a ser parte de un segundo plano.

Otro aspecto que también se relaciona directamente con la inseguridad sin ser un aspecto asociado a la criminalidad, son las relaciones de confianza interpersonal y los vínculos sociales informales que una comunidad o grupo de personas es capaz de establecer. En base a la evidencia rescatada desde las investigaciones revisadas, así como la evidencia recabada desde esta propia investigación, hay claridad en que este es uno de los factores centrales para percibir y sentir mayor o menor inseguridad: en la medida en que existen personas con las cuales es posible relacionarse de manera cotidiana, y compartir distintos aspectos sumamente básicos, se comparte la sensación de tener a “alguien a quien recurrir” en caso de algún problema. Esto cobra mayor relevancia al contrastar con lo dicho anteriormente, no se reconocen claras figuras de autoridad que brinden protección, salvo Carabineros de Chile los que son vistos casi como otras víctimas del sistema

encargado de responder a la delincuencia, por ende la relación con un otro semejante/vecino en quien confiar aspectos tan básicos y fundamentales como el hogar, sirven como un colchón y un activo para sobreponerse a la sensación de abandono. Confiar en otros semejantes asoma como la mejor opción en la medida en que no hay a quien recurrir, a condición que sobre estos semejantes sean reconocidas dos características principales: primero, la identificación como miembros de una comunidad de “egos” y por lo mismo, representantes de valores similares que juegan en contra de la inseguridad; segundo, identificación a través de la figura de la víctima, y por lo mismo, compartiendo una misma posición frente a la inseguridad. De esta forma, percibir una posición compartida, así como con valores que comunes que los acercan a los “buenos ciudadanos” que se necesitan para salir de la situación actual, se vuelve fundamental para sobreponerse a la sensación de inseguridad. Por lo mismo, no contar con estos aspectos solo profundizan y alimentan el imaginario social de la inseguridad.

Otro de los elementos que alimentan la sensación de inseguridad, y el imaginario de la inseguridad, es la desconfianza expresada tanto a nivel institucional y nivel interpersonal. Con respecto a la primera, ya se ha mencionado que hay instituciones claras a las cuales se les desconfía producto de la percepción de su actuar: este es el caso del sistema de justicia, de los partidos políticos, del gobierno. No es que acá solo se niegue la posibilidad de confiar, sino que se va más allá pasando al camino de la desconfianza, otorgándoles responsabilidad a todas estas instituciones por la situación actual asociada a la delincuencia, así como al sentimiento de inseguridad experimentado, producto de su mal desempeño. Por lo tanto, son instituciones en las cuales se desconfía en la medida en que se espera de parte de ellas que su mal actuar siga perpetuando la inseguridad actual: generan expectativas de mal desempeño.

Por su parte, la desconfianza interpersonal tiene su figura más destacada en el delincuente: es de este sujeto de quien se desconfía en la medida en que se le reconoce como el protagonista en la realidad social marcada por la inseguridad, y uno de los principales encargados de ejercerla. A su vez, es una de las figuras centrales del imaginario de la inseguridad, en la medida que es sobre él con quien se hace la oposición central para reafirmar la figura de “Ego” en el discurso. Es interesante la forma en que se manifiesta la alteridad en este imaginario, porque responde a una serie de factores que hacen que determinado tipo de sujetos sean clasificados en esta categorías: uno de estos factores principales es el desconocimiento, en la medida en que “yo” veo en el “otro” a

alguien a quien no conozco, tengo razones suficientes para desconfiar o sospechar de este sujeto. De la mano se deduce que los potenciales delincuentes no provienen de los sectores que son identificados como propios: acá dentro hay reconocimiento como formando parte de un lugar común, por ende cualquier potencial delincuente tiene que ser externo. Así las cosas, se observa una tendencia a sobre valorar lo interno (en distintos grados de generalidad, dependiendo del sector) en desmedro de lo externo/desconocido, con su correlato para las relaciones de confianza y desconfianza: la confianza se internaliza, mientras que la desconfianza se externaliza.

