



Universidad de Valparaíso  
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social  
Campus Santiago

***“Aproximación preliminar de la Percepción de  
Inseguridad, de los habitantes de la macrozona N° 8  
de la comuna de La Florida”***

Seminario de Título para optar al grado académico de Licenciado en Trabajo Social y  
al Título Profesional de Asistente Social

Institución Patrocinante  
Ilustre Municipalidad de La Florida

Docente Guía  
Violeta Flores Flores



Estudiantes Seminaristas  
Paula Cortés Muñoz  
Elizabeth Pavez Gandolfo  
Carolina Vidal Fernández

Santiago, 2009



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
CAMPUS SANTIAGO



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO  
ALUMNA QUE INDICA

SANTIAGO, 20 de Noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad de los habitantes de la macrozona nº8 de la Comuna de la Florida", cursado durante el año académico 2009 por las alumnas de la Escuela, Srtas. Paula Cortés Muñoz, Elizabeth Pavez Gandolfo y Carolina Vidal Fernández incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; La inseguridad ciudadana es sin duda un síntoma y un problema que se identifica como una de las principales preocupaciones de la sociedad post moderna y nuestro país, por ello también constituye un tema recurrente en los discursos y agendas públicas y presidenciales, pero sin embargo, a pesar de haberse iniciado estudios, estadísticas e implementado una política nacional y local, ésta aún tiene dimensiones preocupantes, lo cual se traduce en la brecha existente entre el nivel de denuncias de delitos de mayor connotación social y la percepción de temor que la gente manifiesta, la recurrente cobertura mediática de los hechos delictuales, las demandas sociales de mayor seguridad y protección policial, entre otros. Cuadro que presiona persistentemente a las autoridades sobretodo a nivel local a desarrollar acciones que favorezcan la superación de los miedos y por ende la participación social y la satisfacción de la gente.
- En conformidad a lo señalado, no cabe duda el valor, la importancia, la novedad del estudio y el aporte que hacen al conocimiento preliminar de la problemática en la Comuna y específicamente a la zona elegida, como en la contribución en la toma de decisiones técnicas y políticas, y a nuevas interrogantes que puedan abrir pasos a otros estudios de mayor profundidad y correlacional.
- En cuanto a la metodología tiene el mérito de considerar enfoque y técnicas cualitativas, complementadas con información cuantitativa que permiten enriquecer la mirada y el análisis, con un proceso eminentemente participativo, que les permitió recoger desde la percepción de la misma comunidad sus percepciones, temores y preocupaciones, identificando el desplazamiento territorial del fenómeno, como las implicancias con su medio y artefactos urbanos circundantes.
- En cuanto a la aporte para la profesión, esta área constituye un emergente, novedoso y valioso campo para el trabajo social, por diversidad de problemáticas asociadas, y que tienen directa relación con las insatisfacciones, inseguridades y obstáculos que enfrente el ciudadano, la familia y la comunidad del Chile de hoy.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 6.2 (seis coma dos).

VIOLETA FLORES FLORES  
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR  
ALBERTO BALBONTIN R.  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
VFF/



REF.: Informa calificación Seminario de Título  
Alumnas que se indica.

SANTIAGO, 24 de noviembre de 2009.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante cumpro con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título **“APROXIMACIÓN PRELIMINAR DE LA PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD DE LOS HABITANTES DE LA MACROZONA N° 8 DE LA COMUNA DE LA FLORIDA”**, realizado por las alumnas Srta. Paula Cortés, Srta. Elizabeth Pavez y Srta. Carolina Vidal.

El presente seminario de título presenta un buen manejo conceptual. La temática fue abordada a cabalidad, en forma consistente, manifestando idoneidad en la selección y uso de bibliografía. El trabajo, además, expresa buen nivel de calidad, del equipo seminarista, tanto en el vocabulario técnico utilizado, como en su capacidad de elaboración y redacción; observándose, además, un buen uso del régimen formal de citas. Las técnicas seleccionadas, demuestran un alto grado de idoneidad y consistencia en su manejo, por parte del equipo seminarista.

En base a los elementos consignados, se evalúa el presente seminario de título con nota cinco coma ocho. (5,8)

**Luis Lillo Bermúdez**  
**Profesor Informante**

AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES  
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
PRESENTE  
LLB/cvm.



## **Presentación**

La temática de Seguridad Ciudadana, ha sido y es, una de las contingencias sociales que hoy en día aborda la agenda pública del actual gobierno chileno. Sin embargo, tanto las medidas que se han tomado como las políticas propuestas al respecto, no han arrojado los resultados esperados, ya que las herramientas elaboradas para atacar esta problemática no abordan de manera integral las diferentes aristas del problema, por lo que la seguridad ciudadana sigue siendo una constante preocupación para las autoridades y ciudadanos.

Por esta razón resulta necesario para entender el fenómeno, y por ende para tomar las medidas necesarias que permitan su disminución, generar estudios que no solo se basen en datos cuantitativos, es decir, en los índices de denuncias efectuadas por víctimas de algún tipo de delito, sino que complementar esta información con otros datos, permitiendo de esta manera generar una visión holística de la temática y no limitarnos a ver solo una de sus dimensiones.

Basado en lo anterior la presente investigación pretende entregar los lineamientos cualitativos preliminares, que moldean y definen la percepción de inseguridad de los habitantes, a fin de generar conocimientos que permitan acciones que favorezcan la participación social y la satisfacción de las personas, a través, de herramientas metodológicas e instrumentos de análisis, para intentar disminuir este fenómeno.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

### **Dedicatoria**

El presente Seminario de Título año 2009 realizado por las señoritas Paula Cortes Muñoz, Elizabeth Pavez Gandolfo y Carlina Vidal Fernández estudiantes de la carrera Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Campus Santiago, dedican su Tesis ***"Aproximación preliminar de la percepción de inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida"*** a todos quienes hicieron posible y participaron en este proceso de aprendizaje profesional y personal.

Con especial mención a nuestras familias, quienes fueron nuestro principal apoyo, sustento y contención. A su vez, a todos los docentes que fueron parte en nuestros años académicos, quienes confiaron en nuestras capacidades, procuraron cada uno en su metodología de trabajo entregarnos el conocimiento necesario, las herramientas adecuadas, fortalecer nuestras habilidades y corregir nuestras falencias.

De esta manera, las tres hijas, nietas, sobrinas, amigas y profesionales que ustedes han formado en lo intelectual, ético y valórico les dedican humildemente este trabajo de Investigación Social.



## **Agradecimientos**

### **❖ Paula Cortes Muños:**

Este largo proceso de aprendizaje y crecimiento profesional y personal que estoy culminando, no podría ser posible sin el apoyo incondicional de Dios, quien me ha dado la vida, mis logros, triunfos, fracasos y alegrías, sin Él no hubiera descubierto mi vocación, el Don del Servicio y la posibilidad de aplicarlo a diario en mi quehacer profesional. Pero esto no tendría sentido sin contar con mi Familia, está a sido incondicional en su apoyo, en ella he encontrado el refugio y soporte de vida, he tenido la fortuna de ser hija de unos Padres que han inculcado valores cristianos, en donde al prójimo se le tiende una mano no importando quién sea. Mis infinitas gracias a mi padre Bernardo Cortés, un obrero luchador que llegó sin nada del campo y en esta ciudad formo su familia, quien me enseñó que para lograr nuestros sueños hay que entregarlo todo, a mi madre Sara Muñoz una mujer que ha dado todo por sus hijos, de carácter fuerte, pero honesta para quien la verdad es valor primordial de todo ser humano. Complementando este apoyo esta mi hermano mayor Bernardo Cortés, el cual es un ejemplo de lucha, lo he visto superar las adversidades, ha sido mi escucha, consejero, amigo y cómplice, a mi cuñada Ruth Ivonne quien ha sido una hermana apoyándome y guiándome en este caminar y ha ambos por hacerme sentir parte de su reciente Familia.

A mis amigas Carla Moran, Claudia Hidalgo, María José Garrido, Sophia Cárdenas, Natalia Jorquera y Carolina Rubio, quienes han sido incondicionales con su apoyo y compañía, algunas durante más de diez años, ellas me han demostrado que los amigos son la familia que Dios nos da para poder elegir y estoy segura de no haberme equivocado con ninguna de ellas, gracias por dejarme ser partes de sus vidas y familias, por celebrar tantos momentos y por estar ahí cuando más lo he necesitado. Ha Angello Medina gracias por mostrarme el otro lado de la vida, en donde las adversidades te hacen fuerte, por las horas de estudios de estos últimos cuatro años de Universidad, los desvelos, diseños para mis compendios, por ser de cierta forma un cable a tierra en mis innovadoras formas de intervenir, y por ser un compañero en la Fé.

Además como no mencionar a mis amigas y compañeras de tesis Carolina Vida y Elizabeth Pavez, quienes han soportado mi carácter, locuras y tropiezos, por estar ahí y tenderme una mano, por ser más que simples compañeras de trabajo, demostrándome que en la Universidad se pueden encontrar personas en las cuales se puede confiar.

A los docentes de esta Universidad, quienes con su ejemplo me han mostrado las satisfacciones de esta carrera, como también sus dificultades y frustraciones, a la profesora María Antonieta Urquieta quien me enseñó que nunca hay que olvidar la sencillez y el compromiso con las personas, la docente Sara Salum que con su rigurosidad potenció mis habilidades y al profesor Maurico Ureta quien dejó grabado en mi memoria que no solo hay que ser un buen Asistente Social, sino que también hay que parecerlo en cualquier lugar en donde estemos.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

Por último a mi comunidad parroquial Sacramentina, en donde he concretado mi Fé, la que me ha dado la posibilidad de descubrir y desarrollar tanto mi vocación como mi amor a Dios, en donde me he aferrado en cada momento de caída buscando consuelo y he festejado cada logro, ya que creo fielmente en que la Oración, la Palabra y la Adoración son alimentos de mí alma y sin ellos lo profesional no tendría sentido.

❖ **Elizabeth Pavez Gandolfo:**

Primeramente doy gracias a Dios por la vida, a mis padres Patricio Pavez a y Mariluz Gandolfo Y, quienes se esforzaron por entregarme mis estudios, con sacrificio y amos. También a Álvaro Cruz S, quien fue un apoyo fundamental en este proceso académico y personal.

Sin duda estoy muy conforme con la labor realizada por la Profesora Violeta Flores F, quien me entrego su orientación, conocimiento y herramientas en mis practicas y en este proceso de Seminario de Título.

Por ultimo a mis compañeras y amigas Carolina Vidal F, Paula Cortes M, Natalia Jorquera R, quienes fueron mi complemento en este desafio, con mi apoyo y afecto...

Gracias a todos quienes fueron parte de este ciclo, de mi formación profesional y personal, Los Amo.



❖ **Carolina Vidal Fernández:**

Quiero agradecer en primera instancia a mi madre, por haber soñado conmigo, por haberme enseñado con su ejemplo, que no hay montaña que no se pueda mover y que con perseverancia los sueños se pueden hacer realidad. Gracias por que siempre has tenido Fe en mí (incluso muchas veces, más de la que yo me he tenido), tu apoyo incondicional ha sido uno de los pilares fundamentales que me ha sostenido en este proceso. Hoy no solo yo culmino un ciclo, lo terminamos ambas, ya que este sueño es tanto tuyo como mío, hoy nos titulamos las dos en la escuela de la vida.

Quiero agradecer también a mi pareja Leonardo Ladero Dotte, por la paciencia de soportarme en todo este proceso, por ser el que se llevo todos los sinsabores y ser el paño de lágrimas cuando las cosas no iban bien. Gracias por tomarte la vida con humor y enseñarme que no todo lo malo es el fin del mundo...Te Amo.

Por último, pero no menos importante quiero agradecer a mis compañeras y amigas Paula Cortes Muñoz y Elizabeth Pavez Gandolfo, quienes hicieron posible sacar esto adelante, solo nosotras sabemos por todo lo que tuvimos que pasar para llegar hoy donde estamos...Chicas lo logramos...Muchas Gracias



## Índice Temático

	Páginas
Capítulo I: Marco Institucional.....	1
1.- Presentación.....	2
2.- Antecedentes generales de la comuna de La Florida.....	2
2.1- Geografía.....	2
2.2- Limites.....	3
2.3.- Reseña Histórica.....	4
2.4.- Antecedentes Socio- demográficos.....	5
2.4.1.- Población.....	5
2.4.2.- Educación.....	8
2.4.3.- Salud.....	8
2.4.4.- Vivienda.....	9
2.4.5.- Empleo.....	9
2.4.6.- Datos Socio económicos.....	9
2.5.- Principales problemáticas.....	10
2.5.1- Pobreza.....	11
2.5.2.- Desempleo.....	12
2.5.3.- Delincuencia.....	12
2.5.4.- Grupos Sociales vulnerables.....	13
3.- Ilustre Municipalidad de La Florida.....	14
3.1.- Estructura Política y Administrativa.....	14
Capítulo II: Diseño de Investigación.....	18
1.- Presentación.....	19
2.- Fundamentación.....	19
3.- Identificación del problema.....	22
4.- Delimitación del problema.....	23
5.- Preguntas de Investigación.....	25
6.- Objetivos de Investigación.....	26
6.1.- Objetivo General.....	26
6.2.- Objetivos Específicos.....	26
7.- Metodología de la Investigación.....	26
7.1.- Enfoque Metodológico.....	26
7.2.- Tipo de Investigación.....	27
7.3.- Unidad de Análisis (Muestra y Población).....	28
7.4.- Técnicas de recolección de datos.....	31
7.5.- Variable de Investigación.....	32
7.6.- Plan de Análisis.....	34



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

Capítulo III: Marco de Referencia.....	35
1.- Presentación.....	36
2.- Conceptualización de Seguridad Ciudadana.....	36
3.- Conceptualización de Percepción.....	40
4.- Concepto y Definición de Percepción de Inseguridad.....	40
5.- Factores que permiten la ocurrencia y mantención de la Percepción de Inseguridad...	42
6.- Perspectiva socio-espacial en el abordaje de la Percepción de Seguridad.....	42
7.- Política y legislación Chilena.....	46
Capítulo IV: Diagnóstico Social.....	48
1.- Presentación.....	49
2.- Análisis Cualitativo de la Información.....	49
2.1.- Análisis de las Entrevistas a Informante Claves.....	50
2.1.1.- Situación de la comuna en materia de Seguridad.....	50
2.1.2.- Tipos de Delitos de mayor Connotación Social y Frecuencia.....	50
2.1.3.- Existencia de Percepción de Inseguridad.....	51
2.1.4.- Concentración de delitos y mayor percepción de Inseguridad.....	52
2.1.5.- Factores que Inciden en la Percepción de Inseguridad.....	53
2.1.6.- Existe conocimiento de las acciones de las autoridades locales para abordar el tema de Seguridad Pública.....	54
2.1.7.- Existen propuestas para enfrentar el Delito y la Percepción de Inseguridad desde su Organización.....	55
2.2.- Análisis de Mapas Perceptuales.....	56
2.2.1.- Mapa de Percepción de Inseguridad comunal.....	56
2.2.2.- Mapa de Percepción de Inseguridad Macrozona N° 8.....	58
2.3.- Análisis de Marchas Exploratorias.....	61
2.4.- Análisis de la Variable.....	62
3.- Complementación de antecedentes Cualitativos y Cuantitativos.....	66
Capítulo V: Conclusiones y aportes.....	83
1.- Presentación.....	84
2.- Evacuación de los objetivos.....	84
2.1.- Evacuación de objetivo general.....	84
2.2.- Evacuación de objetivos específicos.....	84
3.- Evacuación metodológica.....	85
3.1- Evacuación del enfoque metodológico.....	85
3.2.- Evaluación de las técnicas.....	86
4.- Conclusiones.....	72
5.- Auto-evaluación profesional.....	90



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

6.- Aportes.....	90
Capítulo VI: Anexos.....	92
1.- Metodología de la Investigación.....	93
1.1.- Diseño Entrevista semi-estructurada a informantes claves.....	93
1.2.- Construcción de Mapas Preceptuales.....	93
2.- Matriz de resultados.....	105
3.- Resultados Marchas Exploratorias.....	120
3.1.- Lista N° 1 de chequeo para Marcha Exploratoria.....	120
3.1.1.- Registro fotográfico de Marcha Exploratoria N° 1.....	127
3.2.- Lista N° 2 de chequeo para Marcha Exploratoria.....	130
3.2.1.- Registro fotográfico de Marcha Exploratoria N° 2.....	137
3.3.- Lista N° 3 de chequeo para Marcha Exploratoria.....	141
3.3.1.- Registro fotográfico de Marcha Exploratoria N° 3.....	149
Bibliografía.....	153

### Índice de Mapas

	Páginas
Mapa N° 1 "Comuna de la Florida".....	3
Mapa N° 2 "Macrozonas y Unidades Vecinales de la comuna de La Florida".....	28
Mapa N° 3: "Percepción de Inseguridad Comunal".....	57
Mapa N° 4: "Percepción de inseguridad macrozona N° 8".....	60
Mapa N° 5: "Extracto geo-referenciación denuncias delitos Carabineros de Chile".....	67

### Índice de Tablas

	Páginas
Tabla N° 1: "Distribución porcentual de la población comunal respecto de la población total; según grupos de edad.2000-2020".....	6
Tabla N° 2: "Población total estimada al 30 de junio, por sexo 1990-2020".....	7
Tabla N° 3: "Porcentaje de población según grupo socio- económico".....	10
Tabla N° 4: "Distribución de población indigente y pobre de la comuna de La Florida.....	11
Tabla N° 5: "Denuncias de delitos de mayor connotación social".....	13
Tabla N° 6: "Técnicas cualitativas y antecedentes cuantitativos".....	28



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

Tabla N° 7: "Muestra de estudio de percepción de seguridad" .....	29
Tabla N° 8: "Operacionalización de la variable" .....	32
Tabla N° 9: "Porcentaje de Indicadores de Inseguridad por Organizaciones Sociales.....	65
Tabla N° 10: "Ocurrencia de delito robo con violencia".....	68
Tabla N° 11: "Ocurrencia de delito Hurto" .....	80
Tabla N° 11: "Tabla Gantt" .....	87

### Índice de Cuadros

	Páginas
Cuadro N° 1: "Denuncias de delitos según macrozonas y cuadrantes".....	23
Cuadro N° 3: "Unidad de Análisis".....	30

### Índice de Gráficos

	Páginas
Gráfico N° 1: "Distribución por género".....	63
Gráfico N° 2: "Distribución por grupo etario".....	63
Gráfico N° 3: "Indicadores de percepción de inseguridad".....	64
Grafico N° 4: "Estado de Mobiliario Publico".....	64
Grafico N° 5: "Denuncias delitos de mayor connotación social".....	66
Grafico N° 6: "Porcentaje denuncias delitos de mayor connotación social".....	66

### Índice de Imágenes

	Páginas
Imagen N° 1: "Organigrama Ilustre Municipalidad de La Florida".....	15



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

# ***Capítulo I:***

# ***Marco Institucional***



## **Capítulo I: Marco Institucional**

### **1.- Presentación.**

La Seguridad ciudadana es uno de los temas primordiales de la agenda pública del actual Gobierno, lo que se traduce en la creación de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, desde la cual se coordinan y se desprenden las acciones de los distintos organismos públicos a través de sus diferentes programas. Siendo el municipio el actor más importante, mediante el cual se da expresión local a esta política. Así la Ilustre Municipalidad de la Florida para su ejecución cuenta con una instancia articuladora denominada Consejo Comunal de Seguridad Pública, el cual convoca a los actores y sectores de mayor relevancia del quehacer local, para el levantamiento de un plan comunal en el cual se definen las estrategias y los objetivos de promoción y prevención, siendo el eje transversal y finalidad la participación ciudadana.

En conformidad a lo señalado a continuación se exponen los principales aspectos institucionales y políticos de la I. Municipalidad y la temática abordada, a través de la cual se contextualiza esta investigación social.

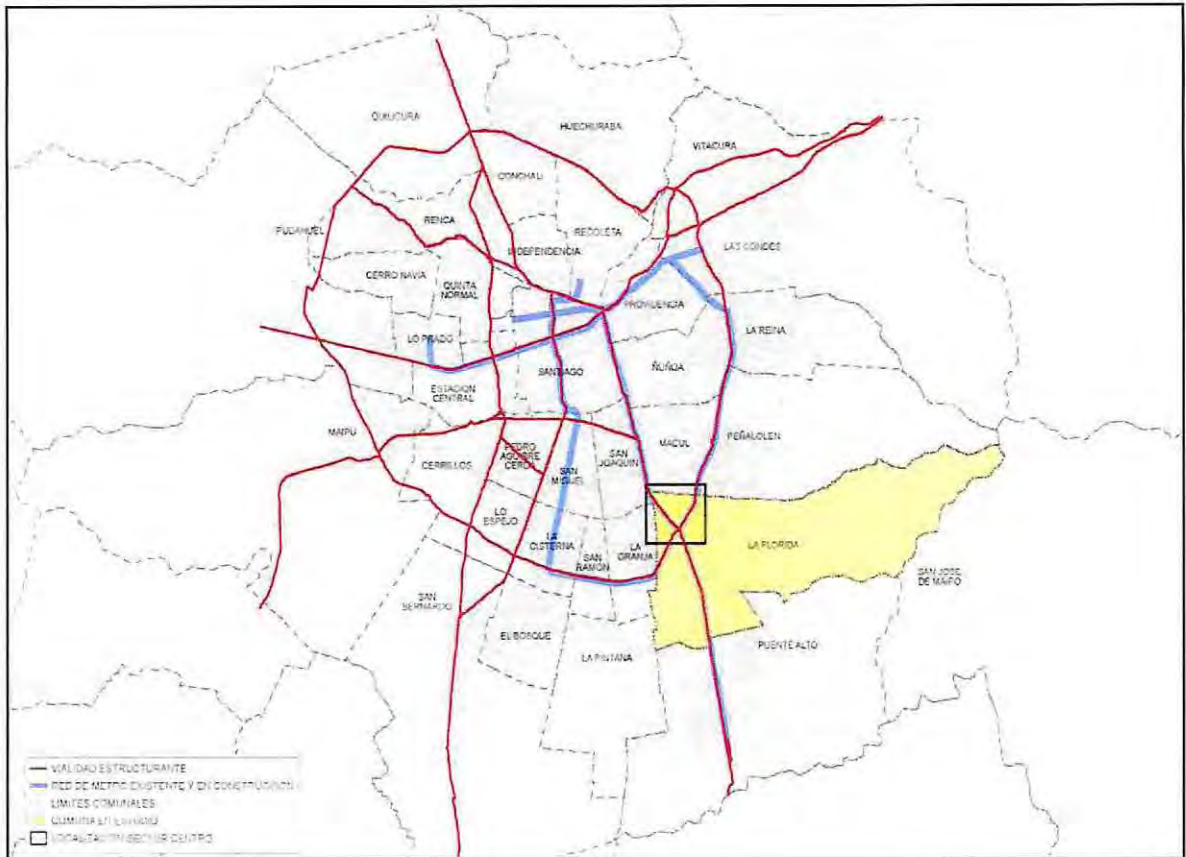
### **2. - Antecedentes generales de la Comuna.**

#### **2.1. – Geografía.**

La comuna de La Florida tiene un área de 7.020 hectáreas, es decir 70.2 Km<sup>2</sup>, que corresponde al 3,42 % de la superficie total del Gran Santiago (incluidas las comunas de San Bernardo y Puente Alto). De este total, un 48,9% corresponde a territorio urbano, el que ha aumentado considerablemente en las últimas 4 décadas, variando desde un 0,5% en 1956, a un 2,3% en 1960, 8,3% en 1970, 21,7 en la década pasada, hasta un 37% en la actualidad. En términos reales esto ha significado una expansión de casi 80 veces en 40 años.

Geomorfológicamente, la comuna se encuentra emplazada en la cuenca de Santiago, lo que es posible visualizar en el siguiente mapa:

**Mapa N° 1: "Comuna de La Florida"**



Fuente: SECPLAC I. Municipalidad de La Florida

**2.2.- Límites.**

Los límites comunales están señalados en el DFL N° 1-3260 de 1981, Publicado en el Diario Oficial del viernes 11 de diciembre de 1981 y corresponden a:

Norte: Avenida Departamental, desde Av. Vicuña Mackenna Poniente hasta la Quebrada de Macul; Quebrada de Macul, desde Av. Departamental hasta su origen.

Sur: La línea de cumbres de los cerros Santa Rosa del Peral, desde la cota 2251 hasta el Canal San Carlos, junto a la puntilla del cerro Chequén, pasando por el trigonométrico cerro Santa Rosa.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

Oriente: La línea de cumbres que limita por el oriente y sur la hoya de la Quebrada de Macul y el cordón Las Minillas, desde el origen de la quebrada de Macul hasta la cota<sup>1</sup>

Poniente: El lindero oriente de la Estación Experimental La Platina y su prolongación hacia el norte desde el canal San Joaquín hasta el lindero sur del predio Huertos San Fernando<sup>2</sup>.

### **2.3.- Reseña Histórica de la Comuna.**

La zona en la cual esta emplazada la comuna de La Florida en el pasado fue un lugar de campesinos y medieros que se habían dedicado a cultivar y cosechar la tierra durante el siglo XIX. Sobre estos terrenos, existían varias haciendas la más conocida era la Hacienda de Lo Cañas, propiedad del diputado del Partido Conservador Carlos Walker Martínez, este lugar pre cordillerano fue escenario de la Guerra Civil de 1891: "La masacre de Lo Cañas".

Con el Decreto de Creación de Municipalidades del 22 de diciembre de 1891, se crea en el Departamento de La Victoria la Municipalidad de Lo Cañas, integrada por las subdelegaciones 15ª, Lo Cañas; 16ª, El Peral; 17ª, Granja y 18ª, Camino de Santiago. Al año siguiente, queda suprimida al crearse por ley de 18 de noviembre de 1892, la Municipalidad de Puente Alto, con las subdelegaciones 12ª Puente Nuevo de Pirque; 15ª, Lo Cañas y 16ª, El Peral, y la Municipalidad de La Granja con las subdelegaciones 17ª, Granja y 18ª, Camino de Santiago, en el Departamento de La Victoria.

El 28 de noviembre de 1899 se publica el Decreto de Constitución que da origen a la Municipalidad, que corresponde a la subdelegación 15ª, Lo Cañas, que dependía hasta entonces de la Municipalidad de Puente Alto, del Departamento de La Victoria.

Con el DFL 8582 del 30 de diciembre de 1927, se suprime el Departamento de La Victoria que pasa a formar parte del nuevo Departamento de Santiago. Con el DFL 8583 del 30 de diciembre de 1927, se suprime la Municipalidad de La Florida, al pasar la subdelegación 15ª, Lo Cañas del antiguo Departamento de la Victoria a integrar la nueva comuna-subdelegación de Ñuñoa. En 1934 se restituye la comuna-subdelegación de La Florida<sup>3</sup>.

Desde la década de 1940 la comuna comienza a poblarse, especialmente los sectores de Avenida Walker Martínez, Avenida Vicuña Mackenna, Avenida Rojas Magallanes, y Avenida La Florida, producto de la migración del campo a la ciudad y del expansionismo de Santiago. La mayoría de los

---

<sup>1</sup> Capturado desde [www.laflorida.cl](http://www.laflorida.cl); "Carta del Instituto Geográfico Militar escala 1/50.000". 16 de Octubre de 2009.

<sup>3</sup> Capturado desde [www.laflorida.cl](http://www.laflorida.cl); "Historia Comunal". 11 de Mayo de 2009.





*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

habitantes que emigraron a La Florida son nietos o hijos de residentes de comunas del sector poniente de la capital, como Estación Central y Quinta Normal.

A partir de 1950 se construyeron las primeras "Villas"; conjuntos de casas con urbanización común, utilizando terrenos antes destinados a chacras o parcelas. Entre los años 1960 y 1980, tanto el Estado como empresas constructoras privadas desarrollan proyectos inmobiliarios que aumentan la densidad poblacional de la comuna. La Florida se transforma en una de las "comunidades dormitorio" de Santiago. Puesto que se caracterizó como una de las más pobladas de Chile hasta mediados de 1980, pero el creciente desarrollo inmobiliario de Puente Alto y Maipú, terminó relegándola al tercer lugar.

Desde 1990, la comuna se ha transformado de una zona predominantemente de viviendas a un sub-centro por sí mismo, especialmente después de la construcción de líneas del Metro de Santiago y el desarrollo de servicios comerciales, bancarios y educacionales, con un sector céntrico emplazado en los alrededores del edificio de la I. Municipalidad.

En los últimos años la comuna se ha convertido en una zona dinámica en crecimiento, con proyectos inmobiliarios de altura, además de nuevas villas que han conquistado las zonas pre-cordilleranas de la Cordillera de los Andes.

## **2.4.- Antecedentes socio-demográficos.**

### **2.4.1.-Población**

La Florida es la tercera comuna más grande de la Región Metropolitana, es una de las comunas más pobladas del país, presenta una tasa de crecimiento estimada de 1,1% anual. Es una comuna eminentemente joven, con un 42% de la población menor de 24 años; un 79 % menor de 44 años y la tercera edad (65 años o más) sólo representa el 4% de la población<sup>4</sup>.

A continuación se presenta con mayor detalle la población estimada para los años 2000-2020, según grupos de edad

---

<sup>4</sup> Capturado desde [www.municipales2004.canal13.cl](http://www.municipales2004.canal13.cl); "Municipalidades". 14 de octubre de 2009.



Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".

**Tabla N° 1 "Distribución porcentual de la población comunal respecto de la población total; según grupos de edad 2000-2020"**

GRUPO DE EDAD	Año				
	2000	2005	2010	2015	2020
<b>TOTAL</b>	<b>10,9</b>	<b>10,6</b>	<b>10,2</b>	<b>9,7</b>	<b>9,1</b>
0- 4	5,7	5,3	5,0	4,6	4,1
5-9	5,7	5,4	5,0	4,6	4,2
10-14	5,9	5,4	5,1	4,6	4,2
15-19	6,5	5,7	5,1	4,8	4,3
20-24	6,5	6,2	5,4	4,8	4,4
25-29	6,1	6,3	5,9	5,0	4,5
30-34	5,6	6,0	6,0	5,5	4,6
35-39	5,5	5,5	5,7	5,7	5,1
40-44	6,1	5,3	5,2	5,4	5,3
45-49	6,9	5,9	5,1	5,0	5,2
50-54	7,1	6,8	5,8	4,9	4,8
55-59	6,8	7,1	6,8	5,7	4,8
60-64	6,1	7,0	7,3	6,9	5,7
65-69	5,3	6,3	7,2	7,5	7,0
70-74	4,9	5,6	6,5	7,4	7,6
75-79	4,5	5,1	5,8	6,7	7,5
80+	4,4	4,7	5,1	5,6	6,2

Fuente: INE 2008

Según los antecedentes revelados por el Instituto Nacional de Estadística 2008, la población estimada para la comuna de la Florida en el presente año es de 398.334, correspondiendo la cifra de 199.143 hombres y 199.191 mujeres. Se estima que para el año 2010, el total de la población hacienda a 399.177 aproximadamente.



