

# Ciudadanía, Espacio Público y Temor en Chile

Lucía Dammert  
Rodrigo Karmy  
Liliana Manzano

## autor

**Lucía Dammert** – Investigadora a cargo del Área Sociedad Civil y Seguridad Ciudadana del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

**Rodrigo Karmy** – Investigador del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

**Liliana Manzano** – Investigadora del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

*Dammert, Karmy y Manzano*



# origen y misión



El Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC) inicia sus actividades en octubre de 2001 al adjudicarse el Primer Concurso Nacional de Proyectos de Investigación en Seguridad Ciudadana convocado por CONICYT y el Ministerio del Interior. Depende del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

El propósito del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana es contribuir, desde la investigación, docencia y extensión, al diseño de políticas públicas democráticas en materia de criminalidad, mediante el análisis y la comprensión de los factores sociales que la condicionan y de las políticas que buscan reducirla.

Entre los objetivos del CESC se cuentan:

- Elaborar estudios e investigaciones aplicadas que contribuyan al diseño de políticas públicas referidas al tratamiento de la criminalidad y la violencia en general.
- Construir sistemas de información que sirvan de apoyo para las políticas locales y nacionales que abordan la cuestión de la violencia.
- Evaluar mediante métodos experimentales el impacto de programas de intervención dirigidos a grupos de riesgo y cuyo objetivo es reducir la violencia.
- Participar en la formación y calificación de profesionales que laboran en el área de seguridad pública y justicia criminal.
- Mantener vinculación e intercambio con entidades nacionales e internacionales relacionadas con la reducción de la violencia y la seguridad pública.

La experiencia institucional del CESC se basa en la ejecución de proyectos de investigación de campo, el diseño de metodologías de intervención, la docencia y capacitación (incluyendo la formación de investigadores) y la extensión, labor que comprende la realización de actividades de difusión y jornadas de trabajo en conjunto a profesionales y académicos de distintas organizaciones, así como también la participación en eventos organizados por otras entidades.

Los equipos profesionales del CESC se caracterizan por ser multidisciplinarios, lo cual permite que el estudio y las propuestas de políticas públicas que emanan de los proyectos ejecutados por este centro se encuentren enriquecidos por distintas perspectivas de análisis. Tanto los investigadores responsables de los proyectos como los investigadores asociados a este centro poseen una reconocida trayectoria en el estudio de materias relacionadas con la seguridad ciudadana, las políticas públicas, así como en la docencia, la participación en proyectos de intervención directa y la asesoría a organismos nacionales e internacionales.

Finalmente, cabe mencionar la gran actividad internacional de este centro, realizada con el objetivo de generar redes y mantener vínculos para facilitar la transferencia de conocimientos y experiencias en la investigación de temas relativos a la seguridad ciudadana y la justicia en democracia. Destaca dentro de estas experiencias, la participación del CESC como miembro fundador de Altus, alianza global que busca estimular la reforma de la justicia a nivel internacional y compartir el conocimiento de estas materias a través de diferentes culturas, idiomas y tradiciones legales, mejorando la investigación empírica y la reforma práctica en materias de seguridad ciudadana y funcionamiento de la justicia penal, desde una perspectiva multicultural.



# Índice

<b>Introducción</b>	<b>11</b>
<b>I LA COTIDIANEIDAD DEL TEMOR</b>	<b>15</b>
<b>II ESPACIO PÚBLICO</b>	<b>18</b>
2.1 ¿Espacio público = espacio político?	19
2.2 La desaparición del “espacio público”	22
2.3 El laberinto de la soledad: crisis de lo público y lo privado	24
<b>III EL IMPACTO DEL TEMOR EN LA CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA</b>	<b>25</b>
3.1 Lo público: de lo referente a lo vivencial	26
3.2 Desconfianza ciudadana	30
3.3 Ciudades sin ciudadanos: el tema de la participación	31
3.4 La victimización	33
3.5 Mecanismos para enfrentar el problema de la seguridad	38
<b>A MODO DE CONCLUSIÓN</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO METODOLÓGICO</b>	<b>48</b>
Objetivos de la investigación	48
Técnicas de recolección de información, atributos y limitaciones	48
Otros aspectos del diseño metodológico	50
El ‘rapport’	51
<b>Bibliografía</b>	<b>52</b>







En las últimas décadas, el tema de la seguridad ciudadana ha sido abordado en América Latina especialmente en el marco de lo delictual, con énfasis en la elaboración de diagnósticos que permiten avanzar en la identificación de problemas, desafíos y políticas públicas que pueden disminuir su tendencia de crecimiento. Esta incipiente tarea ha hecho evidente que la inseguridad tiene diversas consecuencias sobre la calidad de vida de los habitantes de las principales ciudades de la región.

En esta perspectiva, se propone una relectura de la seguridad ciudadana desde la matriz de la ciudadanía, e indagar en la relación entre ambas. Para ello, en el presente documento se examina el impacto de la inseguridad —como tema y problema— en los procesos de consolidación democrática, en tanto vinculados al fortalecimiento de la ciudadanía. Entendemos este fortalecimiento como actualización de los deberes, derechos y privilegios de los ciudadanos en tanto tales (de su ciudadanía, como condición o estatus); y, como consecuencia, el empoderamiento del conjunto de ciudadanos (de la ciudadanía, como actor político).

Si bien la experiencia chilena del retorno a la democracia y la relativamente buena calidad de vida en sus principales ciudades son dos hechos ampliamente reconocidos, desde diversos ángulos se reclama la necesidad de enfrentar el malestar social que aún persiste en el país. Se trata de un malestar caracterizado por la pérdida de confianza en las personas y las instituciones, el debilitamiento del vínculo social y del sentido de pertenencia y, en general, el resquebrajamiento del ‘nosotros’. Tal fue el diagnóstico del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en su informe Desarrollo Humano en Chile 1998. Las paradojas de la modernización, que concluye que tal situación se traduce en discursos ciudadanos estructurados a partir de los temores generales al otro, a la exclusión y al sinsentido, y que conforman en parte el ámbito de aquello que Norbert Lechner denomina “la dimensión subjetiva de la política”. Así, entre los aspectos que de manera importante caracterizan la realidad social de nuestro país, está la existencia de una sociedad civil débil y el aumento de la sensación de inseguridad de la población.

### **Ciudadanía y sociedad civil**

Conceptualmente, uno de los pilares de nuestra investigación es la noción de ciudadano, cuya definición requiere de una breve sistematización de distintas perspectivas de análisis. Para comenzar, etimológicamente la palabra ciudadano se vincula a *civis*, y esta a *civitas*, de la que se deriva ‘ciudad’. Con la palabra *civitas* designaban los romanos al conjunto de ciudadanos que constituían la ciudad, esto es, lo que hoy llamaríamos ‘ciudadanía’. Lo que hoy denominamos ciudad —las calles, los edificios, las plazas, todas las construcciones que la forman— era la *urbs*,

la urbe. De igual forma, en la Grecia clásica se concibió la idea de polis, definida como aquel ámbito específico de lo humano que posibilita el comportamiento ciudadano; es decir, un espacio donde las relaciones entre los individuos no se caracterizan por la necesidad o su orientación hacia la esfera doméstica, sino por su carácter público-político. De esta manera, es en la polis donde se juega la virtud pública, esto es, aquella que se preocupa de los asuntos de la ciudad.

Posteriormente, el pensamiento moderno plantea la aparición de un sujeto por esencia libre, soberano y diferente del mundo exterior<sup>1</sup>. Así, la restricción ejercida por el Estado tiene como objetivo la conservación de cada una de las individualidades que, dejadas en su condición de absolutamente libres, perpetuarían la “miserable” condición de la guerra de todos contra todos. De esta forma, se limita la discusión de los asuntos públicos a los representantes de la totalidad del pueblo, dejando al resto la posibilidad de ejercer su ciudadanía a través del voto. Por ende, la democracia moderna reposa sobre la soberanía, no del pueblo, sino de los ciudadanos.

En este marco, se entiende la ciudadanía como ejercicio al interior de la comunidad política, que posibilita, brinda sentido y legitimidad a la toma de decisiones colectivas respecto de cualquier asunto público. Así, la ciudadanía otorga legitimidad en la medida en que la construcción del sentido se inicia desde la aceptación colectiva que permite efectivizar la ley en la comunidad. En síntesis, la ciudadanía es la construcción misma de toda ciudad, ejercicio permanente que despliega la pluralidad y la igualdad entre sus miembros. Es un concepto que hace referencia a lo colectivo, involucrando la presencia del conflicto y la necesidad de desarrollar una vocación activa que lleve a los habitantes de las ciudades a convertirse en ciudadanos cotidianamente.

El concepto de ciudadanía se relaciona directamente con el de sociedad civil, entendida como la esfera constituida por redes sociales que operan en la socialización del individuo y que le posibilitan entrar a la comunidad política, en la medida en que lo ingresan a ciertas normas de intercambio civil. Así comprendida, la sociedad civil tiene una amplia gama de componentes diferenciables, entre los cuales destacamos cuatro. En primer lugar, los grupos y asociaciones organizadas en torno a objetivos de interés mutuo; por ejemplo, juntas de vecinos, organizaciones sociales, organizaciones sindicales, grupos de derechos civiles y, en general, todo tipo de formas voluntarias de asociación. En segundo lugar, las organizaciones no gubernamentales (ONG), las cuales se caracterizan por movilizar recursos económicos de manera solidaria, muchos de los cuales se canalizan al diseño o implementación de programas sociales. En tercer lugar, las instituciones educativas, sean colegios o universidades u otros centros de formación, que encauzan a la sociedad civil al desarrollarse en ellos procesos de socialización por medio de los cuales se transmite y se retroalimenta la cultura. Por último, los medios de comunicación, que difunden información y posibilitan la libertad de información necesaria a toda sociedad democrática, fortaleciendo (o, en su defecto, limitando) a la sociedad civil.

1. Al respecto, Hobbes señala: “La causa final, fin o designio de los hombres (que naturalmente aman la libertad y el dominio sobre los demás) al introducir esta restricción sobre sí mismos (en la que los vemos formando Estados) es el cuidado de su propia conservación y, por añadidura, el logro de una vida más armónica; es decir, el deseo de abandonar esa miserable condición de guerra” (Hobbes 1998: 137).

## Temor e inseguridad

Como se mencionó previamente, la inseguridad es una de las características centrales de la vida actual. Ella comprende diversas realidades que muchas veces son analizadas de forma indistinta, como la sensación de temor, o la percepción de riesgo y de amenaza que experimentan los sujetos<sup>2</sup>. Estas vivencias se relacionan de forma específica y, en muchos casos, se retroalimentan con el proceso de formación de ciudadanía.

Si bien desde mediados de los años noventa se han desarrollado estudios sobre el temor en Chile, la mayoría se vincula con la creación de instrumentos estadísticos, tales como el índice de temor de la Fundación Paz Ciudadana y las encuestas de victimización realizadas por el Ministerio del Interior<sup>3</sup>. Estos estudios han permitido avanzar en la caracterización de la victimización y del temor en Chile, así como en la precisión de las diferencias que presentan los grupos poblacionales en relación con estos fenómenos. No obstante, a pesar del importante aporte que ellos significan, aún existen aspectos del tema que no pueden ser respondidos únicamente a través del enfoque cuantitativo. Por tal razón, consideramos necesario avanzar en la investigación de estos temas por medio de la aplicación de una metodología cualitativa, que ponga énfasis en el descubrimiento (en el doble sentido de ‘mostrar’ y de ‘encontrar’) de diversas aristas que no pueden ser aprehendidas con las técnicas tradicionales de análisis estadístico. Este enfoque se orienta básicamente a captar, analizar e interpretar los aspectos significativos de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados.

Nuestra propuesta es que la construcción de comunidades más fuertes y menos temerosas requiere, como punto de partida, de un mejor entendimiento de tres conceptos centrales: espacio público, ciudadanía y temor. Este es el objetivo principal de este documento, que, además, presenta un breve debate sobre las implicancias y definiciones de estos conceptos, así como las interrelaciones posibles de establecerse entre ellos.

\* \* \*

A partir de los supuestos teóricos y metodológicos descritos, el presente documento reúne los resultados de la investigación “El impacto del temor, la percepción del riesgo y amenaza en la construcción de ciudadanía en Chile”, que se desarrolló entre junio 2003 y abril 2004 en el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. Su contenido se organiza en cuatro capítulos: el primero presenta las principales características de la temática del temor en nuestra sociedad, aportando a la conceptualización misma del temor, la percepción de riesgo y de

- 
2. Para hablar sobre temor es preciso una consideración preliminar. En la presente investigación se preferirá la designación ‘temor’ y no ‘miedo’, puesto que el primero refiere más bien a una situación permanente y no necesariamente objetiva, aunque puede operar objetivándose en alguna figura, como ocurre en Chile con el delincuente común. El ‘miedo’, por el contrario, da cuenta de una situación objetiva y no permanente. Por estas diferencias, preferimos coincidir con la literatura internacional y optar por el concepto de ‘temor’. Cuando en las diferentes citas presentadas a continuación se mencione “miedo”, lo asumiremos semánticamente como ‘temor’ en el sentido definido.
  3. Sobre el índice de temor de la Fundación Paz Ciudadana y los resultados periódicos generados por él, véase [www.pazciudadana.cl](http://www.pazciudadana.cl). Mayor información sobre la encuesta del Ministerio del Interior en [www.seguridadciudadana.gov.cl](http://www.seguridadciudadana.gov.cl). Y para otros estudios sobre el tema, Dammert y Lunecke (2002); Manzi y Helsper, (2002); Fundación Paz Ciudadana (2003); Dammert y Malone (2003).

amenaza, con las diferencias y semejanzas que ellos comportan. Además de la revisión conceptual, esta sección incluye una breve caracterización de la situación en nuestro país, así como los desafíos que estas realidades imponen a la consolidación de la ciudadanía.

El segundo capítulo se articula a partir del debate sobre el espacio público, entendido como espacio de acción política permanente de los ciudadanos. Se trata de un concepto polisémico, lo que implica una diversidad de interpretaciones que no necesariamente concuerdan con la propuesta en nuestro marco de análisis. No obstante estas diferencias, en este apartado se analizan las características generales de la vida urbana actual, que muestran una evidente crisis de la tradicional división entre público y privado y exigen una resignificación del concepto de espacio público en general.

El tercer capítulo avanza en el análisis de la información cualitativa recopilada durante la investigación con relación al impacto del temor en la construcción de ciudadanía. Este análisis se realiza en cinco grandes secciones: (i) una resignificación de lo público y el rol de los medios de comunicación en la instalación de la seguridad en la agenda pública; (ii) la desconfianza ciudadana no sólo hacia las instituciones gubernamentales, sino también hacia los otros ciudadanos; (iii) la participación comunitaria, evocada cotidianamente como elemento dinamizador de la seguridad; (iv) la victimización directa, vicaria y mediática, debido a que es un factor reconocidamente importante en la generación de sensación de inseguridad, temor y riesgo en la población; y (v) los mecanismos utilizados por la población para enfrentar el tema de la seguridad, los cuales varían desde la importancia que en ello tienen el actor municipal, la seguridad privada y otros actores pertinentes, que se adentran en el discurso ciudadano con una magnitud interesante de analizar.