Otro de los aspectos que llaman la atención en la manera de reconocer a la alteridad, es su clasificación como “trabajadores del delito”, principalmente porque ya no es observarlos como unos predadores en el escenario de la delincuencia, sino más bien como un sujeto racional que toma decisiones en la medida en que es capaz de evaluar el entorno, y desde aquí delinquir. Esto no quiere decir que ya no se le tema por reconocer dentro de sí la violencia asociada al delito, sino que son elementos que logran convivir en este imaginario de la alteridad. Es interesante el camino que se toma para llegar a este punto, ya que en la medida en que yo desconfío del otro, por las razones ya expuestas, esto se traduce en un miedo al otro por su asociación al delito, es decir miedo al delincuente. Acá hay una clara “delincuentización” de la alteridad, muy en la dirección de lo planteado por Lechner (2002) al mencionar que en los tiempos actuales el miedo al delincuente representa el miedo al otro.

Por su parte, como respuesta a este sentimiento experimentado por los individuos, pueden surgir prácticas que van en dos sentidos: por un lado, más cercanas al ocultamiento y encierro, y por otro, más activas referidas a la participación y relación con otros semejantes. Más allá de las diferencias entre los sectores estudiados, estos dos tipos de acciones tienden a convivir, variando en intensidad en la medida en que la apropiación del sector sea mayor: como fue posible de ver en Arboleda de San Pedro, las acciones principales decían relación con “salir” hacia el barrio, relacionarse con vecinos y organizarse formalmente, todo esto en la medida en que existía una mayor apropiación por parte de los habitantes del sector, sucediendo lo contrario en el sector Villa San Valentín.

Pasando a otro de los aspectos principales de la investigación, la evaluación de la intervención dependerá de las bases relacionales que existan en los sectores estudiados. Es decir, el éxito o fracaso, así como su aprobación o reprobación, dependerá del tipo de relación interpersonal que exista en el sector con anterioridad a la intervención. De esta

forma, mientras más desarrolladas se encuentren las relaciones interpersonales en el sector, ya sean formales a través de organizaciones sociales, o ya sean informales a través de vínculos cotidianos, mejor desarrollo tiene la instalación de las alarmas comunitarias. Esto viene a ser bastante claro luego de lo expuesto en los grupos focales desarrollados, en donde se expresa por qué este funciona como un factor clave: en la medida en que están más desarrolladas este tipo de relaciones es más probable que algún semejante preste ayuda en caso que un habitante del sector esté en problemas, siendo igual de importante que existan los activos para ayudar como la percepción de la predisposición a la ayuda. En la dirección contraria, mientras menos desarrolladas estén este tipo de relaciones y sean percibidas como tal, más probable es el fracaso de la intervención, y también mayor el sentimiento de inseguridad experimentado en la cotidianeidad.

Por lo tanto, la variable principal para el impacto positivo y la valoración de las alarmas comunitarias como estrategia de prevención del delito, es la presencia de una comunidad en los sectores estudiados: no es solo que exista un grupo humano que viva en un determinado sector común, es que ese grupo humano comparta aspectos sociales, materiales y simbólicos, y que sea capaz de apropiarse de ellos con el fin de desarrollar una identidad comunitaria. En la medida en que esto suceda, una intervención para la prevención tendrá un piso desde donde comenzar, asegurando las sinergias que logren mantener en pie la iniciativa, así como las prácticas que la mantienen vigente. En su ausencia, se corre el riesgo del fracaso de la iniciativa, su falta de valoración y ausencia de prácticas asociadas. El contraste entre los dos sectores estudiados permite realizar esta conclusión, en donde las dinámicas interpersonales entre uno y otro eran radicalmente diferentes, teniendo también diferentes resultados la estrategia implementada.

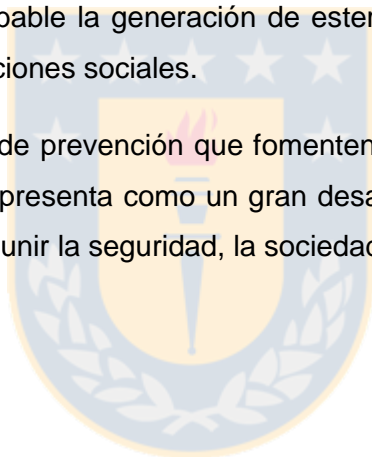
Desde acá se desprende una idea central para este tipo de estrategias preventivas: no se trata de desarrollar el vínculo comunitario solo para generar un activo para prevenir la delincuencia, se trata de fortalecer este vínculo, o incluso ayudar a su creación, por los beneficios que en sí mismos traer para los habitantes de un sector: lograr desarrollar un sentimiento de pertenencia, sentido de comunidad, vínculos sociales formales e informales, a la larga tendrán como resultado mejorar la vida y bienestar comunitario de quienes habiten el sector. Una vez desarrollado esto, recién se está en condiciones de intervenir con una estrategia de prevención que tome lo que ya hay construido para



avanzar desde una mirada preventiva, en caso contrario, el fracaso de la intervención asoma como plausible.