**Tabla N° 2: "Población total estimada al 30 de junio, por sexo 1990-2020"**

AÑO	Población			AÑO	Población		
	Total	Hombres	Mujeres		Total	Hombres	Mujeres
1990	325.303	157.058	168.245	2005	394.821	197.404	197.417
1991	330.190	159.542	170.648	2006	395.720	197.858	197.862
1992	335.074	162.028	173.046	2007	396.575	198.272	198.303
1993	339.950	164.509	175.441	2008	397.456	198.706	198.750
1994	344.843	166.999	177.844	2009	398.334	199.143	199.191
1995	349.716	169.480	180.236	2010	399.177	199.541	199.636
1996	356.216	173.690	182.526	2011	398.355	199.112	199.243
1997	362.705	177.899	184.806	2012	397.497	198.660	198.837
1998	369.185	182.100	187.085	2013	396.684	198.250	198.434
1999	375.677	186.314	189.363	2014	395.858	197.826	198.032
2000	383.549	191.904	191.645	2015	395.006	197.391	197.615
2001	385.807	193.010	192.797	2016	392.456	196.087	196.369
2002	388.061	194.110	193.951	2017	390.095	194.783	195.312
2003	390.299	195.200	195.099	2018	387.473	193.487	193.986
2004	392.546	196.292	196.254	2019	384.694	192.201	192.493
2005	394.821	197.404	197.417	2020	382.152	190.901	191.251

*Fuente: INE 2008*

De acuerdo a los datos proporcionados podemos señalar que un 29,3% de la población pertenece al grupo de edad entre los 0- 18 años, un 12,4% ente los 18-24 años, un 31,2% entre los 25-44años, un 22,8% entre los 44-64 años y un 6,3% corresponde a personas de 65 años y más. Esto se traduce en que la población total y los grupos de edad más jóvenes van disminuyendo paulatinamente, mientras que los de mayor edad aumentan, esto se traduce en un fenómeno conocido como inversión de la pirámide poblacional, que es producido principalmente por las bajas tasas de natalidad, y el aumento sostenido en la esperanza de vida, y que ocurre especialmente en países en vías de desarrollo y desarrollados.



### **2.4.2.- Educación**

De acuerdo a los antecedentes recabados la población alfabetizada corresponde a un 98,0%, y el 2.0 % es analfabeta. Se estima que el promedio de años de escolaridad es de un 11,30.<sup>5</sup>

En cuanto a los niveles de educación, podemos señalar que un 3,5% de la población corresponde a Pre-Básica, un 0,4% a educación Especial-Diferencial, un 31,8% a educación Básica, un 39,2% a Enseñanza Media y un 24,8% pertenece a la Educación Superior.

Por último, es preciso mencionar que existe un 1,2% del total de la población que nunca asistió a un Establecimiento Educacional.

### **2.4.3.- Salud**

La Comuna de La Florida ha implementado una política de salud integral, basada en los criterios de pro-actividad, respeto mutuo y responsabilidad compartida, la que ha generado una red asistencial de salud primaria amplia e interconectada.

De este modo la comuna cuenta con los siguientes Centros de Salud<sup>6</sup>:

- Centro de Salud Bellavista
- Centro de Salud Santa Amalia
- Centro de Salud Mafiolletti
- Centro de Salud La Florida
- Centro de Salud Los Quillayes
- Centro de Salud Villa O'Higgins
- Centro de Salud Familiar Los Castaños
- Centro de Salud Mental Alsino

Por último dentro de las iniciativas innovadoras podemos destacar la Casa Punto de Encuentro que nació hace cinco años, con el objetivo de brindar atención a las Personas con Discapacidad (P.C.D.) de la comuna. Esta instancia es fruto del esfuerzo conjunto y coordinado entre la Municipalidad de La Florida, la Corporación Municipal de Educación Salud y COMUDEF.

Su tarea es promover acciones de sensibilización, información, intermediación y participación, que permitan contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad, en una estrecha coordinación con otras instituciones a nivel local y nacional, contribuyendo a así generar una

---

<sup>5</sup> Antecedentes Ilustre Municipalidad de la Florida. Secretaria de Planificación Comunal (SECPLAC).2007.

<sup>6</sup> Antecedentes Ilustre Municipalidad de La Florida. Departamento de Alcaldía.2009.



cultura comunal solidaria e inclusiva. Ofreciendo en forma gratuita variados talleres y terapias de rehabilitación<sup>7</sup>.

#### **2.4.4.- Vivienda**

De acuerdo a la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2006, la Comuna de La Florida, según Tipo de Vivienda, cuenta con 81,9% de casas, un 15,3% corresponde a departamentos en edificios, un 9,5% a piezas en casa antigua, un 1,7% a media-agua, un 0,3% a otro tipo de vivienda y un 0,2% a viviendas colectivas. Por lo tanto, podemos inferir que esta es una comuna 100% Urbana.

En relación a las disponibilidades de los servicios básicos, un 99,9% de las viviendas cuenta con agua potable (cañería), un 99,6% tiene alumbrado eléctrico y un 98,6% corresponde a tenencia de ducha.<sup>8</sup>

#### **2.4.5.- Empleo**

Según los antecedentes recabados el 76,0% de la población corresponde a la categoría de asalariado, un 5,0% se desempeña en el servicio doméstico, un 14,0% ejerce el trabajo independiente y un 4,0% pertenece al rubro empresarial. Solo el 1,0% de la población no es remunerada<sup>9</sup>.

En cuanto a la jefatura del hogar esta es ejercida predominantemente por los hombres, correspondiendo a un 67,9% de la población, en relación al 32,1% ejercida por mujeres.

#### **2.4.6.- Datos socioeconómicos**

Según los antecedentes pesquisados en la CASEN 2002, podemos señalar que en la Comuna de La Florida, en la distribución de los segmentos socioeconómicos predominan los grupos C2 y C3 (51.9%). Le sigue un 6,6% de pobres no indigentes, un 1,9% de indigencia. Un 91,5% de la población supera la línea de la pobreza. A continuación se presenta la población comunal, distribuidas según grupo socioeconómico

---

<sup>7</sup> Capturado desde [www.laflorida.cl](http://www.laflorida.cl); "Política de Salud". 14 de Junio 2009.

<sup>8</sup> Instituto Nacional de Estadística.Censo.2002.

<sup>9</sup> Instituto Nacional de Estadística.Censo.2002.



**Tabla N° 3: "Porcentaje de población según grupo Socioeconómico"**

	Porcentaje de población según grupo Socioeconómico					Total Población Urbana					
	ABC1	C2	C3	D	E	ABC1	C2	C3	D	E	TOTAL
LA FLORIDA	10,7%	25,7%	26,2%	30,7%	6,7%	39.154	94.081	95.673	112.189	24.466	365.563
REGION METROPOLITANA	10,4%	18,7%	24,7%	36,5%	9,7%	609.643	1.100.260	1.451.415	2.144.744	568.930	5.875.013
TOTAL PAÍS	7,5%	16,6%	23,5%	38,6%	13,7%	985.387	2.172.259	3.082.515	5.053.925	1.796.027	13.090.113

Fuente: INE 2008

## 2.5.- Principales problemáticas.

La Florida avanza a pasos agigantados, en veinte años pasó de ser una zona semi-rural a convertirse en un sub-centro de la capital santiaguina, la diversidad que caracterizó a la comuna en sus orígenes, no encontró integración en una vida coherente que acortara las diferencias socioeconómicas acercando a todos los habitantes de la comuna a un estilo de vida cómodo y confortable, sino por el contrario las grandes avenidas actúan en la actualidad como ejes que separan la comuna en sectores opuestos, en donde los que tienen más temen a los que tienen menos y los que se encuentran al medio luchan por un reconocimiento social que se basa en diferenciarse de un "otro" difuso, estigmatizado, que se rechaza muchas veces sin conocerlo realmente<sup>10</sup>.

Esta situación conduce a una sobre-valoración de la seguridad por sobre la interacción social, y a un sentimiento de desamparo que pierde su foco y confunde la precarización de la sociabilidad, producida por la diferenciación económica con la amenaza de lo diverso y lo riesgoso. Este fenómeno se concreta materialmente en el establecimiento de "fronteras", que en el caso de La Florida están claramente marcadas. La diferenciación entre los "otros", de los que debemos protegernos, y un "nosotros", gente de bien que debe estar resguardada en su hogar, es algo que se observa en forma patente y que acecha el cotidiano del floridano, potenciando la inseguridad urbana creciente. Esto produce a la larga una marcada tendencia al aislamiento, a la renuncia a la sociabilidad y al abandono de los espacios públicos, confirmando los altos grados de temor entre los vecinos.

<sup>10</sup> Capturado desde [www.antropologiavisual.cl/bozzo\\_villablanca\\_&\\_wolff.htm#capa19](http://www.antropologiavisual.cl/bozzo_villablanca_&_wolff.htm#capa19); "La Florida comuna de contrastes". 9 de Octubre de 2009.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

Estas situaciones las podemos observar en la encuesta de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior del año 2003 (ENUSC), en donde La Florida se encuentra entre las 20 comunas con mayor cantidad de denuncias por delitos de mayor connotación social, de robos con violencia, de robo con intimidación y de robo con fuerza, un ejemplo de ello es el barrio cívico de la comuna (ubicado entre Av. Vicuña Mackenna, Av. Américo Vespucio y Av. Departamental), el cual se ha visto afectado por la delincuencia; sólo en ese lugar han aumentado las detenciones por hurto desde 1.800 en 2003, a 2.400 el año 2004, cifra que sigue aumentando año a año.

Ahora bien, la comuna se encuentra afecta a otros problemas sociales, como es el caso de:

### 2.5.1.- Pobreza

Cerca de 40.000 personas viven en la comuna bajo situación de pobreza. Si bien, el porcentaje de la población en situación de pobreza en la comuna de La Florida es menor que en la región y el país, el número de personas que viven en dicha situación es significativa, al considerar que la cifra de casi 40.000 personas representa un volumen mayor que la población total de muchas comunas del país, incluso de algunas provincias<sup>11</sup>.

**Tabla N° 4: "Distribución de población indigente y pobre de la comuna de La Florida"**

Categoría	Indigente	Pobre No Indigente	Total Pobre	No Pobre	Total
<b>Comuna</b>	8.498	28.916	37.414	401.190	438.604
	1,9%	6,6%	8,50%	91,5%	100%
<b>Región</b>	258.760	713.160	971.920	5.049.612	6.021.361
	4,3%	11,8%	16,10%	83,9%	100%
<b>País</b>	849.169	2.231.883	3.081.052	11.852.501	14.933.553
	5,7%	14,9%	20,60%	79,4%	100%

**Fuente: Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO) 2002**

<sup>11</sup> Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), Marzo 2002.



### **2.5.2.- Desempleo**

La comuna posee altos niveles de cesantía, los que han superado los niveles regionales y nacionales y repercuten directamente en la calidad de vida de la población. El nivel de cesantía de la comuna, que anteriormente se había mantenido por debajo del nivel regional en el último tiempo ha superado éste último, lo cual significa que si bien éste tema es algo que preocupa a todo el país, en la comuna tiene una importancia relativamente mayor.

### **2.5.3.- Delincuencia**

Aumento en las tasas de denuncias por delitos: robo con violencia, lesiones, violencia intra-familiar y hurto unido a los altos índices de alcoholismo y drogadicción ponen en situación de alerta a la comuna. El hecho que la comuna sea un lugar de paso de residentes en otras comunas y prestadora de una variedad de servicios a habitantes de comunas aledañas, hacen que el tema de la seguridad ciudadana sea un factor de gran prioridad para la calidad de vida de las personas. El aumento en los índices delictuales impone el desafío de intervenir el problema, que va en aumento.



**Tabla N° 5: "Denuncias de delitos de mayor connotación social"**

Categorías	La Florida		Región		País	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Robo con Fuerza Variación Tasa	729,8	521,1	710,9	783,7	663,0	697,9
	-208,7		72,8		34,8	
Robo con Violencia Variación Tasa	263,4	283,6	208,2	255,2	143,4	181,6
	20,5		47,0		38,2	
Lesiones Variación Tasa	184,6	198,4	244,5	338,2	270,4	351,2
	13,8		93,7		80,8	
Violencia Intra- Familiar Variación Tasa	184,1	189,5	295,9	349,2	342,0	381,5
	5,5		53,3		39,5	
Hurto Variación Tasa	126,1	154,1	219,5	299,6	252,6	317,3
	28,0		80,1		64,7	

*Fuente: Ministerios del Interior 2003*

#### 2.5.4.- Grupos sociales vulnerables

Si bien es cierto, uno de los grupos que presenta mayor vulnerabilidad social es la clase baja, hay un segmento de personas en la comuna que no califica como pobres, dado que presentan niveles de escolaridad relativamente buenos (en comparación con la media País), no tienen problemas graves en términos habitacionales, están sobre la línea de la pobreza y que, sin embargo, se encuentran actualmente en una situación demandante de apoyo por parte de algunos servicios municipales. A pesar que la primera prioridad de cualquier Departamento Social debiera enfocar su quehacer hacia los grupos más necesitados de la comuna, el grupo de clase media empobrecida vive de igual forma una situación difícil, requiriendo apoyo para enfrentar esta situación. Este hecho, hace que la cantidad de demandas asistenciales que actualmente llegan al municipio sea mayor, lo que de alguna forma asienta una tensión en las prioridades y líneas de intervención desarrollados hasta ahora.



### **3.- Ilustre Municipalidad de La Florida.**

#### **3.1.- Estructura Política y administrativa**

De acuerdo al artículo 311 de la constitución Nacional de 1991, "al Municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley, construir las obras públicas que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la constitución y la ley".

El anterior precepto constitucional enunciado, señala la orientación para la gestión de la administración pública en el ámbito local, estando entre dichas obligaciones la de ordenar el desarrollo de su territorio y ello es viable mediante el Esquema de Ordenamiento Territorial, según la ley 388/97.

Para desarrollar el ordenamiento territorial, el Municipio debe contar con una estructura administrativa y de gestión, que en la actualidad corresponde a las autoridades e instancias que orientan dicho proceso y que están conformadas por la administración central del Municipio y por la Corporación Administrativa. La estructura administrativa de la Comuna de La Florida se desglosa de la siguiente manera:





*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

Dentro de un municipio el Alcalde es la máxima autoridad, sin embargo, su administración es realizada conjuntamente con el Concejo Municipal, que de acuerdo a la ley tiene un carácter normativo, resolutivo y fiscalizador.

En este sentido, sus integrantes son los llamados Concejales, quienes son los encargados de hacer efectiva la participación de la comunidad local y de ejercer las atribuciones que la ley les concede.

En la actualidad, el Alcalde de la comuna de La Florida es el señor Jorge Gajardo García, y cuenta con los siguientes Concejales:

- Rodolfo Carter (UDI),
- Nicanor Herrera (PS),
- Cecilia Pérez (RN),
- Marco Espinoza (PDC),
- Eulogia Lavín (UDI),
- Marcelo Zunino (RN),
- Inés Gallardo (PPD),
- Verónica Aliaga (PS),
- Susana Hernández (PC) y
- José Luis Alegría (PS).

Para realizar una gestión eficaz y eficiente, el municipio cuenta con un plan regulador denominado Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO), siendo el instrumento rector del desarrollo en la comuna, en el cual, se contemplan las acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad local y a promover su avance social, económico y cultural. Su vigencia mínima es de 4 años, sin embargo, no necesariamente debe coincidir con el periodo de desempeño de las autoridades municipales electas por la ciudadanía. Su ejecución debe someterse a evaluación periódica, dando lugar a los ajustes y modificaciones que correspondan.

El PLADECO en la comuna de La Florida considera las siguientes áreas de desarrollo:

- Gestión Medio Ambiente;
- Ordenamiento Territorial;
- Gestión Socio Comunitaria;
- Salud;
- Educación;
- Desarrollo Económico Local;
- Desarrollo Deportivo y Recreativo;
- Gestión Cultural;
- Fortalecimiento Institucional; y
- Seguridad Pública.

La área de desarrollo denominada Seguridad Pública, se incluye por primera vez en el PLADECO, debido a una decisión de la autoridad municipal, en el entendido que la Seguridad Pública y la



disminución de los niveles de delincuencia son temas que se han constituido, tanto para las autoridades nacionales (quienes han creado la Estrategia de Seguridad Pública) como para la municipalidad en prioridades<sup>12</sup>. Es por esta razón, que el Municipio ha conformado el Consejo Comunal de Seguridad Pública, cuyo trabajo está centrado principalmente en el área de prevención y focalización de las intervenciones en materia de Seguridad Pública, a fin de lograr un trabajo coordinado e interdisciplinario. De esta forma, se pretende generar factores protectores en la población y fomentar la prevención.

El Consejo Comunal de Seguridad Pública en la comuna de La Florida está conformado por:

- Alcalde de la I. Municipalidad de La Florida , Jorge Gajardo García.
- Comisario de la 36° Comisaría de Carabineros de La Florida, Luis Romero.
- Subprefecto de Investigaciones de la Brigada del Crimen (Bricrim), Pablo Rojas.
- Concejales Nicanor Herrera y Verónica Aliaga.
- Presidente de la Comisión de Seguridad del Concejo Municipal, Rodolfo Carter.
- Coordinador del Programa Previene CONACE, Fares Jadue.
- Representantes de las Iglesias Católica y Evangélica, Guillermo Arias.
- Representante de Organizaciones de Mujeres, Soledad Salinas.
- Representante de Organizaciones Juveniles.
- Representante de Comités de Seguridad Vecinal.
- Unión Comunal de Juntas de Vecinos, Gerarda Villalobos,
- Representante de Comercio.
- Representante de COMUDEF, Fernando Rosales.
- Secretaría Técnica, Ximena Aravena.

---

<sup>12</sup> Plan de Desarrollo Comuna. "Ilustre Municipalidad de La Florida". 2009.



# ***Capítulo II: Diseño de Investigación***



## Capítulo II: Diseño de Investigación

### 1.- Presentación

El presente capítulo señala los lineamientos metodológicos fundamentales del diseño de investigación social, mediante la profundización de distintos tópicos relacionados con el problema de estudio. Se revisarán los planteamientos y fundamentación del problema, así como también los objetivos de investigación, preguntas de investigación, definición de variables, técnicas de recolección de datos, delimitación de la población, y selección de la muestra, además de detallar y contextualizar la problemática de la percepción de inseguridad.

### 2.- Fundamentación

En la actualidad las sociedades modernas han adquirido cada vez mayor complejidad, las relaciones sociales y más aun la estructura de las mismas, han evolucionado, obligando a los diferentes actores sociales a crear estrategias y formas de acción que respondan a las crecientes necesidades de la comunidad. Es en este contexto, en el cual dada la interacción de los individuos, se originan diversos fenómenos sociales dentro de los cuales podemos señalar la inseguridad y el temor. A nuestro juicio una de las formas de mayor eficacia y eficiencia para realizar una intervención en estos factores, es centrándose en las expresiones y percepciones ciudadanas con respecto a su territorio y entorno social. Estudios confirman la necesidad de considerar los fenómenos perceptuales como variables relevantes en el análisis y planificación de la realidad social<sup>13</sup>, más aún la toma de decisiones tanto a nivel gubernamental como local.

Ahora bien, al hablar de la percepción que posee la comunidad en cuanto a seguridad ciudadana podemos definir este concepto como "la sensación del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno: Emocionalidad (miedo, rabia, ansiedad), Institucional (desconocimiento, desconfianza), Heterogeneidad urbana".<sup>14</sup> Lo que una persona percibe puede ser sustancialmente distinto a la percepción de otra, lo que influirá en sus decisiones y acciones al momento de decidir o bien al momento de manifestarse de acuerdo o desacuerdo, frente a determinado estímulo.

"Es importante señalar que la gente se comporta influenciada por la percepción que tiene de la realidad, no en la realidad misma. De allí que la percepción ciudadana de seguridad e inseguridad de los individuos, tendrá una directa relación con la realidad circundante, del lugar que habita y la rodea, de la ciudad y las experiencias que resulten de su aprendizaje y socialización de forma relevante; a partir de las sensaciones y representaciones sobre lo que se considera peligroso, en su medio urbano, en el territorio que habita, frecuenta o se relaciona"<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Apunte docente Violeta Flores; "Construyendo un Observatorio Local Seguridad Ciudadana a través del levantamiento de mapas perceptuales".2008.

<sup>14</sup> Antecedentes I. Municipalidad de La Florida; "Taller de seguridad ciudadana". Dirección de convivencia y Seguridad Ciudadana. 2007

<sup>15</sup> Apunte Docente Violeta Flores. "Construyendo un Observatorio Local Seguridad Ciudadana a través del levantamiento de mapas perceptuales".2008.



Unas de las principales consecuencias que conlleva la percepción de inseguridad se traducen en deterioro urbano, deterioro de la imagen de la ciudad, aumento de mecanismos ilegales utilizados por la comunidad para su protección en el espacio público, y por último una ruptura en la solidaridad.

Esta es una realidad que se vivencia en todas las comunas de nuestro país, en especial en los sectores que presentan una mayor vulnerabilidad social. Según los datos extraídos de el Índice de Paz Ciudadana Adimark 2007 la comuna de La Florida presenta índices de victimización de delito de 35.1% superando el promedio del gran Santiago que corresponde a 30.1%, considerada por tanto en una categoría de alto temor con un rango de 22,3% lo que supera la media del Gran Santiago que es de 22%. Estos datos dan cuenta de una realidad en la que los ciudadanos se sienten altamente inseguros, a pesar de los grandes esfuerzos que hace el Municipio por disminuir estas cifras, por lo cual resulta imperioso generar estrategias de trabajo que actúen de manera eficiente y eficaz sobre las diferentes variables que influyen en la percepción de inseguridad de la población.

En el concepto de Seguridad Ciudadana, podemos identificar y diferenciar dimensiones que son violencia, temor, y delincuencia. Entenderemos la violencia como un fenómeno complejo y multifacético. No hay "una violencia", sino muchas "violencias". Se puede entender, en general, la violencia como el "uso de la fuerza o el poder físico, de hecho o amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones"<sup>16</sup>.

Al hablar de temor este lo comprendemos como el sentimiento de inquietud y miedo que provoca la necesidad de huir de alguna persona o cosa, evitarla o rechazarla por considerarla peligrosa o perjudicial. Y como delincuencia consideramos a las conductas o acciones típica (tipificada por la ley), antijurídicas (contraria a Derecho), culpables y punibles. Supone una conducta infraccional del Derecho Penal, es decir, una acción u omisión tipificada y penada por la ley<sup>17</sup>. Tomando en cuenta lo anterior consideraremos como subcategorías principales: el robo con fuerza, el robo con violencia o intimidación, el homicidio, el hurto, las lesiones, el fraude, la estafa, la corrupción, la apropiación indebida, los abusos deshonestos, la corrupción a menores, el acoso sexual y la violación, y el tráfico de drogas<sup>18</sup>.

"Las investigaciones y el sentido común nos indican que el sentimiento de seguridad/ inseguridad es algo más que la presencia de delitos, es por tanto una percepción y como tal, una representación social"<sup>19</sup>.

"Hoy en día la seguridad pública es un tema de máxima importancia para el país: proveerla y garantizarla es una obligación del Estado, y un derecho de todo ciudadano y ciudadana en un régimen democrático. En este sentido contar con espacios públicos con bajos niveles de violencia y delito, donde las personas se sienten seguras y protegidas, hace posible la construcción de un país que goce de niveles satisfactorios de paz y tranquilidad, donde la propia comunidad se sienta convocada a

---

<sup>16</sup> Organización Mundial de la Salud. "Temas de Interés".2009.

<sup>17</sup> Capturado desde [www.es.wikimedia.org](http://www.es.wikimedia.org); "El Temor".13 de Junio del 2009

<sup>18</sup> Gobierno de Chile Ministerio Secretaría general de Gobierno, División de organizaciones sociales Programa de Seguridad ciudadana; "Estamos contigo" Manual de Seguridad Ciudadana para la Prevención Comunal.2000.

<sup>19</sup> Lahosa Joseph María; "Prevención de la inseguridad urbana: compromiso de las ciudades". 2000.



participar en la generación de condiciones favorables para el desarrollo económico, social, político y cultural<sup>20</sup>. Enmarcados en esta realidad el Gobierno intentando generar una respuesta eficaz y efectiva ha creado la Estrategia Nacional de Seguridad Pública, que se orienta en base a los siguientes criterios.<sup>21</sup>

- **Integralidad:** La estrategia reconoce el origen multicausal y la complejidad del fenómeno de la delincuencia, razón por la cual despliega un conjunto de acciones que abordan integralmente todas las dimensiones implicadas en la tarea de reducir la victimización y el temor.
- **Focalización:** Las diferentes manifestaciones que exhibe el fenómeno de la delincuencia en el país (respecto al tipo de delito, causas directas, circunstancias específicas, víctimas y victimarios) destacan la importancia de focalizar apropiadamente las acciones, a fin de asegurar la eficacia de las mismas. La focalización, en este sentido refiere la concentración de los esfuerzos en aquellos factores de mayor incidencia en la ocurrencia de delitos o sensación de inseguridad: delitos que se reiteran en determinados lugares o víctimas, grupos sociales de mayor riesgo de ser victimizados o por el contrario, en riesgo de iniciar carreras delictuales; y territorios vulnerables o vulnerados.
- **Coordinación:** Considerando que los recursos son limitados, las acciones emprendidas por las diversas Instituciones del Estado y la sociedad civil deben ser complementarias, evitándose la duplicación de esfuerzos o la desalineación de objetivos. En este sentido, la coproducción de Seguridad Pública implica la estrecha cooperación al interior de la oferta pública y comprende el trabajo mancomunado y la coordinación vertical y horizontal de objetivos, permitiendo la complementariedad y coherencia de las medidas impulsadas por cada institución. Esta coordinación y complementariedad también involucra el ámbito de la cooperación público-privada
- **Territorialidad:** Las características de la delincuencia y causas de la inseguridad varían fuertemente dependiendo del territorio implicado, lo que determina un abordaje local del fenómeno. Por esta razón junto con desplegar acciones de alcance nacional la ENSP incorpora la formación de Consejos Regionales, Provinciales y Comunales de Seguridad que, a partir de diagnósticos locales en la materia, establecen sus prioridades y desarrollan planes de acción, pertinentes y coherentes, tanto con la realidad local como con los objetivos nacionales plasmados en la estrategia.
- **Participación Ciudadana:** La coproducción de seguridad no depende solo de la acción aislada de Instituciones sectoriales y autoridades públicas, sino también de los esfuerzos conjuntos que éstas y la comunidad puedan realizar. En consecuencia la ENSP reconoce la importancia de contar con el compromiso de las personas, las familias y los distintos grupos sociales, y contempla la participación progresiva, tanto de organizaciones no gubernamentales como de organizaciones no formales o funcionales de la comunidad. El primer paso en esta dirección

---

<sup>20</sup> Gobierno de Chile Ministerio del Interior; "Estrategia Nacional de Seguridad Pública Cuenta Pública Anual 2007". 2008.

<sup>21</sup> Gobierno de Chile Ministerio del Interior; "Estrategia Nacional de Seguridad Pública súpate por un Chile más seguro". 2008.



es la incorporación de los actores del mundo empresarial, a través de la conformación de los consejos público-privado de nivel nacional y regional.

- **Seguimiento y Evaluación:** La ENSP asume que una gestión eficiente y de calidad en materia de políticas públicas requiere de un proceso continuo de evaluación y monitoreo. En este marco, la Estrategia incorpora el monitoreo de todas las iniciativas comprometidas, con el fin de retroalimentar la gestión de las mismas y corregir oportunamente cuando corresponda. Complementariamente la ENSP, también considera instancias de evaluación de los resultados de cada una de las metas e iniciativas comprometidas, en términos de eficacia y eficiencia, además de evaluaciones del conjunto de la estrategia.

Se considero que estos criterios reúnen las características necesarias para abordar la temática en materia de seguridad pública, puesto que, abarcan las distintas aristas que posee este fenómeno social multicausal. Además, fueron de utilidad para orientar y delimitar el seminario de título a lo largo de todo su desarrollo.

Por último, se estima que en un sistema democrático, la seguridad ciudadana cumple un rol fundamental para generar espacios que favorezcan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos y deberes institucionalmente establecidos. De esta manera, se considera que el desafío en este ámbito, es fortalecer y construir herramientas que permitan un verdadero intercambio entre la sociedad civil y el poder establecido.

### **3.- Identificación del problema**

En materia de seguridad pública, la comuna de La Florida se presenta como una de las comunas altamente insegura del Gran Santiago, así lo demuestran los datos extraídos de el Índice de Paz Ciudadana Adimark 2007, en donde la comuna presenta índices de victimización de delito de 35.1% superando el promedio del gran Santiago que corresponde a 30.1%, considerada por tanto, en una categoría de alto temor con un rango de 23%, lo que supera la media del Gran Santiago que es de 22%. Otro antecedente que da cuenta de esta realidad, es la encuesta de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior del año 2003, en donde se señala que la comuna de La Florida se encuentra entre las 20 comunas con mayor cantidad de denuncias por delitos de mayor connotación social (robos con violencia, de robo con intimidación y de robo con fuerza). Estos datos dan cuenta de una realidad en la que los ciudadanos se sienten altamente inseguros.

Sin embargo, a pesar de que existe una visión altamente insegura de la comuna, los antecedentes al respecto no permiten generar a nivel de gobierno local, una política focalizada de atención al problema, puesto que los datos con los que se cuenta están basados en índices de denuncias de delito y sabemos que en la realidad por cada cifra de denuncia, existe una cifra negra que es altamente preocupante desde un punto de vista social. Es por esta razón, que es imperioso generar estudios de una mayor cercanía a la población, que permitan conocer su real percepción frente a esta problemática, a fin de generar instancias de participación que favorezca la focalización e intervención desde la raíz del problema, contemplando las vivencias en el día a día de los habitantes.