La sección final incluye las principales conclusiones de la investigación, con especial énfasis en el debate académico sobre el tema en cuestión, así como en las implicancias de dicho análisis sobre el diseño e implementación de políticas públicas destinadas a disminuir la magnitud de los problemas encontrados.

## ■ LA COTIDIANEIDAD DEL TEMOR

En nuestro país vivimos actualmente un complejo escenario que se articula en torno a la noción, anhelo o propuesta de “seguridad para todos”. Tal sería la respuesta a un creciente aumento del sentimiento de inseguridad en la ciudadanía, vinculado al incremento de la delincuencia, y también al aumento de la violencia en los actos delictivos, con sus obvias repercusiones en la vida cotidiana, que afectan sobre todo a los sectores populares. Y lo anterior se ve agravado por la sensación de impunidad de la población frente a las instituciones de control (policías y, especialmente, la Justicia), vistas como ineficaces en sus cometidos.

Santiago, en particular, es considerada una ciudad con temor, según se expresa en el hecho de que el imaginario colectivo coloca la seguridad como una de las prioridades de la agenda pública (la otra es el desempleo, también relacionada con la inseguridad). Esta situación ha sido analizada cuantitativamente por diversos estudios, que destacan —entre otros aspectos— los pronunciados niveles de temor de ciertos sectores de la población, como las mujeres y los adultos mayores<sup>4</sup>, la brecha existente entre dichos niveles de temor y la victimización personal y/o vicaria de los afectados, y el papel que en ello desempeñan otros factores que desatan el temor en la población.

En este contexto, proponemos definiciones y caracterizaciones de temor y de percepciones de riesgo y amenaza, para luego revisar las diferentes maneras en que estos procesos afectan la construcción de ciudadanía en Chile.

En el ámbito que nos interesa, el de la (in)seguridad ciudadana, el temor —reacción ante aquello que se considera dañoso, arriesgado o peligroso— es un fenómeno con aristas que sobrepasan la mera percepción o proceso cognitivo de los individuos; más bien, se trata de una construcción social presente en ellos, y que en las últimas décadas, con la globalización y los procesos modernizadores que trae aparejados, se ha magnificado, produciéndose lo que Giddens (2004) llama pérdida de la “seguridad ontológica” que tenían los individuos respecto de su vida cotidiana. Al respecto, diversos autores ponen énfasis en que los miedos que afectan a la ciudadanía en general, y que caracterizan los nuevos modos de habitar y de comunicar, son expresión de una angustia cultural cuyas raíces se relacionan con la pérdida de arraigo colectivo en las ciudades. En este sentido, si el temor tiene claramente una

4. Véase, por ejemplo, Dammert y Lunecke (2002) y Fundación Paz Ciudadana (2003).

profunda raigambre cultural, aparece de modo específico en la llamada “sociedad del riesgo” (según expresión popularizada por Beck 1998). Se hace necesario, entonces, reconocer los elementos sociopolíticos y culturales de dicho fenómeno para poder entenderlo en su totalidad.

En este contexto, la figura del “delincuente” adquiere una connotación especial: se constituye como un otro identificable en quién se objetiva una angustia más profunda, aquella vinculada a esos rasgos culturales de la vida actual sintetizables en la pérdida de seguridad. A partir de tal angustia se tiende a intensificar los estigmas sociales —las marcas que definen al otro como amenazante— y las reacciones frente a sus portadores.

Reconocemos, entonces, dos momentos de un mismo movimiento. Primero, el surgimiento de la angustia cultural; y segundo, su objetivación como temor al otro. En esta perspectiva, “el miedo es siempre una experiencia individualmente experimentada, socialmente construida y culturalmente compartida” (Reguillo 2000: 189). Y como respuesta a él, se construyen ciertas prácticas estandarizadas; es decir, se hace del temor una institución que tiene normas de acción, pasos que se debe seguir para enfrentarlo y objetos relativamente identificados a los cuales combatir.

Ahora bien, si el otro es alguien a quien es preciso combatir, dado que se lo considera portador de amenaza, aparece la siguiente interrogante: ¿Qué es lo que ese otro estaría amenazando, y que lo hace peligroso? En primera instancia, la integridad física y/o las posesiones. No obstante, en el caso de nuestro país, la brecha entre los hechos delictuales y la excesiva preocupación en torno a ellos —detectada en diversos estudios, como Dammert y Lunecke (2002), Dammert y Malone (2004), Oviedo y Rodríguez (1999), Manzi y Elspér (2002), entre otros— puede ser expresión de un fenómeno mucho más profundo. Como indica el informe de Naciones Unidas, el miedo a la delincuencia sería una metáfora de nuestra indefensión social producto de la pérdida de vínculos sociales y comunitarios significativos y, finalmente, de la noción de orden. En este sentido, la percepción de amenaza es la disposición del “otro” objetivado en la figura del delincuente, que como tal revela la indefensión social de la sociedad del riesgo.

Ahora bien, en la medida en que existe un debilitamiento de la noción de orden, los espacios comunes desaparecen como objetos de uso público, y en ellos se articula un otro amenazante. Vivimos intrínsecamente inseguros, nada parece estar en su lugar, y todo está en permanente riesgo de fallar y extender sus daños a una gran cantidad de población, sin importar sus características. La percepción de riesgo se configura así como condición propia de las sociedades modernas constituidas desde la inseguridad y, por ende, contribuye a la instalación del temor. Es por ello que toda conceptualización del temor ciudadano, necesariamente debe pasar a considerar el riesgo como elemento central de las sociedades contemporáneas. Así, se define la percepción de riesgo como aquella que configura el mundo desde una inseguridad en todos los niveles, donde el temor y la percepción de amenaza pasan a ser sentimientos fundamentales de los individuos y las comunidades. Considerando lo dicho, ¿es posible construir ciudadanía desde el temor, el riesgo y la amenaza? Pensamos que una sociedad en que la alteridad implica un riesgo, en la medida en que se presenta como amenaza que puede destruir al yo; una sociedad caracterizada por el temor, la percepción constante de amenaza y riesgo,

tiene una seria limitación para consolidar una ciudadanía activa, así como una sociedad civil fuerte. Y si consideramos que la sociedad del riesgo es la realización misma de la época moderna, la ciudadanía en tanto ejercicio permanente de la vida de un pueblo, estaría en crisis.

En este proceso, el hacer ciudad como producto integral e integrador quedó olvidado; y con ello el espacio público, en su dimensión cultural y propiamente política — esto es, como espacio abierto por y para el ejercicio de la ciudadanía—, será inmediatamente clausurado.

Ahora bien, ¿qué se entiende por espacio público? Es lo que se examina en la siguiente sección.

## ■ ESPACIO PÚBLICO

La definición de espacio público ha sido objeto de un debate complejo de larga data. Este concepto, también de carácter polisémico, ha sido utilizado de muchas formas y con intereses diversos. Y si bien el debate sobre su conceptualización escapa a los objetivos de este artículo, consideramos importante describir someramente algunas de las perspectivas desde las cuales se ha enfocado el tema.

Diversos estudios rescatan que la caracterización del espacio público se relaciona con el peso que se atribuye a sus distintas dimensiones, entre las que destacan la sociocultural, la jurídica, y la urbanística (Borja 2003; Carrión 2004; Segovia y Dascal 2002). En la actualidad se ha superado una visión centrada únicamente en sus dimensiones jurídica y urbanística, ya que el espacio público se constituye principalmente como un lugar de relación y de identificación, de contacto entre las personas, de animación urbana, e incluso de expresión comunitaria. En este sentido, el espacio público es la ciudad misma, es decir, el espacio abierto por y para el ejercicio de la ciudadanía que permite aparecer al “yo” ante los “otros”.

Desde la perspectiva instituida por la definición anterior, el espacio público, en tanto “espacio político, de formación y expresión de voluntades colectivas, [es] un espacio de la representación, pero también del conflicto” (Borja 2003: 29). La presencia del conflicto cotidiano en los espacios públicos debe ser asumida, entonces, como parte integral de su relevancia, y no como un hecho negativo en sí mismo. Al caracterizarlo como una “trinchera de identidad” (Castells 1998), o como un espacio que brinda “sentido y forma a la vida colectiva” (Carrión 2004), se reconoce la presencia cotidiana de diversos intereses en pugna por su utilización y caracterización.

La importancia del espacio público no está en discusión. Sin embargo, en la actualidad se evidencian en él diversos procesos negativos, como la fragmentación, disolución, privatización (Borja 2003), y la segmentación, difusión e inseguridad (Carrión 2004), procesos que ponen en duda su capacidad de sobrevivir como espacio donde se construye la ciudadanía.

A la hora de poner a “conversar” la perspectiva teórica con el discurso ciudadano, surge una cierta caracterización del espacio público, de sus problemáticas y limitaciones más importantes, que permite identificar tres áreas centrales en el debate, éstas se presentan a continuación. En primer lugar, está el espacio público

como espacio político, en la actualidad puesto en cuestión por fenómenos como la fragmentación urbana y el sentido de foraneidad de los ciudadanos, y por la relevante presencia de una “agorafobia urbana” (Borja 2000); es decir, el temor al espacio público, principalmente por su relación con la presencia de violencia. En segundo lugar, el concepto de espacio público como “aparición de la pluralidad” (Arendt 1993). Y finalmente, en el tercer apartado se analiza la distinción tradicional entre lo público y privado, con la consecuente crisis del primero.

## 2.1 ¿Espacio público = espacio político?

### Fragmentación urbana y foraneidad

Para desarrollar la mirada sobre el espacio público, es necesario interrogarnos sobre la ciudad en su totalidad. Concordamos con Borja cuando estima que las ciudades son las ideas sobre las ciudades, lo que indica que ellas constituyen sobre todo un elemento simbólico desplegado a través de una construcción imaginaria. De esta forma, la imagen de una ciudad es el resultado de muchos puntos de vista ciudadanos sobre un mismo territorio, estatuto que se pone en cuestión a causa de fenómenos como la fragmentación, la disolución, la privatización, la segmentación y la inseguridad.

La fragmentación de la ciudad surge a partir de los procesos de segregación y exclusión de las diversas formas de vida que en ella se yuxtaponen. Por su parte, la disolución refiere al debilitamiento de los centros urbanos frente al resto de la ciudad. Y la privatización muestra cómo las calles, las plazas y los mercados han sido reemplazados por los centros comerciales como principales espacios de socialización.

Todos estos fenómenos convierten a los ciudadanos en extranjeros en su propia ciudad, lo que establece una sensación de foraneidad en la utilización de los espacios. Esto incluye una mirada negativa y distante frente a lo ajeno, percibido muchas veces como atemorizante y violento como se explicita en una de las entrevistas.

**P.** ¿(...) qué otras cosas simbolizan o representan temor para ustedes? ¿En qué ven riesgo, en qué situaciones, qué lugares?.

**R.** Lugares muy públicos; el centro es complicado, siempre. A lo mejor ves en todas partes, en Providencia también, pero donde están las cámaras, lo típico, muestran el centro robando. Entonces a mí me da lata el centro, más que otras comunas. Es que te ubican, te dicen las calles tanto... Entonces uno evita esas calles; de hecho, ahí donde está Almacenes París, dicen ahí es súper peligroso estar. San Antonio con la Alameda, yo creo que por ahí no camino hace años; uno evita, evita; o sea, si tengo que pasar por ahí, prefiero tomar Ahumada, pero no pasar por ahí (Femenino, ABC1).

La categorización de “lugares complicados” al interior de la ciudad, como el centro o la avenida Providencia, muestra el temor a determinados espacios y, con ello, la fragmentación del imaginario de la ciudad. En este sentido, lo que se evidencia es que la fragmentación urbana manifiesta contenidos diferentes por cada estrato socioeconómico. Así, por ejemplo, Providencia es visto como peligroso para los

entrevistados de los niveles más altos, pero no para los estratos socioeconómicos medios, como se percibe en otra de las entrevistas.

*P. Ustedes se sienten seguras en su propio barrio...*

*R. No yo no. O sea, el barrio es bueno, pero vienen de otros lugares a robar; no la gente de ahí, y entonces uno nunca está segura, o sea siempre siente temor, miedo (Femenino, C2-C3).*

La guetización y atomización social entre los sectores altos, medios y bajos, supone la privatización de los espacios otrora públicos. En este sentido, “el carácter amplio e igualitario que supone el uso de los espacios públicos está siendo reemplazado por el uso colectivo, pero discriminatorio, de espacios privados destinados al consumo globalizado, donde se garantiza la seguridad y la disponibilidad de servicios” (Cariola 2001: 17). Así, los espacios públicos, producto de la fragmentación urbana, comienzan a ser invadidos por la esfera privada, lo que forma un híbrido ‘social’ que anula tanto lo público como lo privado. Lo que era espacio público ya no será concebido en su carácter ‘igualitario’, sino ‘discriminatorio’, en la medida en que se apela a un sujeto ‘consumidor’.

En este contexto, la fragmentación de la trama social opera de la siguiente manera: une en la medida en que separa. La conformación de un gueto supone la exclusión-inclusión del ‘otro’. Así, por ejemplo, la entrada a un centro comercial puede, en efecto, constituir un espacio de encuentro, pero en caso alguno este encuentro es igualitario, puesto que al concebir a los sujetos en tanto consumidores, excluye a aquellos que no pueden consumir. La situación que encontramos se condice con lo que Borja describe de las ciudades europeas, donde “se imponen los shopping centers con un cartel que dice ‘Se reserva el derecho de admisión’, y en los guetos residenciales las calles han perdido el carácter público en manos de policías privados” (Borja 2003: 208).

La relación que se aprecia entre fragmentación urbana y foraneidad se da en la experiencia del temor, lo que se observa en las entrevistas y grupos focales:

*Me da terror ahora llegar de noche.*

*Yo conozco tres personas que les han robado en la noche.*

*Igual llegar tarde en la noche te da como no sé... (Femenino, ABC1).*

Así, se introduce en la trama social cierto código que posibilitaría la identificación del individuo en una comunidad particular. La aparición del temor, entonces, es inherente al estatuto del individuo extrañado de la comunidad y que, por tanto, se sitúa en un lugar indiferenciado, ya que al estar excluido sólo se incluye como un extranjero en su propia tierra. En este sentido se comprende la relación transversal del temor entre los estratos:

La posibilidad del daño físico fundamenta el temor de la población, la que se manifiesta en una permanente percepción de amenaza frente al otro que puede dañar. Todo esto configura una sensación de impotencia general frente a la posibilidad de evitarlo.

### **Agorafobia urbana**

La noción de agorafobia urbana es propuesta por Borja (2003), que la define como el “temor al espacio público, que se intenta combatir con el automóvil y con el hábitat protegido por las fuerzas de orden” (p. 206). Este temor al espacio público no está presente en la vida urbana en general, sino más bien en aquellas ciudades donde la segregación es fenómeno predominante.