Finalmente, queda llamar la atención sobre un aspecto: a pesar de la mayor o menor apertura identificada en los sectores con respecto al desarrollo de sus relaciones comunitarias, así como su tendencia a confiar en otros semejantes que pueden ser más o menos cercanos, hay una tendencia hacia la generación de comunidades cerradas en la medida en que lo propio tiende a exacerbarse en oposición a lo desconocido, y más allá de eso, en que estas comunidades ya intervenidas tienden a definirse en una clara y férrea oposición hacia otro-delincuente. Considerando este aspecto, además de lo omniabarcante del imaginario de la inseguridad, la generación de este tipo de comunidades necesariamente debe llamar la atención si las miras están puestas en desarrollar una seguridad cada día más democrática, ya que discursos fundados en estos aspectos solo hacen más probable la generación de estereotipos que tienden a debilitar aún más el entramado de relaciones sociales.

La generación de estrategias de prevención que fomenten la apertura, el conocimiento y el diálogo intercomunitario se presenta como un gran desafío a futuro si lo que se busca es tender un puente que logre unir la seguridad, la sociedad civil y la democracia.



## 8. Bibliografía

**Babbie**, E. (2000) *Fundamentos de la Investigación Social*. International Thomson Editores. Buenos Aires, Argentina.

**Agudelo**, P. (2011) *(Des) hilvanar el sentido/los juegos de Penélope. Una revisión del concepto imaginario y sus implicaciones sociales*. Revista Uni-pluri/versidad. Vol.11 No.3, 2011 –Versión Digital. Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia

**Baeza**, M. A. (2000) *Los caminos invisibles de la realidad social. Ensayo de sociología profunda sobre los imaginarios sociales*. RiL Editores. Chile.

**Baeza**, M. A. (2002) *De las metodologías cualitativas en investigación científico-social. Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido*. Universidad de Concepción. Concepción, Chile.

**Baeza**, M. A. (2003) *Imaginarios Sociales. Apuntes para la discusión teórica y metodológica*. Sello editorial Universidad de Concepción. Concepción, Chile.

**Baeza**, M. A. (2008) *Mundo real, mundo imaginario social. Teoría y práctica de sociología profunda*. RiL Editores. Santiago, Chile

**Baeza**, M. A. (2015) *Hacer mundo. Significaciones imaginario-sociales para construir sociedad*. RiL Editores. Chile.

**Baeza-Correa**, J. (2013). “Ellos” y “Nosotros”: *La (des)confianza de los jóvenes en Chile*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 11 (1), pp. 273-286.

**Becerra**, M. & **Trujano**, P. (2011) *Percepción de inseguridad pública y justificación de la violencia de estado en un grupo de habitantes del estado de México: análisis de argumentos*. Acta Colombiana de Psicología 14 (2), pp. 35-43.

**Burgess**, J. (1996) *Focusing on fear: the use of focus groups in a project for the Community Forest Unit, Countryside Commission*. Area (1996) 28.2, 130 – 135.

**Canales**, M. (2006) *El grupo de discusión y el grupo focal*. En: Canales, M. (coordinador – editor) *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. LOM ediciones, Santiago, Chile.

**Carretero**, A. (2011) *Imaginario e identidades sociales. Los escenarios de actuación del «Imaginario social» como configurador de vínculo comunitario*. En: **Pintos**, J. L. & otros (2011) *Nuevas posibilidades de los imaginarios sociales*. Colección TREMN – CEASGA. España

**Castel**, R. (2011) *La inseguridad social ¿Qué es estar protegido?* Ediciones Manantial, Buenos Aires, Argentina.

**Castoriadis, C.** (2007) *La institución imaginaria de la sociedad*. Tusquets Editores, Buenos Aires, Argentina.

**Carrión, F.** (2009) *Prevención: ¿una propuesta “ex ante” al delito?* Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana. No. 6, Quito, pp. 7-14, FLACSO Sede Ecuador.