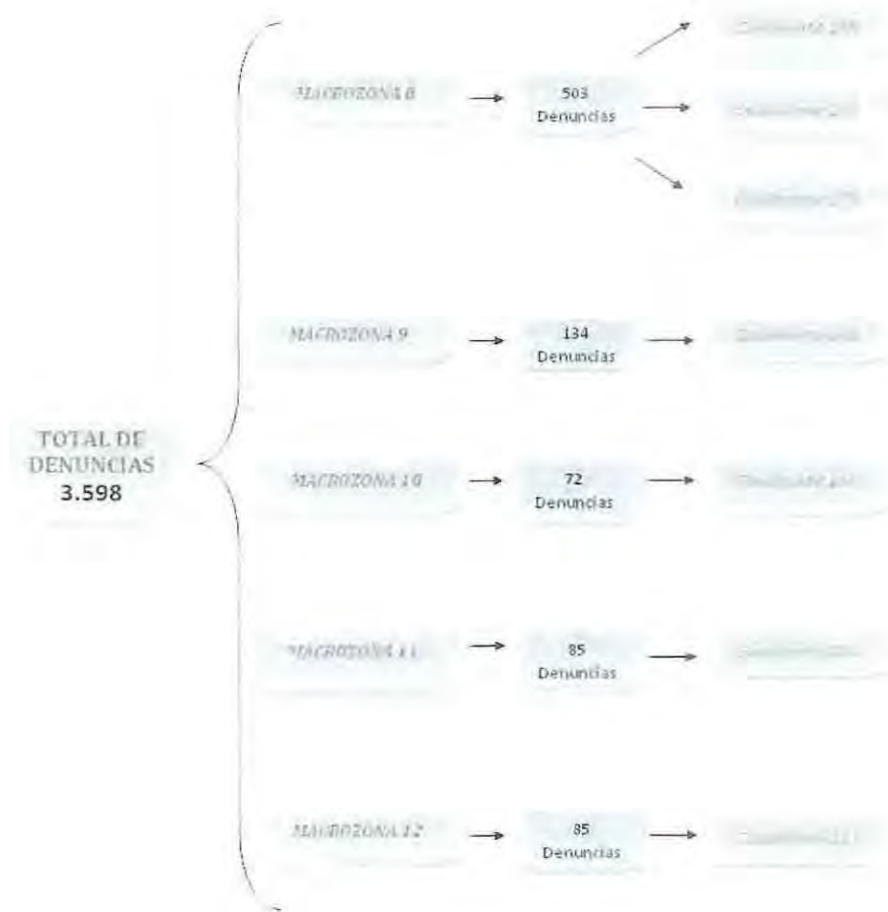
#### 4.- Delimitación del problema

De acuerdo con los antecedentes proporcionados por la 36° Camisería de Carabineros, Policía de Investigaciones, y la información preliminar obtenida a través de entrevistas a informantes claves y revisión de documentos, se puede señalar que los habitantes de la comuna de La Florida han sido víctimas de distintos tipos de delitos de alta connotación social, y a su vez perciben en su entorno inseguridad, identificando ciertos sectores y situaciones que generan o aumentan esta sensación.

Debido a esta realidad la investigación social, en primera instancia tenía por finalidad abordar la problemática a través de una metodología participativa de intervención comunal, con la finalidad de disminuir de la percepción de inseguridad. Pero al momento de profundizar la temática, esta contemplaba un territorio bastante extenso, y en virtud del tiempo disponible para la investigación, exhaustividad del análisis, recursos e información disponible esta visión global resultó infructuosa. Es por ello que fue necesario acotar el estudio centrándolo en una macrozona para hacer viable el desarrollo de la investigación.

Para seleccionar la macrozona, fue necesario generar un análisis de los diferentes antecedentes. En cuanto a los datos cuantitativos, se puede señalar que Carabineros de la 36° comisaría dividen a la comuna en diferentes cuadrantes, es por ellos que se realizó una fusión entre los territorios de las macrozonas y los cuadrantes como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1: "Denuncias de delitos según macrozonas y cuadrantes"**





Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".



Fuente: Estudiantes Seminaristas



Según los datos del cuadro N° 2, se observó que la macrozona N° 4 es la que tiene mayor número de denuncias de delitos, pero este antecedente está influenciado por el contexto territorial, ya que se encuentra emplazado el barrio cívico de la comuna, además de contar con una alta concentración de locales comerciales, que en su gran mayoría se reúnen en los dos Mall, a raíz de estas situaciones es que tanto el municipio, como las policías intervienen continuamente esta zona para disminuir los altos niveles de delitos.

En segundo lugar se identificó a las macrozona N° 1 y 8, las cuales comparten igual número de denuncias. La macrozona N° 1, en materia de seguridad, se encuentra altamente intervenida por parte del municipio y de las policías, mientras que no es así en la macrozona N° 8. Esta última, se encuentra ubicada en el centro de la comuna y se caracteriza por reunir en su territorio una variedad de niveles socioeconómicos entre sus habitantes, además, existe la voluntad municipal para intervenir en este territorio.

Debido a lo anteriormente expuesto, la investigación se realizó en la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida, la cual fue seleccionada en base a los siguientes criterios de inclusión:

- Baja intervención municipal y policial.
- Alto porcentaje de denuncias de delito según datos entregados por 36° Comisaría de Carabineros y PDI.
- Preocupación y voluntad por parte de la autoridad para realizar una intervención en esta zona.
- Zona de mayor representatividad socio demográfica a nivel comunal.
- Zona que presenta características de diseño y elementos urbanos que posibilitan la ocurrencia de delitos.

## **5.- Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los factores que caracterizan la percepción de inseguridad?
- ¿Cómo se distribuye territorialmente la percepción de inseguridad?
- ¿Cuáles son las dimensiones (violencia, delincuencia o temor) que influyen mayormente en la percepción de inseguridad de los habitantes de la macrozona N° 8?



## **6.- Objetivos de investigación**

### **6.1.- Objetivo general**

Conocer e identificar territorialmente la percepción de inseguridad de los habitantes de la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida.

### **6.2.- Objetivo específico**

- Realizar un levantamiento de información general de la comuna de La Florida.
- Georeferenciar la percepción de inseguridad a nivel comunal.
- Georeferenciar la percepción de inseguridad en la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida.
- Realizar un estudio focalizado, en las áreas geográficas donde existe una mayor concentración de percepción de inseguridad en la macrozona N° 8 de la comuna de la Florida
- Caracterizar en términos preliminares como se manifiesta la percepción de inseguridad en la macrozona N° 8 de la comuna de la Florida.

## **7.- Metodología de la investigación**

### **7.1.- Enfoque metodológico**

La presente investigación social se situó bajo el paradigma Interpretativo, fenomenológico o comprensivo, ya que comprende e interpreta la realidad subjetiva, basándose en valores explícitos, mediante la utilización de técnicas y análisis cualitativos. Su fin es la retroalimentación teórica - práctica<sup>22</sup>.

En cuanto a la metodología propiamente tal, se utilizó la Investigación - Acción - Participación propuesta por Kurt Lewin, quien plantea que esta metodología permite desarrollar a los investigadores un análisis participativo, donde los actores implicados se convierten en los protagonistas del proceso de construcción del conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de problemas y necesidades y en la elaboración de propuestas y soluciones (se debería ampliar este concepto) para la transformación social.

Para una mayor comprensión se desglosó cada uno de los conceptos que abarca esta metodología:

- Es investigación: Orienta un proceso de estudio de la realidad o de aspectos determinados de ella, con rigor científico.

---

<sup>22</sup> Apuntes docente María Antonieta Urqueta; Cátedra Metodología de Investigación Social (segundo semestre). 2005.



- Es acción (asistencialista, solidaria, o transformadora): En esta investigación hay acción la cual es entendida no solo como el simple actuar, o cualquier tipo de acción, sino como acción que conduce al cambio social estructural ; esta acción es llamada por algunos de sus impulsores, praxis (proceso síntesis entre teoría y práctica) , la cual es el resultado de una reflexión - investigación continua sobre la realidad abordada no solo para conocerla, sino para transformarla ; en la medida que haya mayor reflexión sobre la realidad, mayor calidad y eficacia transformadora se tendrá en ella. La investigación y la acción se funden creadoramente en la praxis. En el caso de esta investigación, el fin es la transformación de la realidad enfocada a una disminución de la percepción de inseguridad de los habitantes.
- Es participativa: Es una investigación - acción realizada participativamente. La investigación no es solo realizada por los expertos, sino con la participación de la comunidad involucrada en la problemática. Esta característica se vio reflejada tanto en la construcción de Mapas Perceptuales como en la realización de Marchas Exploratorias.

## **7.2.- Tipo de investigación**

La investigación realizada es de tipo Exploratoria-Descriptiva. Es Exploratoria puesto que estos estudios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio<sup>23</sup>.

Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables<sup>24</sup>.

Por todo lo anteriormente expuesto el presente estudio de investigación está claramente definido como exploratorio, ya que la temática de la percepción de inseguridad no ha sido abordada en la comuna de La Florida, por ende, es una primera aproximación al tema que pretende entregar antecedentes teorico-practicos al municipio, a fin de generar conocimiento que favorezca la toma de decisiones y programación de acciones eficientes y eficaces para dar solución a esta problemática.

Ahora bien, es descriptiva ya que pretende describir cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno determinado, es decir, se busca especificar los aspectos mayormente relevantes acerca de la

---

<sup>23</sup> Roberto Hernández Sampieri; "Metodología de la Investigación". 2008.

<sup>24</sup> Dankhe; "Clasificación de Investigación". 1986



*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

percepción de inseguridad, realizando una caracterización preliminar a nivel de la macrozona estudiada.

En cuanto a las técnicas de investigación social, para este estudio se utilizo la técnica cualitativa, la cual proporciono como instrumento de recolección de datos las entrevistas a informantes claves, la construcción de mapas perceptuales y marchas exploratorias. Sin embargo, como elemento de complementación de información, se utilizaron antecedentes cuantitativos proporcionados por Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

**Tabla N° 6: "Técnica Cualitativa y Antecedentes Cuantitativos"**

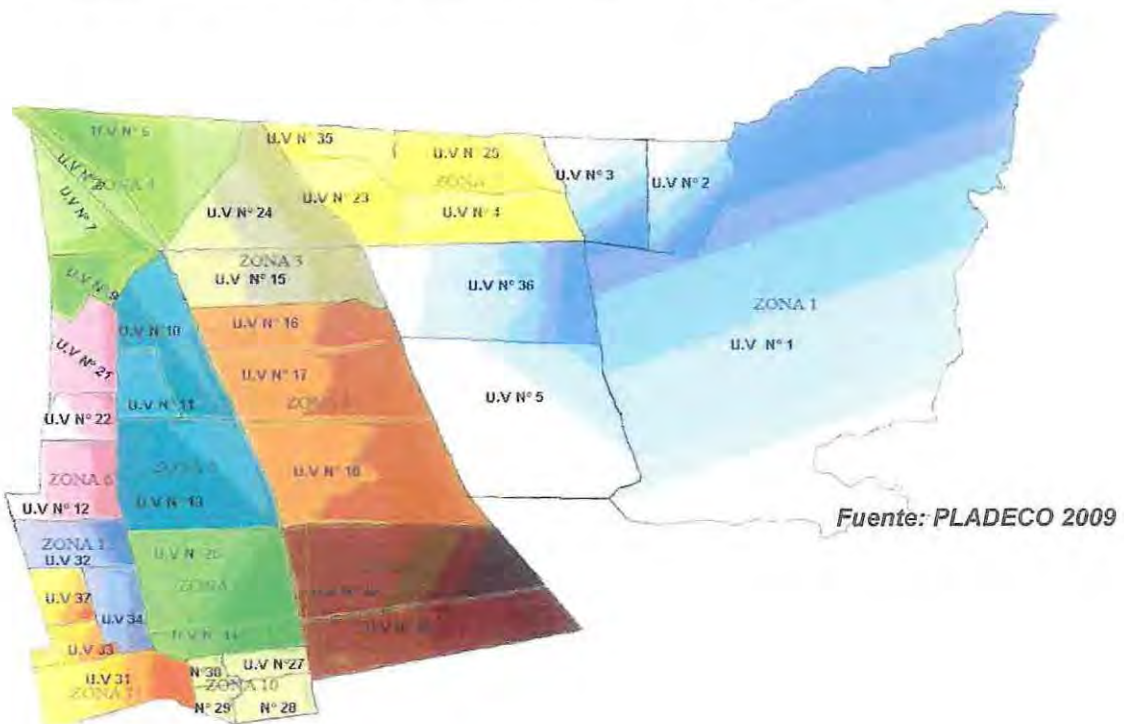
Técnica Cualitativa	Antecedentes Cuantitativos
<b>Técnica de recolección de datos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Entrevista a informantes claves</li><li>Mapas perceptuales</li><li>Marchas exploratorias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mapa geo-referencial 36° Comisaria Carabineros de Chile.</li></ul>

*Fuente: Estudiantes Seminaristas*

**7.3.- Unidad de análisis (muestra y población).**

La unidad de análisis será la Comuna de la Florida, la que se encuentra delimitada territorialmente por doce macrozonas, como se muestra en la siguiente imagen:

**Mapa N° 2: "Macrozonas y Unidades Vecinales de la comuna de La Florida"**





*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

En cuanto a la población, está será la macrozona N° 8 compuesta por tres Unidades Vecinales 16, 17 y 18, y estas a su vez, están integradas por 8 de Juntas de Vecinos y un variado número Organizaciones de Sociales (No es posible determinarlo, ya que esta en construcción el catastro de organizaciones sociales, por lo que no se cuenta con esta información.).

En relación a la muestra, está será de carácter bi-etapica, no probabilística de tipo intencionada, como criterios de selección se utilizaron los siguientes:

- Agrupaciones activas, es decir que estén en funcionamiento en el momento de realizar el estudio.
- Representación de grupo etario, que reflejen a la mayor cantidad de población (jóvenes, adultos y adultos mayores).
- Disposición de participar por parte de los dirigentes sociales.

Es en base a estos criterios, se estudiaron a cuatro Juntas de Vecinos, tres Club de Adulto Mayor, cuatro Club de Mujeres y un Centro Cultural, los que se dan a conocer en el siguiente cuadro:

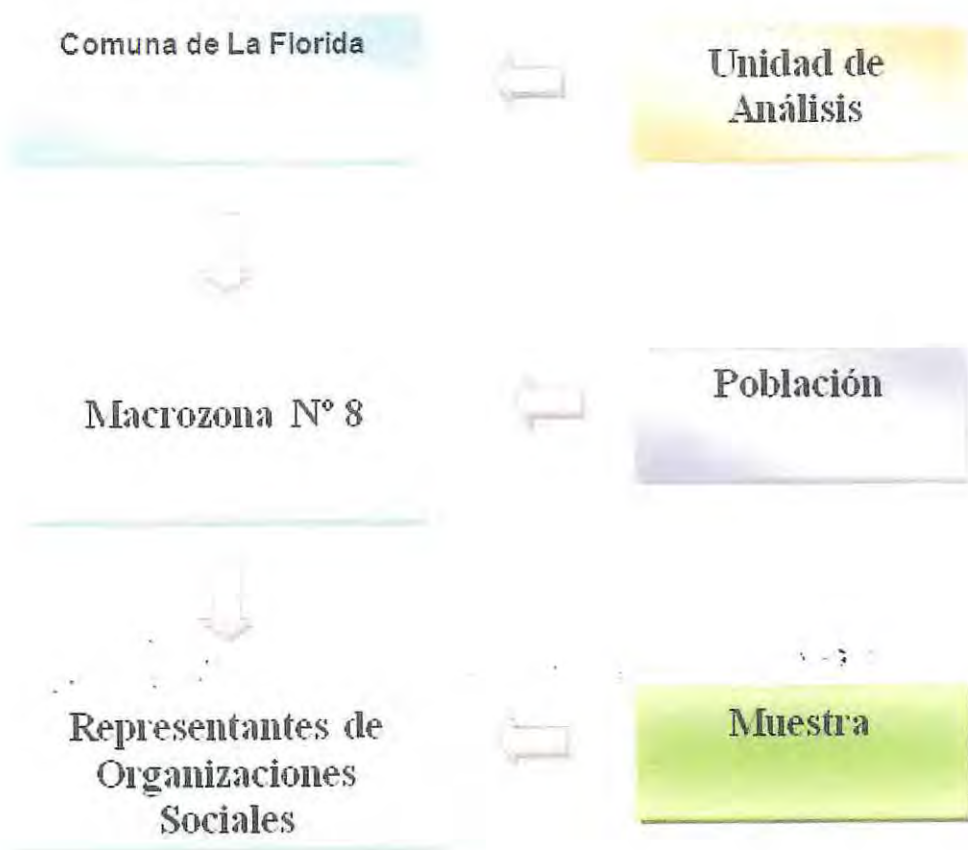
**Tabla N° 7: "Muestra del estudio de Percepción de Seguridad"**

Organización Social	Nombre	Unidad Vecinal
Juntas de vecinos	N° 17 "Santa Julia"	N° 17
Juntas de vecinos	N° 18 "Alborada"	N° 18
Juntas de vecinos	N° 18 B "San Cristóbal"	N° 18
Juntas de vecinos	N° 18 F	N° 18
Club de adulto mayor	"Villa los abedules"	N° 18
Club de adulto mayor	"Años dorados"	N° 18
Club de adulto mayor	"Vida bella"	N° 17
Club de mujeres	"Abriendo puertas"	N° 18
Club de mujeres	"Bellas y audaces"	N° 16
Club de mujeres	"Club de amigas"	N° 18
Club de mujeres	"Club de amigas"	N° 17
Centro Cultural	"Rojas Magallanes"	N° 17

**Fuente: Estudiantes Seminaristas**



**Cuadro N° 3: "Unidad de Análisis"**



*Fuente: Estudiantes Seminaristas*



#### **7.4.- Técnicas de recolección de datos**

A continuación se presentarán las técnicas que se utilizaron en virtud de dar respuesta a los objetivos planteados para la investigación.

- **Revisión de Documentos:** Esta técnica es utilizada para el desarrollo de la investigación diagnóstica, se basará principalmente en el análisis de documentos, antecedentes, base de datos, artículos e información pertinente a la investigación, extraídos principalmente desde la I. Municipalidad de La Florida, del Departamento de Alcaldía, Dirección de Desarrollo Comunitario, Servicio de Planificación Comunal y Universidad de Valparaíso. Mediante dicha técnica se logrará tener acceso a datos institucionales, y teórico-prácticos de los profesionales y funcionarios que mantienen contacto con los habitantes con los cuales se realizara la intervención.
  
- **Entrevista semi-estructurada a informantes claves:** Se aplicará en primer lugar a los sujetos seleccionado en la muestra determinada, y en segundo lugar a profesionales y funcionarios de los Organismos que mantienen contacto directo con los habitantes de la macrozona 8, tales como Carabineros de Chile de la 36° Comisaría, Policía de Investigaciones y Presidentes de las dos Uniones Comunales.
  
- **Mapas Perceptuales:** Esta técnica permite describir gráfica y geográficamente como se distribuyen los diversos problemas en materia de seguridad pública en base a la percepción de inseguridad que poseen los residentes de una zona determinada.
  
- **Marchas Exploratorias:** Las marchas exploratorias consisten en la evaluación realizada en terreno, de un espacio problemático o inseguro llevada a cabo por un grupo representativo de la comunidad de estudio. Se realizan recorriendo el lugar en cuestión, que es evaluado por medio de una lista de chequeo que busca evocar aquéllos sentimientos de inseguridad que tiene las personas con relación a esta.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> "Manual de Prevención Situacional en Barrios". Desarrollado en el Marco del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio del Interior.



### 7.5. – Variable de investigación

**Tabla N° 8: "Operacionalización de la variable"**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones
Percepción de Inseguridad	Sensación negativa del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno: emocionalidad (miedo, rabia, ansiedad), Institucional (desconocimiento, desconfianza), heterogeneidad urbana.	Estado de temor que posee el individuo a sufrir daños y perjuicios tanto a su persona como a la propiedad. Provocada por diversos factores tanto intrínsecos como ambientales.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Factores Intrínsecos</li><li>2. Factores Ambientales</li></ol>



Sub-dimensión	Sub. sub-dimensión	Sub. Sub. sub. dimensión	Indicadores
1.1 Sexo. 1.2 Grupo Etario.	1.1.1 Mujer 1.1.2 Hombre  1.2.1 Joven 1.2.2 Adulto 1.2.3 Adulto Mayor	1.2.1.1 18-30 Años 1.2.2.1 31- 64 Años 1.2.3.1 65- más Años.	1.1.1- % Mujeres. 1.1.2- %Hombres  1.2.1 % Joven 1.2.2 % Adulto 1.2.3 % Adulto Mayor
2.1 Horario 2.2 Lugar 2.3 Equipamiento urbano	2.1.1 Mañana 2.1.2 Tarde 2.1.3 Noche  2.2.1 En su Barrio  2.3.1 Luminaria 2.3.2 Pavimento 2.3.3 Señalética.	2.1.1.1 6:00-12:00 hrs. 2.1.2.1 12:01- 20:00 hrs. 2.1.3.1 20:01-24:00 hrs.  2.2.1.1 Plazas 2.2.1.2 Callejones 2.2.1.3 Casa 2.2.1.4 Calle. 2.2.1.5 Comercio	2.1.1 % Mañana 2.1.2 % Tarde 2.1.3 % Noche  2.2.1.1 Concentración inseguridad Plazas 2.2.1.2 Concentración inseguridad Callejones 2.2.1.3 Concentración inseguridad Casa 2.2.1.4 Concentración inseguridad Calle. 2.2.1.5 Concentración inseguridad Comercio  2.3.1.1 Buena 2.3.1.2 Deficiente  2.3.2.1 En buen estado. 2.3.2.2 En mal estado. 2.3.3.1 Existe 2.3.3.2 No existe

Fuente: Estudiantes Seminaristas



## **7.6.- Plan de análisis**

El análisis de los datos recabados en el proceso de investigación, fue estudiado en una primera etapa a través de entrevistas semi-estructuradas a informantes claves, favoreciendo un conocimiento general de la comuna de La Florida en materia de seguridad ciudadana. Estas entrevistas fueron categorizadas según las dimensiones de violencia, delincuencia y temor, para obtener una visión general de la comuna.

En una segunda etapa, se realizó una jornada de construcción de mapas perceptuales sobre la inseguridad de los habitantes de la comuna. Para su realización se les entregó a los participantes una cartografía comunal y una categorización de las tres dimensiones, que abarca la percepción de inseguridad, trabajada a través de una simbología. Esta actividad permitió georeferenciar aquellos lugares percibidos como inseguros, mediante la elaboración de un mapa perceptual. Este documento se realizó en primera instancia vaciando los datos obtenidos de la población en la jornada de elaboración, a una matriz codificada de información, para posteriormente ingresarlos al sistema computacional Arcview. Esta herramienta permitió realizar un análisis de los datos cualitativo complementándolos con antecedentes cuantitativos además de la identificación de las macrozonas con mayor concentración de inseguridad, seleccionando una de estas, para cumplir con el propósito de la investigación en una tercera etapa.

En la tercera etapa, se realizó una investigación más exhaustiva en la macrozona seleccionada. Se consideró 12 organizaciones sociales formales, como Juntas de Vecinos, Club de Mujeres, Adultos Mayores y un Centro Cultural, para el levantamiento de información respecto de la seguridad de su territorio. Se realizaron reuniones con cada una de las Organizaciones Sociales participantes y se utilizó el mismo proceso descrito anteriormente para generar un mapa perceptual focalizado.

Posteriormente, en una cuarta etapa, se ejecutaron tres marchas exploratorias en sectores determinados como inseguros, según el análisis de los datos proporcionados por el mapa perceptual focalizado. Estas marchas exploratorias se llevaron a cabo en tres calles de la macrozona N° 8, que presentaron mayor concentración de percepción de inseguridad, se desarrollaron 3 grupos de trabajo que mediante una lista de chequeo fueron evaluando los diferentes factores influyentes en la percepción de inseguridad. Estos grupos estuvieron compuestos por 9 participantes de Organizaciones Sociales y las estudiantes seminaristas. Las marchas fueron llevadas a cabo el mismo día y hora en los lugares seleccionados, siendo respaldadas por registro fotográfico.

Finalmente, la quinta etapa, se basó en la caracterización de la macrozona N° 8 según los factores intrínsecos y extrínsecos, que inciden la percepción de inseguridad de sus habitantes mediante el análisis de los datos obtenidos.



# ***Capítulo III: Marco de Referencia***



### **Capítulo III: Marco de referencia.**

#### **1.- Presentación**

En el presente capítulo se entregan los lineamientos teóricos que sustentaron la investigación exploratoria, iniciando con una contextualización con respecto a la seguridad pública de la cual se desglosa la temática de inseguridad, identificando tres dimensiones de estudio, los factores que inciden en la ocurrencia y mantención de este fenómeno social, para finalizar con la política de seguridad pública y su estrategia de intervención

#### **2.- Conceptualización de seguridad ciudadana**

El abordaje semántico de una categoría analítica de la seguridad, como sería el término seguridad ciudadana, debe partir del contexto histórico, social, político, ideológico, cultural, económico y ambiental de la sociedad de la cual emerge.

El desarrollo conceptual de la seguridad ciudadana surge y evoluciona dentro del marco social, en donde este término cumple la función de ser expresión de una inquietud o preocupación por la centralidad de los derechos de las personas en un entorno inseguro, fenómeno sociopolítico que intenta modificarse y cuyos orígenes se hallan en el rol de los órganos del Estado en la materialización de condiciones básicas para el desarrollo social.

Así, las conceptualizaciones sobre la seguridad ciudadana, su objeto, su historicidad y evolución, se entienden vinculados a un nivel de representación simbólica de un plano de la realidad, en el cual tanto el objeto como lo que constituye peligro, riesgo y amenaza han variado sustantivamente. Lo relevante aquí es aquella realidad que se trata de abordar y modificar.

La evolución de un concepto emergente en la década de los ochenta, particularmente en los noventa, y su entrecruzamiento con avances importantes en materia de inclusión de la doctrina de los derechos humanos en el debate y agenda pública han hecho que la seguridad ciudadana exprese la transición desde una forma y visión reduccionista de la seguridad, que la subordina únicamente a la respuesta policial y legal por parte del Estado y sus órganos (donde el referente más actual son, por ejemplo, riesgos globales como el terrorismo y el narcotráfico, entre otros flagelos de la vida moderna), hacia un enfoque más amplio e integral vinculado a la necesidad de abordar, controlar y superar los riesgos "cotidianos" que afectan a las personas.

En esencia, podría decirse que la seguridad ciudadana es un "bien", una "aspiración", una "condición" a alcanzar, en la que el riesgo y la amenaza se reducen o, al menos, contienen, y que no se concibe al margen de las condiciones de la democracia y tampoco alejada de una gestión pública basada en la persona como principal beneficiario. El conjunto de ellas conforman un discurso que, a su vez, es la concreción del marco ideológico-social en que surge y de donde se ha desarrollado.

Los diferentes contextos desde los cuales emergen el concepto "seguridad ciudadana" explican su valor y uso.



El primer lugar, este surge como oposición a una visión dominante sobre la seguridad, fuertemente anclada en la noción de seguridad nacional y pública, que pone como eje central u objeto de ella la seguridad del Estado y la seguridad interior. Las traumáticas experiencias de interrupción de las democracias y las transiciones hacia una plena vigencia de ellas constituyen el escenario en el cual el término ha evolucionado desde un uso reivindicativo a uno paradigmático.

En segundo lugar, otro fenómeno que le dio origen ha sido la ausencia de certeza y el sentimiento o percepción de las personas de que sus derechos son sólo parcialmente garantizados y transgredidos tanto por la propia acción del Estado (por negligencia, insuficiencia u omisión) como por la conducta de terceras personas (delincuencia, violencia, etc.).

En tercer lugar, la tendencia arriba descrita se asocia a otra en la cual la noción de seguridad cambia sustantivamente a partir de situaciones que vienen vivenciándose tanto la sociedad latinoamericana como el resto del mundo, volcándose en un enfoque fuertemente asociado a la seguridad del individuo, los derechos humanos, la gobernabilidad democrática y la convivencia social.

En cuarto lugar, en lo inmediato, parece ser que la tendencia actual es en algunos casos la instalación y, en otros, la consolidación de esfuerzos para reformar las instituciones y políticas de seguridad pública buscando un modelo de seguridad ciudadana democrática. Esto consiste en una reformulación de la gestión de "seguridad pública" en términos tales que la seguridad ciudadana se entienda como la seguridad de todas las personas y que esto implica, por tanto, el desarrollo de condiciones que permitan la regulación eficiente de la violencia, individual o social, incluyendo la regulación de la violencia de las propias instituciones del orden público.

En quinto lugar, existe un creciente acuerdo entre los gobiernos y los Estados de que la seguridad ciudadana es un fenómeno dinámico y global que exige intervenir decididamente en aquellas condiciones sociales, políticas, económicas, culturales, habitacionales, ecológicas, de policía, que ayudan a garantizar el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y mejorar la convivencia y calidad de vida de las personas, y promover la cooperación a través de una red de organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales para contribuir al empleo y la aplicación de mecanismos de apoyo eficaces en materia de prevención del delito. Así, de manera muy sintética, puede señalarse que el enfoque de la seguridad se desplazan en sus ejes hacia convicciones o aproximaciones relevantes para ella, tales como:

- 1.- El objeto de la seguridad ya no es el Estado, sino la persona humana concebida de manera integral.
- 2.- El orden político se caracteriza por la aspiración democrática, el desarrollo social y los derechos de las personas.
- 3.- La institucionalidad de la seguridad y las formas de materializarla se resuelven en el marco del Estado democrático de derecho.
- 4.- La agenda de seguridad se amplía e incorpora otras temáticas además de la tradicional noción vinculada a la defensa del Estado-Nación, producto de una ampliación de la noción de riesgo y amenaza.



5.- La noción y enfoque de la seguridad adopta un carácter integral, globalizador y dinámico. De esta forma, del examen de las diversas adjetivaciones y definiciones de seguridad, en particular seguridad ciudadana, surge como elemento común el hecho de que la "doctrina de la seguridad ciudadana", si así se le puede llamar, en esencia destaca el carácter de bien público de la seguridad y que en democracia la seguridad no puede ser entendida como un fin en sí mismo, sino como una garantía para el ejercicio de los derechos y el logro del bien común. Este enfoque implica el respeto incondicional de las libertades económicas, políticas y sociales. Por ello es relevante que las estrategias y actuaciones de las instituciones públicas se sustenten en el marco de un Estado de Derecho, enfoque esencial para establecer criterios y la construcción de políticas en esta materia.

El término seguridad ciudadana es un concepto en construcción. El Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana, mesa convocada por el Ministerio del Interior entre el 2003 y el 2004, toma como base lo señalado en 1995 por el entonces Ministro de Interior, Carlos Figueroa Serrano, y posteriormente ampliado en 1998, asume un enfoque integral vinculándola con los sistema de protección y, más específicamente, con la delincuencia y su prevención y control: "Existen diversas definiciones del término seguridad ciudadana. Las más amplias la relacionan con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos o amenazas provocadas por diversos factores y la vinculan tanto a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como al libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la sociedad en su conjunto. La seguridad, entendida como sinónimo de certeza, por una parte, y como ausencia de riesgo o amenaza, por otra, nos señala que este concepto no se restringe a la dimensión biológica del ser humano, motivada exclusivamente por necesidades de protección y subsistencia, sino que se extiende a todos aquellos planos de la naturaleza humana que resultan de su cohabitación y convivencia con otros semejantes.

El concepto de seguridad ciudadana remite, como lo manifiesta su apellido, a la tradición de la idea de ciudadanía, por lo tanto, "a la capacidad de los ciudadanos como agentes activos, y no como masa relativamente pasiva, que únicamente demanda seguridad de una instancia superior". La seguridad ciudadana comparte los principios bajo los cuales los Estados democráticos deben ejercer la seguridad interior (seguridad pública), pero su diferencia deriva de los agentes involucrados: las personas que son titulares de deberes y derechos ciudadanos.