A partir de nuestra investigación, podemos afirmar que en la ciudad de Santiago se observa una tendencia a privilegiar la utilización de los espacios privados por sobre los públicos. En especial las mujeres de grupos etarios mayores, señalan con mayor énfasis las actividades desarrolladas en el ámbito privado y no en la esfera pública:

Cómo dice una entrevistada,

*Yo te digo, estoy enclaustrada, casi. Yo salgo temprano, ya de las seis para adelante evito salir, evito cualquier cosa (...) como que se está prisionera en su casa. En lugar de que tomen presos a los asaltantes y a los delincuentes, son las personas, digamos, más bien, que tenemos que estar prisioneras. (Femenino, C2-C3).*

La preferencia de las mujeres por los espacios privados refiere sobre todo al espacio de la casa, lo que se vincula a las tradicionales diferencias de género respecto del trabajo fuera del hogar, y preferentemente al tema de la maternidad. De ahí que muchas de las expresiones de temor y riesgo de las mujeres se relacionen con sus hijos; es decir, estamos ante un “temor altruista”. Por otro lado, todos los grupos reconocen la peligrosidad del espacio público; lo hacen incluso los más jóvenes, que suelen ser los que más lo utilizan.

En este contexto, la agorafobia surge cuando el espacio público se clausura y deja de ser el sitio en que se hace visible la sociedad (Carrión 2003), para devenir en el lugar de la violencia, lo cual impacta en cada sujeto restringiéndolo a su esfera privada y generando el imaginario social del temor.

En parte, la agorafobia urbana se relaciona también con una fractura en el reconocimiento que la comunidad hace de sí misma en tanto tal. Ello se manifiesta en el hecho de que cada estrato social identifica diferentes espacios como públicos. Así, para los miembros de los estratos socioeconómicos altos y medios, el espacio público por excelencia es el mall o el supermercado, mientras que para los más pobres (en especial para los jóvenes) se ejemplifica en las plazas.

*... cuando tú preguntabas acerca de los espacios públicos, nuestros espacios públicos ahora son los malls, que no es un espacio público, que está cerrado, donde el acceso es más o menos restringido; o sea, pueden ir todos a comprar, pero hay seguridad, hay cámaras; no es la plaza, no es la calle, no es lo que antes se conocía como público (Femenino, ABC1).*

Esta tendencia va en coincidencia con la destrucción de lo público que una y otra vez aparece en las conversaciones: “Rompen las cosas que se instalan” (Julio D-E), lo que opera como la metáfora que muestra la destrucción de lo público en la permanencia de escombros, desiertos y tierras baldías. O como señala Otilia (D-

E): “Las plazas están retiradas”. Retiradas de la polis, podríamos agregar nosotros. Así, lo público se muestra en su ausencia —lo que fue, lo que podría ser si no lo destruyeran—, apareciendo como una multitud de ruinas o, como decía Julio (C2-C3), un “museo de árboles”.

En el contexto del espacio público, se evidencia la relación entre la agorafobia urbana, la percepción de riesgo y el temor. Los entrevistados afirman que prefieren no utilizar los espacios públicos, porque “todo eso es peligroso” (Graciela, D-E). Los únicos que, en parte, utilizan los espacios públicos son los niños y los jóvenes. Y en el primer caso, el uso se extiende a las madres o padres (a quienes entrevistamos), pero en una relación distante y de carácter contemplativo con esos espacios. Los identifican, pero no los utilizan si no es por la mediación de los niños.

Hoy, entonces, la otrora plaza que era espacio de encuentro, se abre como espacio del riesgo. Ahora bien, no sólo el riesgo opera en la constitución de la llamada agorafobia urbana, sino también el temor y la percepción de amenaza, cuestión que resulta imprescindible relacionarla con la problematización del espacio público como espacio de la alteridad.

## 2.2 La desaparición del “espacio público”

En palabras de Arendt (1993), el espacio público es el “espacio de aparición en el más amplio sentido de la palabra, es decir, el espacio donde yo aparezco ante otros como otros aparecen ante mí” (p. 221). Es en el espacio público, entonces, donde aparece la pluralidad, condición propia de la constitución de la política y de la construcción ciudadana (Borja 2003). Hoy, sin embargo, este espacio de aparición en su forma tradicional —plazas, paseos, calles— se halla en cuestión, en la medida en que la percepción del otro deviene amenazante. Como señala un entrevistado:

*De estas tres plazas, dos están botadas (...) se transformaron en un campo de batalla (Miguel, C2-C3).*

A este respecto, la imagen del “joven” ocupante de los espacios públicos (en especial aquel perteneciente a los estratos bajos) se convierte en la representación de lo problemático, y se lo vincula con la delincuencia y el uso de drogas. Y son estos jóvenes, los de estratos bajos, los que en mayor medida utilizan los espacios públicos tradicionales, ya que —como vimos previamente— aquellos que tienen acceso a otro tipo de espacios (malls), han abandonado las plazas y paseos. No obstante, muchas veces la percepción de amenaza está vinculada los jóvenes en sí, indistintamente de su estrato de procedencia, considerados como delincuentes o drogadictos. Así, si la percepción de amenaza a veces acusa un imaginario respecto de ciertos rasgos físicos, actitudes, vestimentas, es el rasgo de la edad el más consensuado.

Ocorre, sin embargo, que con el aumento de los niveles de temor en el último tiempo, la construcción del imaginario del temor tiende a la indistinción: en ocasiones el delincuente no es reconocible, lo que aumenta la percepción de amenaza: todos los demás aparecen como posibles agresores.

*Al pato malo lo conoces por la mirada, porque este hueón no está mirando como buscando a alguien, sino el cómo entra (...) no son cabros que superan los 15 años y pintan muros (Juan Carlos, C2-C3).*

La mirada, que es fuente del reconocimiento intersubjetivo, no funciona a primera vista, por lo que tiende a identificarse al delincuente con los “cabros” de menos de “15 años que pintan muros”, es decir, que destruyen lo público. Si la mirada del otro no logra reconocerse como lícita, entonces aparece de inmediato como “pato malo”, no perteneciente a la comunidad.

Algunos entrevistados de los estratos socioeconómicos altos y medios identifican más fácilmente al extraño como una persona ajena al barrio; en algunos casos, establecen una relación directa con el estrato bajo de procedencia.

*Se le echa la culpa a las empleadas o gente que no vive en el condominio, jardineros, trabajadores de la construcción (Mauricio, ABC1).*

*Lamentablemente, todos estos delincuentes vienen de un estrato socioeconómico bajo... (Femenino, C2-C3).*

En este sentido, las diferencias por estratos resultan relevantes: Si en los estratos más bajos se conoce al sujeto que delinque (son los nietos, amigos, conocidos del barrio), en el más alto no se lo conoce; por tanto, la tendencia a la indistinción, o su contraparte de estigmatización de algunas figuras, es mayor. Esto da cuenta de la forma en que el espacio público se constituye en un espacio violento (“campo de batalla”, según señalaba un entrevistado), en donde el otro aparece como amenazante y, por lo mismo, la pluralidad no puede desplegarse.

En este contexto, el temor como experiencia individual muestra diferencias por grupo de edad, estrato y sexo. Por ejemplo, los jóvenes de los estratos más altos son los que muestran el menor temor. Entre los jóvenes de estratos medios y bajos, y a pesar de diferencias de género, el temor se presenta de manera transversal ante posibilidades muy concretas de violencia.

*Yo tengo miedo a que una acción, más que violenta, sea física. Los delincuentes ya no son carteristas, ahora te salen con un cuchillo, con un revólver hechizo; ahora ejercen un poder violento y eso ya es preocupante (Miguel, C2-C3).*

*Claro, es que voy caminando y me preguntan si tengo monedas, y yo les digo que no, socio, no tengo; y de ahí te pueden decir “como que no tení, pah, pah, pah [disparos]. Igual te van a cagar... Por eso es mejor correr (Patricio, D-E).*

Como se observa, no es tanto el robo como la intervención violenta que el otro amenazante puede ejercer sobre los cuerpos, lo que genera temor. En el caso de las mujeres, se advierte el mismo temor al daño físico, pero con la variante explícita de temor al abuso sexual.

*Uno, como mujer, es otro el miedo. No sé, ¡hay cada loco! No sé, pues, si te roban la cartera sepan dónde vives, te sigan (...) Existe ese miedo de que... no sé, por ahí el tipo te esté observando, no saber cuándo la cosa vaya a como más peligrosa que un simple asalto (Femenino, C2-C3).*

En síntesis, el espacio público, convertido en un “campo de batalla”, ha implosionado, dejando la violencia sustentada en el imaginario del otro amenazante, donde todos los peligros aparecen como posibles.

### 2.3 El laberinto de la soledad: crisis de lo público y lo privado

La evidente crisis de lo público entendido como el espacio de la interacción ciudadana, enfrenta al sujeto con un laberinto signado esencialmente por su soledad. Especialmente porque su existencia se ve reducida a un estatuto de vida que no ofrece lazos sociales capaces de generar sentido de pertenencia. En este contexto emerge el temor, que se vincula estrechamente con la foraneidad y la fragmentación urbana comentadas previamente. Y por cierto, surge también la percepción de amenaza, como configuración imaginaria del ‘otro’; y la percepción del riesgo, en que el espacio público aparece derruido, caótico y violento.

*Yo te diría que hay pocos espacios, porque lo que nosotros entendemos como espacios públicos, no son públicos; el mall no es un espacio público, es un espacio privado (Jorge, ABC1).*

Lo anterior plantea entonces una redefinición de lo público generando un espacio “intermedio”, caracterizado por los centros comerciales, donde se establecen nuevas normas de interacción que son percibidas por la población como seguras. En el discurso analizado, la invisibilidad del peligro que implica el ámbito privado para un importante porcentaje de la población muestra la segmentación del debate de la seguridad. En este sentido, el tema de la violencia doméstica no aparece como un problema que resignifique la calidad de lo privado. Por el contrario, la sensación expresada por los entrevistados es de comparar privado-seguro y público-inseguro. Es así como se establece un maligno círculo donde el temor aumenta el abandono de los espacios públicos, situación que a su vez magnifica la percepción ciudadana de inseguridad.

### ■ EL IMPACTO DEL TEMOR EN LA CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA

La construcción de la ciudadanía en América Latina, y en especial en Chile, muestra avances importantes en las últimas décadas, especialmente tras el retorno a la democracia, en que junto a los aspectos formales, como la elección de autoridades, reciben mayor impulso la aceptación del pluralismo y el respeto por los derechos civiles y políticos. Al mismo tiempo, ello significó la apertura a temáticas propias de los procesos modernizadores, en el contexto de la globalización a la cual Chile no es ajeno. Uno de esos temas es el de la ciudadanía.

Para De la Maza (2000), a pesar de que muchos programas públicos poseen “un interesante registro ciudadano”, subsiste el problema de “falta de políticas públicas adecuadas en materia de fortalecimiento de la sociedad civil y ejercicio ciudadano”. Para el autor, lo que se ha impulsado ha sido tan sólo una ciudadanía definida como “participación electoral (que había sido negada durante todo el período militar), vigencia de las libertades democráticas y delegación en las nuevas autoridades elegidas” (p. 4). Siendo ésta la definición de ciudadanía propuesta por el Estado (es decir, una ciudadanía “pasiva”), las condiciones de generación de ciudadanía desde la sociedad civil no han sido promovidas de modo efectivo.

No obstante esta omisión por parte del Estado, el Chile actual tiene una multiplicidad de nuevas formas asociativas. En el mismo texto, y basándose en el catastro realizado por el PNUD respecto a las formas de asociatividad en 1999, De la Maza señala que “en realidad Chile está atravesado de punta a punta por un sinnúmero de formas asociativas de distinta naturaleza”. Sin embargo, agrega, estas “formas de acción colectiva no constituyen movimientos sociales, ni se convierten en interlocutores de la acción pública a la hora de definir sus rumbos principales” (p. 5).

Al respecto, podríamos decir, siguiendo a Salazar (1999), que la sociedad civil se encuentra en la actualidad en un estado de repliegue, caracterizado por la creación de nuevas formas de asociatividad, incorporando y abordando ciertas temáticas locales que el sistema político no aborda. Desde esta perspectiva, en Chile predomina una sociedad civil que trabaja desde grupos pequeños, con necesidades específicas, locales, y cuyo nivel de convocatoria tiene un carácter esporádico. Así, la asociatividad sería socialmente microscópica, con características esporádicas y contingentes. El repliegue de la sociedad civil a la esfera privada ampliamente estudiado en nuestro país, se traduce en este ámbito en la precarización de su actuar en la esfera pública, en la medida en que reemplaza con organizaciones específicas ciertas cuestiones

que el Estado no puede abordar, pero no logra alterar radicalmente —esto es, políticamente— la realidad objetiva que las trasciende.

En este contexto se propicia la asunción, por parte de la sociedad civil, de responsabilidades que antes pertenecían a la esfera del Estado bajo la forma del Estado de bienestar, produciéndose una escisión de lo social y lo político, lo que impacta de modo negativo en la actual construcción de la ciudadanía. Al respecto, Grez (1999) señala: “El proceso chileno de los gremios y sindicatos de la clase obrera y las clases medias, siempre fue una vía para alcanzar el poder, a través de lo político, de la representación política. Lo social y lo político se juntan.” Lo que ocurre en nuestro país es que el actuar juntos de lo social con lo político ha sido imposibilitado. En este sentido, la sociedad civil no trasciende a la esfera política, es decir, no abre el espacio público y, por tanto, no construye ciudadanía.

Si la sociedad civil se encuentra en la fase de repliegue hacia el ámbito privado, entonces la micro-asociatividad genera ‘comunidad’ en un sentido más restringido y coyuntural, lo que implica que el lazo social se ha privatizado. Este fenómeno se expresa claramente en los cuatro elementos descritos en la introducción. En primer lugar, la asociatividad civil se halla precarizada por el auge de los procesos modernizadores y la débil participación de las organizaciones de base en los asuntos públicos (Salazar 1999). Asimismo, durante los años noventa las organizaciones no gubernamentales se vieron desfavorecidas, o al menos, cambió la orientación de su acción. Si durante los ochenta impulsaban la participación ciudadana en el contexto de la dictadura militar, en los noventa sólo desarrollaron programas locales de servicios (asistencia psicológica, legal, asistencia social), por medio de los cuales beneficiaban a ciertos grupos sociales, pero no los estimulaban necesariamente a insertarse en la esfera pública. Las instituciones de educación, por otro lado, se han descentrado respecto de su rol tradicional, a propósito de la introducción de las nuevas tecnologías, proceso que se inserta en la emancipación de la esfera privada y su conversión en esfera social. Por último, los medios de comunicación, como veremos más adelante, lejos de informar y fomentar la libertad de expresión, construyen y crean discurso, ante lo cual los espectadores sólo tienen una actitud escéptica a la hora de evaluar la neutralidad o transparencia de la información recibida.

### 3.1 Lo público: de lo referente a lo vivencial

Los discursos individuales y sociales acerca de los problemas que se reconocen como públicos son fundamentales para nuestra investigación, ya que expresan el conocimiento de los sujetos respecto del quehacer político actual, y a su vez evidencian el compromiso político que pueden sostener con ciertas ideas y proyectos de sociedad.

Entre los entrevistados, en general encontramos un mínimo reconocimiento de “lo público” como la noción que engloba todos aquellos ámbitos que debieran estar abiertos a la participación y al ejercicio de la ciudadanía por parte de la sociedad civil. Esta perspectiva política de lo público no suele formar parte de sus concepciones o discursos. Más bien, en la percepción mayoritaria, “lo público” está constituido tan sólo por todos aquellos aspectos relacionados con el bien común y, muy especialmente, por los considerados ‘problemas sociales’. Entre estos, aparecen

como los más urgentes aquellos que apuntan a la falta de mecanismos de previsión y seguridad social, gratuitos, universales y de buena calidad. De ahí la permanente mención a los problemas de salud, educación y empleo, en tanto se considera que los mismos tienen un efecto profundo sobre la sociedad. De hecho, sólo en casos puntuales se encontró un discurso político<sup>5</sup>.