**Ceirano, V.; Sarmiento, J.; Segura, R.** (2010) *La Prevención Situacional y la Prevención Social del delito en las políticas de seguridad. El caso de los foros vecinales de seguridad de la provincia de Buenos Aires*. *Segurça Urbana e Juventude*, Araraquara, Vol. 3, No. 1.

**Cova, F.; Ahumada, L. & Yáñez, R.** (2006) *Confianza y desconfianza: Dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social*. Univ. Psychol. Bogotá (Colombia), 5 (1): 9 – 20, enero-abril.

**Dammert, L.** (2004a) *El gobierno de seguridad en Chile, 1973-2003*. Seguridad Ciudadana: Experiencias y Desafíos. Ed. Red Urbal 14.

**Dammert, L.** (2004b) *Participación comunitaria en prevención del delito en América latina ¿De qué participación hablamos?* Seguridad Ciudadana: Experiencias y Desafíos. Ed. Red Urbal 14.

**Dammert, L.** (2013a) *Inseguridad, Crimen y Política. Desafíos de la democracia en Chile*. Ril editores, Santiago, Chile.

**Dammert, L.** (2013b) *El dilema de Chile: confianza en la policía y desconfianza ciudadana*. Revista Brasileña de Seguridad Pública. v. 7, n. 1, 24-39, Sao Paulo.

**Guerrero, R.** (2008) *Segregación socio-urbana y representaciones sociales de inseguridad en dos comunas de Santiago de Chile*. Cultura y representaciones sociales, Vol 2, N° 3.

**Hener, A. & Niszt, F.** (2004) *La gestión preventiva del delito en el contexto de las nuevas racionalidades políticas neoliberales*, en: Actas, V Congreso Nacional de Sociología Jurídica, La Pampa, 2004, Tomo I, páginas 265 a 276.

**Hener, A.** (2008) *Comunidades de víctimas-comunidades de victimarios: clases medias y sentidos de lo comunitario en el discurso de la prevención del delito*. Papeles del CEIC, nº 34, CEIC (Centro de Estudios sobre la Identidad Colectiva), Universidad del País Vasco.

**Kessler, G.** (2011) *El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito*. Siglo veintiuno editores, Buenos Aires, Argentina.

**Lagos, R. & Salinas, N.** (2012) *¿Villas y Hogares Seguros? Prevención del Delito en la Comuna de Estación Central, Chile*. Revista iberoamericana de estudios municipales, Año III, N°5. Primer Semestre.

**Lewicki, R.; McAllister, D. & Bies, R. (1998)** *Trust and distrust: new relationships and realities*. Academy of Management Review, Vol. 23, No. 3, 438 – 458

**Martinic, S. (1992)** *Análisis estructural: presentación de un método para el estudio de lógicas Culturales*. Centro de Investigación Desarrollo de la Educación (CIDE). Santiago, Chile.

**Martinic, S. (2006)** *El estudio de las representaciones y el análisis estructural de discurso*. En: Canales, M. (coordinador – editor) Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios. LOM ediciones, Santiago, Chile.

**Martino, S. (2008)** *Seguridad urbana: Prevención y/o represión. Discusiones y propuestas actuales frente a la construcción de la (in)seguridad*. Cuaderno urbano. Espacio, cultura y sociedad – Vol. VII – N° 7.

**Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2009)** *Chile Seguro. Plan de Seguridad Pública 2010 – 2014*.

**Muratori, M. & Zubieta, E.M. (2013)** *Miedo al delito y victimización como factores influyentes en la percepción del contexto social y clima emocional*. Boletín de Psicología, No. 109, pp. 7-18.

**Nuñez, J.; Tocornal, X; Henríquez, P. (2012)** *Determinantes individuales y del entorno residencial en la percepción de seguridad en barrios del Gran Santiago, Chile*. Revista Invi N°74, Volumen 27, pp. 87- 120.