En el ámbito de las políticas públicas de reducción de la delincuencia, no obstante, suele dársele un sentido más acotado. Específicamente, la seguridad ciudadana se vincula a la ausencia de delincuencia y el temor a ella, es decir, a la inseguridad ciudadana se restringe a las amenazas a las personas y los bienes derivadas de la actividad delictiva. Debido a que el trabajo del Grupo de Expertos en Seguridad Ciudadana tienen únicamente relación con el fenómeno de la criminalidad y las políticas públicas tendientes a reducirla, y no otras fuentes de amenazas a la seguridad, es esta segunda acepción a la que hacen referencia los textos emitidos por éste.

Así, desde el punto de vista de su denotación, una definición que rescata el espíritu y sentido de la seguridad ciudadana, en los términos de su origen e historicidad, sería la siguiente: La seguridad ciudadana es aquel estado o condición socio-institucional que objetiva y subjetivamente (percepción) puede calificarse como óptima para el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos y que depende del conjunto de condiciones sociales y culturales, jurídicas, institucionales y políticas que, entre otras, posibilitan el adecuado y normal funcionamiento de las instituciones públicas y los organismos del Estado, así como la convivencia pacífica y el desarrollo de la comunidad y la persona.



Lo fundamental en esta definición es que el concepto de "seguridad ciudadana" expresa de manera más integral las necesidades de la población y las responsabilidades del Estado en cuanto a las condiciones para sustentar un adecuado desarrollo en el marco de la tolerancia y la diversidad, donde la seguridad es un factor importante. No obstante, el problema radicará no en la definición del término –que puede resultar muy amplio y difuso- sino en su operacionalización o capacidad para conducir procesos relacionados con el fortalecimiento o contención de aquellos factores que la hacen posible como bien público o que la limitan o afectan (factores de riesgo y de protección en torno a su construcción, mantención, acceso y promoción) A esta forma de entender la seguridad ciudadana deben agregarse términos complementarios que, también recientemente, comienzan a jugar un rol igualmente paradigmático, como es el caso del concepto de seguridad humana, manejado por el PNUD desde 1993, para cambiar el énfasis que se hacía sobre la seguridad nacional hacia la seguridad de la gente; de una seguridad a través de armamentos a una seguridad sustentada en el desarrollo humano; de una seguridad territorial a una seguridad alimentaria, laboral y ambiental. El concepto de seguridad humana vincula el desarrollo humano con el ejercicio de los derechos humanos, el bienestar colectivo, la equidad y la sostenibilidad.

La experiencia internacional destaca consensos fundamentales que ayudan a la producción y gestión en seguridad pública y ciudadana en toda sociedad:

- a) La seguridad es una necesidad individual y social que depende de factores de riesgo objetivos y factores de protección.
- b) Las amenazas a la seguridad de las personas surgen no solo de situaciones ligadas a la violencia y la delincuencia en las grandes urbes, sino también a problemas estructurales de mayor complejidad en una sociedad, como la pobreza, la marginalidad-exclusión y la falta de oportunidades para el desarrollo de las personas. De esta manera, la seguridad ciudadana se asocia a los procesos de desarrollo social y la propia gestión eficiente y eficaz del Estado.
- c) La seguridad de las personas también tiene que ver con variables psicosociales, asociadas a la construcción de "realidades sociales" y "realidades virtuales", que demandan una respuesta apropiada y acorde a esa realidad subjetiva que cimienta la inseguridad.
- d) No es un problema meramente policial. La delincuencia, la violencia y la inseguridad son problemas que tienen un componente social, estructural y político. La naturaleza de estos exige políticas consistentes y duraderas.

En síntesis, la seguridad ciudadana comprende un ámbito amplio, pero específico a su vez, en cuanto se relaciona con otras formas de producir y garantizar seguridad, como la seguridad jurídica, ecológica, humana, democrática, etc. y lleva a centrar la mirada sobre aquello que la amenaza (como la violencia en la sociedad, la criminalidad y la inseguridad frente a riesgos reales o imaginarios) y la protege (como es el quehacer de las diversas instituciones estatales y de la sociedad civil relacionadas con su promoción y protección).



## **2.- Conceptualización de percepción**

La percepción es la "psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno"<sup>26</sup>. Por lo tanto es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno, la razón de ésta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo animal (incluyendo al hombre) formar una representación de la realidad de su entorno.

Los primeros estudios científicos sobre percepción no comenzaron sino hasta el siglo XIX, con el desarrollo de la fisiología, se produjeron los primeros modelos que relacionaban la magnitud de un estímulo físico con la magnitud del evento percibido, a partir de lo cual vio su surgimiento la psicofísica. El proceso de la percepción, tal como propuso Hermann von Helmholtz, es de carácter inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior al modo de hipótesis. Para ello se usa la información que llega a los receptores y se va analizando paulatinamente, así como información que viene de la memoria tanto empírica como genética y que ayuda a la interpretación y a la formación de la representación.

Mediante la percepción, la información recopilada por todos los sentidos se procesa, y se forma la idea de un sólo objeto. Es posible sentir distintas cualidades de un mismo objeto, y mediante la percepción, unir las, determinar de qué objeto provienen, y determinar a su vez que este es un único objeto. De este modo, la simple respuesta a las sensaciones, es decir al efecto directo de los estímulos, no fue suficiente; la evolución desarrolló paulatinamente formas de recuperar la implicación que tenían los estímulos en relación a los objetos o procesos de los que provenían; formándose así los procesos perceptuales. Por ello, la percepción es un proceso adaptativo y base de la cognición y la conducta.

## **3.- Concepto y definición de percepción de inseguridad**

La percepción de inseguridad podemos definirla como la sensación negativa del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno: emocionalidad (miedo, rabia, ansiedad), Institucional (desconocimiento, desconfianza), Heterogeneidad urbana.

Ahora bien la percepción de inseguridad - por ser una construcción social - tiene un momento histórico que toma cuerpo, para el caso que nos ocupa en Latinoamérica a principios de los años noventa con la libre movilidad de los capitales; en este contexto la sensación de inseguridad aparece como una externalidad negativa para la inversión extranjera, el turismo y el desarrollo urbano. Por lo tanto la percepción de inseguridad hace relación a la sensación de temor y que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia directa o indirecta.

Es en este punto donde hay que detenerse a pensar porque es poco lo que se ha hecho por conocerla y para actuar sobre ella. Se trata de un imaginario complejo construido socialmente, que se caracteriza por existir antes de que se produzca un hecho de violencia (probabilidad de ocurrencia), pero también después de ocurrido (por el temor de que pueda volver a suceder). Es anterior, en la medida en que existe el temor de que se produzca un acto violento sin haberlo vivido directamente y, puede ser posterior porque el miedo nace de la socialización (allí el papel de los medios de comunicación) de un hecho de violencia ocurrido a otra persona.

---

<sup>26</sup> Capturado desde [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org); "El sentido de la percepción". 28 de Agosto de 2009.



Hay que tomar en cuenta que la percepción de inseguridad puede originarse en hechos que no tengan nada que ver con los actos de violencia ocurridos o por ocurrir (anteriores o posteriores), sino por ejemplo, de sentimientos de soledad o de oscuridad que finalmente tienen que ver, en el primer caso, con la ausencia de organización social o la precaria institucionalidad; o en el segundo caso, por la falta de iluminación de una calle, la ausencia de recolección de basura o la inexistencia de mobiliario urbano.

Si la ciudad es un espacio de "soledades compartidas" y, por tanto, el lugar del anonimato y la inseguridad; allí el temor crecerá y, lo que es peor, el miedo se convertirá en principio urbanístico. Es decir, hay un miedo construido en la ciudad y también una ciudad construida por el miedo.

Por esta razón, las políticas urbanas han empezado a tomar en cuenta esta dimensión, desarrollando propuestas como las llamadas, por ejemplo: "ventanas rotas" impulsadas en Nueva York y diseñadas para regular la conducta social en el espacio público; o "prevención situacional" que busca poner barreras físicas al crimen. De allí que sea pertinente plantearse preguntas como las siguientes: ¿Quién concibe, usa, produce y controla el espacio público: el crimen o la policía? ¿Estamos en esta disyuntiva? No es dable pensar en éstas como opciones, por eso hay que buscar alternativas que produzcan más ciudad y más seguridad tanto objetiva como subjetiva<sup>27</sup>.

Entonces entenderemos la violencia como un fenómeno complejo y multifacético. No ha "una violencia", sino muchas "violencias". Se puede entender, en general, la violencia como el "uso de la fuerza o el poder físico, de hecho o amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones<sup>28</sup>. A su vez comprenderemos el concepto de temor como el sentimiento de inquietud y miedo que provoca la necesidad de huir de alguna persona o cosa, evitarla o rechazarla por considerarla peligrosa o perjudicial. Finalmente consideramos que la delincuencia son las conductas o acciones típica (tipificada por la ley), antijurídicas (contraria a Derecho), culpables y punibles. Supone una conducta infraccional del Derecho penal, es decir, una acción u omisión tipificada y penada por la ley<sup>29</sup>. Tomando en cuenta lo anterior consideraremos como subcategorías principales: el robo con fuerza, el robo con violencia o intimidación, el homicidio, el hurto, las lesiones, el fraude, la estafa, la corrupción, la apropiación indebida, los abusos deshonestos, la corrupción a menores, el acoso sexual y la violación, y el tráfico de drogas<sup>30</sup>.

"Las investigaciones y el sentido común nos indican que el sentimiento de seguridad/ inseguridad es algo más que la presencia de delitos, es por tanto una percepción y como tal, una representación social"<sup>31</sup>

---

<sup>27</sup> Fernando Carrión Mena; "Percepción de inseguridad ciudadana", Boletín Ciudad Segura, Percepción de la inseguridad", 2007.

<sup>28</sup> Organización Mundial de la Salud; "Temas de Interés". 2003.

<sup>29</sup> Capturado desde [www.es.wikimedia.org](http://www.es.wikimedia.org); "La Delincuencia". 13 de Junio del 2009.

<sup>30</sup> Gobierno de Chile Ministerio Secretaría General de Gobierno, División de organizaciones sociales Programa de Seguridad ciudadana; "Estamos contigo" Manual de Seguridad Ciudadana para la Prevención Comunal. 2000.

<sup>31</sup> Lahosa Joseph María; "Prevención de la inseguridad urbana: compromiso de las ciudades". 2000.



#### **4.- Factores que permiten la ocurrencia y mantención de la percepción de inseguridad ciudadana**

Asociado a la comisión de delitos, aunque no necesariamente en relación directa, el fenómeno de sensación de inseguridad o temor a la delincuencia afecta de manera importante la calidad de vida de los ciudadanos y, especialmente, el ambiente en el cual se desarrollan las políticas públicas relativas a la prevención y control de la delincuencia.

Estudios recientes muestran una asociación del temor con elementos tales como la experiencia directa e indirecta con el delito, así como también con características sociodemográficas como el género, el nivel socioeconómico y la edad de las personas. En términos generales, la sensación de inseguridad se incrementa en la medida que se ha sido víctima directa de un delito, alguna persona cercana lo ha sido, o se ha sido testigo de algún hecho delictivo.

Diversos estudios internacionales plantean que el tratamiento que los medios de comunicación masiva hacen del fenómeno de la delincuencia, actúa como victimización vicaria y, por lo tanto, es un factor que incide en el temor de la población.

Adicionalmente, las mujeres, las personas de mayor edad y las de menor nivel socioeconómico, presentan una mayor sensación de inseguridad, lo que estaría asociado a la vulnerabilidad y a la inseguridad de diferente índole que enfrentan estos grupos poblacionales.

#### **5.- Perspectiva socio-espacial en el abordaje de la Percepción de Seguridad.**

La seguridad ciudadana ha pasado a ser un elemento clave en la percepción de la calidad de vida de los habitantes de grandes áreas urbanas en países del primer al tercer mundo, y las encuestas la colocan continuamente como uno de los temas álgidos en la agenda de gobiernos locales y nacionales. Una de las formas de abordar esta problemática es desde la perspectiva de su situación socio-espacial, ya que esta puede facilitar o inhibir los eventos delictivos. Medidas tendientes a reducir las oportunidades para la comisión de delitos han abarcado iniciativas de diversa índole; desde organización social, focalización en puntos críticos, vigilancia formal e informal, y diseño urbano. No obstante, una falencia de este enfoque ha sido carecer de datos empíricos que permitan evaluar seriamente la efectividad y factibilidad de distintas alternativas de solución.

En esta línea, se ha señalado que el debate sobre seguridad en América Latina ha sido limitado por tres factores:

- a) el bajo conocimiento del problema, sumado a la carencia de estudios sistemáticos acerca del efecto del aumento de la violencia en la sensación de seguridad;
- b) la visión dicotómica entre políticas de control y prevención, y
- c) el no haber compartido las lecciones aprendidas en diferentes experiencias llevadas a cabo en la misma región.



Y debido a esto se han postulado tres líneas de intervención básicas: la coordinación con las instituciones policiales, el desarrollo de iniciativas de participación comunitaria y la prevención situacional<sup>32</sup>.

En el ámbito de las políticas públicas de reducción de la delincuencia, la seguridad se acota a la ausencia de delincuencia y temor a ella; es decir, la inseguridad ciudadana se restringe a las amenazas a las personas y sus bienes derivadas de la actividad delictiva<sup>33</sup>. Así, se postula que la sensación de inseguridad es tan o más dañina para la calidad de vida de los habitantes que el crimen mismo, ya que es mucha más la gente con temor, y que por ello cambia sus hábitos de vida, que la que ha sido objeto de una acción criminal. Por ejemplo, el nivel de temor detectado en encuestas realizadas en Santiago, no se sustenta en las tasas de victimización directa o indirecta en la ciudad<sup>34</sup>. No obstante, las encuestas también señalan que los habitantes de zonas pobres presentan más temor, y esto es coherente con que cotidianamente les corresponde vivir condiciones de violencia<sup>35</sup>, lo que agrava aún más el problema.

Existen enfoques metodológicos bien establecidos, como la Sintaxis Espacial<sup>36</sup>, que han logrado relacionar las características "configuracionales" de un espacio con datos "duros" de crimen y delito, explicando cómo ciertas variables espaciales pueden incidir en una mayor o menor incidencia de delitos. Por otro lado, la metodología CPTED<sup>37</sup>, trabajando directamente con los habitantes de ciertos lugares investigados, ha logrado identificar algunos factores preponderantes en la percepción de seguridad. Sin embargo, no se ha intentado cuantificar la ponderación de cada variable identificada en la sensación de temor, lo que dificulta la evaluación del efecto que podrían tener las medidas diseñadas para aumentar la seguridad.

El enfoque CPTED ha sido aplicado en Chile desde el año 2000 de manera piloto en varias comunas de Santiago. En Peñalolén, La Granja y Puente Alto se trabajó con la comunidad, especialmente en la etapa de diagnóstico, para luego llevar a cabo mejoramientos relativamente sencillos del espacio público (limpieza de sitios eriazos, campañas de aseo, instalación de luminarias y mobiliario urbano), lo que tuvo efectos importantes en la percepción de seguridad<sup>38</sup>. Asimismo, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) se basó en los principios promovidos por el CPTED para crear el manual de recomendaciones de diseño y gestión comunitaria "Espacios Urbanos Seguros", que permite transmitir esta metodología de trabajo a la comunidad.

Tomando aspectos relevantes del enfoque de la SE y del CPTED, es posible relacionar la configuración urbana con la percepción de peligro y seguridad. En particular, los trabajos de Shu (1999) y Hillier (2004), demuestran la existencia de una relación entre la configuración espacial y la incidencia del crimen. A su vez, Kim (2001) muestra cómo algunas medidas derivadas de la SE (como la integración global y local), se relacionan con la cognición espacial sugiriendo que la configuración de un área es percibida por la gente e incide en su comportamiento. Por su parte, los desarrollos de CPTED apoyan la relación entre crimen efectivo y percepción de inseguridad. Se argumenta que las características del riesgo real enfrentado por una persona moldean sus percepciones condicionando su comportamiento; así, las personas están constantemente resolviendo un compromiso entre

---

<sup>32</sup> Dammert, 2004; Dammert y Paulson, 2005

<sup>33</sup> MINVU, 2003

<sup>34</sup> Oviedo y Rodríguez, 1999

<sup>35</sup> Dammert y Oviedo, 2004

<sup>36</sup> Hillier y Hanson, 1984

<sup>37</sup> Jeffrey, 1971

<sup>38</sup> Rau, 2005



realización de actividades y riesgo percibido. A su vez, los criminales (generadores del riesgo real) se verían inhibidos o potenciados por los patrones de comportamiento que observan en la gente<sup>39</sup>.

Una vez establecida la existencia de una relación entre configuración espacial y percepción de seguridad, es posible postular estructuras objetivas que permitan dilucidar esta relación.

Siguiendo a Shu (1999), aceptaremos que el flujo natural de personas y las líneas "bien constituidas" (con presencia de accesos a los hogares) y con alta inter-visibilidad, son factores inhibidores del crimen ya que permiten un "control natural", tanto de las personas dentro de sus casas hacia lo que ocurre afuera, como de las personas en la calle hacia otros transeúntes. Es interesante destacar que la experiencia de CPTED también ha indicado la importancia del control natural (o vigilancia natural), e incorpora la consideración de límites visuales como factores que inciden en la sensación de seguridad; de hecho, se argumenta que al crecer la profundidad del campo visual personal, la sensación de control desarrollada sobre el entorno aumenta y disminuye el temor. Este punto se ve reforzado por estudios que han descubierto relaciones significativas entre las percepciones de peligro y temor, y algunas variables físicas que entorpecen el campo visual, como la vegetación.

De esta manera, en una primera etapa es posible definir dos tipos de variables: aquellas que indican variaciones en el control natural, o vigilancia natural y aquellas relacionadas con variaciones en el campo visual, o con límites visuales. Cabe destacar que hasta ahora este tipo de variables no han podido ser relacionadas directamente con variables físicas, objetivamente mensurables, pues corresponden a percepciones subjetivas asociadas a las sensaciones de "estar observado" o tener un campo visual amplio, y dependen en gran medida de características y experiencias personales.

En una segunda etapa, se puede intentar relacionar las variables de percepción subjetiva con variables espaciales, físicamente mensurables, a fin de establecer un vínculo directo entre características configuracionales y percepciones de seguridad. Esto permitiría combinar áreas de estudio que se encuentran inconexas desde el punto de vista del análisis espacial de las percepciones.

Por un lado se dispone de técnicas de análisis de configuración espacial bajo la SE, que no consideran de forma explícita las percepciones personales de seguridad. Por otra parte existen líneas de estudio basadas en la psicología ambiental, que analizan las percepciones sin intentar establecer un vínculo concreto con la medición de variables espaciales.

Así se puede afirmar la relación entre la percepción de seguridad con dos variables de percepción subjetiva (campo visual y control visual). Además, de encontrar una relación entre un conjunto de variables espaciales, objetivas y mensurables, y las variables de percepción subjetivas anteriores. La integración de las percepciones de seguridad y el análisis configuracional requiere relacionar las variables de percepción subjetiva con elementos y características urbanas (curvatura de la calle, transparencia de cercos, etc.); la idea es establecer la influencia de la configuración urbana en las percepciones de seguridad y temor.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Nasar y Upton, 1997

<sup>40</sup> "Cuantificando la Percepción de Inseguridad Ciudadana en Barrios de Escasos Recursos"; Mauricio Sillano, Margarita Greene, Juan de Dios Ortúzar. (2006).



### *La participación ciudadana*

La participación ciudadana, es entendida como Los mecanismos que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al quehacer político. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político<sup>41</sup>.

La Participación Ciudadana es necesaria para construir la democracia. Por eso, resulta fundamental para favorecer el control de los/las gobernantes, transmitir mejor las preferencias de los ciudadanos y ciudadanas, suavizar los conflictos, favorecer los acuerdos, y hacer menos costosa la toma de decisiones políticas.

Además, la participación fomenta un tipo de ciudadanía que tiene un mayor interés por informarse acerca de los asuntos políticos, por cooperar con las demás personas, y que es más respetuosa con las que son diferentes, lo que refuerza los vínculos sociales entre los seres humanos, y favorece la comprensión intercultural.

### *La importancia del Barrio*

El concepto de barrio es aún abstracto, y está dado principalmente por el vínculo de apropiación: "allí donde la gente se siente parte, donde encuentra su historia, donde produce sus relaciones sociales"<sup>42</sup>.

Se considera un concepto dinámico, puesto que lo que hoy entendemos por barrio, es muy diferente a lo que se definió hace dos décadas atrás, ya que, la sociedad chilena está cambiando constantemente, por lo tanto, sus demandas y las relaciones sociales se modifican diariamente, por ejemplo: durante la infancia de los actuales vecinos pudo haber existido una experiencia de comunidad muy diferente a la actual: más densa, de mayor confianza, de más interacción, era un tiempo en el que transitar por tu barrio te daba seguridad porque todo el mundo te conocía.

En la actualidad la sociedad se ha puesto más individualista, la gente trabaja más horas, los vínculos comunitarios tienden a debilitarse y el escaso tiempo que queda en esta vorágine es para la casa y la familia, por ende la gente no conoce al lado de quién vive, por ello los mecanismos de protección comunitaria se van deteriorando, fragilizando. La lógica actual es: "Yo, mi familia, mi trabajo; y, si queda tiempo, la comunidad".

En otras palabras, el barrio es una entidad viva capaz de generar redes, no sólo en su interior, sino también con otros barrios, personas e instituciones, generando de forma horizontal una coproducción entre el Estado, el gobierno local y los vecinos. Todos ellos son capaces de detectar en conjunto los problemas y carencias del barrio y proponer soluciones integrales que hagan a los vecinos salir al encuentro del espacio público ciudadano, reconociéndolo, usándolo y haciéndose cargo de éste.

---

<sup>41</sup> Capturado desde <http://es.wikipedia.org>; "Participación Ciudadana".4 de Septiembre del 2009

<sup>42</sup> Capturado desde [www.quieromibarrío.cl](http://www.quieromibarrío.cl). 13 de septiembre de 2009.



## 6.- Política y Legislación Chilena

### Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006 – 2010

La seguridad pública Constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de las sociedades modernas. Una nación que goza de altos niveles de paz y tranquilidad, genera condiciones favorables para la inversión, desarrollo Social, Político y Cultural de sus ciudadanos. Es por ello que las iniciativas que se adopten para mejorar las condiciones de seguridad en nuestro país, deben dar cuenta de la integralidad y complejidad de este fenómeno.

Durante la última década Chile ha dado pasos importantes en el mejoramiento de las condiciones sociales y la calidad de vida de los ciudadanos; mejor infraestructura; crecimiento económico; innovación tecnológica. Hoy se da un nuevo paso en el desarrollo de una Política Pública destinada a promover un Chile más seguro.

La Estrategia Nacional de Seguridad Pública (ENSP) 2006-2010, constituye un consistente esfuerzo del Estado chileno por poner sus instituciones al servicio de los ciudadanos. Las personas son el centro de las políticas públicas modernas y ese es nuestro desafío.

La estrategia tiene por objetivo focalizar, coordinar y temporalizar las líneas de acción señaladas en la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, cuya creación significó un gran esfuerzo de coordinación de diversos actores e instituciones, públicas y privadas. Ellos fijaron las directrices y orientaciones que hoy se materializan en una Estrategia que establece metas y plazos que serán evaluados en sus logros y desafíos. Esto nos asegura contar con una política moderna y centrada en el impacto que las diversas acciones tendrán en la vida de los chilenos.

Principios de la estrategia:

- Integralidad
- Focalización
- Coordinación
- Territorialidad
- Participación ciudadana
- Seguimiento y Evaluación

De acuerdo a las prioridades y experiencias recogidas en el ámbito de la seguridad, se han establecido seis ejes esenciales para orientar las diversas iniciativas que se incorporan en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública.

En primer lugar la *institucionalidad*: Eje fundamental que pretende modernizar la actual estructura pública en materia de seguridad. Una institucionalidad especializada para la conducción de la política pública.

En segundo lugar la *información*: Este eje está orientado a crear un sistema de información válida, confiable y oportuna para la toma de decisiones. Por una parte información pública, que permita a la comunidad tener acceso a datos de encuestas y estudios sobre temas de seguridad, violencia y temor en nuestro país. Por otra, información para la gestión, que permita a los organismos encargados del control y la persecución penal trabajar coordinadamente y a tiempo.



Otro de los ejes es la *prevención*: Su finalidad es intervenir en las condiciones sociales y ambientales para disminuir y evitar el aumento de la violencia y la ocurrencia de delitos. Con ello pretendemos precaver por ejemplo, que niños, jóvenes y adultos encuentren en el delito una forma de vida o se inicien en el consumo abusivo de alcohol y drogas. A través de la implementación coordinada de Planes y Programas destinados a disminuir las condiciones de riesgo social, se pretende ofrecer alternativas lícitas de desarrollo como escolarización, emprendimiento o empleabilidad, según corresponda. Junto con lo anterior, el entorno en que se desarrolla la vida en comunidad, muchas veces resulta determinante en las condiciones de seguridad. Por ello es que también se consideran un conjunto de iniciativas destinadas a mejorar las condiciones urbanas de seguridad a través de una Estrategia de Prevención Situacional, la que tendrá como actores relevantes a la Institucionalidad Pública y al sector privado que genera los principales desarrollos urbanos.

*Control y sanción*, es otro de los ejes fundamentales, junto con las acciones de prevención, debemos ser capaces de proteger la libertad de los ciudadanos que se ven limitados por el temor a una minoría que hace del delito su actividad habitual. En materia de control, se modernizará la legislación vigente para hacer frente a la nueva realidad delictual. Se potenciará el trabajo coordinado entre las autoridades locales y las policías, y se fortalecerán sus funciones y facultades operativas entre otras medidas. También se implementará un trabajo coordinado respecto de los infractores de ley penal; se potenciará la construcción de nuevos recintos penales; se modernizarán los sistemas de control fronterizo; se perfeccionarán los sistemas privativos y no privativos de libertad, entre otras.

Un quinto eje es la *rehabilitación*: Con la finalidad de dar una oportunidad de integración a la comunidad a los infractores de ley y consumidores de alcohol y drogas, implementaremos programas de rehabilitación para estas personas. Con ello buscamos lograr cerrar el ciclo del delito, mediante una oferta digna para el emprendimiento, empleabilidad y capacitación.

Por último se pondrá un especial énfasis en la atención de *víctimas*: Sin duda las personas y familias que son víctimas de delitos violentos requieren de un apoyo humano, psicológico y orientador por parte del Estado para enfrentar esta situación. Por ello es que iremos en ayuda de aquellos que han sufrido el drama de haber sido víctimas de algún delito violento, mediante la creación de Centros de Atención de Víctimas.

Cada uno de los ejes anteriormente descritos se materializa a través de un conjunto de planes y programas, sistemas de seguimiento y evaluación oportunos, que permitirán supervigilar la eficacia y eficiencia de cada una de las iniciativas en desarrollo.

Hoy contamos con un instrumento sólido que permitirá coordinar los esfuerzos públicos y privados en pos de disminuir la victimización y reducir la violencia como fenómeno asociado. La Estrategia Nacional de Seguridad Pública constituye el norte y el relato integrado de lo que el Estado debe ser capaz de implementar para acrecentar los estándares de seguridad del país.

Se enfrentará la delincuencia, la violencia y el temor con las mejores herramientas que se poseen y con el mejor personal. Se enfatizará en la labor de coordinación y en el trabajo integral, donde la prevención, el control, la sanción, la atención a víctimas y la rehabilitación son parte fundamental de éste. La Estrategia Nacional de Seguridad Pública, es sin duda el mayor desafío en materia de Seguridad en muchos años. Para su éxito resulta fundamental el compromiso y esfuerzo de todos los sectores de nuestra sociedad. Con este esfuerzo manifestamos que junto con querer un Chile integrador, competitivo, solidario y humano, queremos un Chile Más Seguro.



# ***Capítulo IV: Diagnóstico Social***



## **Capítulo IV: Diagnostico Social.**

### **1.- Presentación**

El presente capítulo da cuenta de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos formulados para la presente investigación. Los instrumentos de recolección de datos (Construcción de Mapas Perceptuales y Marchas Exploratorias), fueron aplicados a la muestra de representantes de organizaciones sociales pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida (13 Organizaciones Sociales). Mientras que las entrevistas a informantes claves, fueron realizadas a actores relevantes en la temática.

A través de la investigación preliminar realizada por las estudiantes seminaristas, se estableció la existencia de una variable de estudio, que corresponde a la percepción de inseguridad. Dicha variable fue analizada a nivel cualitativo y se utilizó también antecedentes cuantitativos para realizar un complemento de información, a fin de lograr un mayor entendimiento y una caracterización preliminar de la temática.

### **2.- Análisis Cualitativo de la Información**

El análisis cualitativo que se desarrolla a continuación, tiene como finalidad entregar una visión preliminar del fenómeno estudiado, reconociendo e identificando los elementos que están presentes en la variable de la Percepción de Inseguridad.

En términos de analizar la variable a nivel general, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a informantes claves, los que se enuncian a continuación:

- Presidentes de uniones comunales, Carlos Gajardo y Gerarda Villalobos.
- Director de Oficina de Seguridad Pública, Cesar Rivera Sánchez.
- Policía de Investigaciones Chile, Subcomisario Pablo Rojas.
- Policía de Investigaciones Chile, Subcomisario Roberto Castro Canales.
- Policía de Investigaciones Chile, Subcomisario Edson Gatica.
- 36° Comisaria Carabineros de Chile, Luis Romero Olea.
- 36° Comisaria Carabineros de Chile, Juan Pablo Díaz

Estas entrevistas fueron aplicadas a fin de conocer una aproximación a la realidad de la comuna de La Florida en materia de Seguridad Pública.



## 2.1.- Análisis de las Entrevistas a Informante Claves

A continuación se presenta un reducido extracto con las respuestas entregada por los informantes claves a través de la entrevista semi-estructurada.

### 2.1.1.- Situación de la comuna en materia de Seguridad.

De acuerdo al Índice de Paz Ciudadana-Adimark Julio 2009, la comuna de La Florida continúa siendo una de las comunas que presenta un alto nivel de delincuencia. Se señala, respecto de los hogares en que algún miembro de la familia ha sido víctima de robo o intento de robo al interior de la comuna, que no ha existido ninguna diferencias en su índice desde el año 2008 al 2009, arrojando una alta victimización, aunque el porcentaje de la comuna esta por debajo del índice del gran Santiago, en la que ha aumentado críticamente.