*... temas que son prioritarios... que son materias de luchas políticas (Juan Carlos, ABC1).*

*El principal problema, que siempre se maquilla... es qué queremos hacer de esta sociedad... (Julio, C2-C3).*

Además, se encuentra una profunda división entre lo social y lo político, que asume características específicas por estratos socioeconómicos. Mientras en los sectores altos —y a veces en los medios— la clasificación de los problemas o temas públicos prioritarios se hace respecto de una referencia externa, es decir, no se describen como propios, en los bajos son acompañados de vivencias propias.

*Los problemas públicos son los que incumben a todos... los primeros que se te vienen a la mente son la pobreza, delincuencia y obviamente hay más (Carmen, ABC1).*

*La salud... no tengo isapre, ni nada (...) que te dan un jarabe, es impresionante que sirve pa' todo igual (Patricio, D-E).*

Por otro lado, encontramos una mirada distante y de desconfianza sobre las iniciativas de participación comunitaria, y se recurre al espacio privado para buscar alternativas a lo que no se logra obtener a través de los esquemas participativos. El sujeto adopta una posición “pasiva” ante lo público, es decir, lo contempla sin ser parte de ello (en los estratos altos y medios); y en lo vivencial, el sujeto asume una posición “reactiva”, es decir, juzga a lo público desde sus experiencias privadas (sobre todo en los estratos bajos).

En ambas actitudes, la evaluación crítica de lo público no genera niveles de participación colectiva de carácter político (ciudadano), sino que propende a un inmovilismo y repliegue hacia la esfera privada, fundamentalmente debido a la aparición del temor, y las percepciones de riesgo y amenaza. Ello se evidencia en la constante mención de la ineficiencia de las instituciones públicas, el mal manejo de fondos fiscales e incluso la corrupción, como problemas públicos.

Por otro lado, el hecho de que el discurso de los problemas públicos, en especial en los estratos medios y altos, se haga bajo un sentido clientelístico, es tremendamente negativo para la conformación de ciudadanía<sup>6</sup>. Por ejemplo, se demanda al Estado por la solución de ciertos problemas o por mayor efectividad de las instituciones en tanto se está “pagando” por ciertos servicios.

5. Político, en sentido fuerte y descentrado de sus instancias tradicionales, a saber, el Estado o los partidos políticos: el que hemos llamado aquí “discurso político” se interroga por el vivir juntos, por la organización misma de la ‘polis’, que puede provenir desde instancias formales, como el Estado o los partidos políticos, o de instancias más bien informales.

6. Resulta negativo, por cuanto el sentido “clientelístico” supone un sujeto consumidor, y no un sujeto político que se orienta hacia la esfera pública.

Pese a todo, hay que destacar que en algunos entrevistados se expresa cierto grado de compromiso ciudadano en el reconocimiento de su responsabilidad en las posibles soluciones de los problemas públicos. Sin embargo, la proposición “responsabilidad de todos” también hace que la apelación a la “responsabilidad” se diluya, apareciendo nuevamente la actitud contemplativa frente a esa acción ciudadana que depende de muchos, y a la vez de nadie.

Ahora bien, en cuanto al reconocimiento de la delincuencia como un problema público prioritario, existe consenso mayoritario en todos los estratos. Es interesante notar que la mayoría de los entrevistados la mencionan como un problema social vinculado a otros problemas sociales, como la pobreza y la cesantía, por nombrar algunos.

***El papel de los medios en la instalación de la seguridad como problema público***

Vivimos en una sociedad altamente mediatizada, en la que los medios de comunicación masiva tienen un rol central en la difusión, construcción y discusión de determinados temas públicos. Especialmente en Chile, este proceso aparece como que “ya nada pareciera repetirse; todo se recrea y reprograma sin pausa en el lenguaje omnímodo de la informática y en la extroversión comunicacional de los mass-media” (Hopenhayn 1994: 25). Así, los medios de comunicación tienen una importancia fundamental en la construcción, discusión y difusión del temor, la percepción de riesgo y amenaza que experimenta la población. Por ende, la forma como se construyen y perciben los problemas públicos se relaciona con la imagen que es difundida/construida desde ellos.

Esta situación es corroborada en diversos estudios en los que se afirma que la población chilena exhibe un alto nivel de consumo de los diversos medios de comunicación: 79,4 por ciento consume televisión; 68,3 por ciento, radio; y 22,4 por ciento, diarios (CNTV-Adimark 2002). El que la televisión sea el medio más utilizado, sumado al hecho de que en los noticiarios de ese medio las notas referidas a temas de seguridad representan un porcentaje superior al de cualquier otro tema de la agenda nacional (27 por ciento de cobertura, frente al 12,7 por ciento en materias vinculadas a la política y 12,2 por ciento a la economía) (Dastres 2002), es un factor fundamental de considerar en todo análisis del tema.

La centralidad de los medios quedó confirmada en los discursos ciudadanos, los que a su vez caracterizaron la alta cobertura mediática y los altos niveles de credibilidad.

*Que la parte de la influencia de los medios es súper importante, yo creo que, estoy de acuerdo con todos los puntos que dijeron, pero (...) lo más importante son los medios (Masculino, ABC1).*

La recepción que se hace de este tipo de información no necesariamente es pasiva, ya que incluye una visión escéptica de los medios que cruza transversalmente a toda la población participante en nuestra investigación. La crítica más generalizada hecha por los entrevistados respecto del rol que hoy en día cumplen los medios de comunicación en el tema de la seguridad ciudadana, refiere al exceso de sensacionalismo. Se destaca también la instalación del delincuente como un actor principal, e incluso hasta víctima de las circunstancias, ya que aparece en cierta

forma como protegido o defendido por los medios. Por otro lado, se señala que existe cierto ocultamiento o manipulación de la noticia de seguridad. Sin embargo, tras este reconocimiento de que los medios manipulan la información no existe una imputación de razones por las cuales lo hacen, más allá de que se señale que la competitividad por el rating los lleva a magnificar los hechos.

Sólo unos pocos entrevistados declararon que tras el manejo mediático existe una utilización ideológica dirigida hacia intereses económicos o políticos personales (o de ciertos grupos), mostrando así reconocer la capacidad de argumentación y el contenido político de las coberturas. Estos entrevistados se distinguen por ser hombres de estratos socioeconómicos altos o medios, con alto nivel educativo.

En los estratos más bajos existe la percepción de que en la difusión de las noticias relativas a seguridad ciudadana hay una cierta discriminación negativa hacia algunos sectores sociales —los estratos socioeconómicos más bajos—, lo que se expresaría en la cobertura de los problemas de narcotráfico y algunos hechos de violencia que se dan en esos sectores. Finalmente, los entrevistados consideran que, a consecuencia de esas tendencias que ellos critican, los medios de comunicación van adquiriendo una función educativa negativa: están maleducando o ayudando al delincuente; es decir, que con la sobreexposición de la violencia, de los métodos con los que se delinque y de la falta de castigo de los hechos delictuales, se está contribuyendo a difundir las conductas delictuales o antisociales, sin aportar con soluciones al problema.

No obstante el reconocimiento generalizado de los excesos en la difusión de la noticia de seguridad, esto no necesariamente lleva a que los sujetos invaliden el rol de los medios en el tema. Por el contrario, en el discurso de los entrevistados se observa una fuerte valoración de la posibilidad de informarse sobre lo que pasa en la sociedad a través de los medios, en especial la televisión, que es el más utilizado.

Esta valoración de la televisión como única fuente de información tiende a ser más fuerte en los estratos medios (sobre todo entre las dueñas de casa), ya que en los estratos bajos a veces se cree mucho más en la experiencia directa o de los vecinos que en la información transmitida por los medios, y en los estratos altos hay tendencia a buscar medios alternativos, como la prensa o Internet. Por ello, sólo en estos últimos se reconoce que ante la exageración o manipulación de la noticia de seguridad, los auditores deben buscar diversas fuentes de información para “filtrar” de mejor forma lo que es real.

Si reconocemos que las audiencias activas no asumen los contenidos de la información como verdades, sino más bien como opiniones relacionadas con una serie de intereses diversos —como se ha evidenciado en diversos estudios hechos en sociedades más desarrolladas (Neuman 2002; Mc Quail 2000)—, debemos afirmar que en Chile aún estamos lejos de tener audiencias realmente activas.

Adicionalmente, la difusión no es acompañada de un análisis racional-crítico del problema, ni menos de una difusión de medidas de prevención que se puedan utilizar, así como de las políticas de seguridad que se están implementando (Dastres 2004), deficiencia que es sentida por algunos entrevistados:

*...se limitan a dar la noticia no más, pero no hay un cartelito antes que diga “no matar”; no hay una campaña, salvo el Don Graf... (Jaime, C2-C3).*

En síntesis, si bien los entrevistados destacan el rol de los medios de comunicación como central en la conformación de los niveles de temor y las percepciones de riesgo y amenaza, la magnitud de dicho impacto es aún desconocida. En todo caso, lo que se intenta lograr en este análisis es enfatizar el rol que cumplen los medios de comunicación en la conformación de la agenda pública y el impacto que tienen en el desarrollo o profundización del temor.

### 3.2 Desconfianza ciudadana

La confianza social, entendida como confianza interpersonal y confianza en las instituciones, es un factor que influye en la estabilidad del orden democrático. En la práctica, se evidencia un consenso respecto de la profunda desconfianza existente en ambos ámbitos. Respecto de las instituciones, Carabineros es la institución más valorada y el sistema de Justicia, el que menos confianza obtiene. En este plano, es necesario distinguir entre confianza y percepción de calidad del servicio, puesto que ambos temas emergen indistintamente en las entrevistas. Es decir, puede suceder que el entrevistado considere que una institución tiene un servicio deficiente, pero mantenga su confianza en ella.

#### ***Instituciones: crisis de legitimidad***

Se advierte un escepticismo generalizado hacia las instituciones públicas, especialmente en los jóvenes de todos los estratos socioeconómicos. Así, las instituciones públicas tradicionales ya no son un referente simbólico para la población. Tanto el “no hacen nada” como el “no llegan nunca” indican ausencia de lo institucional y apertura a la percepción de riesgo, a la inexistencia de un orden. Por lo demás, el que la referencia a la falta de legitimidad se haga en torno a la institución de Carabineros no es arbitrario, sino que se debe, primero, a que es la institución que las personas asocian mayormente al problema de la seguridad ciudadana; y, segundo, a que es la institución que tiene el contacto más directo con la población, lo que determina que ante los ojos de la ciudadanía, Carabineros sea la encarnación de la autoridad, del orden y de la ley.

Hasta aquí hemos problematizado el actual estatuto de las instituciones en general. Sin embargo, se advierten niveles de confianza particulares y diferenciados dependiendo de la institución pública de la que se trate. En este sentido, como muchos estudios cuantitativos muestran, Carabineros es la institución mejor evaluada.

La percepción de carencia, centrada en la inexistencia de instituciones que garanticen la protección de la ciudadanía, genera una sensación de impotencia e impunidad intensa en la población. Esto, a su vez, trae aparejado el incremento de grupos sociales que desarrollan sus propias señas de identidad, que les dan sentido de pertenencia y protección en el grupo. Así: “crecen las ‘tribus’, agrupaciones móviles y flexibles, que comparten emociones, símbolos e intereses puntuales, pero sin la autoridad y duración necesarias para ofrecer normas y creencias estables” (Lechner 2003: 47).

Esta sensación de impunidad ha impactado negativamente sobre la valoración de la democracia como sistema político, especialmente en Chile. Lechner (2003) señala

que “al inicio de la transición democrática, dos tercios de las personas entrevistadas adherían a la democracia. Una década después la prefiere menos de la mitad de los ciudadanos, mientras que casi un tercio se muestra indiferente respecto del régimen político” (p. 26).

En el estrato alto, en especial en el grupo mayor de 50 años, se aprecian mayores niveles de confianza en las instituciones en general, lo que contrasta radicalmente con lo que señala el mismo grupo de edad, pero del estrato medio. Esta perspectiva se concentra especialmente en los estratos altos y medios, que reconocen los esfuerzos realizados por la institución frente a la delincuencia.

A pesar de que en forma transversal Carabineros es la institución más valorada, en el ámbito de la seguridad ciudadana, existen algunas diferencias entre grupos etarios, entre estratos socioeconómicos e incluso dentro de estos estratos en torno a la evaluación de eficiencia de la misma institución. Así entre los jóvenes, especialmente en los de los estratos bajo, se critica el excesivo uso de la fuerza y la existencia de prácticas discriminatorias (como la detención por sospecha) hacia ellos. Y, en general, en los estratos bajos y medios, tanto los jóvenes como los adultos, cuestionan la falta de disposición, la lentitud y la poca efectividad de Carabineros frente a las denuncias que realizan los vecinos por hechos delictuales, así como la falta de seguimiento y de resultados respecto de estas denuncias. Respecto de la Justicia, hay consenso en torno a la desconfianza. Más aún, a veces la percepción exculpa a Carabineros y culpa a la Ley o a la Justicia de los problemas de seguridad existentes en el país.

### **Vecinos: El barrio ha muerto**

El análisis del discurso muestra que, a pesar de que existen significativos niveles de desconfianza interpersonal, se encuentran algunos intentos de crear lazos sociales en todos los estratos, especialmente entre las mujeres. Cabe señalar que estos lazos de confianza se generan en mayor medida por la mediación de relaciones de parentesco, o bien por medio de los niños. De igual forma, la relación con los vecinos se genera por intermedio de los niños, que comparten el espacio público. En general, los entrevistados caracterizan su relación con los vecinos como de “hola y chao”; es decir, una relación contingente.

*Yo llevo viviendo diez años en un departamento, si tu me preguntai cómo se llaman los vecinos que tengo al lado (...) con suerte les digo hola (Masculino, D-E).*

Si el barrio constituyó la figura clásica de la sociedad industrial, posibilitando ciertos espacios públicos, ahora este barrio se halla desterrado, desaparecido. Así, el espacio público se ha redefinido y resignificado; el barrio ha experimentado una atomización social; el imaginario del barrio como unidad ha sido sustituido por el del barrio como fragmento: se conoce sólo a los vecinos directos, muchas veces con relaciones lejanas, generándose entre ellos escasas formas de organización.

### **3.3 Ciudades sin ciudadanos: el tema de la participación**

Uno de los pilares fundamentales de la ciudadanía es la participación de la comunidad en proyectos colectivos, no necesariamente políticos, sino también sociales. Así, en ambos casos tenemos la participación (como asociatividad y producción de redes sociales), pero en niveles (esfera privada / esfera pública) y con consecuencias

(asistencia social / deliberación política) diferentes.

El carácter social de la participación se evidencia en la pertenencia a organizaciones que se proponen actividades puntuales, como la instalación de alarmas comunitarias, sistemas de vigilancia privada y apoyo a instituciones de la zona. Este tipo de participación, si bien tiene importancia en la construcción del lazo social, no desemboca necesariamente en la construcción de ciudadanía. En general, encontramos esta construcción de lazo social más fuerte fundamentalmente, si bien no exclusivamente, en los estratos más bajos.