**Otamendi, M. & Otero, M. (2007)** *Valoraciones sobre seguridad y tenencia de armas de fuego en Buenos Aires: un estudio con grupos focales*. En: Sautu, R. (compiladora) Práctica de la investigación cuantitativa y cualitativa. Articulación entre la teoría, los métodos y las técnicas. Ediciones Lumiere S.A., Argentina.

**Paris, M. Beaulieu, M.; Dubé, M.; Cousineau, M.-M. & Lachance, M. (2011)** *Qualitatives studies on fear of crime: What is the situation? An epistemological, methodological and conceptual review*. Journal International De Victimologie, 9 (1).

**Ramírez, B. (2008)** *Seis hipótesis de trabajo para entender la delincuencia y el miedo al delito*. Revista española de investigación criminológica. Artículo 6, N° 6.

**Ross, C. & Jang, S. (2000)** *Nighborhood disorder, fear, and mistrust: the bujering role of social ties with neighbors*. American journal of Community Psychology, Vol. 28, N° 4.

**Ruíz, J.I. (2007)** *Cultura ciudadana, miedo al crimen y victimización: un análisis de sus interrelaciones desde la perspectiva del tejido social*. Acta Colombiana de Psicología 10 (1), pp. 65 – 74.

**Ruíz, J.I. (2010)** *Eficacia colectiva, cultura ciudadana y victimización: un análisis exploratorio sobre sus relaciones con diversas medidas del miedo al crimen*. Acta Colombiana de Psicología 13 (1), pp. 103-114.

**Santillán, A.** (2009) *El aporte de los métodos cualitativos para comprender la violencia*. En: Carrión, F. & Espín, Johanna (ed) (2009) *Un lenguaje colectivo en construcción: el diagnóstico de la violencia*. FLACSO, Ecuador. pp 73 – 87.

**San Emeterio, M.; Elizondo, A.; Arazuri, E.** (2011) *“Fundamentos en el manejo de NVIVO 9 como herramienta al servicio de estudios cualitativos”*. Contextos Educativos, N°14 (2011), 11-29.

**San Martín, C.** (2012). *Las representaciones sociales de la seguridad ciudadana en los vecinos de la comuna de Melipilla*, Chile. *Psicoperspectivas*, 12(1), 72-94.

**Sozzo, Máximo** (2000) *Seguridad urbana y tácticas de prevención del delito*. Cuadernos de Jurisprudencia y Doctrina Penal, Ad-Hoc, Buenos Aires, No. 10, 2000.

**Taylor, R.** (2005) *The incivilities or ‘broken windows’ thesis*, en Sullivan (ed.). *Encyclopedia of Law Enforcement*. Sage, Thousand Oaks (California).

**Tocornal, X.; Viano, C. & Zuluano, L.** (2005) *Los qué, cómo y cuándo de la evaluación: Recomendaciones para el diseño de evaluaciones de proyectos de prevención comunitaria del delito*. Boletín “+ Comunidad, + Prevención” No 2, octubre 2005.

**Tocornal, X.** (2009) *La condición dilemática de la prevención del delito: individuo versus sociedad*. Urvio, Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana. No. 6, Quito, pp. 74-82, FLACSO Sede Ecuador.

**Valenzuela, C. & Arellano, O.** (2013) *Sentido de comunidad y percepción de seguridad en barrios de Talca: La prevención comunitaria del delito*. Revista Iberoamericana de Estudios Municipales Año IV, N° 7.

**Varela, J & Schwaderer, H.** (2010) *Determinantes del temor al delito en Chile*. Fundación Paz Ciudadana, Santiago, Chile.

**Vieytes, R.** (2004) *Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Epistemología y técnicas*. Editorial de las Ciencias, Buenos Aires, Argentina.

**Zanin, E.** (2009) *Imágenes de las diferencias. Construcción subjetiva, otredad y medios de comunicación*. Fundamentos en Humanidades, Año X, Núm. 19, pp. 9-23. Universidad Nacional de San Luis, Argentina. 2009.

**Ziersch, A.M., Putland, C., Palmer, C., MacDougall, C.J., & Baum, F.E.** (2007) *Neighbourhood Life, Social Capital and Perceptions of Safety in the Western Suburbs of Adelaide*. Australian Journal of Social Issues, 42(4), pp. 549-562