*"...contamos con la información que nos proporciona la policía y de la ENUCS...es una encuesta que nos arroja antecedentes sobre un grupo de personas que en su hogar cualquier miembro haya sufrido algún tipo de delito...según la encuesta de victimización existe un treinta y siete por ciento aproximado de hogares en la comuna que han sido víctima de algún delito...por otra parte, la tasa de victimización de delito de mayor connotación social se ha incrementado, en los últimos seis años en un setenta y dos por ciento aproximado...lo que podríamos decir que las personas están denunciando en mayor medida los delitos o que otras personas que vienen de otras comunas y que experimenten algún delito aumenten el nivel de denuncias..."<sup>43</sup>*

*"...la seguridad de la comuna esta siempre con bastantes problemas, la gente se queja cuando tenemos reuniones con carabineros sobre problemas graves, incluso que estarían entrando a las casas habitualmente a robar...esto estaría dejando a la gente bastante preocupada. Lo otro, son los robos a la salida de los negocios o de los Mall....arrebatan las cosas...asaltan con cuchillos...detrás del Mall plaza Vespucio en la calle Froilan Roa por ejemplo...entonces hay inseguridad en las personas...además, existe una preocupación por el desempleo...no si eso influya también en el aumento de los robos..."<sup>44</sup>*

### 2.1.2.- Tipos de Delitos de mayor Connotación Social y Frecuencia.

La comuna del La Florida en los últimos años ha aumento su comercio, contando con la mayoría de los servicios públicos que le permiten estar descentralizada de la comuna de Santiago. Este desarrollo económico, resulta atractivo y favorece la ocurrencia de distintos tipos de delitos, tales como hurtos, robos con violencia, intimidación y sorpresa, entre otros. Cabe mencionar, que el comercio no es el

---

<sup>43</sup> Cesar Rivera Sánchez, Director de Oficina de Seguridad Pública Comuna de La Florida

<sup>44</sup> Gerarda Villa Lobos Presidenta Unión Comunal "Nueva La Florida" Comuna de La Florida



único factor que incide en el aumento de estos tipos de delitos, ya que estos se presentan como un fenómeno multicausal.

Los delitos de mayor connotación social y frecuencia, son identificados por los distintos actores de la comuna, ya sea Carabineros, Policía de Investigaciones, Municipio y los mismos habitantes.

*"...de los subgrupos delictivos, encontramos el hurto, aunque con una de las tasas más bajas de denuncias, es el que ha mostrado el crecimiento más importante...le siguen los robos violentos, tales como; robos con violencia, intimidación, y sorpresa, también vienen los robos con lesiones y los robos no violentos, los delitos a hogares, siendo los de mayor frecuencia, los robos con violencia o intimidación, robos de accesorios desde vehículos y robos con fuerza en la vivienda...y de estos los más denunciados son los robos con violencia o intimidación, lesiones y hurtos..."<sup>45</sup>*

*"...mucha gente viene de otra comuna, los Mall son atractivos para actos públicos, ya sea para ir al cine, el metro, entonces a raíz de eso aumentan la cantidad de delitos por la población flotante que hay los delitos que más se dan, en el caso de los Mall son los hurtos y hacia las personas son los robos con fuerza, también a las casas, los vehículos que dejan estacionados afuera, tanto los vehículos en sí, como sus accesorios..."<sup>46</sup>*

### 2.1.3.- Existencia de Percepción de Inseguridad.

De acuerdo al estudio de Paz Ciudadana-Adimark Julio 2009, la percepción en la comuna de La Florida es de un 20, 2 %, integrando el grupo de comunas con más alto nivel de percepción de inseguridad, por encima del promedio del gran Santiago que es de un 18,6 %. Sin embargo, es preciso mencionar que en relación al año 2008, la percepción de inseguridad ha bajado un 4,2 %.

*"...bueno hay una percepción generalizada de inseguridad...eso apoyado por motivos reales, la delincuencia, también la agresión, el acoso, el problema de la droga y el alcoholismo, acentúan la sensación de inseguridad...eso provoca ciertos efectos, nos retraemos, restándonos a la participación, sobre todo en ciertos horarios, también la movilización sigue siendo mala...la gente tiene que caminar a altas horas de la noche para poder tomar locomoción..."<sup>47</sup>*

*"...creo que sí, puesto que en la mayor parte de los hogares de la comuna hay un miembro que ha sido víctima de algún tipo de delito, lo que genera en el y a los otros miembros de su familia una sensación de temor respecto de la seguridad en la comuna..."<sup>48</sup>*

---

<sup>45</sup> Cesar Rivera Sánchez, Director de Oficina de Seguridad Pública Comuna de La Florida

<sup>46</sup> Luis Romero Olea, 36° Comisaría de Carabineros Chile Comuna de La Florida

<sup>47</sup> Carlos Guejardo' Presidente de la Unión Comunal Junta de Vecinos La Florida Comuna de La Florida

<sup>48</sup> Cesar Rivera Sánchez, Director de Oficina de Seguridad Pública Comuna de La Florida



#### 2.1.4.- Concentración de delitos y mayor percepción de Inseguridad.

De acuerdo a los antecedentes recabados, a nivel comunal existe una correlación entre la elevada victimización y la alta percepción de inseguridad. Esta situación es propicia en los sectores donde existe comercio establecido y ambulante, estaciones de metro y Malls. Además, existen poblaciones que son claramente distinguidas por la comunidad como zonas de vulnerabilidad en materia de seguridad pública.

*"...aquí...el sector más inseguro es el ciento sesenta y dos, donde están los Mall, porque hay un pasar semanal de más de un millón de personas, fuera de eso, hay muchos vehículos...en los estacionamiento roban vehículos....pero además hay otros sectores, como los Navíos, en el paradero veintidós...la Santo Tomas...allí hay mucha droga, balaceras...hay microtráfico...los límites con otras comunas son siempre medios abandonados de todo...esta también para la parte alta de santa teresa, la Villa Nuevo Amanecer...en general para la parte nor-poniente hay problemas de inseguridad..."<sup>49</sup>*

*"...hay sectores en la comuna, por razones socioeconómica y problemas de droga...genera una descomposición social...y tenemos sectores en donde la sensación de inseguridad es importante, como Los Navíos, Los Quillayes, Los copihues, Nuevo Amanecer, en uno de los contorno del sector hay una población, La Juan Equenau...esta a tres o cuatro cuadras de la 36 Comisaría y la Policía...ahí hay trafico de drogas todos estos años...hay otros sectores de la comuna donde la sensación de inseguridad es importante...en General Arraigada con Julio Cesar, también con Santa Elena, sector de los Quillayes como le llaman...es cosa de ir a cualquier día de la semana, darse una vuelta tipo ocho, nueva de la noche o diez....la sensación de inseguridad es mayor, incluso de temor la gente no se atreve a entrar a menos que sean de la población..."<sup>50</sup>*

*"...las mayores concentraciones se localizan en Avenida Américo Vespucio, además de las intersecciones de Punta Arenas con Yungay y Trinidad con Bahía Catalina, ambos sectores limitantes con la comuna de la Granja...a su vez, el delito de robo con violencia o intimidación se encuentra relacionado con las intersecciones de ejes viales donde hay polos de comercio y servicios con alta afluencia de público, es el caso del Mall Plaza Vespucio y algunas estaciones de metro que conecta el servicio de buses, como Estación Macul...otra de las concentraciones y donde la gente declara ser víctima de delito de accesorios de o desde vehículos, dado que es un delito de oportunidad, tiende a concentrarse en los polos de comercio y servicios, como en los estacionamientos del Mall Plaza Vespucio y supermercados del sector...en cuanto a los robos a viviendas se concentran en sectores residenciales consolidados y de crecimiento urbano, menos de cinco años..."<sup>51</sup>*

*"...el cuadrante más conflictivo es el 162, corresponde al centro de la comuna, es donde está el mall, y hay mucho comercio ambulante por lo que las aglomeraciones provocan principalmente el hurto, robo con fuerza, robo a vehículos, en especial los accesorios y robo a casa que rodean el sector..."<sup>52</sup>*

---

<sup>49</sup> Gerarda Villa Lobos Presidenta Unión Comunal "Nueva La Florida" Comuna de La Florida

<sup>50</sup> Carlos Guajardo Presidente de la Unión Comunal Junta de Vecinos La Florida Comuna de La Florida

<sup>51</sup> Cesar Rivera Sánchez, Director de Oficina de Seguridad Pública Comuna de La Florida

<sup>52</sup> Juan Pablo Díaz CPR Administrativo 36º Comisaría Carabineros de Chile



### 2.1.5.- Factores que Inciden en la Percepción de Inseguridad.

Algunos de los factores asociados a los altos niveles de inseguridad, según Paz Ciudadana-Adimark Julio 2009, son; si ha sido víctima o intento de robo, lugar de residencia y nivel socioeconómico. Sin embargo, al realizar esta investigación al interior de la comuna de La Florida, se identificaron distintos tipos de factores, ya sean intrínsecos o extrínsecos, de los que se destacó la falta de luminaria, plazas deterioradas, venta y consumo de drogas.

*"...lo que más influye es la falta de iluminación en los sectores, el mismo hecho de no podar árboles que impiden la luminosidad, eso también influye en la inseguridad de la gente...lo otro, son los sitios eriazos...hay microbasurales que la misma gente hace...las plazas públicas se prestan para fumar marihuana, drogarse y beber, ese es otro foco que tenemos y que va influyendo en la delincuencia, por la necesidad de consumo...violencia intrafamiliar hay mucha...pero el problema es que no se denuncian...son muy pocos los casos que si lo hacen...incluso los jóvenes se están maltratando en las plazas, porque claro beben juntos... también influyen los horarios, en las casas de tres en adelante es súper inseguro...en la calle de siete en adelante también...pero hay partes en las que se pueden robar en cualquier momento, como en el paradero catorce..."<sup>53</sup>*

*"...aumentado la delincuencia y la drogadicción...a pesar de todos los esfuerzos que se hacen, nosotros creemos que son equivocados, las políticas son equivocadas en buena medida...influyen también para el aumento de la delincuencia y la drogadicción, los medios de comunicación y la pobreza en sectores populares de nuestra comuna...porque, la sensación no tiene que ver sólo con la delincuencia sino también con la violencia que hay y los medios de comunicación objetivamente, particularmente la televisión...se ven juegos violentos...entonces el niño desde muy pequeños es educado en la violencia en nuestra sociedad...para ellos no aparece otra forma más que la violencia como la forma de resolución de los conflictos...también, aparece siempre el tema de la droga, si bien la persiguen, es sin mayor contenido, sino solo como un enfoque policial, represivo..."<sup>54</sup>*

---

<sup>53</sup> Gerarda Villa Lobos Presidenta Unión Comunal "Nueva La Florida" Comuna de La Florida

<sup>54</sup> Carlos Guajardo Presidente de la Unión Comunal Junta de Vecinos La Florida Comuna de La Florida



### **2.1.6.- Existe conocimiento de las acciones de las autoridades locales para abordar el tema de Seguridad Pública.**

De acuerdo a la información obtenida en la construcción de mapas perceptuales, existe en general un escaso conocimiento de las acciones de las autoridades locales en materia de seguridad, en especial del municipio.

*"...hay un consejo de seguridad en la comuna...han tratado de ayudar con el tema en los colegios y en las rutas más que nada...así hay gente en las calles y no están solos...ha habido compromiso de los vecinos, pero no se puede contar habitualmente con ellos, porque la gente se compromete al principio pero después va dejándose estar...este año, verdaderamente no tenemos más información de lo que está haciendo, como hubo cambio de gobierno local, no sabemos...antes pasaban con móviles, paraban en las plazas, pero ahora nada...a nosotros como dirigentes sociales no se nos ha informado nada...no hemos tenido reunión y nosotros necesitamos saber que están haciendo..."<sup>55</sup>*

*"...creo que si el municipio...generar las condiciones para contribuir a la recomposición del tejido social...y eso lo incorpora Carabineros, Investigaciones y las Autoridades en sus discursos, y además, se de adoptan medidas concretas, prácticas....todo esto que tiene el gobierno local...y desde el punto de vista de la seguridad se orientan en ese sentido...y se va incorporando a la comunidad...vamos intercambiando opiniones como organizarnos para enfrentar el tema de la seguridad...los mecanismos tenemos que mejorarlos, sentamos a pensar de conjunto..."<sup>56</sup>*

La Municipalidad de La Florida en el actual periodo de administración municipal, ha integrado en el Plan de Desarrollo Comunal, el área de Seguridad Pública, teniendo como propósito la disminución de los niveles de delincuencia. Es por esta razón, que el Municipio ha conformado el Consejo Comunal de Seguridad Pública, cuyo trabajo está centrado principalmente en el área de prevención y focalización de las intervenciones en materia de Seguridad Pública, a fin de lograr un trabajo coordinado e interdisciplinario. De esta forma, se pretende generar factores protectores en la población y fomentar la prevención.

---

<sup>55</sup> Gerarda Villa Lobos Presidenta Unión Comunal "Nueva La Florida" Comuna de La Florida

<sup>56</sup> Carlos Guajardo' Presidente de la Unión Comunal Junta de Vecinos La Florida Comuna de La Florida



### 2.1.7.- Existen propuestas para enfrentar el Delito y la Percepción de Inseguridad desde su Organización.

Si bien es cierto, la Municipalidad de La Florida ha realizado y continua trabajando diversas actividades en las que se contempla el tema de seguridad, tales como Cabildos Barriales, Mesas Técnicas, entre otras, la comunidad no se siente considerada en las propuestas de posibles soluciones a esta problemáticas. Siendo las autoridades, las que determinan e implantando programas y proyectos en los sectores de más alto riesgo social, resultando ser sobre intervenidos y sin cambios considerables.

*"...con un tejido social, con unas organizaciones sociales debilitadas es difícil hacer ese trabajo, sin embargo, lo intentamos...pensar que si a las organizaciones sociales no se les reconoce el rol que le corresponde dentro de la sociedad, no lo vamos a poder realizar...en los cabildos barriales se ha tocado este tema de seguridad...no se está invirtiendo en la participación...en el Nuevo Amanecer un sector amplio, de poco recursos, se intentan hacer muchas actividad, pero no logran el efecto que nosotros buscamos...pero no hay monitores, no los motivan...en el sector de General Arriagada hay grupos de jóvenes, reconocen que de aburridos toman y fuman, no tienen en que ocupar su tiempo...nosotros pensamos que la comunidad debe participar más activamente en las tareas de la seguridad...hay que organizarse...realizamos actividades juntando a todos los vecinos, para fiestas patrias, fiestas de fin de año...una convivencia, intercambiando los teléfonos en caso de emergencia, entonces eso va dando otra sensación de seguridad...para sentirnos apoyados...hoy nos saludamos, conversamos...en situaciones de peligro, hemos salido todos los vecinos..ha sido efectivo..."<sup>57</sup>*

*"...los antecedentes nos sugieren afrontar la necesidad de reducir los robos con violencia o intimidación, los que ocurren principalmente a los residentes al interior de la misma comuna...también es preciso focalizar las acciones en los robos de accesorios de vehículos y los hurtos, ya que presentan una alta prevalencia y son frecuentemente denunciados..."<sup>58</sup>*

*"...nosotros no podemos intervenir en el tema de la percepción, puesto que nosotros nos enfocamos en la ocurrencia delito propiamente tal...sin embargo, como institución estamos participando de forma voluntaria en charlar a colegios como medida de prevención..."<sup>59</sup>*

*"...estamos realizando un estudio semanal a través de rondas en las calles, teniendo una mayor vigilancia en los sector de alto peligro...pero como la comuna comprende un gran territorio, nunca es posible abarcarlo en su totalidad, por lo que el personal de carabineros se vuela insuficiente para una población tan amplia..."<sup>60</sup>*

<sup>57</sup> Carlos Guajardo' Presidente de la Unión Comunal Junta de Vecinos La Florida Comuna de La Florida

<sup>58</sup> César Rivera Sánchez, Director de Oficina de Seguridad Pública Comuna de La Florida

<sup>59</sup> Sub-comisario Roberto Castro Canales Policía de Investigaciones Chile Comuna de La Florida.

<sup>60</sup> Luís Romero Olea, 36° Comisaría de Carabineros Chile Comuna de La Florida





## **2.2.- Análisis de Mapas Perceptuales.**

A continuación se entregan los resultados del levantamiento de información recopilada a través de la construcción de mapas perceptuales, esta herramienta permitió describir preliminarmente la distribución territorial de los problemas asociados a la percepción de inseguridad que manifestaron los habitantes de la comuna de La Florida, obteniendo de esta forma una visión panorámica de esta problemática social.

Los resultados obtenidos de la elaboración del mapa perceptual a nivel comunal permitieron detectar las macrozonas de mayor vulnerabilidad social, determinando el objeto de investigación en una macrozona. En donde se construyó un Mapa Perceptual focalizado.

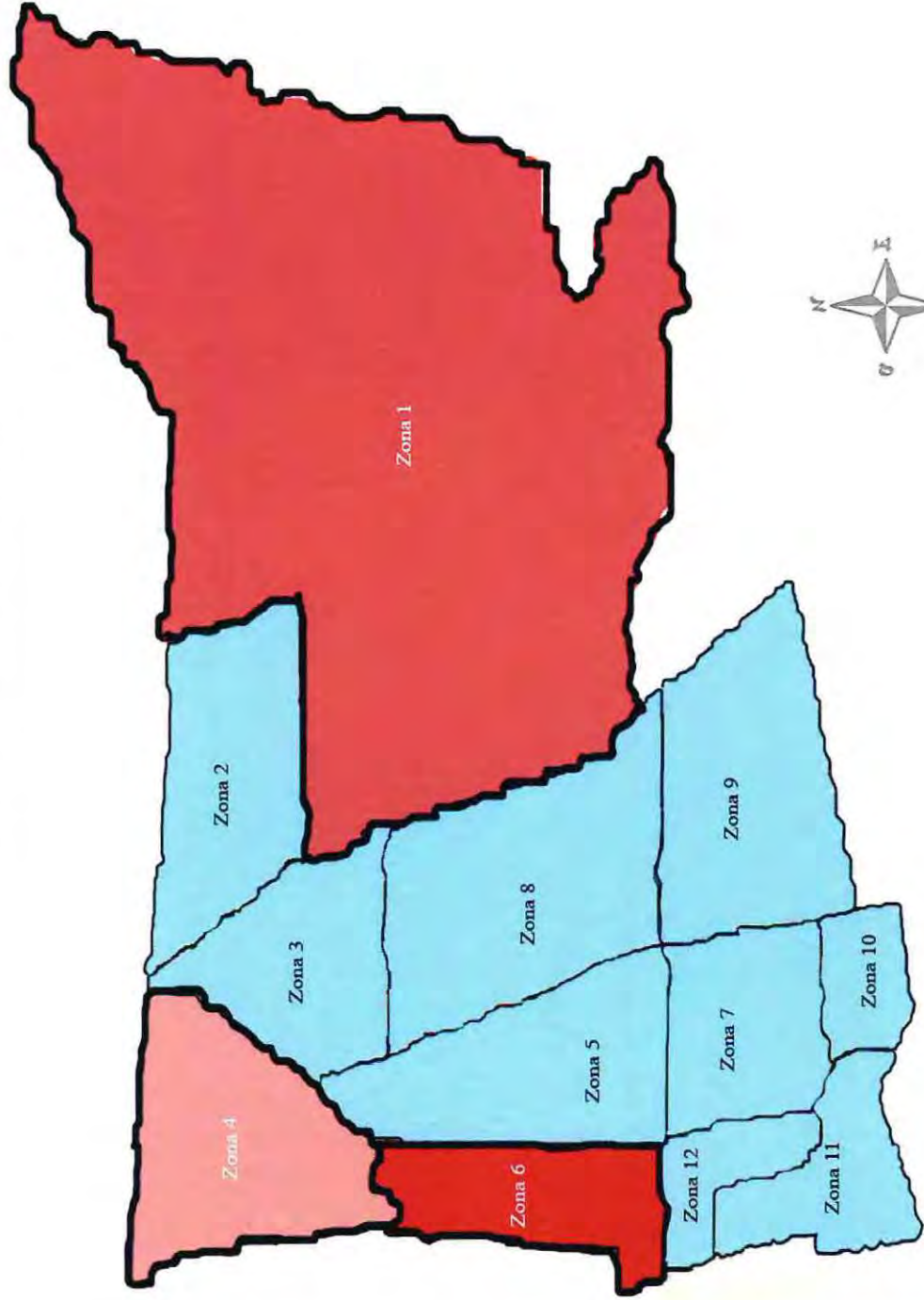
### **2.2.1.- Mapa de Percepción de Inseguridad comunal.**

En la jornada de construcción del Mapa Perceptual comunal, los datos obtenidos preliminarmente mostraron que las macrozonas con mayor índices de percepción de inseguridad fueron las N° 6, 4, 1 en donde los principales factores que influyen en la existencia y/o aumento de la percepción de inseguridad están relacionados con la ocurrencia de delitos tales como : Robo- Hurto a casa y Robo- Hurto personas, estos delitos se cometen mayoritariamente en las zonas donde existen estaciones de metro y donde están ubicados los mall, puesto que al haber una alta población flotante, generan instancias propicias para que los delincuentes cometan este tipo de delitos. Esta situación mantiene a los vecinos altamente atemorizados.

A continuación se presenta el mapa de percepción de inseguridad comunal, en el cual se distinguen las tres macrozonas con índices altos, medios y bajos, en tonalidades de rojos acorde al nivel de percepción. En el caso de las zonas que se encuentran distinguidas con color celeste, no se poseen datos o los índices de inseguridad son similares entre ellas por lo que no se generó un análisis en mayor profundidad.



**Mapa N° 3: "Percepción de Inseguridad Comunal"**



**Simbología**

- Alta concentración de percepción de inseguridad
- Mediana concentración de percepción de inseguridad
- Baja concentración de percepción de inseguridad
- Macrozonas con escasa o nula percepción de inseguridad

Fuente: Estudiantes Seminaristas



## **2.2.2.- Mapa de Percepción de Inseguridad Macrozona N° 8.**

La construcción del mapa perceptual de la macrozona N ° 8, comprendió territorialmente a tres Unidades Vecinales 16, 17 y 18, enfocándose en cuatro Juntas de Vecinos, tres Club de Adulto Mayor, cuatro Club de Mujeres y un Centro Cultural.

Al analizar los resultados estos dan cuenta de distintos elementos que influyen para la existencia y/o aumento de la sensación de inseguridad en los pobladores consultados, de acuerdo a la categorización aplicada, el factor que mayormente se destaca es la falta de luminaria, debido a la baja potencia del alumbrado eléctrico y/o a la obstrucción por follaje de árboles-arbustos. Situación que se concentra especialmente en los sectores de las juntas de vecinos N° 17, 18, 18 A y 18 B, específicamente en las siguientes calles e intersecciones:

- John Kennedy entre Av. Perú y Colombia
- Rojas Magallanes entres Av. Vicuña Mackenna y Argentina
- Av. Perú entre Enrique Olivares y John Kennedy
- Argentina entre Santa Julia y Rojas Magallanes
- EE.UU. entre Santa Julia y Rojas Magallanes

En segundo lugar otro factor que presenta una alta concentración, fue la existencia de plazas deterioradas, lugar que se asocia como conflictivo, ya que da pie a situaciones de riesgo como el consumo y venta de drogas, riñas callejeras y robos. Es por ello, que estos espacios públicos en vez de ser un área de esparcimiento y recreación entre los vecinos es un factor de riesgo, como se observa en las Plazas "La Alborada" y "El Pelicano". Sin embargo, se destaca que en el territorio perteneciente a la Junta de Vecino N ° 17 carecen de este mobiliario público, justificando esta situación por la amplitud de las viviendas, hecho que expone a la población en buscar otro lugares (esquinas) para desarrollar actividades de recreación y/o reunión.

En tercer lugar se identificó la existencia de robos y hurtos a casas, situación que aumenta no solo la inseguridad entre los vecinos, sino también un sentimiento de desamparo, puesto que las autoridades que debieran atacar esta problemática (según los afectados), no han tenido una reacción oportuna ni eficaz. Estos hechos se localizaron con mayor concentración, en la zona de la Junta de Vecinos N° 17, específicamente en las calles:

- Argentina entre Santa Julia y Enrique Olivares
- E.E.U.U. entre Santa Julia y Enrique Olivares
- Roja Magallanes entre Av. Vicuña Mackenna y Av. México

Este escenario además se encuentra favorecido por el amplio terreno que posee cada vivienda (1000 metros cuadrados aprox.), transformándose en un lugar propicio para la ocurrencia de este tipo de delito.



En cuarto lugar se encuentra el robo y hurto a personas, los participantes de esta experiencia reconocen a éste, como un factor influyente en su sensación de inseguridad, se distinguen ciertas zonas altamente peligrosas en especial cuando la luz del día comienza a bajar, destacándose en este punto Av. Trinidad entre Av. Vicuña Mackenna y Av. Perú, situación que se potencia con la existencia de la estación de metro, ya que en horarios peak el tránsito peatonal aumenta, al igual que el comercio informal, hecho que acrecienta el riesgo de ser víctima de este delito. Por el contrario en Av. Perú este delito se correlaciona con la escasa luminaria, puesto que se encuentra obstruida por la gran cantidad de árboles y arbustos que impiden su buen funcionamiento.

En quinto lugar se destaca la venta de drogas, esta presentó una concentración focalizada (solo en una calle) dentro del amplio territorio que contemplo el estudio, en general los participantes reconocieron que este fenómeno les aumenta su percepción de inseguridad, pero asumen que entregar este tipo de datos los comprometen y arriesgan a tener posibles problemas con quienes realizan esta actividad ilícita. En cambio al tema del consumo de drogas esta se observa en el mapa mayormente en las plazas y esquinas, sobre todo en el territorio perteneciente a la Junta de Vecino N° 18.

Finalmente al realizar un análisis con respecto al ítem acceso a la información los pobladores manifestaron que dentro de los cuatro puntos mencionados, el más recurrente fue desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana, este escenario genera limitantes a los vecinos al momento de crear iniciativas a favor de erradicar esta problemática, puesto que el trabajo en conjunto con las autoridades encargadas de dar soluciones a la comunidad en la actualidad es escasa o nula, lo que se traduce en una alta percepción de inseguridad por parte de los residentes. Además, el punto que se refiere al desconocimiento del número telefónico del Carabinero encargado del cuadrante en cual reside la persona consultada, presentó una incidencia bastante similar al punto anterior, debido a que existe una desinformación por parte de la comunidad en general con respecto del plan cuadrante y su funcionamiento.



Mapa N° 4: "Percepción de inseguridad macrozona N° 8"





### **2.3.- Análisis de Marchas Exploratorias.**

Las Marchas exploratorias son una evaluación realizada en terreno que hace un grupo representativo de la comunidad de un espacio sentido como problemático o inseguro. Se ejecuta recorriendo el lugar en cuestión, evaluando por medio de una lista de chequeo.

Esta técnica de recolección de datos permite revelar antecedentes primordiales para la comprensión del fenómeno de la percepción de seguridad, analizada desde la visión del entorno como un elemento determinante en su manifestación.

En el análisis de la marcha exploratoria realizada en Avenida Perú entre Santa Amalia y calle John Kennedy, se define el horario como uno de los factores primordiales que afectan a la percepción de seguridad, ya que las personas se sienten mayormente inseguras cuando comienza a oscurecerse, este factor está directamente relacionado con la escasa de luminaria que presenta el sector, sumado a su baja potencia y el follaje crecido de árboles que impiden que la luz se propague, por el contrario actúan como una suerte de pantallas, lo que hace del lugar un sector altamente oscuro. Esta situación genera oportunidades de ocurrencia de delitos, ya que resulta imposible ver a un posible atacante. Otra situación que posibilita la ocurrencia de delito es la existencia de construcciones sin uso, las que actúan como lugares ideales para el ocultamiento de un posible asaltante, así como también son lugares en donde se juntan grupos a beber o dragarse, lo que incrementa la percepción de inseguridad de la población, evitando transitar por estos lugares.

Otros factores relevantes son la inadecuada señalética que posee la calle, la mala condición del pavimento, y la falta de información en cuanto a quien recurrir para la reparación o mantención del espacio público. Estos factores a pesar de lo que pudiese suponerse desde el sentido común, son altamente relevantes en la percepción que posee la comunidad en materia de seguridad pública, ya que generan un sentimiento de abandono. Las personas sienten que las autoridades no poseen una preocupación por su calidad de vida, lo que se ve reflejado en el deterioro del espacio público situación que las lleva a incrementar su percepción de inseguridad.

Como factores protectores se evidencio, la preocupación de los vecinos por el diseño urbano, además de su mantención y limpieza, estos factores dan a conocer que existe una inquietud por cuidar el entorno y las viviendas, así como también revelan una identificación barrial, ambas situaciones actúan minimizando la percepción de temor, ya que la población se siente medianamente a gusto con su entorno. Sin embargo y sin perjuicio de lo anterior la percepción de inseguridad en esta calle actúa directamente proporcional al horario en el cual se transite en esta, ya que a mayores horas de la noche mayor será la percepción de inseguridad.

En cuanto a la marcha exploratoria realizada en Avenida John Kennedy entre Av. Perú y Av. Colombia, el patrón que sigue la percepción de inseguridad es muy similar a la calle analizada anteriormente. La Percepción de Inseguridad está directamente relacionada al horario, escasa luminaria, baja potencia de las mismas y arborización que impiden que la luz se disipe. Los demás factores incidentes anteriormente mencionados se repiten: la deficiente señaléticas, pavimento irregular, y la falta de información en cuanto a quien recurrir para la reparación o mantención del espacio público. En este sector además podemos agregar otros factores tales como: escaso patrullaje policial, situación que hace que los vecinos se sientan desamparados por las autoridades policiales, además de incrementar su temor a ser víctimas de algún delito; inexistencia de rutas alternativas de escape, las personas en caso de ser afectado de algún delito en la calle, les resultaría imposible huir, puesto que esta calle no cuenta con pasajes ni otras calles que la interceptan por lo que la avenida en cuestión se transforma en una especie de "callejón", existencia de plaza pública deteriorada en donde



recurrentemente se reúnen grupos a beber alcohol, consumo y venta de droga, situación que da pie a la resolución de conflictos mediante agresiones verbales y físicas, además posibilita la ocurrencia de delitos tales como robos y hurtos tanto a personas como a viviendas, lo que genera alto temor entre los vecinos del sector.

En relación a los factores protectores que mencionábamos poseía la avenida anterior, es posible decir que la avenida John Kennedy no los posee, ya que se presenta como una calle deteriorada, en donde no existe mantención del espacio público, y las viviendas se observan en mal estado. Esta situación genera un sentimiento de desagrado en cuanto al entorno, lo que genera temor, tanto en los transeúntes como en los residentes del sector.