En relación con las experiencias de asociatividad, la “falta de apoyo”, o el “nunca más” o el “ahí quedó” se repiten constantemente en el diálogo ciudadano, y las pocas iniciativas mencionadas se relacionan con actividades que se dirigen a la esfera privada. Los hombres jóvenes del estrato socioeconómico D-E participan en grupos específicos, en su mayoría más bien de tipo informales, es decir, no institucionalizados.

*Nosotros trabajamos con jóvenes, pero independiente, o sea organizados, pero entre comillas, ¿cachai? Se llama Real Imperio Pincoyano (...) también nos ayudamos en la comuna (...) con cualquier actividad estamos nosotros (Francisco, D-E).*

En estos grupos, la participación permite construir identidad (por ejemplo, el Real Imperio Pincoyano) y por ello la pertenencia a un espacio social determinado. En cambio, en los jóvenes de los estratos medios la falta de participación es más aguda, debido a la desconfianza generalizada en torno a lo colectivo (sean organizaciones o instituciones).

Se aprecia, además, que a mayor cercanía de los entrevistados a la actividad laboral, menor es la participación colectiva y mayor la privatización de lo público. Tal es el caso de los hombres entre 30 y 49 años de los estratos medios, que remiten de forma constante a su participación previa en actividades de corte social y político, frente a la nula participación actual.

Adicionalmente, es posible señalar que la participación ha pasado de su carácter “político” hasta su repliegue exclusivamente “social”. En este sentido, señala Lechner (2003): “Se reclama un fortalecimiento de la sociedad civil, pero pocas veces se reivindica la centralidad de lo público para la vida ciudadana. Entonces la llamada sociedad civil se confunde con una creciente privatización de las conductas: el surgimiento de nuevas formas de sociabilidad, basadas en estrategias individualistas, que son racionales y creativas para adaptarse a las dinámicas del mercado, pero que rehúsan compromisos colectivos” (p. 33). La pérdida de la “centralidad” de lo público hace que se “privaticen” las conductas y que, por un lado, se mire con nostalgia el pasado público, y por otro se repliegue la participación a lo social, movilizado, en algunos casos, por diferentes iglesias.

En estas materias, los entrevistados identifican una tendencia hacia la burocratización de las organizaciones sociales tradicionales. Afirmaciones como “todo se queda en la presidenta de la junta de vecinos” son significativas, ya que surge la figura de la presidenta como aquella que se apropia de lo público. A pesar de esta mirada se percibe en el discurso que los estratos bajos históricamente han contado con altos

niveles de participación social y política, y, por lo mismo, son los que más resienten la ausencia de dichas instancias. En los estratos medios y altos también existe algún tipo de participación, pero en general es de carácter social y contingente. Esto último en el sentido de que sólo habrá participación en la medida en que surja un problema puntual que afecte al común del vecindario, sin que la asociatividad a que dio origen permanezca en el tiempo.

Los adultos mayores son los que más participan más en diversas iniciativas locales, los adultos jóvenes, por su parte, participan poco, aunque a veces buscan espacios de conversación donde “la gente converse sus problemas con otro”. La demanda a constituir lazo social provee de “pertenencia”, pero además posibilita “protección” ante la amenaza exterior en tanto provee de un “lugar”, en un contexto donde los lugares tradicionales se han dislocado.

La sensación de estar “enjaulados todos” o vivir “una cárcel en mi casa” opera como efecto del temor que se experimenta concretamente ante el espacio físico. Por ende, la participación que podría implicar una forma simbólica de “salir” a un espacio público, se ve afectada por el temor que sienten hacia dichos espacios, así como por la desconfianza en las instituciones que desarrollan estas actividades. Así, el resultado del temor es quedar “enjaulados”, es decir, se privilegia un concepto específico de la seguridad en contra de la libertad. Ahora bien, este discurso se relaciona con el proceso anticipado por Hopenhayn (1994) cuando dice que “lo privado se hará cada vez más hermético y lo público cada vez más policíaco” (p. 52). En este sentido de la noción de temor, debe considerarse como un concepto cuya especificidad consiste en su carácter público.

### 3.4 La victimización

La victimización constituye un tema central en los estudios de carácter cuantitativos relacionados con el problema de seguridad ciudadana. Por ejemplo, las encuestas de victimización que intentan medir la “cifra negra del delito” y los niveles de temor. En el marco de este estudio cualitativo interesa interpretar cómo la victimización impacta en la construcción del imaginario de la población respecto del tema de la seguridad ciudadana. En este contexto, se han distinguido tres tipos de victimización que serán desarrolladas a continuación: la victimización personal, vicaria y mediática.

#### **Los umbrales de la victimización y sus diversas formas**

En los discursos de los entrevistados en torno a las vivencias de victimización, es posible distinguir diferentes umbrales respecto de lo que para cada persona significa ser víctima. Estos umbrales están directamente determinados por las experiencias individuales y familiares, por la forma en que se recibe la información mediática del tema, por la edad y sexo de los entrevistados, pero sobre todo por su nivel socioeconómico. Así, apreciamos que para los sujetos de los estratos bajos, la vivencia permanente de situaciones de conflicto genera un cierto acostumbramiento ante algunos hechos delictuales.

*... o sea, como yo he visto gente que los han cogoteado, fue como una hueá normal, como que pasó y ya (Hugo, D-E).*

En esta cita se advierte que la vivencia habitual del delito lleva a considerarlo como algo “normal”. A tal punto llega esta especie de acostumbramiento, que los delitos

menores —como hurtos o robos en vivienda, pero sin uso de fuerza— en la mayor parte de los casos (D-E) ya no se reconocen como formas de victimización. Por el contrario, en el discurso sobre la victimización se tiende a pasar inmediatamente al comentario de situaciones más violentas, o bien ocurre que los vecinos prefieren hacer oídos sordos ante situaciones delictuales en las cuales no se ha visto afectada su integridad física o en las que no se ha actuado directamente en contra de los afectados.

*A mi hijo lo asaltaron un día... como el año pasado, de escolar iba, iba al colegio con sus 500 pesos, iba al colegio con una calculadora; le pusieron una cuchilla en el paradero de la micro, se devolvió súper asustado y como vivimos cerca, vamos al tiro, los carabineros lo subieron y fueron a la puerta donde saben más o menos (...) los meten presos y después lo dejan citado al niño al juzgado. Uno hace la demanda y, o sea, y le dan una constancia los carabineros. Entonces a usted le preguntan: “¿Va a ir a tribunales?” “No”. “Ah, entonces no le ingresamos la constancia, porque usted si la quiere dejar escrita tiene que ir a tribunales”. (...) Pero es que tú vas después al juzgado con miedo a esa persona y después te va... pero, los amigos o los mismos familiares son más malos (Femenino, D-E).*

No obstante el carácter habitual de la violencia y el delito, ello no significa que se pierda la sensibilidad en torno a tales los hechos, es decir, que no se sienta temor ante ellos o no se perciba como amenaza la posibilidad de que ocurran. Lo que sucede más bien es que, al aceptarlos como algo habitual, los hechos capaces de producir temor o sensación de amenaza pasan a ser aquellos con mayores grados de violencia; por ejemplo, los que se acompañan con el uso de armas. El mayor temor no se relaciona ya con hurtos menores, sino con hechos delictuales que contienen violencia y, por ende, la descripción de la victimización suele relacionarse con esos hechos más que con los primeros.

En general, la diferencia de umbrales entre los diversos estratos socioeconómicos va en relación directa con la confianza en torno a las instituciones o los vecinos. En este sentido, al ser más directa la experiencia de violencia, como ocurre en los estratos bajos, la desconfianza en las instituciones públicas es mayor.

Respecto de la victimización personal, como ya mencionamos, se percibe que en el estrato más bajo el uso de la violencia como forma de relacionarse o de resolver conflictos es muy habitual. Por tal razón, suelen darse entre los entrevistados casos personales de victimización que no necesariamente refieren al uso de violencia en los delitos de robo, sino a conflictos personales que terminan en algún tipo de acción violenta. Tales hechos se dan en mayor medida entre jóvenes varones, pero no por ello están libres de verse involucradas personas de otras edades o sexo.

Encontramos que la victimización de carácter personal asume en los estratos D-E una forma de violencia más directamente implicada con el cuerpo, como también actos de violencia localizados en el ámbito doméstico (“a la puerta de mi casa” o “mientras pelaba papas”). Otro hecho destacable en este estrato es un mayor uso de armas, lo que efectivamente puede llegar a tener consecuencias en la vida de las personas y, por ende, incide en el aumento de la percepción de riesgo, amenaza y temor de las mismas. Sin embargo, esto no significa que en los estratos medios y altos no se presenten conflictos personales o entre vecinos, sino que el uso de la violencia en estos casos es menor.

Por otro lado, la victimización vicaria, es decir, la que fue vivida por un familiar o amigo cercano, es la más habitual en todos los estratos y por ello toma importancia en la configuración del discurso del temor, sobre todo con relación a las fuertes repercusiones que puede llegar a tener la ocurrencia de un solo hecho de violencia o agresión física de un familiar cercano. En la descripción de estos hechos se suelen entrar en detalles, a veces incluso más que en las experiencias personales, y en ellos destaca el hecho de que las personas que están en el mismo lugar en ese momento, sean conocidas o desconocidas, no intervienen para ayudar a la víctima. Además, los relatos enfatizan en la presencia o no presencia de armas en el hecho de violencia.

En este tipo de victimización vuelve a aparecer el tema de la diferencia de umbrales, ya que mientras en el estrato más bajo la referencia a la victimización de terceros es sobre hechos que incluyen altos grados de violencia, y los relatos son bastante puntuales al respecto, en los estratos medios, pero sobre todo en los estratos altos, la referencia a terceros se da respecto de cualquier delito (por ejemplo, hurto o robo de celulares) y las descripciones suelen ser más difusas. La mayoría de los relatos cae en la definición de victimización mediática, esa de la cual se ha escuchado (a través de un conocido o de los medios de comunicación), pero que no afecta a personas cercanas.

En este último tipo de victimización (mediática), más que la persona afectada, a la cual generalmente no se conoce directamente, es fundamental la ocurrencia misma del delito, puesto que ese hecho lleva a configurar o reafirmar la imagen que se tiene del problema. No obstante la lejanía del hecho mismo y de sus victimarios, este tipo de victimización cobra una singular importancia, puesto que contribuye a configurar la percepción de que la delincuencia es un problema prioritario que escapa de todo control. En esta misma línea, es posible observar en el discurso sobre los problemas públicos y en las intervenciones de los medios, analizados previamente, cómo el tema de la delincuencia se transforma en el referente permanente que induce a aumentar la percepción de riesgo, en general, y del temor respecto de la victimización, en particular.

Además de las diferencias que se producen entre estratos respecto de los distintos tipos de victimización, se dan algunas singularidades entre grupos etarios y de género, que suelen destacarse en los estudios cuantitativos sobre victimización y temor. Por ejemplo, se señala que la victimización es mayor en los jóvenes y en las mujeres de mediana edad, pero que el temor es significativamente mayor en estas últimas (Dammert y Lunecke 2002; Paz Ciudadana 2004). En las entrevistas no puede estimarse una menor o mayor cuantía de casos victimizados; sin embargo, entre las descripciones de los entrevistados es posible observar que los jóvenes son los que declaran más hechos delictuales de violencia (asaltos, riñas, u otros), siendo a la vez los que expresan menos temor respecto de la posibilidad de volver a ser víctimas.

Por otro lado, al preguntarles a los adultos si ellos o alguien cercano ha sido víctima de algún delito, suelen relatar hechos que han ocurrido a sus hijos jóvenes, en que se evidencia un gran temor por lo que pudiese haberles ocurrido o lo que pudiese pasarles a futuro, más que por sí mismos. Se trata de un fenómeno que hemos analizado anteriormente y que, en tanto discurso “materno”, se da transversalmente por estrato social, con mayor frecuencia en mujeres de mediana y mayor edad.

Entre mujeres y hombres no se encuentran grandes diferencias en cuanto a la cantidad o tipo de victimización sufrida, pero sí es posible hallar entre las mujeres una referencia importante al tema de la violación, ya sea porque se ha experimentado una situación cercana a ella, o simplemente porque se conocen hechos de este tipo que han ocurrido a terceros (victimización vicaria o mediática). Por lo mismo, el temor de estas mujeres está directamente relacionado con el daño físico-sexual, el cual extrapolan a sus hijos: "...un hombre masturbándose molestando a las niñas, pasaba por el colegio" (Victoria, D-E).

Las diferencias en la victimización se manifiestan también, en alguna medida, respecto de las formas de reaccionar ante el hecho delictual. En este punto, resulta interesante señalar que el discurso femenino no identifica (o, tal vez, no explicita) temor a ser dañada con la posible situación de violencia intrafamiliar.

### **Las reacciones frente al hecho delictual**

Las reacciones que se dan frente a una situación delictual son muy diversas, y generalmente no responden a un patrón fácilmente caracterizable de acuerdo a ciertas variables, como tipo de delito, grado de violencia, edad y sexo del victimizado. No obstante, a partir del discurso de los entrevistados es posible hallar formas similares de enfrentar la situación en la inmediatez. Pero, sobre todo, existe similitud en las reacciones posteriores, por cuanto ellas no dependen de los elementos (generalmente fortuitos) en los que se enmarcó el hecho, sino de la percepción de los sujetos acerca de la efectividad de los mecanismos sociales de compensación y castigo y, por ende, de su confianza en los mismos.

*... no hacen nada, yo no voy a tener solución. Entonces voy a colocar una demanda para puro perder tiempo. Yo cacho que los vecinos también piensan lo mismo, porque tampoco ponen demanda (Hugo, D-E).*

En general, la denuncia no es vista por los implicados como un recurso que garantice la justicia. Pero, además, en los estratos más bajos la negativa a denunciar puede estar relacionada con el temor a las represalias que pueden desatar los vecinos, lo que se fundamenta en la cercanía existente entre víctimas y victimarios, y en que los mecanismos utilizados por carabineros para ratificar las denuncias suelen dejar en evidencia al denunciante.

*... por las represalias, siempre hay miedo de denunciar, para que no te vayan a hacer nada. Todo el mundo se queda callado, no les vayan a hacer nada (Danisa, D-E).*

En los estratos altos, la principal causa de la falta de denuncia es la menor importancia de lo robado o perdido. También, sin embargo, en los estratos altos y medios hay reticencia a denunciar por una evaluación del sistema judicial como excesivamente burocrático y poco eficaz en el castigo de los delincuentes.

El efecto directo de la reticencia a la denuncia es, lógicamente, que las instituciones policiales y judiciales no llegan a informarse ni intervenir en muchos hechos delictuales ocurridos, contribuyendo con ello al mantenimiento y reproducción del problema. Pero más allá de eso, contribuye a aumentar el temor y la percepción de riesgo entre la población, que no percibe que existan mecanismos institucionales efectivos para resolver el problema.

Esta sensación de impunidad puede tener graves consecuencias si, en una acción extrema, la población decide tomar la justicia por sus propias manos.

*... no los llamé, porque a mí se me robó algo, pero tenía que tener testigos... Entonces opté por ir y recuperar mis cosas solo... (Juan, D-E).*

*Yo tengo un amigo, carabinero amigo, él supo lo que me pasaba a mí y me dijo: “No vai a recuperar ninguna cosa, lo único que tenís que hacer si lo pillai afuera o adentro, mételo pa’ adentro, sácale la cresta; yo creo que vai a quedar más conforme”. Una vez yo hice eso; una vez a mí me asaltaron en la calle entre dos, me quitaron una radio grande que yo tenía y me entraron a asaltar. Ya, salimos persiguiendo a estos tipos, y en el camino eran dos. Uno de ellos asaltó a una niña y al papá de la niña. Lo salió persiguiendo, lo perseguimos como cuatro o cinco cuadas, lo pillamos en una plaza. Le dimos una sarta de patadas. Después llegaron los pacos y ahí nos lo quitaron. El mismo paco nos dijo: “Sabís que las cosas no las vai a recuperar, pero bien hecho que le hayan sacado la cresta” (Masculino, D-E).*

De esta forma comienzan a difundirse mecanismos de protección o de compensación de daños que muchas veces se encuentran fuera de la legalidad y que resultan más peligrosos que el problema inicial. Aunque el hacer justicia con las propias manos o el tomar revancha ante una situación delictual es mucho más habitual en los estratos bajos, por el señalado mayor conocimiento entre victimario y víctima y la agudizada percepción de que las instituciones “llegan tarde” o simplemente son “corruptas”, los sujetos de los estratos medios no están demasiado alejados de estos mecanismos, ya que para ellos la efectividad de la ley también se percibe como nula. Esto, sumado al difícil acceso a mecanismos compensatorios, como los seguros utilizados por los estratos altos, empuja a las personas de los estratos medios a buscar soluciones propias e inmediatas.

Por otro lado, no sólo son los hombres jóvenes o de mediana edad los que reaccionan de forma violenta ante el hecho delictual, sino también las mujeres. Estas, en algunos casos, intentan evitar el robo acudiendo al uso de la fuerza, pese a que en tales situaciones la diferencia entre la fuerza del delincuente y la de la víctima, al igual que el mayor riesgo de sufrir daño físico, puede ser evidente.

### ***Imputación de culpabilidad en relación con la victimización***

Pese a que en la mayor parte de los casos de victimización (hurto, robo en la propiedad y, en algunos grupos, robo con violencia hacia las personas) no se conoce al victimario, en muchos suele haber una imputación de culpabilidad hacia cierto tipo de sujetos. Este hecho tiene repercusiones directas en la sensación de amenaza vivida por la población, pero sobre todo en la forma segregada con que se estructura la ciudad y, con ello, las relaciones interpersonales de sus habitantes.

La imagen actualmente más difundida del delincuente que puede o no haber sido reconocido como victimario, y que se percibe como el “otro amenazante”, es la del joven o adolescente que se inicia precozmente en la carrera delictual. Esta identificación de los jóvenes o niños como posibles victimarios está tan claramente determinada por el rango etario, que la mayor parte de la veces no se hacen

distinciones respecto de la procedencia de ciertos estratos o de algún tipo de apariencia, aunque sin duda suele establecerse una relación respecto del posible consumo de drogas de los delincuentes jóvenes.

La única diferenciación que aparece entre estratos dice relación con la proximidad o el conocimiento del delincuente. Así, mientras en los estratos bajos, y a veces en los medios, se identifica al delincuente como un “otro amenazador” pero cercano y conocido, en los estratos altos el delincuente es un “otro” lejano, que por lo

### 3.5 Mecanismos para enfrentar el problema de la seguridad

Durante los últimos años en Chile, los gobiernos han puesto énfasis en la necesidad de enfrentar el problema de la seguridad ciudadana mediante políticas públicas y mecanismos locales que combinen el control policial con la prevención social y comunitaria. Esto ha implicado transformar los paradigmas tradicionales en el tema, que postulan el aumento de los mecanismos de control y represión, hacia paradigmas que resaltan la prevención. Tal tránsito ha tenido repercusiones importantes en la definición de las políticas públicas, como la creación de programas de acercamiento entre Carabineros y la comunidad (Plan Cuadrante) y de prevención comunitaria (Comuna Segura). Son cambios que consideramos positivos, por cuanto promueven la participación y el compromiso de la ciudadanía en la solución del problema.

No obstante, para que estos nuevos mecanismos de prevención tengan efectos reales en la población, es necesario que la gente los conozca y se apropie de ellos, de manera que a futuro, cuando ya no exista la mediación de los programas gubernamentales, sigan surgiendo iniciativas de la propia comunidad para enfrentar las materias vinculadas a la seguridad ciudadana. Por ello surgen algunas interrogantes: ¿De qué manera pueden generarse formas de asociatividad en torno al tema de la seguridad, que favorezcan la conformación de ciudadanía? Y en este sentido, ¿existe un reconocimiento en la población de la importancia de la prevención y, por ende, de los mecanismos que actualmente impulsa el gobierno?.

#### ***Del nuevo populismo penal a la prevención comunitaria***

Respondiendo a estas interrogantes, el tema de la seguridad ciudadana y, más específicamente, el problema de la delincuencia, genera en el discurso de los entrevistados una fuerte demanda por represión más que medidas preventivas, lo que indudablemente refiere a la petición de que las instituciones policiales y judiciales tengan mano dura a la hora de sancionar a los delincuentes.

*Las condenas fueran mentiras ejemplarizadoras. Hay empresas que proponen llevar su productividad a la cárcel para que trabajen (...) por qué tendría que pagarle yo al desgraciado si resulta que él cometió el error... (Patricio, ABC1).*

En muchas de las entrevistas aparece ese tipo de demandas, que en la literatura internacional se denomina “nuevo populismo penal” (Bottoms 1999). Entre ellas,

una de las que más se repite es la demanda por la separación permanente de los sujetos que se perciben como una amenaza para el “normal” orden social, separación que puede ir desde el simple encierro en una cárcel al total aislamiento en una isla o, más aún, a la pena de muerte. Esta opinión se da incluso entre los jóvenes, de los que comúnmente se piensa tienen un mayor rechazo por los mecanismos represivos. La demanda por “mano dura” se relaciona con lo señalado en el apartado sobre la confianza, a saber, que en la suspensión de las instituciones tradicionales, los sujetos quedan expuestos a una permanente sensación de impotencia al sentir que no se está bajo el amparo de la ley.

*Según mi opinión, esta cosa está más o menos controlada. Los famosos — no sé como llamarlos— los derechos humanos, no se quién los creó. Ahí le quitaron lo poco y nada que podía hacer la policía. Le quitaron toda la autoridad a la policía. Entonces el policía, ahora, como nos les pueden hacer nada, pucha los policías... y el delincuente, que llévame preso y que tal por cual, y no pueden hacerle nada, por los famosos derechos humanos. No sé yo cómo mirar los derechos humanos, de qué forma (...) Pienso yo que es un invento... Si un carabinero va a pillar a un delincuente y el delincuente saca una pistola y le pega un balazo, pero el carabinero no puede sacar la pistola porque... le hacen un sumario (Masculino, D-E).*

En este caso, además, se asocia la falta de legitimidad por parte de las instituciones, que señalábamos anteriormente, con la emergencia de los derechos humanos; es decir, a mayores derechos, menor seguridad. El supuesto de esta cita es que los derechos, al promover las libertades individuales, ponen en cuestión las instituciones encargadas de proteger y velar por la seguridad pública. De esta forma, para la mayor parte de los entrevistados, el uso de medidas represivas es completamente justificable, por ser una alternativa efectiva en el control del problema de la delincuencia.

Ahora bien, esta demanda por represión, más allá del tema judicial-penal, está sobre todo dirigida al aumento de la protección policial, y no sólo en lo que respecta a mayor dotación, circulación (rondas) o más recursos materiales, sino en cuanto al aumento de las atribuciones de Carabineros para actuar rápida y efectivamente. Ello implicaría disminuir la necesidad de mediación judicial y, en ese sentido, traspasar ciertos límites de las libertades personales y del marco jurídico en general que las garantiza. Sin embargo, es conveniente aclarar que, aunque hay consenso en la necesidad del aumento de la dotación, en el tema de las atribuciones existen mayores dudas, por cuanto algunos temen que retornen ciertos abusos que se dieron en el pasado, o “excesos” consignados en el presente.

Respecto de este requerimiento por más carabineros, es importante destacar que se evidencia una diferencia por estratos socioeconómicos. Así, en los estratos altos, en la caracterización del servicio policial la demanda es menor, debido a que existe una percepción de mayor acercamiento con la comunidad, además de la utilización de otros mecanismos de seguridad, como alarmas y seguridad privada. En cambio, en los estratos bajos —y a veces en los medios— la imposibilidad de proveerse de estos mecanismos privados y la menor presencia y efectividad de Carabineros incide en que la demanda más frecuente sea de aumento en la dotación y en el patrullaje en las calles. Por lo mismo, en respuesta al aumento de ciertos hechos delictuales y del temor, suelen ser las personas de estos estratos las que menos dudan en pedir

represión policial, aunque ello pueda significar la trasgresión de sus derechos o libertades. Así, ante la pregunta de si “estaría dispuesto a limitar su libertad a favor de la seguridad”, un entrevistado señaló:

*Ningún problema. Se me quedó el carné en la casa, veo que se me queda, me llevan a la comisaría, llamo para acá pa' mi casa, va mi mujer a la comisaría y dice "Sí, este es mi marido", y me sueltan por no andar con carné, por tonto (Miguel, D-E).*

Es decir, la restricción a las libertades individuales se justifica, en casos como este, por la seguridad<sup>7</sup>. En el caso de las mujeres, en cambio, se observa una tendencia levemente distinta. Aunque algunas critican el retiro de la detención por sospecha, otras dudan de su efectividad, por cuanto puede afectar a sus hijos.

Así, la detención por sospecha, que supone el sacrificio de las libertades personales por la seguridad, es demandada por muchos, y puede ser legitimada sin “ningún problema”, como decía Miguel. Sin embargo, el grupo femenino sospecha de aquello cuando sus hijos se convierten en potenciales reos. Ahora bien, al no contar los estratos bajos y algunos medios bajos con las soluciones represivas que demandan, suelen buscar otros mecanismos de protección, los que en alguna medida pueden reconocerse como de prevención comunitaria. En efecto, aunque estas personas no visualicen estas formas de enfrentar la inseguridad como medidas preventivas, pueden considerarse como medidas reales y cotidianas con las que están enfrentando el problema. Ello se evidencia en los relatos de victimización donde se dan ejemplos de formas de asociatividad vecinal incipiente.

*Hubo un tiempo que se robaban los cables de luz. Entonces los vecinos de este pasaje empezamos "unámonos". Los bandidos salieron y los seguimos... (Miguel, D-E).*

Es preciso considerar estas formas de asociatividad incipiente en el marco de su contingencia, ya que, en general, los vecinos se unen sólo cuando un peligro exterior acecha. Por lo demás, aunque medidas de este tipo pueden ser muy positivas en el fortalecimiento de la ciudadanía, siguen siendo mínimas las ocasiones en que persisten más allá del hecho puntual. Esto se evidencia en los relatos sobre intentos de organización que no han fructificado, y en la manifiesta necesidad de organización comunitaria detectada por otros.

*Mi marido se ha juntado, ha hecho reuniones para que no nos pase nada aquí... Al final, puros problemas; el del lado tiene problemas con el del lado... (Cristina, C2-C3).*

Estos mismos mecanismos de protección o prevención comunitaria pueden tener un lado negativo, principalmente cuando se vinculan a acciones que pretenden hacer justicia “por sus propias manos” o tomar represalias respecto de hechos de victimización sufridos por familiares y amigos. El “ajusticiamiento” por parte de la comunidad contra los “delincuentes” cobra una mayor importancia en los estratos D-E.

7. Es interesante cómo la limitación de las libertades a favor de la seguridad corresponde a un contexto de “estado de excepción”, es decir, un momento de constitución del poder soberano sobre la vida sin ningún marco jurídico al cual atenerse, en tanto este marco jurídico se funda a propósito de este poder constituyente “previo”. La experiencia del terror político se debe a este contexto.

*(La organización) es buena talvez para salir a protegerse, para proteger al vecino que lo están asaltando, pero también sería peligroso, porque si lo agarramos lo matamos... (Miguel, D-E).*

Como se ve en las citas previas, los conflictos sociales en general (no sólo los delictuales), no se resuelven con facilidad, por lo que se tiende a recurrir a la violencia como forma de resolución de los mismos. Por ello, reiteramos que si bien la organización de la comunidad en este tema puede ser muy positiva, aportando a la construcción de ciudadanía, es necesario que ella se enmarque en objetivos claros de prevención propugnados desde las autoridades o desde las mismas organizaciones de base.

Por su parte, los sujetos de los estratos altos y medios son los que más valoran la importancia de la prevención comunitaria.

*Yo creo que tomar conciencia, y que es una tarea de todos, o sea, que es una cosa que la tiene que asumir el gobierno, que la tiene que asumir la derecha, que la tiene que asumir la gente... Yo creo que la tenemos que asumir todos, porque todos somos parte de la sociedad (Femenino, ABC1).*

Paradójicamente, son estos mismos estratos los que más utilizan los diversos mecanismos de seguridad privada, los cuales, al favorecer el encierro (ya sea en el hogar o en el condominio), anulan toda posibilidad de construcción comunitaria de soluciones al problema. Por ello, puede afirmarse que el reconocimiento de que “todos somos parte de la sociedad” y que, por ende, la seguridad es “tarea de todos”, es sólo discursivo.

Por lo mismo, cuando en estos sectores se gestan organizaciones relativas a la seguridad, estas, más que asumir un carácter social o político que favorezca la construcción de ciudadanía, se definen como organismos de consumidores que se reúnen ante la contingencia —algún hecho delictual en el barrio— para contratar un servicio. Pero luego de que esa contingencia se supera, la organización tiende a disolverse o a focalizarse en el control del servicio por el cual se está pagando.

En este contexto, resulta interesante pensar el significado de la seguridad privada que, con su carácter privado, emancipa e invade lo público. La organización colectiva de los vecinos, entonces, en tanto consumidores y no como ciudadanos, tiene un objetivo instrumental y, por tanto, contingente.

### ***Seguridad privada v/s seguridad pública, el papel de Carabineros***

Frente a esta creciente utilización de la seguridad privada como mecanismo de protección individual y/o comunitaria, surge la interrogante sobre el destino de la seguridad pública, especialmente respecto de la policía encargada de la prevención y control de la criminalidad: Carabineros de Chile. ¿Existe una mala evaluación de esta institución que incide en la búsqueda de mecanismos privados de seguridad, o hay otros factores que estén provocando este fenómeno? Dado que son los estratos altos y medios los que más recurren a estas formas de seguridad, haremos de ese nuestro punto de partida para buscar una posible explicación a la interrogante planteada.

Diversos estudios y encuestas señalan que Carabineros es una de las instituciones públicas con mayor credibilidad en la población. A la vez, se plantea que esta percepción general presenta distinciones importantes entre grupos sociales y etarios específicos. Así, mientras más alto es el estrato, más altos son los niveles de confianza; de igual forma, a mayor edad, mayor confianza en la institución. En nuestra investigación se ratifican ambos hechos, aunque pueden darse excepciones debido a que, al evaluar a la institución, se suele distinguir la confianza general de una percepción sobre calidad del servicio más particular.