La última marcha exploratoria se realizó en Avenida Rojas Magallanes entre Avenida Vicuña Mackenna y calle Argentina. La percepción de temor en esta avenida reafirma los factores anteriormente mencionados, el horario la falta de luminaria y la arborización se presentan como los principales factores que generan temor, sin embargo el diseño urbano de esta avenida genera factores nuevos que no habían sido mencionados en las marchas exploratorias anteriores. La distancia existente entre una casa y otra (terrenos amplios, casas bastante distanciadas entre si) y la amplitud de los terrenos, generan un desconocimiento y desarticulación de las redes sociales primarias, ya que a pesar de que la mayoría de los vecinos lleva más de 15 años viviendo donde mismo, no se conocen entre sí, por lo que en caso de emergencia recurren a las autoridades policiales, lo que muchas veces resulta mayormente demoroso e incluso innecesario en determinadas circunstancias. Esta situación de viviendas distanciadas y terrenos amplios genera también aislamiento auditivo, contexto que dificulta e incluso imposibilita que alguien fuera del domicilio escuche un llamado de auxilio, por lo que la gente se siente mayormente insegura, además el hecho de que los terrenos sean amplios da pie a que un posible atacante se esconda sin ser detectado fácilmente. Otro factor que incrementa la percepción de inseguridad es la existencia de una estación de metro en la esquina Av. Rojas Magallanes y Av. Vicuña Mackenna, situación que genera un alto afluente de personas, lo que propicia el robo y hurto, en especial en horario peak (6:30 a 9:00 AM, y de 18:00 a 21:00 PM) esta situación se acrecienta por la existencia de comercio ambulante en la zona.

#### **2.4.- Análisis de la Variable.**

Para el desarrollo de esta investigación se determino como variable de estudio la percepción de inseguridad, conceptualizada como la sensación negativa del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno: emocionalidad (miedo, rabia, ansiedad), institucional (desconocimiento, desconfianza), heterogeneidad urbana. A su vez, se definió operacionalmente como el estado de temor que posee el individuo a sufrir daños y perjuicios tanto a su persona como a la propiedad, provocada por diversos factores tanto intrínsecos como ambientales, los cuales fueron subdimensionados, para su posterior evaluación a través de indicadores.

La variable de percepción de inseguridad fue focalizada para su estudio en la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida, utilizando como muestra a 12 organizaciones sociales que suman 128 participantes de la zona, de las cuales se destacaron en su mayoría mujeres, como se muestra en el siguiente gráfico:



**Gráfico N° 1: "Distribución por Género"**



Fuente: Estudiantes Seminaristas.

En la construcción de mapas perceptuales de la macrozona N° 8, se observó que de los 128 participantes, el grupo etario predominante fue el de adulto mayor, seguido por el de adultos y finalmente un pequeño porcentaje de jóvenes, como se gráfica a continuación:

**Gráfico N° 2: "Distribución por Grupo Etario"**



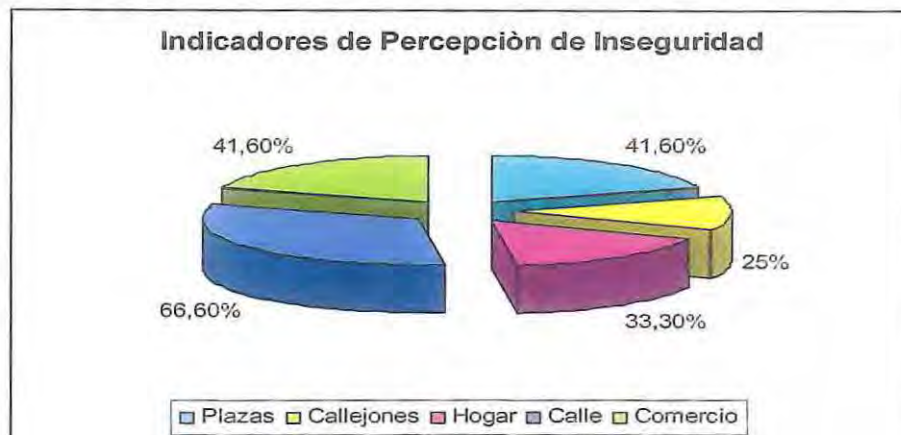
Fuente: Estudiantes Seminaristas.

De las 12 organizaciones sociales que participaron en el levantamiento de información, 8 reconocieron la vía pública como un lugar inseguro, exponiendo a sus residentes a distintos tipos de delitos de mayor connotación social. Por otra parte, 5 consideraron que las plazas deterioradas son un foco propicio para la ocurrencia de delitos, venta y consumo de droga, siendo un factor influye en el aumento de su sensación de inseguridad. Un igual número de organizaciones, identificó el comercio como un indicador que aumenta su percepción de inseguridad, puesto que genera aglomeraciones de personas, lo cual puede dar pie a ser posibles víctimas de delitos. Además, 4 organizaciones señalan que en sus hogares se sienten vulnerables, aumentando su apreciación de inseguridad. Finalmente,



sólo 3 organizaciones mencionaron a los callejones como lugares inseguros, puesto que la macrozona cuenta con escaso número de construcciones de este tipo. A continuación se gráfica a través de porcentajes los indicadores mencionados:

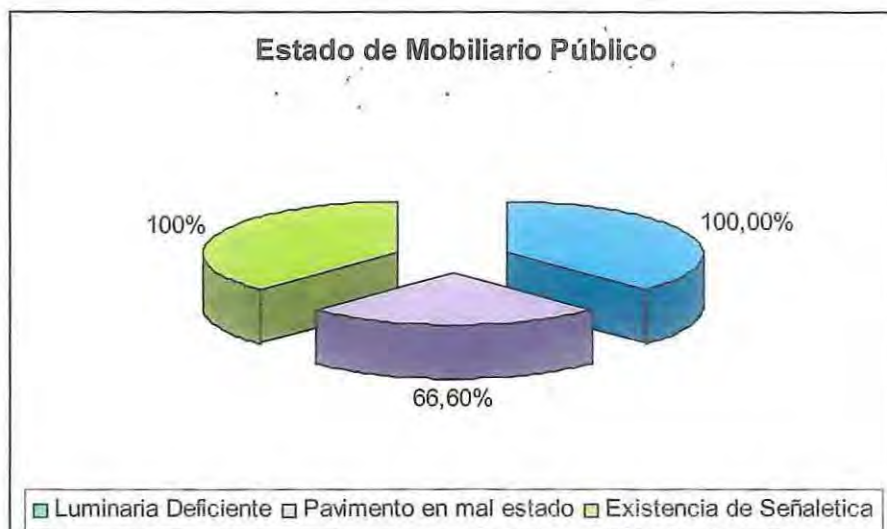
**Gráfico N° 3: "Indicadores de Percepción de Inseguridad"**



Fuente: Estudiantes Seminaristas.

Por último, el total de las organizaciones consideró que la luminaria es deficiente, ya sea por su baja potencia y/o obstrucción por árboles-arbustos, dificultando la visual del lugar y lo que ocurre en él. En cuanto a la pavimentación, 8 organizaciones estimaron que se encuentra en mal estado, debido a su inexistencia, desnivelaciones y deterioro, lo cual provoca en sus habitantes un sentimiento de abandono por parte de las autoridades y un escaso nivel de pertenencia barrial. Por último, el total de organizaciones concordó, que si bien cuentan con señal ética en su zona, esta se encuentra en algunos sectores en mal estado, por lo que incide en el desconocimiento tanto de una adecuada orientación como de los recursos disponibles en caso de emergencia. Esta situación se gráfica a continuación:

**Gráfico N° 4: "Estado de Mobiliario Público"**



Fuente: Estudiantes Seminaristas.



**Tabla N° 9: "Porcentaje de Indicadores de Inseguridad por Organizaciones Sociales"**

Organización Social	Total	% Hombres	% Mujeres	% Jóvenes	% Adultos	% A. Mayor	% Plazas	% Callejones	% Hogares	% Calle	% Comercio	% Lumi. Buena	% Lumf. Deficiente	% Pavi. Buen estado	% Pavi. Mal estado	% Señal. Existe	% Señal. No existe
J.V. N° 17 "Santa Julia"	3	100	0	0	0	0.5	0	0	3	6	8	0	8.3	10	3	8.3	0
J.V. N° 18 "Alborada"	2	50	50	0	0	0.5	9	8	1.3	7	2	0	8.3	3	8	8.3	0
J.V. N° 18 B "San Cristóbal"	5	60	40	0	30	0						0	8.3			8.3	0
J.V. N° 18 F	4	50	50	0	0	1.5	0	0	1	6	6	0	8.3	3	9	8.3	0
Club de adulto mayor "Villa los abedules"	13	8	92	0	0	4.5	0	3	4	8	3	0	8.3	2	11	8.3	0
Club de adulto mayor "Años dorados"	15	0	100	0	0	6	10	0	5	9	6	0	8.3	6	9	8.3	0
Club de adulto mayor "Vida bella"	12	0	100	0	0	5	0	0	2	15	7	0	8.7	5	5.6	8.3	0
Club de mujeres "Abriendo puertas"	25	20	80	0	0	14	12.6	5	9	9	5.6	0	8.3	2.4	9	8.3	0
Club de mujeres "Bellas y audaces"	23	0	100	0	0	12	3	0.5	5	1.6	0	0	8.3	0	5	8.3	0
Club de mujeres "Club de amigas"	20	0	100	0	2	10	5	4	2	2	0	0	8.3	1	3	8.3	0
Club de mujeres "Club de amigas"	11	9	91	0	2.3	7	0	0.5	0	3	2	0	8.3	0	3	8.7	0
Centro Cultural "Rojas Magallanes"	5	60	40	4.7	0	0	2	3	1	0	2	0	8.3	1	1	8.3	0
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>4.7</b>	<b>34.3</b>	<b>61</b>	<b>41.6</b>	<b>25</b>	<b>33.3</b>	<b>66.6</b>	<b>41.6</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>33.4</b>	<b>66.6</b>	<b>100</b>	<b>0</b>

Fuente: Estudiantes Seminaristas

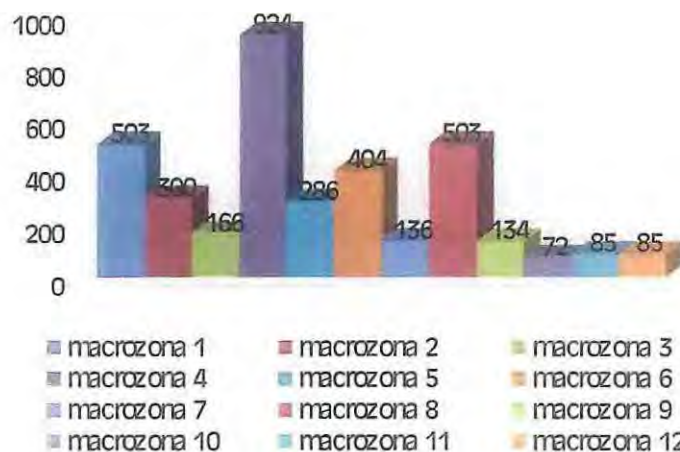


### 3.- Complementación de antecedentes Cualitativos y Cuantitativos.

Para el análisis y posterior evaluación, resultó necesario realizar una complementación de los antecedentes cualitativos y cuantitativos, a fin de conocer si existe una verdadera correlación entre las denuncias efectuadas por las víctimas de delitos y la percepción de inseguridad de los habitantes.

De acuerdo a los antecedentes otorgados por Carabineros de Chile, los cuadrantes que presentan mayor número de denuncias, en cuanto a los delitos de mayor connotación social corresponden a: 162, 164, y 169. Al traducir esta delimitación geográfica a macrozonas, se identifica que las macrozona N° 4, 1 y 8 son las que presentan un mayor número de denuncias. Las que se observan a continuación en los siguientes gráficos y mapas geo-referenciado.

**Gráfico N° 5: "Denuncias Delitos de Mayor Connotación Social"**

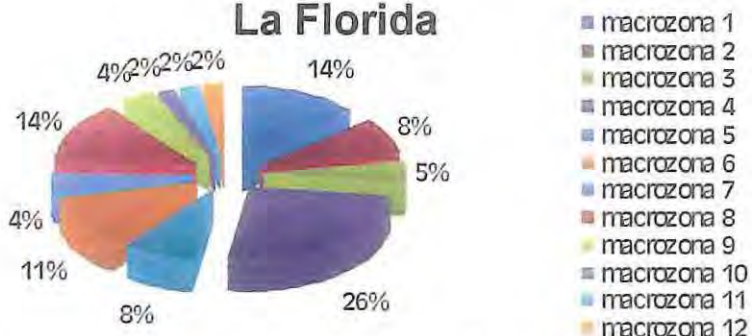


Fuente: Estudiantes Seminaristas

**Gráfico N° 6: "Porcentaje Denuncias Delitos de Mayor Connotación Social"**

### Denuncias Delitos (enero-mayo 2009)

#### La Florida



Fuente: Estudiantes Seminaristas



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

En cuanto a los delitos de robo con violencia y hurto, los antecedentes entregados por PDI dan a conocer las macrozonas N° 8, 3, 4 como las que presentan mayores índices de ocurrencia de estos. Especificando esta situación en las siguientes tablas:

**Tabla N° 10: "Ocurrencia de delito robo con violencia"**

Lugar geográfico	Macrozona
Bahía Catalina con Lapislázuli	11 y 12
Santa Raquel con Ancud	8
Quintay	6
Lía Aguirre	4
Las Malvas con Las Pirámides	3
Av. San José de la Estrella con Manutara	7
Av. San José de la Estrella con Punta Arenas	11
Av. Vicuña Mackenna con Av.Trinidad	8
Las Pirámides con Av. La Florida	3
Camilo Henríquez	8
Av.Trinidad con Camilo Henríquez	8
Diego Portales	9
Av. Trinidad con Pje 9	8
Av. Trinidad con calle 3	8
Manutara con Av. San José de la Estrella	5
Granaderos limite con Macúl	3

**Fuente: PDI**







**Tabla N° 11: "Ocurrencia de Delito Hurto"**

Lugar geográfico	Macrozona
Av. Américo Vespucio con Av. Vicuña Mackenna	4
Av. Vicuña Mackenna con Av. Trinidad Oriente	8
Av. Trinidad Oriente con Av. La Florida	8
Av. La Florida con Av. Walter Martínez	3
Av. La Florida con Departamental	3
Av. Américo Vespucio con Av. Departamental	3

**Fuente: PDI**

A nivel comunal, según los datos entregados por Carabineros y PDI en cuanto a los delitos de mayor connotación social, existe una coincidencia en considerar la macrozona N° 4, como una zona de alto riesgo en materia de seguridad pública. Esta información está correlacionada con los datos obtenidos a través de las entrevistas a informantes claves y la construcción del mapa perceptual a nivel comunal.

Ahora bien, la información relacionada con las denuncias de delitos, Carabineros y PDI concuerdan que la macrozona N° 8 arroja elevados índices de delitos de connotación social, por lo que es considerada una zona prioritaria de intervención. Si bien es cierto, desde la percepción de inseguridad, este sector también es considerado de alta vulnerabilidad, situación que en alguna medida es influenciado por la ocurrencia de delitos, existen además otros factores ambientales que se presentan como causales principales en la percepción de inseguridad tales como la falta de luminaria, aislamiento visual, plazas deterioradas, entre otros y que a su vez (como consecuencia) propician la ocurrencia de hechos delictuales.

Por otra parte se logró correlacionar los antecedentes de Carabineros con la información de percepción de inseguridad a nivel comunal, respecto a la macrozona N° 1, puesto que condicen las denuncias efectuadas por sus residentes y la sensación de inseguridad que estos perciben en su sector, determinadas mayormente por robos y hurtos, tanto a casa como a personas. Sumado a ello, existe un desconocimiento de los vecinos en cuanto al número telefónico correspondiente a su cuadrante, y las acciones municipales que se están realizando en materia de seguridad pública.

En cuanto a la percepción de inseguridad, los antecedentes recabados en la jornada de construcción de mapas perceptuales a nivel comunal, evidencia que la macrozona con mayores índices de



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

percepción de inseguridad, es la macrozona N° 6, en la cual los indicadores de robo y hurto a personas, consumo de drogas, plazas deterioradas, y venta de drogas son las problemáticas sociales de mayor relevancia para los residentes. Otro antecedente importante corresponde a que esta macrozona presentó problemas en el acceso a la información en todos sus indicadores. Por el contrario ni Carabinero, ni Policía de Investigaciones consideran a esta macrozona como insegura en materia delictual, por lo que no es una prioridad para ellos.

PDI considera la macrozona N° 5 como altamente insegura, mientras que Carabineros de Chile y el estudio de percepción de inseguridad comunal, no la consideran en sus datos como de relevancia en materia de seguridad pública.

Al finalizar el análisis de los datos obtenidos del proceso de investigación, se logra conocer e identificar que los antecedentes cuantitativos no necesariamente se traducen en la realidad percibida de los habitantes, puesto que como se ha mencionado anteriormente, existen factores contextuales como lo son la luminaria, arborización y mantención de espacios públicos entre otros, que inciden en la presencia, aumento o disminución de la percepción de inseguridad. En este tipo de elementos las autoridades policiales no poseen incidencia, ya que no son los actores indicados para darles respuesta, sino que es directamente responsabilidad municipal el resolver estas problemáticas, que se plantean como hechos menores, pero que en el sentir de la población tienen una significativa trascendencia.



# ***Capítulo VI: Conclusiones y aportes.***



## **Capítulo V: Conclusiones y aportes**

### **1.- Presentación**

El siguiente capítulo da cuenta de las conclusiones y aportes que se pudieron establecer a través del análisis del proceso de investigación, estas conclusiones fueron posibles a través de la evaluación de distintos tópicos como lo son el cumplimiento de objetivos y la metodología utilizada.

### **2.- Evaluación de los Objetivos.**

#### **2.1.- Evaluación de Objetivo General.**

En cuanto al objetivo "Conocer e identificar territorialmente la percepción de inseguridad de los habitantes de la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida". Se considera logrado a cabalidad, ya que mediante la construcción del mapa perceptual focalizado, las marchas exploratorias, entrevistas a informantes claves y la complementación de esos antecedentes con los datos cuantitativos otorgados por las autoridades policiales, fue posible lograr su cumplimiento y desarrollo.

#### **2.2.- Evaluación de Objetivos Específicos.**

El objetivo específico "Realizar un levantamiento de información general de la comuna de La Florida", fue logrado mediante la recolección de información, utilizando las técnicas de revisión de documentos y entrevistas a informantes claves. Esta información permitió generar una visión general de la unidad de análisis.

En cuanto al objetivo "Georeferenciar la percepción de inseguridad a nivel comunal" se puede considerar cumplido mediante la técnica de construcción del mapa perceptual comunal, ya que gracias a la información obtenida, es posible distinguir como se distribuye geográficamente la percepción de inseguridad de manera preliminar, ya que al ser un antecedentes subjetivo se producen variaciones constantes dependiendo de diversos factores como el día, lugar, y las personas utilizadas en la muestra. Sin embargo esta información es muy valiosa, ya que entrega una visión panorámica de esta problemática permitiendo detectar los sectores donde existe mayor concentración de percepción de inseguridad, a fin de poder focalizar las acciones tendientes a su disminución y complementar la visión de los programas y proyectos existentes en esta materia.

El objetivo de "Georeferenciar la percepción de inseguridad en la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida" fue cumplido, mediante la técnica de construcción de un Mapa Perceptual focalizado, que permitió ahondar en la temática en un territorio más acotado a fin de establecer de manera fehaciente los lugares en los cuales se concentra y la percepción de inseguridad,

Ahora bien, el objetivo "Realizar un estudio focalizado, en las áreas geográficas donde existe una mayor concentración de percepción de inseguridad en la macrozona N° 8", fue llevado a cabo a través de la utilización de la técnica de marchas exploratorias las que permitieron obtener datos específicos en cuanto a los factores que influyen en la percepción de inseguridad.



Finalmente el objetivo "Caracterizar en términos preliminares como se manifiesta la percepción de inseguridad en la macrozona N° 8 de la comuna de la Florida", fue realizado a través de las técnicas de construcción de un Mapa Perceptual focalizado y la realización de marchas exploratorias. La complementación de la información obtenida mediante ambas técnicas permiten generar una caracterización básica del fenómeno en cuanto a su manifestación y a los factores que la inciden.

### **3.- Evaluación Metodológica.**

#### **3.1.- Evaluación del Enfoque Metodológico.**

La metodología que se utilizó para el estudio, fue la denominada Investigación - Acción - Participación propuesta por Kurt Lewin, quien plantea que esta metodología permite desarrollar a los investigadores un análisis participativo, donde los actores implicados se convierten en los protagonistas del proceso de construcción del conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de problemas y necesidades y en la elaboración de propuestas y soluciones de transformación social. Esta metodología se considero apropiada para el cumplimiento de los objetivos y la metas planteadas en la investigación.

Desde el comienzo de la Investigación para su desarrollo y cumplimiento de los objetivos, se trabajo con los actores relevantes en la temática, tanto autoridades como la comunidad general, La visión del estudio fue centrada desde sus inicios en la comunidad como agente activo de transformación social, puesto que se considera que son ellos los que conocen su entorno y por ende sus problemáticas, y no es posible generar soluciones sin tener en cuenta lo que los actores involucrados perciben al respecto.

La metodología se considera como la más adecuada, ya que mediante ella se logro un involucramiento de la población con la temática, una participación activa de la construcción de mapas perceptuales, y marchas exploratorias. Lo que entre otras cosas generó un vínculo (anteriormente inexistente) entre las organizaciones sociales.

La población se sintió reconocida al participar de esta experiencia, lo que les llevo a lograr un compromiso con la investigación y plantear desde su realidad las posibles soluciones, favoreciendo la autogestión por sobre el paternalismo habitualmente utilizado en este tipo de fenómenos.

La Estrategia Nacional de Seguridad Pública, considera importante que "la comunidad se sienta convocada a participar en la generación de condiciones favorables para el desarrollo económico, social, político y cultural"<sup>61</sup> del País y por ende a nivel local. Este pensamiento esta traducido en los criterios que orientan la política (Integralidad, Focalización, Coordinación, Territorialidad, Participación Ciudadana y Seguimiento y Evaluación), criterios que sustentan el desarrollo de la investigación y que son respondidos a través de la metodología Investigación - Acción - Participación.

---

<sup>61</sup> Gobierno de Chile Ministerio del Interior; "Estrategia Nacional de Seguridad Publica Cuenta Pública Anual 2007". 2008.



### **3.2.- Evaluación de las Técnicas.**

Se considera que las técnicas de Entrevistas a Informantes Claves, Construcción de Mapas Perceptuales y Marchas Exploratorias fueron las mas adecuadas para el desarrollo de la investigación y cumplimiento de los objetivos, ya que permitieron obtener la información necesaria para generar un conocimiento preliminar del fenómeno de la percepción de inseguridad tanto a nivel general de la comuna, como a nivel de población de análisis, es decir de la macrozona N ° 8 de la comuna.

### **4.- Conclusiones.**

En conclusión podemos evaluar como positivo el desarrollo de la investigación, puesto que hubo cumplimiento en las metas planteadas y la forma de trabajo fue la apropiada.

Sin embargo y a pesar de lo anteriormente expuesto, se considera que el resultado obtenido con la investigación (aunque cumple con los estándares deseados) podría haber sido mucho mejor, si las condiciones para llevar a cabo el Seminario de Título hubiesen sido las apropiadas. A continuación se plantean situaciones que fueron adversas para la investigación y que entorpecieron y debilitaron el desarrollo de la misma y por ende sus resultados.

- Tiempo.

El periodo establecido para realizar el Seminario de Título correspondió a 7 meses contando desde Marzo a Octubre del presente año. Sin embargo, debido a problemas para encontrar una Institución patrocinante, solo fue posible comenzar con la investigación a partir del mes de Mayo, programando las actividades a partir de la siguiente Tabla Gantt:



**Tabla N° 11: Tabla Gantt**

Actividades/Tiempo	Mayo 18-29	Junio 1-12	Junio 15-30	Julio 1-10	Julio 13-24	Julio/Ag osto 27-7	Agosto 10-32	Septiem bre 1-30	Octubre 1-16	Octubre 19-31
Aplicación de Entrevista (C.C.S.P)	+++++	##### +++++								
Elaboración de Mapa Perceptual			#####							
Realización Marcha Exploratoria			+++++							
Elaboración de Encuesta de Percepción de Inseguridad			##### +++++							
Aplicación encuesta de Percepción de Inseguridad				#### ## +++++						
Evaluación encuesta Percepción de Inseguridad					##### +++++++					
Elaboración de la Metodología Participativa							##### +++++			
Validación de la Metodología Participativa								##### ##		
Evaluación de la Metodología Participativa								+++++	##### +++++	
Retroalimentación										##### +++++++



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

La programación de las actividades obedece al objetivo inicial de la Investigación, que correspondía a generar una metodología participativa de intervención con miras a disminuir la percepción de inseguridad en la comuna de La Florida. Objetivo que como se planteo anteriormente, fue inviable, debido a diversas razones, una de ellas el tiempo que no era suficiente para llevar a cabo las actividades programadas, ya que la realidad social es diferente a lo se puede pretender en el papel.

Esta reformulación de la investigación acotando el objeto de estudio y reestructurando los fines de la investigación, se llevo a cabo en el mes de Septiembre, perdiendo tiempo valioso en acciones y actividades infructuosas. La investigación por lo tanto se realizo en dos meses (Septiembre y Octubre), tiempo que se considera insuficiente, pero que sin embargo se intento utilizar de la mejor manera para llevar a cabo el estudio.

- Recursos.

En cuanto a los recursos humanos con los que se contó para llevar a cabo la investigación se pueden plantear dos grandes grupos. Por una parte está el personal municipal, que si bien es cierto, entregaron elementos para poder llevar a cabo la investigación, sus aportes no fueron del todo satisfactorios. Se considera que la falta de apoyo y compromiso con la investigación, afecto en gran medida a que no se hayan podido cumplir los primeros objetivos planteados, y haya sido necesario replantear el estudio, puesto que para realizar una investigación con la magnitud que estaba planteada (en primera instancia), era necesario contar con la ayuda de un mayor número de profesionales, situación que no ocurrió.

En el segundo grupo se consideran a los representantes de las Organizaciones Sociales participantes de la muestra, quienes apoyaron y participaron de la investigación, colaborando en todo lo que se les solicitó, y teniendo una excelentes disposición de trabajo.

En cuanto a los recursos materiales, se consideran como insuficiente, ya que si bien es cierto, la Institución patrocinante facilito algunos recursos, estos no fueron adecuados para llevar a cabo las actividades (para los cuales se solicitaron), además de no ser entregados de forma oportuna, por lo que las actividades se vieron significativamente afectadas, situación que en gran media afecto al replanteamiento del objeto de estudio.

Si bien es cierto existió la voluntad e interés municipal de contar con el estudio, no hubo respuestas concretas a los requerimientos para el desarrollo de este lo que repercutió significativamente en el desarrollo de la investigación, obligando a las estudiantes seminaristas a realizar un trabajo aislado y desvinculado de la Institución patrocinante.



## **5.- Auto evaluación Profesional.**

El desarrollo de la investigación fue un camino lleno de obstáculos, que debimos sortear de la mejor manera, muchas veces nos sentimos impotentes al ver que no podíamos llevar a cabo las acciones planificadas, por el desinterés y falta de apoyo de terceros. Creímos en alguna instancia, que no íbamos a poder sacar adelante el seminario de título, nos sentíamos desilusionadas y frustradas de no contar con el apoyo municipal, de que no existiera un real interés por la temática, a pesar de que la investigación podría ser un aporte significativo en cuanto a las estrategias de intervención en materia de seguridad.

Sin embargo, en los momentos difíciles es donde se potencian las habilidades y capacidades. Consideramos que nuestro desempeño profesional fue el mejor en un escenario adverso, logramos sacar adelante la investigación con el tiempo en contra y sin el apoyo de las autoridades municipales, consideramos que en el desarrollo de la investigación fortalecimos nuestras habilidades sociales a través del trabajo con la población.

Aprendimos que es fundamental la realización de un trabajo multidisciplinario e intersectorial eficiente, ya que muchas acciones fracasaron debido a que dependíamos de diversos profesionales para poder avanzar en nuestra investigación, esta situación adversa nos permitió mejorar nuestra capacidad de autogestión para hacer viable el desarrollo del estudio.

En conclusión evaluamos nuestro desempeño profesional como satisfactorio.

## **6.- Aportes.**

A medida que fuimos explorando y levantando información preliminar sobre la percepción en materia de seguridad pública, logramos conocer e identificar distintos factores que determinan el desarrollo social de esta área. El conocimiento de estos factores permite descubrir y ejecutar medidas efectivas que disminuyan la percepción de inseguridad de los ciudadanos.

En general la población, las autoridades gubernamentales y la administración local, consideran como medida inmediata de solución a la problemática, la fuerza policial, sin embargo, a través del estudio realizado hemos logrado ampliar esta visión, a través del acercamiento a la realidad en la que viven las personas, reconociendo que existen otros factores que pueden fortalecer o debilitar su percepción de seguridad, tanto intrínseca como ambiental.

Desde un comienzo contemplamos en nuestra investigación un enfoque que nos permitiera, además de tener contacto con la realidad del objeto de estudio, hacer partícipe y activo al propio sujeto en el levantamiento de información y en la búsqueda de respuesta a sus problemáticas.

En el trabajo investigativo resulta imposible trabajar con todos los habitantes de un territorio, por lo que es necesario acudir a sus representantes sociales, como lo son las distintas organizaciones formales. Estos representantes son actores y un nexo fundamental entre la comunidad y las autoridades locales, el trabajo mancomunado de ambos, es esencial para generar un conocimiento bi-direccional, que permita orientar la toma de dediciones, y la ejecución de los distintos programas y



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

proyectos. Esta situación en la realidad investigada no ocurre, puesto que la mayor parte de las organizaciones sociales señalaron no sentirse reconocidas en las acciones municipales, enfatizando que los recursos otorgados y programas ejecutados en los sectores más vulnerables de la comuna no están siendo efectivos, no existe una focalización adecuada, generando una sobre intervención y un abandono de otros sectores que también requieren de ayuda.

Gracias a las técnicas y herramientas utilizadas fue posible generar en los participantes un sentido de pertenencia zonal y comunal, fortalecer el trabajo grupal, el liderazgo y su compromiso en materia de seguridad. De esta manera, validamos la convicción que impulso la presente investigación, favoreciendo instancias de expresión, reflexión y comunicación entre vecinos y representantes de organizaciones sociales, estas medidas no sólo les permitieron describir su inseguridad, sino que también proponer medidas viables de soluciones a esta, tales como poda de árboles, empoderamiento del espacio público, por medio de actividades y juegos de entretención, mantención de plazas, mejoramiento de la luminaria, pavimentación y señalética, además de realizar reuniones semestrales con Carabineros.

A través del proceso investigativo, logramos aproximarnos al conocimiento de lo subjetivo (percepción) y objetivo (entorno), resolviendo que existe una interrelación constante entre estas dos dimensiones, ya que la percepción permite a los sujetos ordenar e interpretar sus impresiones sensoriales, con el propósito de entregarles un significado, en este caso existe un aprendizaje del medio ambiente a través de los sentidos, por ende, se ve influenciada la percepción ciudadana de seguridad o inseguridad por la directa relación con la realidad más próxima, su socialización con el entorno y las experiencias que haya adquirido en este, desde este escenario descifra lo que es o no de riesgo.