De hecho, prácticamente en todos los casos de estratos altos (y algunos medios) se reconoce un cambio en la actuación policial, caracterizado por un mayor acercamiento, presencia en las calles y rondas por los sectores, atención ágil y oportuna en situaciones de victimización y trato cordial. Otro elemento importante es que no se presentan casos de corrupción y, en general, hay un alto conocimiento del Plan Cuadrante. Incluso, muchos de los entrevistados contaban con el número del teléfono celular del carabinero asignado a la zona.

*Yo diría que [la actuación de Carabineros es] buena. Los tipos son bastante diligentes, llegan razonablemente rápido... hacen rondas. Hay una cosa del plan cuadrante... tengo el celular del carabinero que estuvo participando en el tema del robo anterior... (Jorge, ABC1).*

*En Macul, hace como un mes, pasó un carabinero, dando su teléfono... ¡Ah, el Cuadrante... El Plan Cuadrante. El Plan Cuadrante... entonces tú tienes el celular del carabinero, tienes una especie como de código que corresponde al sector o, no sé, a la cuadra. Yo lo encontré súper bueno; hace un mes mas o menos que está (Femenino, C2-C3).*

Si realmente la labor de los carabineros es tan efectiva como declaran los entrevistados de estratos altos, y la relación con la comunidad ha mejorado, es legítimo pensar que existen otros factores que están influyendo para que busquen mecanismos privados de protección. Una causa puede ser el tipo de relación que mantienen estas personas con la institución, la que, paradójicamente, es más bien de tipo clientelista. Es decir, pese a que se evalúa en forma positiva el servicio prestado por la institución pública, se considera que no podría ser de otra manera, porque se está pagando por él. Esto significa que se coloca a Carabineros casi al mismo nivel que cualquier otro servicio de seguridad privada y, por ende, no existe mayor diferencia entre contar con uno, con otro o con los dos. Es decir, en el discurso se tiende a privatizar la institución pública de Carabineros.

Otro factor que influye en la opción de la seguridad privada es el impacto de la desconfianza generalizada en el 'otro' y en el funcionamiento de las instituciones públicas. Esta desconfianza desemboca en una sensación de total descontrol de la sociedad, percepción de riesgo que incide en que las personas de los estratos altos, pese a recibir un buen servicio de la policía y tener un menor riesgo de ser victimizados, presenten niveles de temor tan altos como los de los estratos bajos y medios, que consideran que la protección policial es mucho más deficiente. Y son precisamente estos altos niveles de temor los que motivan a las personas de todos los estratos a buscar diversos mecanismos de protección, los que varían dependiendo de su capacidad económica para acceder a ellos.

La caracterización de la acción policial como lenta e ineficiente por la mayor parte de los estratos bajos y medios, en los jóvenes de los estratos D-E se transforma en una crítica directa, que llega incluso a señalar algunos casos de abuso de fuerza o de corrupción.

*Entre buena y mala, porque cuando pasa algo, llegan a última hora... (Rosa D-E).*

*Cuando los carabineros te detienen, no te detienen “¡hey joven!”. Te detienen “ya, conchetumadre, a la paré...” Ningún respeto contigo (Francisco, D-E).*

Pese a todo, es posible constatar en el discurso de los entrevistados que las políticas que ha implementado la institución en los últimos años han tenido importantes efectos, haciendo que transversalmente se perciba un mayor acercamiento de la institución a la comunidad, y que con ello se presenten mayores niveles de confianza. De hecho, puede decirse que entre las políticas gubernamentales de seguridad que se están implementando la única reconocible por la mayoría de los entrevistados es el Plan Cuadrante. Este es percibido, además, como un avance importante para el mejoramiento de la sensación de seguridad de la población.

#### ***El Municipio como principal oferente de soluciones inmediatas***

Aparte del Plan Cuadrante, los entrevistados no tienen mayor conocimiento de las políticas gubernamentales de seguridad que se están aplicando actualmente, salvo uno o dos casos en que se nombra el programa Comuna Segura. Aunque muchos conocen o han oído del Plan Cuadrante aún existe desconocimiento sobre sus alcances y medidas que contempla. Así por ejemplo, uno de los entrevistados confundió el Plan Cuadrante con el plan municipal de seguridad, hecho que no es casual, ni es tampoco un caso excepcional, puesto que en los últimos años ha crecido de forma significativa el esfuerzo de los municipios por abordar el problema de la seguridad.

En principio fueron los municipios con más recursos los que invirtieron en vehículos que transportaban guardias municipales y, a veces, también Carabineros; posteriormente, diversos municipios fueron adoptando la misma medida de control y prevención situacional. Paralelamente, los municipios han desarrollado programas basados en diagnósticos comunales, algunos estimulados por el programa Comuna Segura y otros por iniciativas locales, y han realizado aportes económicos al servicio policial de las comunas. Todas estas iniciativas los han ido posicionando como el principal ente político que, a ojos de los vecinos, tanto de barrios pudientes como pobres, trabaja en el tema de la seguridad.

Pese a todo, las únicas políticas municipales reconocidas por la población son las situacionales (que impactan sobre la calidad del hábitat, como la iluminación, mejoramiento de espacios verdes entre otros o sobre el aumento de la presencia policial), debido a su mayor visibilidad y —en algunos sectores— a efectos positivos que han tenido en la sensación de seguridad. Sin embargo, no se reconocen efectos sobre el problema de la delincuencia ya que, como señalan los vecinos, los guardias municipales no tienen competencias para actuar ante la ocurrencia de hechos delictuales; incluso su papel de disuasión puede ser cuestionado debido a que existen barrios en los que, por ser calificados como “más peligrosos”, no realizan

patrullajes. Por lo mismo, en el tiempo que llevan aplicándose estas medidas sólo se perciben resultados positivos en los estratos altos, donde los vecinos afirman sentirse más seguros con la existencia de la guardia municipal, que coordina efectivamente su acción con la de Carabineros.

En los estratos medios y bajos, en cambio, la percepción generalizada es que el efecto de los vehículos de seguridad municipales es mínimo. Esto, en cierta medida, puede considerarse como un factor negativo en la consolidación del municipio como oferente de seguridad, ya que, ante los ojos de los vecinos, estas medidas no atacan los problemas generadores del temor y sólo aumentan la desconfianza ya existente en las instituciones públicas.

*... eso se combate, creen ellos, con más autos... Son pseudo pacos retirados que en realidad pasan tarde, mal y nunca (Julio, C2-C3).*

*... en la municipalidad tampoco se hace nada; las camionetas se dan vueltas y después no se ven hasta el otro año (Danissa, D-E).*

### **El rol de “Paz Ciudadana”**

En el abordaje del problema de la seguridad y el “combate a la delincuencia”, como ya se señaló, los organismos más reconocidos por la población son Carabineros y el Municipio, siendo las políticas preventivas del gobierno casi totalmente desconocidas. En cambio, es de reconocimiento general la labor de la Fundación Paz Ciudadana, organización no gubernamental que ha logrado establecerse públicamente como una de las principales instituciones que abordan este tema, a través de campañas publicitarias de prevención de drogas, la realización de encuestas y estudios.

La presencia de Paz Ciudadana en el imaginario público es de tal relevancia que, para muchos de los entrevistados, las políticas municipales de seguridad están directamente relacionadas con esa institución.

*Estas camionetas de Paz Ciudadana... y el servicio que ellos nos podían prestar, que incluso para llevar enfermos... (Gladis, D-E).*

*La Paz Ciudadana, los autos que de vez en cuando pasan por ahí, pero para mí pasan por los barrios más problemáticos (Jorge, C2-C3).*

Si bien este tema no formó parte de nuestra exploración inicial, consideramos que la instalación del nombre, más que la institución misma, muestra la importancia de los medios de comunicación en este tema. Lo que encontramos es que muchos entrevistados confunden los términos Paz Ciudadana con Seguridad Ciudadana, y debido a ello asumen que las diversas iniciativas en desarrollo en este ámbito son aplicadas por dicha institución.

Este hallazgo no permite definir si la labor de la Fundación ha tenido algún impacto sobre la presencia del tema en la agenda pública, ni sobre su influencia en la percepción de temor de la población; pero nos permite admitir la importancia de los medios. Esto ratifica la afirmación de Bourdieu (1997), quien señaló que “uno existe en tanto es visto, pero hoy en día pareciera que uno existe en tanto es visto en televisión”.

### ***En la búsqueda de soluciones de largo plazo***

Frente a la demanda mayoritaria por represión de la delincuencia, la debilidad de la prevención comunitaria y la amplia difusión de mecanismos privados para proveer seguridad, es difícil pensar que el nuevo paradigma preventivo tenga algún efecto. Aun más, esta situación nos lleva a preguntarnos por la utilidad de este tipo de iniciativas cuando la sensación de seguridad de las personas sólo es satisfecha con la imagen de un carabiniero. Pero es precisamente en lo que entendemos por seguridad donde radica el debate, puesto que los mismos sujetos reconocen que con mayor presencia de carabineros se puede mejorar la sensación subjetiva de temor, riesgo y amenaza, pero no necesariamente se va a lograr con ello enfrentar el problema de la delincuencia, ni menos superar el conjunto de condiciones de riesgo que la propician, lo que sólo puede solucionarse mediante medidas integrales y de largo plazo.

Según la mayoría de los entrevistados, estas medidas debieran estar especialmente dirigidas al desarrollo de mecanismos de prevención en los niños y jóvenes, pero también al mejoramiento de las condiciones de vida de la población a través de la disminución de la pobreza, la mejor distribución de los ingresos y servicios sociales básicos, y el aumento de las fuentes de empleo.

*Yo creo que la delincuencia tiene que ver con un problema muy de fondo, que requiere de políticas públicas que se basen en diagnósticos... Invertir en el ser humano y creer que se puede rehabilitar... (Bárbara, ABC1).*

*Más actividades para los jóvenes, más para los que están ahí sin hacer nada tomando en la calle... centros de capacitación... (Dánisa, D-E).*

No obstante este reconocimiento discursivo del valor de lo preventivo en la búsqueda de soluciones para el problema de la seguridad, permanece el obstáculo de cómo pasar del decir al hacer, y de un hacer contingente a uno que implique construcción de ciudadanía. En la mayor parte de las entrevistas y grupos focales, las recomendaciones para solucionar el problema refieren a aquellas de largo plazo que deben provenir de la autoridad (sea educación, distribución de ingreso u otra), donde se mantiene una relación heterónoma ante el problema, es decir, no hay un reconocimiento de la acción ciudadana.

Esto nos permite concluir que, ante el aumento del temor, la percepción de riesgo y amenaza, lo público se ha erosionado, la confianza (interpersonal e institucional) se ha debilitado y, finalmente, la participación o capacidad de organización se ha anulado. Debido a esto, es prácticamente imposible que el discurso sobre las posibles soluciones de este o cualquier otro problema se conviertan en proyectos políticos desde el quehacer ciudadano. En este marco, al no lograrse el despliegue de la sociedad civil en el espacio público, respecto del ámbito de la seguridad ciudadana como en cualquier otro, la construcción de ciudadanía queda totalmente limitada en el ámbito de la seguridad ciudadana.

## ■ A MODO DE CONCLUSIÓN

Diversos estudios afirman que la presencia de inseguridad en la población tiene diversos impactos sobre la ciudadanía. Sin embargo, esta afirmación no ha sido explorada en detalle con información cualitativa que permita identificar su magnitud y características. En este sentido, el presente artículo empieza a develar algunas de las aristas de este fenómeno mediante la conversación de la investigación académica con el discurso ciudadano. De esta manera, se apela a la metodología cualitativa de análisis para interpretar un fenómeno preocupante, y paradójicamente poco explorado en nuestro país.

En primer lugar, es necesario destacar que la inseguridad refiere a una temática heterogénea y, por ende, termina careciendo de un sentido específico. Por esto definimos tres conceptos especiales: el temor, la percepción de riesgo y la percepción de amenaza. Como se puede ver en las primeras secciones de este texto, cada uno de ellos impacta de forma específica sobre la construcción de ciudadanía y en la consolidación de discursos sobre el espacio público, la sociedad civil y la participación. De esta forma, se confirma la hipótesis inicial que establece la necesidad de analizar la sensación de inseguridad desde perspectivas más específicas, que brindan nuevas luces sobre las características mismas del problema.

De esta forma, puede afirmarse que el temor impacta negativamente en la construcción de ciudadanía, por cuanto constituye una sensación indiferenciada situada entre (y contra) el espacio privado y el público, y que por ello dificulta el despliegue de la sociedad civil al ámbito de lo público. Encontramos que el temor se relaciona directamente con el surgimiento de la violencia sobre los cuerpos; de esta forma, el temor al daño físico, que la mayoría de los entrevistados dice experimentar, muestra el desgarramiento o escisión de los sujetos del marco jurídico que les provee ciudadanía, dejándolos expuestos a la violencia.

Por su parte, la percepción de riesgo se relaciona fundamentalmente con la desconfianza en las instituciones públicas, percepción que en el discurso ciudadano aparece como crisis de legitimidad. En este sentido, la percepción de riesgo impacta negativamente en la construcción ciudadana en tanto se configura desde la crisis de legitimidad de las instituciones públicas y, de manera general, de la ley. Por su parte la percepción de amenaza se vincula con la precariedad de los espacios utilizados por la ciudadanía, así como con la sensación de orfandad de las personas respecto de las instituciones gubernamentales. En muchos casos, la percepción de

A modo de conclusión

amenaza se ve vinculada con la información relevada por los medios de comunicación masiva, que tienden a difundir hechos puntuales de gran impacto como cotidianos.

En otras palabras, el temor, la percepción de riesgo y amenaza impactan en la construcción de ciudadanía en Chile en un contexto marcado por la masificación de la esfera privada y la privatización de la esfera pública. Por ende, esta situación debe ser analizada en relación con tres conceptos: espacio público, sociedad civil y participación.

Respecto del espacio público, concluimos que los procesos modernizadores acaecidos en Chile durante las últimas décadas lo han transformado de un espacio de aparición a uno de exposición. Es decir, la participación pública-política es invadida por la esfera privada y, en este proceso, el espacio público, lugar que posibilita la alteridad, se vacía de lo público transformándose en un espacio residual que dificulta la construcción de ciudadanía.

La sociedad civil, por su parte, tiene un papel central en la construcción de ciudadanía en tanto la provee de la formación de virtudes ciudadanas. Sin embargo, hoy la encontramos atomizada, es decir, los lazos sociales que la conforman resultan precarios, contingentes y con escaso despliegue hacia lo público. En esta precariedad del lazo social, se advierten diversos modos (los que varían por estrato y grupo etario) de cooperación entre vecinos directos, cuestión que asume un lugar de mayor importancia en los estratos socioeconómicos más bajos. No obstante, este modo de cooperación no logra desplegarse públicamente, quedando, por tanto, replegado hacia el ámbito privado.

Todos estos aspectos se reflejan en la participación de la ciudadanía. Así, encontramos una participación caracterizada por lo esporádico, puntual y social (en el sentido asistencial) de sus iniciativas. Esta situación va aparejada con la atomización de la sociedad civil, la desconfianza interpersonal, la crisis de legitimidad de las instituciones gubernamentales y la fragmentación urbana.