Finalmente podemos decir que la influencia de seguridad o inseguridad en las personas, se transforma en un elemento trascendental al momento de decir la forma de comportamiento que realizaran en su entorno y el tipo de relaciones que establezcan. Por esta razón, es relevante conocer la percepción de seguridad, permitiéndonos ser asertivos en las respuestas de las acciones y políticas orientadas a la participación, promoción y prevención, a fin de enfrentar y disminuir la sensación de inseguridad ciudadana.



# **Capítulo VII:**

# **Anexos**



## **Capítulo VI: Anexos.**

### **1.- Metodología e Instrumentos de Recolección de Información**

#### **1.1.- Diseño Entrevista Semi-estructurada a Informantes Claves.**

- Situación de la comuna en materia de Seguridad.
- Tipos de Delitos de mayor Connotación Social y Frecuencia.
- Existencia de Percepción de Inseguridad.
- Concentración de Delitos y mayor Percepción de Inseguridad.
- Factores que Inciden en la Percepción de Inseguridad.
- Existencia de conocimiento de las acciones de las autoridades locales para abordar el tema de Seguridad Pública.
- Existencia de propuestas para enfrentar el Delito y la Percepción de Inseguridad desde su Organización.

#### **1.2.- Construcción de los Mapas Preceptuales**

Para elaborar los mapas preceptuales se estima que deben realizarse como mínimo dos jornadas de trabajo. La primera, para recoger información para la construcción de los mapas y la segunda para hacer una devolución o feed back de los resultados. Los participantes de las jornadas deben seleccionarse de acuerdo a los objetivos que se persiguen y a la particularidad de cada comuna. Este es un tema que cada equipo de trabajo debe acordar. Una opción es organizar la participación de los actores de acuerdo a sectores de la comuna, es decir, buscar una representación territorial de los asistentes.



### **Ingreso de Información al Sistema:**

1. Se recopilan los mapas de gran tamaño, donde han sido dibujados con lápices de colores la ubicación de los principales problemas de la comuna.
2. Dos o mas personas ingresan la información al Sistema (Programa Arc View)
3. Cruce con información del SIG Delictual. Para ello puede utilizarse la forma de áreas de concentración para que las distintas capas de información sean legibles.
4. Se realiza un primer análisis de la información.
5. Se preparan formas de presentación de la información al público comunal.

Los propósitos de la segunda jornada serán: a) realizar una validación de los resultados de la Primera Jornada por parte de un público más amplio; b) analizar la información recogida en la primera sesión y compararla con los datos del SIG delictual de la División y c) establecer un diálogo entre representantes de la comunidad y las autoridades para buscar posibles soluciones a los temas de violencia y delincuencia en la comuna. La convocatoria de esta jornada puede ser más amplia, incluyendo: autoridades comunales; funcionarios municipales; integrantes del Consejo de Seguridad Ciudadana; dirigentes sociales; actores claves de la comuna (representantes de instituciones relacionadas con el tema de seguridad por ejemplo); ciudadanos de la comuna.

### **Metodología Segunda Jornada:**

1. Presentación de la información recogida en la primera jornada y cruce de esta información con los datos del SIG Delictual y otros.
2. Conformación de grupos de trabajo (puede ser de acuerdo a sectores de la comuna).
3. Entrega de material (mapas impresos por sectores y pauta de trabajo).
4. Trabajo de análisis por parte de los grupos de los mapas entregados.
5. Presentación de resultados de los grupos.
6. Discusión ampliada orientada a la búsqueda de soluciones. En este punto debe idearse una metodología que permita el desarrollo de un diálogo entre representantes de la comunidad y autoridades (Alcalde y Policías, por ejemplo).



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

### **1º Jornada Construcción de Mapas Preceptuales**

- **Objetivo:**

El propósito de la primera jornada es que los actores identifiquen, localicen y caractericen los principales problemas de seguridad que ellos perciben en su comuna.

- **Lugar:** Auditorio de la I. Municipalidad de La Florida.
- **Fecha:** sábado 27 de junio de 2009.
- **Hora de inicio:** 10:00 AM
- **Hora de término:** 12:00 PM
- **Participantes:** Alumnas Seminaristas, y Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.
- **Responsables:** Alumnas Seminaristas Paula Cortés, Elizabeth Pavez, y Carolina Vidal.





**Metodología de Trabajo 1ª Jornada**

Nº Actividad	Descripción	Participantes	Materiales	Tiempo
1	Se organizarán a los asistentes en grupos de trabajo divididos por sectores de la comuna.	Alumnas Seminaristas (Monitoras). Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.	Lista de juntas de vecinos. Lista de sectores comunales.	15 Minutos aprox.
2	Se destinará a cada grupo un monitor y se escogerá entre los participantes un secretario y un relator.	Alumnas Seminaristas (Monitoras). Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.	No se requieren	15 Minutos aprox.
3	Se les solicitará a los participantes que, individualmente, identifiquen cuáles son los principales problemas de seguridad que afectan a su sector y dónde se localizan. Para esto se les entregará un mapa de su sector.	Alumnas Seminaristas (Monitoras). Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.	Hojas blancas Mapas de cada uno de los sectores de la comuna. Lápices	15 Minutos aprox.
4	Grupalmente, se acordarán cuáles son los problemas de seguridad de los sectores.	Alumnas Seminaristas (Monitoras). Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.	Hojas en blanco Lápices	20 Minutos aprox.
5	Alrededor de un mapa grande extendido sobre una mesa, los participantes acordarán donde se localizan los puntos en los cuales se manifiestan los problemas de seguridad del sector. Este espacio permitirá que expresen sus distintos puntos de vista y lleguen a un consenso sobre la distribución y las características de los problemas de seguridad que han identificado. Una vez que existe acuerdo, con lápices de colores se resaltarán los puntos en el mapa.	Alumnas Seminaristas (Monitoras). Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.	Mapas de cada uno de los sectores de la comuna. Lápices de colores	20 Minutos aprox.
6	El relator de cada grupo expondrá los resultados, los cuales serán graficados en un mapa comunal por las monitoras. Posteriormente se abrirá un espacio para realizar una discusión orientada a lograr un consenso mas ampliado.	Alumnas Seminaristas (Monitoras). Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna.	Mapa general de la comuna. Plumones de colores	30 Minutos aprox.



### **2º Jornada Construcción de Mapas Preceptúales**

- **Objetivos:**

- a) Realizar una validación de los resultados de la Primera Jornada por parte de un público más amplio.
- b) Analizar la información recogida en la primera sesión para compararla con los datos otorgados por la 36ª Camisería de Carabineros y Policía de Investigaciones PDI.
- c) Establecer un diálogo entre representantes de la comunidad y las autoridades, para buscar posibles soluciones a los temas relacionados con la percepción de inseguridad como; temor, violencia y delincuencia en la comuna.

- **Lugar:** Auditorio de la I. Municipalidad de La Florida.

- **Fecha:** viernes 4 de julio de 2009.

- **Hora de inicio:** 10:00 AM

- **Hora de término:** 12:00 PM

- **Participantes:** Alumnas Seminaristas; Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna, Consejo Comunal de Seguridad Pública y vecinos de la comuna.

- **Responsables:** Alumnas Seminaristas Paula Cortés, Elizabeth Pavez, y Carolina Vidal.

**Metodología de Trabajo 2ª Jornada**

Nº Actividad	Descripción	Participantes	Materiales	Tiempo
1	Se presentará la información recogida en la primera jornada y se cruzará esta información con los datos otorgados por la 36ª Camisería de Carabineros y por la Policía de Investigaciones PDI.	Alumnas Seminaristas. Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna. Consejo Comunal de Seguridad Pública. Vecinos de la Comuna.	Data Show Notebook	20 Minutos aprox.
2	Se conformarán grupos de trabajo.	Alumnas Seminaristas. Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna. Consejo Comunal de Seguridad Pública. Vecinos de la Comuna.	No se requieren	15 Minutos aprox.
3	Se entregarán mapas preceptuales (construidos en la 1ª Jornada) y de datos delictuales a nivel comunal impresos a cada uno de los grupos de trabajo, sumado a una pauta de instrucciones.	Alumnas Seminaristas. Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna. Consejo Comunal de Seguridad Pública. Vecinos de la Comuna.	Pauta de Instrucciones. Mapas preceptuales y delictuales a nivel comunal. Lápices. Hojas en blanco.	15 Minutos aprox.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

4	Se analizará por parte de los grupos trabajos los mapas entregados, acorde a la pauta de instrucciones.	Alumnas Seminaristas. Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna. Consejo Comunal de Seguridad Pública. Vecinos de la Comuna.	Pauta de Instrucciones. Hojas en blanco. Lápices.	20 Minutos aprox.
5	Se presentará los resultados de cada grupo.	Alumnas Seminaristas. Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna. Consejo Comunal de Seguridad Pública. Vecinos de la Comuna.	No se requerieren.	20 Minutos aprox.
6	Se abrirá un dialogo de discusión orientado a la búsqueda de posible soluciones entre representantes de la comunidad y autoridades.	Alumnas Seminaristas. Presidentes o representantes de cada una de las juntas de vecinos de la Comuna. Consejo Comunal de Seguridad Pública. Vecinos de la Comuna.	Pizarra. Plumones.	30 Minutos aprox.



### **Instructivo para monitores**

1. El monitor se presenta al grupo y explica la actividad: esta jornada tiene como objetivo construir en conjunto un mapa perceptual que nos permita identificar, los lugares de la comuna en donde la gente se siente mayormente insegura y el porqué de esta inseguridad.
2. Paralelamente se entrega la lista de asistencia y la hoja de simbología.
3. Una vez entregada la simbología se procede a explicarla y paralelamente el monitor ira marcando en el mapa los sitios donde los participante de la reunión perciban que estos factores le generen inseguridad.

El primer punto se refiere a **lugares donde ocurren hechos delictuales** y está representado por un triángulo este a su vez se divide en 5 puntos que correspondes a:

- Robo y hurto de casa (triángulo color negro)
- Robo y hurto a personas (triángulo color rojo)
- Consumo de drogas y alcohol (triángulo color azul)
- Violaciones (triángulo color verde)
- Venta de drogas (triángulo color amarillo)

El segundo punto es **lugares donde ocurren hechos violentos** y están representados por un círculo, este a su vez se divide en 5 puntos que correspondes a:

- Riñas callejeras con arma blanca (círculo color negro)
- Riñas callejeras con arma de fuego (círculo color rojo)
- Violencia intra- familiar (círculo color azul)
- Agresiones entre vecinos(círculo color verde)

El tercer punto corresponde a **lugares inseguros** y está representado por un cuadrado, este a su vez se divide en 4 puntos que corresponden a:

- Falta de luminaria (cuadrado color negro)
- Sitios eriazos (cuadrado color rojo)
- Plazas deterioradas (cuadrado color azul)
- Callejones (cuadrado color verde)

El cuarto y último punto corresponde al **acceso a la información** y está representado por una estrella, este a su vez se divide en 4 puntos que son:

- Desconocer el número telefónico del carabinero encargado de mi cuadrante (estrella color negro)
- Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio (estrella color rojo)
- Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de algún delito ( estrella color azul)
- Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana ( estrella color verde)


















6. El monitor deberá agradecer la participación, y deberá dar a conocer que existirá una segunda jornada en la cual se expondrán a la comunidad los resultados de los mapas perpetuales, mediante un acto público.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

Macrozona N	Fecha	Hora	Gestor
7	Viernes 21 de Agosto	17:30	Lily Ramos
9	Lunes 24 de Agosto	17:30	Teresa Riveros
2	Martes 25 de Agosto	19:00	Agueda Sepúlveda
12	Miércoles 26 de Agosto	19:00	Lilian Cisternas
3	Jueves 27 de Agosto	19:00	Juan Mora
8	Viernes 28 de Agosto	19:00	Carolina Abarca
4	Jueves 03 de Septiembre	15:00	Olga Cruzat
11			Juan Carlos

### Simbología

-  Robo y Hurto a casas
-  Robo y Hurto a persona
-  Consumo de drogas
-  Violaciones
-  Venta de drogas
-  Riñas callejeras con arma blanca
-  Riñas callejeras con arma de fuego
-  Violencia intra-familiar
-  Agresiones entre vecinos
-  Falta de luminaria
-  Sitios eriazos
-  Plazas deterioradas
-  Callejones
-  Desconocer el número telefónico del Carabienro encargado de mi cuadrante
-  Desconocer donde esta la comisaría más cercana a mi domicilio
-  Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de algún delito
-  Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana



## 2.- Matriz de resultados

### Percepción de Inseguridad en los habitantes de la comuna de La Florida

#### Macrozona N° 1 / U.V. 1-2-3-5-36

Lugares donde ocurren Delitos	Lugares conflictivos
Robo y Hurto a casas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle Olga Salas esquina San Joaquín (U.V. 2)</li><li>• Calle San Joaquín esquina calle Las Perdices (U.V. 2)</li><li>• Calle Olga Salas esquina Santa Berta (U.V. 2)</li><li>• Calle María Cristina entre calle María Angélica y calle San Francisco. (U.V. 2)</li><li>• Calle 1 esquina calle San Francisco. (U.V. 2)</li><li>• Sector entre Glasgow, Britania, Mar del norte y Av. La Florida. (U.V. 5)</li><li>• Calle Cuzco esquina calle Callo(U.V. 6)</li><li>• Zona entre calle El Hualle Sur y calle Arrayán Rojo. (U.V. 1)</li></ul>
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle San Francisco esquina calle María Cristina. (U.V. 2)</li><li>• Calle San Joaquín esquina calle Panul (U.V. 2)</li><li>• Calle Rojas Magallanes esquina Las Araucarias Sur. (U.V. 1)</li><li>• Calle Rojas Magallanes esquina Canal San Carlos. (U.V. 5)</li><li>• Calle Rojas de Magallanes esquina calle Lago Cochrane. (U.V. 5).</li></ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parque María Angélica (U.V. 2)</li><li>• Parque Las Perdices (U.V. 2)</li><li>• Calle Rojas Magallanes esquina Santa Victoria (U.V. 5)</li><li>• Calle Jardín Alto esquina calle Del Bosque (U.V. 5)</li><li>• Por Av. Tobalaba entre calle Zanjón de la Aguada y Av. Departamental (U.V.2)</li><li>• Por calle La Quebrada de Macul entre Los Almendros y Los Jazmines(U.V.2)</li></ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por calle María Angélica entre La Quebrada y el Maltén (U.V.2)</li> <li>• Por calle Las Perdices entre María Angélica y San Francisco (U.V.2)</li> </ul>
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque Las Perdices (U.V. 2)</li> <li>• Por calle Las Perdices esquina calle Santa Berta y calle San Francisco (U.V.2)</li> <li>• Por Calle María Angélica entre calle La Quebrada y calle El Maltén (U.V.2)</li> <li>• Sector Lomas de La Florida (U.V. 5).</li> <li>• Calle Jardín Alto esquina calle Del Bosque (U.V.5)</li> <li>• Calle Rojas Magallanes esquina calle Fontesilla (U.V.1)</li> </ul>
Violaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle María Cristina con Calle 1 (U.V. 2)</li> <li>• Por Av. Tobalaba entre Calle Rojas Magallanes y Calle Machuelo (U.V.5).</li> </ul>
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle La Loma Oriente. (U.V. 5)</li> <li>• Calle Del Bosque esquina calle Tilo (U.V.5)</li> </ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Calle Santa Victoria antes de Calle Rojas Magallanes (U.V. 5)</li> </ul>
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Olga Salas con callejón Lo Cañas. (U.V. 2).</li> <li>• Calle San Joaquin esquina calle Las Perdices. (U.V. 2).</li> <li>• Parque María Angélica y Parque Las Perdices. (U.V. 2).</li> <li>• Calle Rojas Magallanes esquina Canal San Carlos. (U.V. 5).</li> <li>• Calle Lago Cochrane. (U.V. 5).</li> <li>• Calle Jardín Alto esquina calle Santa Amalia. (U.V. 5).</li> <li>• Plaza entre Av. Tobalaba y calle Santa Victoria. (U.V. 5).</li> <li>• Calle Mariano Sánchez Fontesilla</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

	esq. La Quebrada de Macul. (U.V. 3).
Sitios eriazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Calle María Cristina entre calle San Francisco y calle María Angélica (U.V. 2)</li> <li>• Calle María Angélica esquina Las Perdices (U.V.2)</li> <li>• Sector entre Calle Alpaca, calle Jardín alto, calle Rojas Magallanes y calle Parina (U.V. 5).</li> </ul>
Plazas deterioradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaza frente a Iglesia (calle María Angélica esquina calle Las Perdices) (U.V. 2)</li> <li>• Calle María Angélica esquina calle María Cristina (U.V.2)</li> </ul>
Callejones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callejón Lo Cañas (U.V. 2)</li> <li>• Callejón calle Las Perdices (U.V. 2)</li> <li>• Por Calle 1 entre calle San Francisco y Macul Alto (U.V.2)</li> <li>• Por calle Santa Olga entre calle San Francisco y calle San Joaquín (U.V.2)</li> </ul>
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Santa Victoria antes de rojas Magallanes (U.V.5)</li> </ul>
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento total de las acciones municipales respecto a Seguridad Ciudadana. (U.V. 3)</li> <li>• Los Nogales con Las Araucarias (U.V.3)</li> <li>• Por Las Perdices entre María Angélica y San Francisco (U.V.2)</li> </ul>

**Macrozona N° 2 / U.V. 4-23-25-35**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	
Consumo de Drogas	
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Los Líquenes esquina calle Los Cardenales (U.V. 23)</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

Violaciones	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por calle Los Cardenales entre calle Manto de Eva, calle Los Aralios y calle Nazarino Chacón Zamora (U.V. 23)</li> </ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Nazario Chacón Zamora esquina Calle Los rayos del sol (U.V. 23)</li> </ul>
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	
Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	

**Macrozona N° 3 / U.V. 15-24**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Real Madrid esquina Av. El Parque (U.V. 24)</li> </ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Real Alicante esquina Teniente de la marina Rolando Froden (U.V. 24)</li> </ul>
Venta de Drogas	
Violaciones	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Real Pontevedra esquina calle Real Alicante (U.V.24)</li> </ul>
Agresiones entre vecinos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Juan Carlos esquina calle San Esteban (U.V. 24)</li> </ul>
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Cádiz esq. Sevilla. (U.V. 24).</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Av. El Parque con calle Sevilla. (U.V. 24).</li> </ul>
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce el número telefónico. (U.V. 24).</li> </ul>
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce las acciones municipales. (U.V. 24).</li> </ul>

**Macrozona N° 4 / U.V. 6-7-8-9**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Soyuz entre calle Punta Arenas y calle Apolo 11. (U.V. 9).</li> </ul>
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Froilán Roa esquina calle Plaza Vespucio. (U.V. 6).</li> </ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Rímac entre calle Lima y Llo. (U.V. 6).</li> </ul>
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por calle Lima entre calle Misti y calle San Isidro (U.V. 6)</li> <li>• Entre calle Rímac con calle Lima y calle Llo (U.V. 6)</li> <li>• Calle Todos los Santos esquina calle Lago Panguipulli (U.V.6)</li> </ul>
Violaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Calle Géminis entre Calle Sputnik y Calle Gerónimo de Alderete (J.V. 9).</li> </ul>
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre Rímac con calle Lima y calle Llo/ (U.V. 6).</li> <li>• Todo sector U.V. 9</li> </ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Lima esq. calle San Isidro</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

	<p>(U.V.6).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre Calle Rímac con calle Lima y Llo (U.V. 6).</li> <li>• Por Lima entre Pisac y Machu-Pichu (U.V. 6).</li> <li>• Todo sector. (U.V. 9).</li> </ul>
<b>Violencia intrafamiliar</b>	
Agresiones entre vecinos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Cosmos esquina calle Apolo 11 (U.V. 9)</li> </ul>
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Membrillar esq. Av. Froilán Lagos. (U.V. 6).</li> <li>• Calle Vostok. (U.V. 9).</li> <li>• Calle Surveyor. (U.V. 9).</li> </ul>
Sitios eriazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Av. Froilán Lagos entre calle Lago Pirihueico y calle Lago Calafquén (U.V. 6)</li> <li>• Sector entre calle Callao, calle Miraflores, calle Froilán Roa y Av. Froilán Lagos Sepúlveda (U.V.6)</li> </ul>
Plazas deterioradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Lima esquina calle Pisac (U.V.6)</li> <li>• Calle Lima esquina Misti (U.V.6)</li> <li>• Calle Rímac esquina calle Lima (U.V. 6)</li> <li>• Calle Sputnik esquina calle Lunik (U.V. 9)</li> <li>• Calle Choshuenco esquina Calle D (U.V.9)</li> </ul>
Callejones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle El Peumo entre Av. Froilan Lagos y Calle Froilan Roa. (U.V. 6).</li> </ul>
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce. (U.V. 9).</li> </ul>
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconocen pasos a seguir. (U.V. 9).</li> <li>• Av. Froilán Lagos con Arequipa (U.V.6)</li> </ul>
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce. (U.V. 9).</li> <li>• Froilán Roa con Av. Froilán Lagos Sepúlveda(U.V.6)</li> </ul>



**Macrozona N° 5 / U.V. 10-11-13**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Av. Santa Raquel esq. calle G. de Alderete. (U.V. 10).</li> <li>• Av. Santa Raquel esq. calle Los Alerces. (U.V. 10).</li> <li>• Calle Las Acacias esq. calle Grumete Cortés. (U.V. 10).</li> <li>• Calle Aragón entre calle William King y calle Las Canarias. (U.V. 10).</li> </ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle General Hernández entre calle Grumete Alderete y calle Los Alerces (U.V. 10)</li> <li>• Calle Grumete Caballero entre calle Grumete Alderete y calle Los Alerces (U.V. 10)</li> <li>• Calle Grumete Machado entre calle Grumete Alderete y calle Los Alerces (U.V. 10)</li> </ul>
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Grumete Tapia esquina calle Grumete Díaz (U.V.10)</li> <li>• Calle Grumete Caballero esquina calle Grumete Tapia (U.V.10)</li> <li>• Calle Grumete Quinteros esquina calle Los Alerces (U.V.10)</li> <li>• Por General Hernández entre calle Los Alerces y calle Grumete Tapia (U.V.10)</li> </ul>
Violaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Don Pepe esq. calle Las Acacias. (U.V. 10).ç</li> <li>• Grumete Quinteros con calle Grumete Tapia (U.V. 10).</li> <li>• Grumete Tapia con General Hernández (U.V. 10).</li> </ul>
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Grumete Vargas esquina calle Los Alerces (U.V. 10).</li> <li>• Calle Los Alerces con calle Grumete Machado. (U.V. 10).</li> <li>• Por Grumete Machado entre Grumete Tapia y calle Los Alerces (U.V.10).</li> <li>• Calle Las Nipas con calle Los Alerces (U.V.10).</li> </ul>



Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle General Machado con Los Alerces (U.V.10).</li> <li>• Calle Los Alerces con calle Grumete Sepúlveda (U.V.10).</li> </ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Grumete Vargas esquina calle General de Alderete. (U.V. 10).</li> <li>• Calle Grumete Díaz esquina calle General de Alderete. (U.V. 10).</li> <li>• Calle General Hernández esquina calle Los Alerces. (U.V. 10).</li> <li>• Calle Grumete Tapia esquina calle General Espino. (U.V. 10).</li> </ul>
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Lonquimay entre Grumete Vargas y calle Manutara. (U.V. 10).</li> </ul>
Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	

Macrozona N° 6 / U.V. 12-21-22

Lugares donde ocurren Delitos	Lugares conflictivos
Robo y Hurto a casas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Punta Arenas esquina calle G. de Alderete (villa Leonidas). (U.V. 21).</li> <li>• Calle Quilimari esquina Calafquén. (U.V. 21).</li> <li>• Calle B esquina Corcovado. (U.V. 21).</li> </ul>
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Carlos Castellón esquina Av. Santa Raquel. (U.V. 12).</li> <li>• Calle Las Madreselvas esquina Av. Santa Raquel. (U.V. 12).</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Las Anémonas esquina Av. Santa Raquel (U.V. 12).</li> <li>• Calle Los Clarines esquina calle Las Madreselvas (U.V. 12).</li> <li>• Calle Los Geranios esquina calle Las Gardenias (U.V. 12).</li> <li>• Calle Aconcagua (U.V. 21).</li> <li>• Metro estación Santa Julia (U.V.21)</li> <li>• Santa Julia con Panguipulli (U.V.21)</li> <li>• Litrancura con Cachapoal(U.V.21)</li> <li>• Calle D con Darwin(U.V.21)</li> <li>• Por Punta Arenas entre Covadonga y Arauco(U.V.21)</li> <li>• Punta Arenas con Covadonga(U.V.21)</li> <li>• Calle Dr. Sótero del Río (U.V. 22)</li> </ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por calle Huáscar entre Av. Américo Vespucio y calle Punta Arenas (U.V. 21)</li> <li>• Por calle Litrancura entre calle Aconcagua y Av. Américo Vespucio (U.V. 21).</li> <li>• Por calle Piuquenes entre Calle B y calle Panguipulli (U.V. 21).</li> <li>• Calle Punta Arenas esquina calle Tronador (U.V.21)</li> <li>• Por Calle Las Gardenias entre Calle Las Pelargonias y Calle Las Azucenas( U.V.12)</li> <li>• Calle Patria Vieja esquina calle Las Madreselvas(U.V.12)</li> <li>• Calle Patria Vieja esquina calle Las Anémonas (U.V.12)</li> </ul>
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Las Madreselvas esquina Av. Santa Raquel (U.V. 12)</li> <li>• Calle Piuquenes esquina Calle B (U.V. 21)</li> <li>• Calle Punta Arenas esquina calle Choshuenco (U.V.21)</li> <li>• Calle Cosapilla esquina Av. Américo Vespucio (U.V. 21)</li> <li>• Calle Luis de Valdivia esquina calle Huechún (U.V.21)</li> </ul>
Violaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaza de Unidad Vecinal (U.V. 21).</li> <li>• Por calle Litrancura entre Av. Américo Vespucio y calle Aconcagua (U.V. 21).</li> </ul>



Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle Limarí con Calle Aconcagua (U.V. 21).</li><li>• Calle Covadonga con calle Punta Arenas (U.V.21)</li></ul>
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle Santa Julia con Av. Américo Vespucio (U.V. 21)</li><li>• Calle Limarí con Av. Américo Vespucio (U.V. 21)</li><li>• Calle L. Latorre con calle Huechún (U.V.21)</li><li>• Calle Independencia con Av. Américo Vespucio (U.V.21)</li></ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle Aconcagua (Villa Unidad) (U.V. 21).</li><li>• Por Tronador entre Calle D y calle Aconcagua (U.V.21)</li><li>• Calle Punta Arenas entre Calle Covadonga (U.V.21)</li></ul>
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle Las Gardenias entre Av. Trinidad y Av. Santa Raquel. (U.V. 12).</li><li>• Calle General de Alderete esquina Calle Aconcagua (U.V. 21).</li><li>• Av. Américo Vespucio esquina calle Cosapilla (U.V. 21).</li><li>• Calle Santa Julia esquina Calle Aconcagua (U.V. 21).</li><li>• Calle Luis de Valdivia esquina calle Punta Arenas. (U.V. 21).</li></ul>
Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calle Las Anémonas esquina calle Las gardenias (U.V.12)</li><li>• Calle Las Magnolias con Av. Trinidad (U.V.12)</li><li>• Av. Trinidad esquina calle Las Gardenias (U.V.12)</li><li>• Calle Las Gardenias esquina calle Santa Raquel (U.V.12)</li><li>• Calle Géminis esquina calle Sputnik (U.V.21)</li><li>• Calle Choshuenco esquina Calle D (U.V.21)</li></ul>
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	





*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Santa Julia entre Calle D y Aconcagua (U.V.21)</li> </ul>
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre Calle Punta Arenas, Av. Américo Vespucio y Santa Julia (U.V.21)</li> </ul>
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre Calle Punta Arenas, Av. Américo Vespucio y Santa Julia (U.V.21)</li> </ul>
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre Calle Punta Arenas, Av. Américo Vespucio y Santa Julia (U.V.21)</li> <li>• Se desconocen las acciones. (U.V. 12).</li> </ul>

**Macrozona N° 7 / U.V. 14-26**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estación de metro Los Quillayes (U.V. 26)</li> <li>• María Elena con Av. Vicuña Mackenna (U.V. 26)</li> </ul>
Consumo de Drogas	
Venta de Drogas	
Violaciones	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	
Sítios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santa Raquel con Rafael Matus(U.V.26)</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

**Macrozona N° 8 / U.V. 16-17-18 \***

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	
Consumo de Drogas	
Violaciones	
Venta de Drogas	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	
Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	

**Macrozona N° 9 / U.V. 19-20 \***

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	
Consumo de Drogas	
Violaciones	
Venta de Drogas	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	
Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	



<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	

**Macrozona N° 10 / U.V. 27-28-29-30**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Av. Vicuña Mackenna esquina calle Guacolda (U.V. 27)</li> <li>• Av. Vicuña Mackenna esquina calle Elisa Correa (U.V. 28)</li> <li>• Por Calle Salvador Sanfuentes entre calle Huillín y calle Nahuel(U.V.29)</li> </ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Igualdad esquina calle Los Quillayes (U.V. 30)</li> </ul>
Violaciones	
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Los Quillayes esquina calle Concordia (U.V. 30)</li> </ul>
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle A. Gordón esquina calle Elisa Correa. (U.V. 28).</li> </ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasaje 3 esquina calle Concordia (U.V. 30)</li> </ul>
Violencia intrafamiliar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unión con Pasaje 4 (U.V.29)</li> </ul>
Agresiones entre vecinos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Calle Igualdad entre Calle Los Quillayes y Calle Salvador Sanfuentes (U.V. 29).</li> <li>• Por Calle Salvador San fuentes entre Calle Fraternidad y Calle Unión (U.V. 29).</li> </ul>
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Salvador Sanfuentes esquina calle Los Reyes Católicos. (U.V. 28).</li> </ul>
Sitios eriazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Salvador Sanfuentes esquina calle Huemul (U.V. 29)</li> <li>• Calle Salvador Sanfuentes esquina</li> </ul>



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

	Rucalín (U.V. 29)
Plazas deterioradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre las calles Los Quillayes, Salvador Sanfuentes, Fraternidad e Igualdad (U.V. 29)</li> </ul>
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	

**Macrozona N° 11 / U.V. 31-33-37**

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Santa Raquel esquina calle Rafael Matus (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> </ul>
Consumo de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Santa Raquel esq. calle Rafael Matus (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> <li>Calle Santa Raquel esquina calle Los Corrales(U.V.31)</li> </ul>
Venta de Drogas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Santa Raquel esquina calle Rafael Matus. (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> <li>Calle Santa Raquel esquina calle Los Corrales (U.V.31)</li> </ul>
Violaciones	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Santa Raquel esq. calle Rafael Matus. (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> </ul>
Riñas callejeras con arma de fuego	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calle Progreso esquina calle Rafael Matus (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> </ul>
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Av. Santa Raquel esquina calle Rafael Matus. (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> </ul>
Sitios eriazos	



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

Plazas deterioradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Av. Santa Raquel esquina calle Rafael Matus. (Plaza R. Matus) (U.V. 31)</li> <li>• Calle Santa Raquel esquina Pasaje 2</li> </ul>
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desconoce (U.V. 31)</li> </ul>

**Macrozona N° 12 / U.V. 32-34 \***

<b>Lugares donde ocurren Delitos</b>	<b>Lugares conflictivos</b>
Robo y Hurto a casas	
Robo y Hurto a personas	
Consumo de Drogas	
Venta de Drogas	
Violaciones	
<b>Lugares donde ocurren hechos Violentos</b>	
Riñas callejeras con arma blanca	
Riñas callejeras con arma de fuego	
Violencia intrafamiliar	
Agresiones entre vecinos	
<b>Lugares Inseguros</b>	
Falta de Luminaria pública	
Sitios eriazos	
Plazas deterioradas	
Callejones	
<b>Acceso a la información</b>	
Desconocer el número telefónico de Carabinero encargado de mi cuadrante	
Desconocer donde está la comisaría más cercana a mi domicilio	
Desconocer los pasos a seguir en caso de ser víctima de un delito	
Desconocer las acciones municipales enfocadas a la seguridad ciudadana	



### 3.- Resultados Marchas Exploratorias

#### 3.1.- Lista N° 1 CHEQUEO PARA MARCHAS EXPLORATORIAS (MES)

##### Macrozona N° 8 Unidad Vecinal 18

- **Encargada** : Seminarista de Título; Paula Cortes
- **Participantes** : Ana Bravo, Maria Ines Sanchez, y Edith Rosas

#### 1.- Información General

- **Área General** : Comuna de La Florida.
- **Lugar específico** : Av. Perú entre Av. Santa Amalia y calle John Kennedy.
- **Fecha** : 06 de octubre de 2009.
- **Día de la semana** : martes.
- **Hora** : 20:00 horas.