En síntesis, la sensación de inseguridad, con todas las variantes que ella presenta, tiene un claro impacto sobre la utilización del espacio público, por un lado, y la consolidación de la sociedad civil, por otro. De esta manera, pensar en la posibilidad de conformar una ciudadanía activa, generadora de cambios y propuestas en nuestro país se ve seriamente limitada por la presencia del discurso de la inseguridad y el temor de la población.

## Objetivos de la investigación

El presente volumen presenta los resultados de nuestra investigación realizada durante el año 2003. Dicha investigación se propuso analizar el rol que juegan el temor, la percepción de amenaza y la percepción de riesgo en la conformación de ciudadanía en Chile. Estos temas se consideraron ejes centrales del análisis, bajo la perspectiva de verificar el efecto negativo que tienen en el ejercicio ciudadano. Se trata de un impacto ligado no sólo al aumento de la sensación de impunidad frente a las instituciones del Estado encargadas del control y la prevención de la violencia criminal, sino también a la privatización de los espacios de convivencia y al abandono de los espacios públicos.

## Variables utilizadas

El estudio se desarrolló sobre la base de seis variables conceptuales: ciudadanía, espacio público, sociedad civil, temor, percepción de amenaza y percepción de riesgo. En cada caso se desarrollaron definiciones teóricas y operacionales; así, la inclusión de sus respectivos indicadores. De igual manera, se incluyeron tres variables de caracterización poblacional: nivel socioeconómico<sup>8</sup>, grupo etario<sup>9</sup> y sexo<sup>10</sup>.

## Técnicas de recolección de información, atributos y limitaciones

Para el desarrollo de nuestra investigación optamos por la utilización de dos técnicas de recolección de información: entrevistas y grupos focales. La información recolectada por ambas nos permite elaborar un cuadro de análisis más profundo sobre el discurso ciudadano, respecto de las variables centrales de nuestro interés. De esta manera, para enfrentar el sesgo del investigador que, explícita o implícitamente, intenta hacer calzar la información recogida con sus preconcepciones teóricas, y la reactividad o influencia que se produce en la relación interpersonal de la entrevista, se aplicó el método de triangulación, entendiendo por triangulación la recolección de datos de un rango diverso de individuos y situaciones, a través del uso de una variedad de técnicas. Más aún, la investigación utilizó el procedimiento de retroalimentación, en el cual fuentes indirectas del fenómeno permiten corroborar la información obtenida de las fuentes directas. En este caso, se hicieron comparaciones con resultados de estudios descriptivos realizados en torno al tema.

A continuación se señala brevemente las características de las técnicas utilizadas.

### ***Entrevista individual***

Esta técnica es una de las más utilizadas en la metodología cualitativa, puesto que permite la interacción personal significativa entre el “sujeto investigador” y el “sujeto investigado” (Ortí 1986). En su definición más psicologista, se entiende por ‘entrevista en profundidad’ los “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor y Bogdan 1987). En el marco de esta definición existen diversos tipos de entrevistas, como la historia de vida; la dirigida hacia el aprendizaje de acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente y donde, por consecuencia, los interlocutores son los informantes; y, por último, las que tienen como finalidad proporcionar un cuadro amplio entre una gama de escenarios, situaciones y personas.

Más allá de las particularidades de cada tipo de entrevista, todas se basan en una conversación que se da entre iguales, donde la mediación formal de las preguntas debe ser mínima y, por lo mismo, el rol del investigador no debe estar sólo en la obtención de respuestas, sino en aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (Taylor y Bogdan 1987); incluso el investigador puede reformular las preguntas al producirse una situación de diálogo, en la que constantemente se transforma la condición de receptor en emisor (Beltrán 1991). Sin embargo, sólo la última se acerca a la entrevista que se aplicó en el estudio, ya que permite estudiar un número relativamente grande de personas en un lapso breve, y releva las experiencias individuales, pero en tanto ellas expresan construcciones sociales del problema. Así, en el marco sociológico de la investigación, la función metodológica de la entrevista es “la reproducción del discurso motivacional (consciente e inconsciente) de una personalidad típica en una situación social bien determinada y/o ante objetos sociales sólo (en cambio) relativamente definidos” (Ortí 1986).

Es necesario relevar algunas desventajas en su utilización: Primero, por ser la entrevista cualitativa una interacción entre dos personas, el investigador debe estar consciente de la influencia recíproca que se da en la conversación, la que puede generar sesgos en las respuestas. Segundo, por consistir la información recogida sólo en discursos, estos pueden presentar las falsificaciones, incongruencias y distorsiones que caracterizan todo intercambio verbal. Tercero, los entrevistadores no observan directamente a las personas en su contexto cotidiano.

### ***Grupo focal***

En segundo lugar, se utilizó la técnica de grupo focal, definida como “una técnica de investigación que permite recolectar información a través de la interacción que desarrolla un grupo en torno a un tema determinado por el investigador” (Cervantes 2000) y que tiene como finalidad llegar a consensos, para lo cual a veces es necesario realizar más de una sesión con el mismo grupo (Cervantes 2002).

A partir de la difusión del grupo de discusión, que se dio gracias a los trabajos de Ibáñez (1979, 1991), la técnica del grupo focal —utilizada sobre todo en mercadotecnia— ha recuperado su uso en las ciencias sociales, incorporando la importancia del discurso como expresión de la realidad social. En palabras de Ortí (1986), “el objetivo de la reunión de grupo es fundamentalmente pragmático, macro sociológico y extra grupo: el grupo tan sólo interesa como medio de expresión de

las ideologías sociales, como unidad pertinente de producción de discursos ideológicos". Por ello, con el método del grupo de discusión, más allá de lograr o no consensos en torno a un tema, lo que está en juego es la concepción misma del discurso; es decir, la práctica de producción de sentido. Lo mismo puede aplicarse para la técnica del grupo focal. Entonces, "el proceso de recoger opiniones o representaciones grupales tiene implicaciones metodológicas, pues el investigador enfrenta el reto de reconstruir un sistema de significaciones de los que se desprenden definiciones, tipificaciones, estereotipos, metáforas y otros elementos del performance discursivo" (Cervantes 2002).

El principal atributo de esta técnica es que, al expresar un discurso grupal que responde a visiones socialmente construidas, ya sean de género, edad o estatus económico, permite superar la parcialidad de las entrevistas personales. En segundo lugar, el grupo permite que emerja, con todas sus contradicciones, ambigüedades y matices, la estructura motivacional básica de la subjetividad colectiva (Ortí 1986). La tercera ventaja de esta técnica es que, al provocar la discusión grupal de ciertos temas, propicia la conformación de un discurso mucho más crítico, congruente y consistente en sí mismo. Puesto que en la entrevista el efecto reactivo es mayor y, por ende, en algunos temas, se tiende a responder de una forma políticamente correcta o de acuerdo a la demanda ofrecida, se limita la consecuencia entre la forma cotidiana de ver y entender esos temas y lo dicho en la entrevista. Esto se puede comprobar al observar las incongruencias que se dan a lo largo del discurso personal.

### Otros aspectos del diseño metodológico

Respecto del tipo de muestreo, dado que el propósito es mostrar y comparar las manifestaciones del problema en grupos sociales diferenciados, la opción de nuestra investigación fue un muestreo estratificado intencional y no probabilístico. Se consideró, además, un número significativo de entrevistados, para lograr un amplio rango de variabilidad sobre las dimensiones de interés del fenómeno. Aunque el carácter no probabilístico del diseño muestral puede limitar la generalización de los resultados a la población total, esto no le resta potencialidad al método; por el contrario, al responder al propósito de una mejor comprensión del fenómeno, los resultados cualitativos permitirán redefinir conceptos e indicadores, establecer relaciones y hallar el sentido que dan los actores sociales (de ciertas características sociales) a las hipótesis propuestas.

Para nuestra investigación definimos la realización de 78 entrevistas y 18 grupos focales distribuidos de la forma explicitada en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1.**  
**Diseño metodológico de la investigación (gf = grupo focal; e = entrevista)**

Estrato	ABC1		C2-C3		D-E		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
18-29 años	1 gf 4 e	1 gf 4 e	1gf 4 e	1gf 4 e	1gf 4 e	1gf 4 e	6 grupos focales 24 entrevistas
35-49 años	1 gf 5 e	1 gf 5 e	1gf 5 e	1gf 5 e	1gf 5 e	1gf 5 e	6 grupos focales 30 entrevistas
más de 55 años	1 gf 4 e	1 gf 4 e	1gf 4 e	1gf 4 e	1gf 4 e	1gf 4 e	6 grupos focales 24 entrevistas

Fuente: Elaboración propia, 2004.

## El 'rapport'

### **Las entrevistas**

La selección de los entrevistados se hizo a través de un muestreo estratificado intencional, bajo los parámetros definidos en las variables poblacionales, y de acuerdo con la definición metodológica cualitativa, donde lo que interesa es recopilar discursos diversos, no importando la selección muestral estadística aleatoria sino la saturación de información; en este caso, sin embargo, se estableció de antemano el número de entrevistados, proporcional a las características definidas. Para la discriminación de la variable nivel socioeconómico, se utilizaron bases de datos segmentadas por grupo socioeconómico, donde se consideran la comuna de residencia, el tipo de ocupación y/o nivel de ingreso, y nivel de estudios. Luego se seleccionó según sexo y grupo etario.

Así, se fue seleccionando a los sujetos que, cumpliendo con los requisitos señalados, estaban dispuestos a conceder una entrevista en profundidad. Luego, una vez establecidos los contactos vía telefónica, se realizaron las 78 entrevistas en forma personal, en el lugar de residencia o de trabajo, con una duración aproximada de 30 a 45 minutos.

El motivo expresado para la convocatoria fue el del tema de seguridad ciudadana, sin dar más detalles sobre los objetivos específicos. Dada la importancia del tema, sentida por la población, casi en la totalidad de los contactos, y luego en las entrevistas, la recepción fue positiva. El discurso surgió con fluidez y se respondieron todos los temas, por lo que no hubo necesidad de repetir las entrevistas.

### **Los focus groups (grupos focales)**

Para la selección de los participantes se optó por un muestreo estratificado intencional y se utilizó el mismo método de selección y contacto. Además, se consideró la existencia de registros puros, es decir, personas que no habían participado antes en una metodología similar.

Al momento de hacer el contacto y como parte de la convocatoria, se dio una idea general de los temas que se tratarían en la reunión, enfatizando el carácter social de ellos, ya que la gente está cansada de ser invitada a reuniones sobre marcas comerciales o productos; por tanto, la convocatoria se centró en los temas de intereses ciudadanos, la seguridad y los medios de comunicación.

Para la empresa encargada de aplicarlos, que acostumbra a realizar grupos de marketing, fue una gran sorpresa el grado de interés demostrado por participar y la efectividad en la convocatoria. Los grupos focales tuvieron una duración de entre 1 y 2 horas. Con respecto a la participación, se notó un serio interés de la mayoría de los asistentes por dar a conocer sus experiencias y opiniones sobre los temas tratados, siendo la habilidad del moderador la única capaz de dar por finalizada la reunión. A modo de comentario, luego de finalizado el encuentro, muchos grupos se quedaron conversando del tema.

- Arendt, H. (1993). *La condición humana*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Beltrán, M. (1986). "Cinco vías de acceso a la realidad social". En: García Ferrando, Ibáñez, y Alvira, comps. (1986).
- Borja, J. (2003). *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza Editorial..
- Bourdieu, P. (1997). *Sobre la televisión*. Buenos Aires: Anagrama.
- Cariola, C. y M. Lacabana (2003). "Globalización y desigualdades socioterritoriales: la expansión de la periferia metropolitana de Caracas". *Revista EURE (Santiago)* 29, no. 87.
- Carrión, F. (2003). "Espacio público: Punto de partida para la alteridad". Quito: Flacso- Ecuador. Mimeo.
- Castells, M. (1998). "Espacios públicos en la sociedad informacional" En: M. Castells. *Ciutat real, ciutat ideal. Significanty funcio a l'espai urbà modern*. Barcelona: Centre de Cultura Contemporània de Barcelona.
- Cervantes, C. (2002). "El grupo de discusión: de la mercadotecnia al estudio de la cultura y la comunicación". Ponencia presentada en el VI Congreso Latinoamericano de Ciencias de la Comunicación (ALAIC), Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.
- CNTV (Consejo Nacional de Televisión)-Adimark (2002). *Encuesta Nacional de Televisión 2002. Resumen de Principales Resultados*. Departamento de Estudios. CNTV, en: <http://cntvnt1.cntv.cl/CNTV/>
- Dammert, L. y A. Lunecke (2002). *Victimización y temor en Chile: Revisión teórico-empírica en doce comunas del país*. Santiago: Serie de estudios, Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC), INAP, Universidad de Chile.
- Dammert, L. y M. Malone (2003). "Fear of crime or fear of life? Public insecurities in Chile". *Bulletin of Latin American Research (Londres)*.
- De la Maza, G. (2000). "Espacios locales y desarrollo de la ciudadanía. Chile iniciado el siglo XXI". Santiago: Fundación para la Superación de la Pobreza. En: [http://www.fundacionpobreza.cl/fnp\\_secciones.asp?Id\\_Seccion=2&Pagina=2](http://www.fundacionpobreza.cl/fnp_secciones.asp?Id_Seccion=2&Pagina=2)
- Fundación Paz Ciudadana (2003). *Índice de temor*. Santiago: Paz Ciudadana.
- Giddens, A. (2000). *The Nation State and Violence*. Cambridge: Polity Press.
- Grez, S. (1999). "Historia y ciudadanía". [www.capp.uchile.cl/espdem/disctalle\\_rhyg.htm](http://www.capp.uchile.cl/espdem/disctalle_rhyg.htm).
- Hobbes, T. (1998). *Leviatán: o la materia, forma y poder, de una república eclesiástica y civil*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Hopenhayn, M. (1994) *Ni apocalípticos ni integrados. Aventuras de la modernidad en América Latina*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Lechner, N. (2003). *Las sombras del mañana. La dimensión subjetiva de la política*. Santiago: LOM Ediciones.
- Manzi, J. y E. Helsper (2002). "El sentido de la seguridad en Santiago". Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile. Mimeo.

- Moraña, M., ed. (2002). *Espacio urbano, comunicación y violencia en América Latina*. Pittsburg, PA: Instituto Internacional de Literatura Iberoamericana.
- Ortí, A. (1986). "La apertura y el enfoque cualitativo estructural: la entrevista y la discusión de grupo". En: García Ferrando, Ibáñez y Alvira, comps. (1986).
- PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (1998). Desarrollo Humano en Chile 1998. *Las paradojas de la modernización*. Santiago: PNUD.
- Reguillo-Cruz, R. (2002). "¿Guerreros o ciudadanos? Violencia(s). Una cartografía de las interacciones urbanas". En: Moraña, ed. (2002).
- Salazar, G. y J. Pinto (1999, 2002). *Historia Contemporánea de Chile*. 5 volúmenes. Santiago: LOM Ediciones.
- Segovia, O. y G. Dascal, eds. (2002). *Espacio público, participación y ciudadanía*. Santiago: Ediciones SUR.
- Taylor, S. y R. Bodgan (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.