#### Motivos de la MES

##### I) **Impresiones generales**

- a. Describir reacción espontánea del lugar.

El lugar se encuentra con escasa y bajo voltaje de luminaria, es un lugar concurrido por peatones y vehículos a esa hora, se puede observar que existe mantención de las áreas verdes en algunos sectores del lugar, sin embargo, el follaje de los árboles impiden la iluminación. Podemos decir, que el lugar es percibido medianamente seguro.

- b. Cinco palabras que describen de mejor forma el lugar.

- a) Oscuro.
- b) Concurrido (peatones y vehículos).
- c) Arborizado.
- d) Negocios.
- e) Pavimentación irregular.

#### 2.- Iluminación

*Una buena iluminación permite ver el lugar y ver qué es lo que ocurre en él.*



Marque con una X su respuesta.

- a. ¿Cómo es la iluminación?  
Muy pobre \_\_\_\_\_ Pobre X Satisfactoria \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_  
Muy Buena \_\_\_\_\_
- b. ¿Es la iluminación pareja a lo largo del lugar?  
Si \_\_\_\_\_ No X
- c. ¿Hay iluminarias apagadas?  
Si X No \_\_\_\_\_ ¿Cuántas? \_\_\_\_\_
- d. ¿Sabe a quién recurrir si las iluminarias se encuentran rotas?  
Si \_\_\_\_\_ No X
- e. ¿Es capaz de identificar un rostro a 15 metros de distancia?  
Si \_\_\_\_\_ No X
- f. ¿La iluminación se encuentra obstruidas por árboles o arbustos crecidos?  
Si X No \_\_\_\_\_

### 3.- Señalización

Una buena señalización permite saber dónde uno está y qué recursos se encuentran disponibles (por ejemplo: acceso a ayuda), además de desarrollar cierta familiaridad con el lugar.

Marque con una X su respuesta.

- a. ¿Hay algún signo, cartel o letrero identificando el lugar donde se encuentra?  
Si X No \_\_\_\_\_
- b. ¿De no haber, existen letreros de dirección o mapas que le permitan saber dónde se encuentra?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- c. ¿Existen señales que le indiquen donde obtener ayuda de emergencia si así lo requiere?  
Si \_\_\_\_\_ No X
- d. ¿Cuál es su impresión general sobre la calidad de la señalización existente?  
Muy pobre \_\_\_\_\_ Pobre X Satisfactoria \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_  
Muy Buena \_\_\_\_\_

### 4.- Campos Visuales

Campos visuales despejados le permiten ver sin interferencias lo que sucede delante suyo.  
Marque con una X su respuesta.

- a. ¿Puede ver con claridad lo que sucede más adelante?



Si \_\_\_ No X

b. De no ser así, las razones son:

Esquinas ciegas X Muros \_\_\_ Rejas \_\_\_ Pilares \_\_\_

Arbustos X

Otros ¿Cuáles? Bajo voltaje de luminarias.

c. ¿Existen lugares donde alguien pueda esconderse?

No \_\_\_ Si X ¿Cuáles? Esquinas ciegas.

d. ¿Qué puede hacer más fácil el verlo?

Uso de materiales transparentes \_\_\_

Mover vehículos \_\_\_

Ampliar ángulos de esquinas X

Podar arbustos X

Otros ¿Cuáles? Subir voltaje de luminaria.

#### 5.- Aislamiento Visual

*Se busca estimar qué tan lejos se encuentran los lugares desde los cuales una persona puede ser auxiliada en caso de necesidad.*

*Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Al momento de la marcha, el área se veía aislada?

Si \_\_\_ No X

b. ¿Cuántas personas se encuentran en lugar?

En la mañana: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

Durante el día: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

En la tarde : Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

En la noche : Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias X Muchas \_\_\_

Después de las 22 horas: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_

Muchas \_\_\_

c. ¿Es fácil predecir la presencia de personas?

Si \_\_\_ No X

d. Comentarios

Predecir la presencia de personas es difícil en ciertos sectores del lugar, debido a su escasa iluminación, pasajes y esquinas oscuras.

#### 6.- Aislamiento Auditivo

*Permite evaluar si se va a ser escuchado en una emergencia.*

*Marque con una X su respuesta.*



- a. ¿A qué distancia se encuentra la persona más cercana que podría escucharlo si pide ayuda?  
Es relativo por la frecuencia de personas, en general es a 15 metros aproximadamente.
- b. ¿A qué distancia se encuentra el servicio de emergencia más cercano? (alarma, personal de seguridad, teléfono, etc.)  
Es relativo a la ubicación, pero se estima unos 10 metros aproximadamente.
- c. ¿Puede ver algún teléfono o señal que oriente hacia algún servicio de emergencia?  
Si \_\_\_ No X
- d. ¿El lugar es patrullado?  
Si X No \_\_\_ No sé \_\_\_
- e. Comentarios

El lugar posee sectores con mayor y menor concurrencia de peatones, lo cuál hace de ciertos espacios muy inseguros.

#### 7.- Predicciones del Movimiento

*Se evalúa la facilidad con que las rutas existentes permiten predecir hacia dónde las personas se moverán.*

*Marque con una X su respuesta.*

- a. ¿Qué tan fácil es la predicción del movimiento de las personas?  
Muy fácil \_\_\_ Medidamente obvio X No hay modo de saber \_\_\_
- b. ¿Existen rutas peatonales alternativas?  
Si X No \_\_\_ No sé \_\_\_
- c. ¿Puede verse con claridad lo que sucede al final del camino, pasarela o túnel?  
Si \_\_\_ No X No sé \_\_\_
- d. Comentarios

El lugar posee vías alternativas de tránsito sin condiciones adecuadas para una mejor orientación, tales como; algunos pasajes y calles oscuros sin señalización.

#### 8.- Posibles Lugares-Trampa

*Permite evaluar la existencia de lugares que hacen acorrallar fácilmente a una persona.*

*Marque con una X su respuesta.*

- a. ¿Existen construcciones sin uso que deberían ser eliminadas?  
Si \_\_\_ No X



b. ¿Existen otros lugares potencialmente peligrosos? ¿Cuáles?

Si. Plazas con escasa mantención y luminaria. Esquinas oscuras.

### 9.- Rutas de Escapes

*Ayuda a evaluar la existencia de rutas de escape en caso de un incidente.*

*Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Qué tan fácil sería para un delincuente desaparecer?

Muy fácil \_\_\_ fácil X difícil \_\_\_ No sé \_\_\_

b. ¿Qué tan fácil sería para Ud. escapar en caso de un incidente?

Muy fácil \_\_\_ fácil X difícil \_\_\_ No sé \_\_\_

### 10.- Uso del suelo del lugar

*Le permite evaluar el impacto que el uso del espacio tiene sobre la sensación de comodidad y seguridad.*

*Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Cuál es el uso de suelo del lugar?

Tiendas \_\_\_ Restaurantes \_\_\_ Estacionamientos X Parque \_\_\_

Barrio residencial X Industrias \_\_\_ Otro ¿Cuál? Negocios y comercio (peluquerías, talleres mecánicos, veterinaria)

b. ¿Es posible identificar a quién le pertenece el espacio?

Si X No \_\_\_

c. ¿Cuál es su impresión del uso del suelo en el lugar?

Muy Pobre \_\_\_ Pobre \_\_\_ Satisfactoria X Buena \_\_\_ Muy buena \_\_\_

d. ¿Por qué?

Los residentes del lugar cuentan con parte de los servicios públicos de comodidad y seguridad. Además, de tener un buen acceso a otros, como comisaría, consultorio y metro.

### 11.- Uso del Espacio

*Esto permite evaluar el tipo de uso del lugar.*

*Marque con una X su respuesta.*

a. El lugar se ve cuidado

Si X No \_\_\_

b. El lugar se ve abandonado

Si \_\_\_ No X



c. ¿Qué da esa impresión?

Es posible apreciar que existen diferencias entre un sector y otro, puesto que entre Av. Trinidad y Av. Santa Amalia, el lugar está muy bien cuidado. Sin embargo, entre Av. Trinidad y Av. Jon Kennedy, el lugar mayormente se encuentra descuidado.

d. ¿Existen rayados en paredes, kioscos o mobiliario urbano?

Si  No

e. ¿Hay signos de vandalismo?

Si  No

## 12.- Mantención

*Estas preguntas ayudan a evaluar si el espacio se encuentra bien mantenido. Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Cómo es la mantención del lugar?

Muy pobre  Pobre  Satisfactoria  Buena  Muy buena

b. ¿Se observa la presencia de basura?

Si  No

c. ¿Sabe a quién acudir por asuntos de reparación y mantención de dicho espacio?

Si  No

## 13.- Diseño General

*Estas preguntas ayudan a evaluar la sensación general respecto de lo que se ha evaluado en detalle.*

*Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Cuál es su impresión respecto del diseño general?

Muy pobre  Pobre  Satisfactoria  Buena  Muy buena

b. ¿Si no estuviera familiarizado con el lugar, sería fácil ubicarse?

Si  No  Medianamente

c. ¿El acceso es visible y está bien definido?

Si  No  Medianamente

d. ¿Las áreas públicas cuentan con campos visuales despejados?

Si  No

e. ¿Es agradable el lugar?

Si  No  Medianamente



f. Comentarios

El lugar explorado cuenta con vías de acceso óptimas, con señalización ética, aunque algunas se encuentran cubiertas por el follaje de los árboles, lo que impide su adecuada visualización. Se considera al lugar, medianamente agradable, por el hecho de contar con espacios con baja iluminación, algunos descuidados, otros de peligro por veredas desniveladas y plazas oscuras favorables a distintos tipos de incidentes.

14.- Actividades Sociales

*Ayudan a establecer si existen grupos y organizaciones sociales que contribuyan a la sensación de agrado y seguridad.*

*Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Existen organizaciones culturales o actividades sociales en el lugar?  
Si  No

b. ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

Esta organización social es fundamental para los vecinos del sector, esta nuevamente en funcionamiento como junta de vecinos N° 18B, después de 8 años en inactividad. Por lo que tienen muchas ganas de ser un aporte a la comunidad.

c. Existen organizaciones o grupos preocupados por lo que sucede en el vecindario y a sus habitantes?  
Si  No

d. ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

Su funcionamiento es medianamente satisfactorio, puesto que existe un desconocimiento por parte de los vecinos sobre las acciones, propuestas y programas que estas poseen o se están ejecutando.

e. ¿Tiene amigos en el área con los cuales contar?  
Si  No

f. ¿Existen personas con necesidades especiales en el área que no estén siendo satisfechas?  
Si  No

g. Describa sus características:



## **SUGERENCIAS**

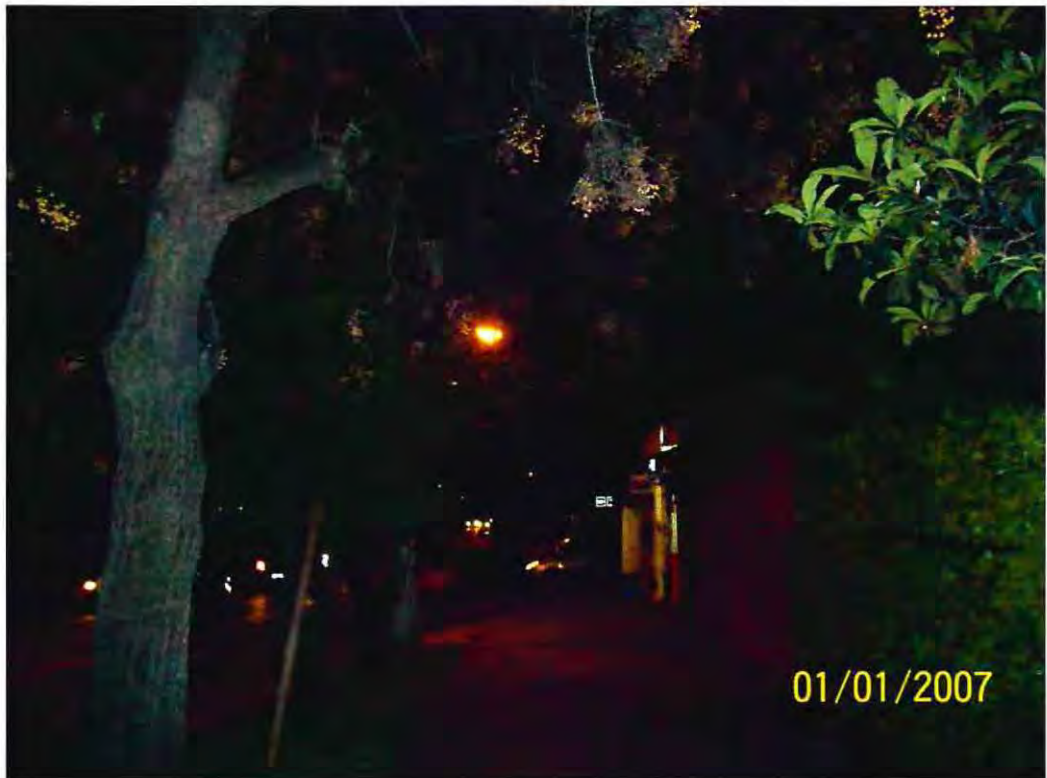
**¿Qué mejoras quisiera hacer en el lugar?**

Mejorar la luminaria mediante poda de árboles y mayor voltaje de focos.

**¿Tiene algunas recomendaciones específicas?**

Mejoramiento de pavimento, e instalación de juegos públicos en aéreas verdes.

### **3.1.1.- Registro fotográfico de Marcha Exploratoria N°1.**





Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".

---







**3.2.-Lista N° 2 CHEQUEO PARA MARCHAS EXPLORATORIAS (MES)**

**Macrozona N° 8 Unidad Vecinal 18**

- **Encargada** : Seminarista de Título; Elizabeth Pavez .
- **Participantes** : María Salgado, Elizabeth Medel, y Graciela Ramírez.

**1.- Información General**

- **Área General** : Comuna de La Florida.
- **Lugar específico** : Calle John Kennedy entre Av. Perú y AV. Colombia.
- **Fecha** : 06 de octubre de 2009.
- **Día de la semana** : martes.
- **Hora** : 20:00 horas.

**Motivos de la MES**

**II) Impresiones generales**

c. Describir reacción espontánea del lugar.

Lugar oscuro, con una plaza en la esquina que no posee muchas aéreas verdes ni juegos, muy oscura con arbustos crecidos donde se pueden esconder delincuentes. Se observa reunión de personas en la esquina, escaso tránsito peatonal, espacio público deteriorado.

d. Cinco palabras que describen de mejor forma el lugar.

- f) Oscuro.
- g) Sin estacionamiento.
- h) Arborizado.
- i) Sin señalética clara.
- j) Pavimentación irregular.

**2.- Iluminación**

*Una buena iluminación permite ver el lugar y ver qué es lo que ocurre en él. Marque con una X su respuesta.*

g. ¿Cómo es la iluminación?





- Muy pobre  Pobre \_\_\_\_\_ Satisfactoria \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_  
Muy Buena \_\_\_\_\_
- h. ¿Es la iluminación pareja a lo largo del lugar?  
Si \_\_\_\_\_ No
- i. ¿Hay iluminarias apagadas?  
Si \_\_\_\_\_ No  ¿Cuántas? \_\_\_\_\_
- j. ¿Sabe a quién recurrir si las iluminarias se encuentran rotas?  
Si \_\_\_\_\_ No
- k. ¿Es capaz de identificar un rostro a 15 metros de distancia?  
Si \_\_\_\_\_ No
- l. ¿La iluminación se encuentra obstruidas por árboles o arbustos crecidos?  
Si  No \_\_\_\_\_

### 3.- Señalización

Una buena señalización permite saber dónde uno está y qué recursos se encuentran disponibles (por ejemplo: acceso a ayuda), además de desarrollar cierta familiaridad con el lugar.

Marque con una X su respuesta.

- a. ¿Hay algún signo, cartel o letrero identificando el lugar donde se encuentra?  
Si  No \_\_\_\_\_
- b. ¿De no haber, existen letreros de dirección o mapas que le permitan saber dónde se encuentra?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
- c. ¿Existen señales que le indiquen donde obtener ayuda de emergencia si así lo requiere?  
Si \_\_\_\_\_ No
- d. ¿Cuál es su impresión general sobre la calidad de la señalización existente?  
Muy pobre \_\_\_\_\_ Pobre  Satisfactoria \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_  
Muy Buena \_\_\_\_\_

### 4.- Campos Visuales

Campos visuales despejados le permiten ver sin interferencias lo que sucede delante suyo.  
Marque con una X su respuesta.

- a. ¿Puede ver con claridad lo que sucede más adelante?



Si \_\_\_ No X

b. De no ser así, las razones son:

Esquinas ciegas \_\_\_ Muros \_\_\_ Rejas \_\_\_ Pilares \_\_\_

Arbustos X

Otros ¿Cuáles?

Bajo voltaje de luminarias.

c. ¿Existen lugares donde alguien pueda esconderse?

No \_\_\_ Si X

¿Cuáles?

Arbustos crecidos y plaza.

d. ¿Qué puede hacer más fácil el verlo?

Uso de materiales transparentes \_\_\_

Mover vehículos X

Ampliar ángulos de esquinas \_\_\_

Podar arbustos X

Otros ¿Cuáles? Subir voltaje de luminaria.

#### 5.- Aislamiento Visual

*Se busca estimar qué tan lejos se encuentran los lugares desde los cuales una persona puede ser auxiliada en caso de necesidad.*

*Marque con una X su respuesta.*

e. ¿Al momento de la marcha, el área se veía aislada?

Si X No \_\_\_

f. ¿Cuántas personas se encuentran en lugar?

En la mañana: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

Durante el día: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

En la tarde : Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

En la noche : Ninguna \_\_\_ Algunas X Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_

Después de las 22 horas: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_

Muchas \_\_\_

g. ¿Es fácil predecir la presencia de personas?

Si \_\_\_ No X

h. Comentarios



Predecir la presencia de personas es difícil, puesto que no existe la luminaria adecuada, y lugares aptos para estacionamiento de vehículos, ya que estos al estar estacionados en la calle entorpecen la visual.

#### 6.- Aislamiento Auditivo

*Permite evaluar si se va a ser escuchado en una emergencia.*

*Marque con una X su respuesta.*

- f. ¿A qué distancia se encuentra la persona más cercana que podría escucharlo si pide ayuda?

Alrededor de 40 metros ya que no hay afluencia de gente en la calle, solo se divisan de una esquina a otra.

- g. ¿A qué distancia se encuentra el servicio de emergencia más cercano? (alarma, personal de seguridad, teléfono, etc.)

Es relativo a la ubicación, pero se estima que a 1 cuadra de Av. Perú donde se encuentra el comercio.

- h. ¿Puede ver algún teléfono o señal que oriente hacia algún servicio de emergencia?

Si \_\_\_ No X

- i. ¿El lugar es patrullado?

Si \_\_\_ No X No sé \_\_\_

- j. Comentarios

En general existen escasas rondas de Carabineros por lo que las personas no se sienten protegidas por las autoridades policiales.

#### 7.- Predicciones del Movimiento

*Se evalúa la facilidad con que las rutas existentes permiten predecir hacia dónde las personas se moverán.*

*Marque con una X su respuesta.*

- e. ¿Qué tan fácil es la predicción del movimiento de las personas?

Muy fácil \_\_\_ Medidamente obvio \_\_\_ No hay modo de saber X

- f. ¿Existen rutas peatonales alternativas?

Si \_\_\_ No X No sé \_\_\_

- g. ¿Puede verse con claridad lo que sucede al final del camino, pasarela o túnel?

Si \_\_\_ No X No sé \_\_\_

- h. Comentarios



El lugar no posee vías alternativas de tránsito, la cuadra es demasiado extensa por ende no existen pasajes alternativos de escape.

#### 8.- Posibles Lugares-Trampa

*Permite evaluar la existencia de lugares que hacen acorrallar fácilmente a una persona. Marque con una X su respuesta.*

c. ¿Existen construcciones sin uso que deberían ser eliminadas?  
Si \_\_\_ No X

d. ¿Existen otros lugares potencialmente peligrosos? ¿Cuáles?

Si. Plazas con escasa mantención y luminaria.

#### 9.- Rutas de Escapes

*Ayuda a evaluar la existencia de rutas de escape en caso de un incidente. Marque con una X su respuesta.*

c. ¿Qué tan fácil sería para un delincuente desaparecer?  
Muy fácil \_\_\_ fácil X difícil \_\_\_ No sé \_\_\_

d. ¿Qué tan fácil sería para Ud. escapar en caso de un incidente?  
Muy fácil \_\_\_ fácil \_\_\_ difícil X No sé \_\_\_

#### 10.- Uso del suelo del lugar

*Le permite evaluar el impacto que el uso del espacio tiene sobre la sensación de comodidad y seguridad.*

*Marque con una X su respuesta.*

e. ¿Cuál es el uso de suelo del lugar?  
Tiendas \_\_\_ Restaurantes \_\_\_ Estacionamientos \_\_\_ Parque \_\_\_  
Barrio residencial X Industrias \_\_\_ Otro ¿Cuál?

f. ¿Es posible identificar a quién le pertenece el espacio?  
Si X No \_\_\_

g. ¿Cuál es su impresión del uso del suelo en el lugar?  
Muy Pobre \_\_\_ Pobre X Satisfactoria \_\_\_ Buena \_\_\_ Muy buena \_\_\_

h. ¿Por qué?

No existe otro uso del suelo que no sea residencial, además no existe cuidado del espacio público por lo que este se observa deteriorado.



### 11.- Uso del Espacio

*Esto permite evaluar el tipo de uso del lugar.*

*Marque con una X su respuesta.*

f. El lugar se ve cuidado

Si \_\_\_ No X

g. El lugar se ve abandonado

Si X No \_\_\_

h. ¿Qué da esa impresión?

El deterioro de los espacios públicos, las veredas irregulares, viviendas descuidadas y con uso de material ligero.

i. ¿Existen rayados en paredes, kioscos o mobiliario urbano?

Si X No \_\_\_

j. ¿Hay signos de vandalismo?

Si X No \_\_\_

### 12.- Mantención

*Estas preguntas ayudan a evaluar si el espacio se encuentra bien mantenido.*

*Marque con una X su respuesta.*

d. ¿Cómo es la mantención del lugar?

Muy pobre \_\_\_ Pobre X Satisfactoria \_\_\_ Buena \_\_\_ Muy buena \_\_\_

e. ¿Se observa la presencia de basura?

Si \_\_\_ No X

f. ¿Sabe a quién acudir por asuntos de reparación y mantención de dicho espacio?

Si \_\_\_ No X

### 13.- Diseño General

*Estas preguntas ayudan a evaluar la sensación general respecto de lo que se ha evaluado en detalle.*

*Marque con una X su respuesta.*

g. ¿Cuál es su impresión respecto del diseño general?

Muy pobre \_\_\_ Pobre X Satisfactoria \_\_\_ Buena \_\_\_ Muy buena \_\_\_

h. ¿Si no estuviera familiarizado con el lugar, sería fácil ubicarse?

Si \_\_\_ No X Medianamente \_\_\_

i. ¿El acceso es visible y está bien definido?

Si \_\_\_ No X Medianamente \_\_\_



j. ¿Las áreas públicas cuentan con campos visuales despejados?  
Si \_\_\_ No X

k. ¿Es agradable el lugar?  
Si \_\_\_ No X Medianamente \_\_\_\_\_

l. Comentarios

El lugar genera temor debido a la escasa luminaria y al aspecto de los grupos que se juntan en las esquinas. Es un lugar solitario.

#### 14.- Actividades Sociales

*Ayudan a establecer si existen grupos y organizaciones sociales que contribuyan a la sensación de agrado y seguridad.*

*Marque con una X su respuesta.*

h. ¿Existen organizaciones culturales o actividades sociales en el lugar?  
Si X No \_\_\_\_\_

i. ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

Esta organización social es fundamental para los vecinos del sector, lleva varios años funcionando como junta de vecinos N° 18. Está bien ubicada, aunque carece de una adecuada iluminación.

j. Existen organizaciones o grupos preocupados por lo que sucede en el vecindario y a sus habitantes?  
Si X No \_\_\_\_\_

k. ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

Su funcionamiento es medianamente satisfactorio, puesto que existe un desconocimiento por parte de los vecinos sobre las acciones, propuestas y programas que estas poseen o se están ejecutando.

l. ¿Tiene amigos en el área con los cuales contar?  
Si X No \_\_\_\_\_

m. ¿Existen personas con necesidades especiales en el área que no estén siendo satisfechas?  
Si X No \_\_\_\_\_

n. Describa sus características:

La población residencial es principalmente de adultos mayores por lo que las veredas irregulares resultan un peligro para su integridad física y este peligro se acrecienta con la escasa iluminación

## SUGERENCIAS

**¿Qué mejoras quisiera hacer en el lugar?**

Mejorar la luminaria mediante poda de árboles y mayor voltaje de focos, Además de la instalación de un mayor número de alumbrado publico

**¿Tiene algunas recomendaciones específicas?**

Mejoramamiento de pavimento, e instalación de juegos públicos en aéreas verdes.

### 3.2.1.- Registro fotográfico de Marcha Exploratoria.





*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---





*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---





*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---





### 3.3.- Lista N° 3 CHEQUEO PARA MARCHAS EXPLORATORIAS (MES)

#### Macrozona N° 8 Unidad Vecinal 17

- **Encargada** : Seminarista de Título Carolina Vidal.
- **Participantes** : Yolanda Alarcón, Fresia Muños, Robertina Pino.

#### 1.- Información General

- **Área General** : Comuna de La Florida.
- **Lugar específico** : Av. Rojas Magallanes entre Av. Vicuña Mackenna y Calle Argentina
- **Fecha** : 06 de octubre de 2009.
- **Día de la semana** : martes.
- **Hora** : 20:00 horas.



## Motivos de la MES

### III) Impresiones generales

e. Describir reacción espontánea del lugar.

Es una calle amplia, existe tránsito de vehículos, casas con antejardín y jardín amplios, por lo que existe mucho espacio entre una y otra. No existen plazas públicas.

f. Cinco palabras que describen de mejor forma el lugar.

Oscuro.

Amplio.

### 2.- Iluminación

Una buena iluminación permite ver el lugar y ver qué es lo que ocurre en él. Marque con una X su respuesta.

m. ¿Cómo es la iluminación?

Muy pobre \_\_\_\_ Pobre X Satisfactoria \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_  
Muy Buena \_\_\_\_

n. ¿Es la iluminación pareja a lo largo del lugar?

Si \_\_\_\_ No X

o. ¿Hay iluminarias apagadas?

Si X No \_\_\_\_ ¿Cuántas? \_\_\_\_

p. ¿Sabe a quién recurrir si las iluminarias se encuentran rotas?

Si \_\_\_\_ No X

q. ¿Es capaz de identificar un rostro a 15 metros de distancia?

Si \_\_\_\_ No X

r. ¿La iluminación se encuentra obstruidas por árboles o arbustos crecidos?

Si X No \_\_\_\_

### 3.- Señalización

Una buena señalización permite saber dónde uno está y qué recursos se encuentran disponibles (por ejemplo: acceso a ayuda), además de desarrollar cierta familiaridad con el lugar.

Marque con una X su respuesta.

a. ¿Hay algún signo, cartel o letrero identificando el lugar donde se encuentra?





Si  No

b. ¿De no haber, existen letreros de dirección o mapas que le permitan saber dónde se encuentra?

Si  No

c. ¿Existen señales que le indiquen donde obtener ayuda de emergencia si así lo requiere?

Si  No

d. ¿Cuál es su impresión general sobre la calidad de la señalización existente?

Muy pobre  Pobre  Satisfactoria  Buena

Muy Buena

#### 4.- Campos Visuales

*Campos visuales despejados le permiten ver sin interferencias lo que sucede delante suyo. Marque con una X su respuesta.*

a. ¿Puede ver con claridad lo que sucede más adelante?

Si  No

b. De no ser así, las razones son:

Esquinas ciegas  Muros  Rejas  Pilares

Arbustos

Otros ¿Cuáles? Bajo voltaje de luminarias.

c. ¿Existen lugares donde alguien pueda esconderse?

No  Si  ¿Cuáles? Esquinas ciegas.

d. ¿Qué puede hacer más fácil el verlo?

Uso de materiales transparentes

Mover vehículos

Ampliar ángulos de esquinas

Podar arbustos

Otros ¿Cuáles? Subir voltaje de luminaria.

#### 5.- Aislamiento Visual

*Se busca estimar qué tan lejos se encuentran los lugares desde los cuales una persona puede ser auxiliada en caso de necesidad.*

*Marque con una X su respuesta.*

i. ¿Al momento de la marcha, el área se veía aislada?

Si  No

j. ¿Cuántas personas se encuentran en lugar?

En la mañana: Ninguna  Algunas  Varias  Muchas



Durante el día: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_  
En la tarde : Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_ Muchas \_\_\_  
En la noche : Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias  Muchas \_\_\_  
Después de las 22 horas: Ninguna \_\_\_ Algunas \_\_\_ Varias \_\_\_  
Muchas \_\_\_

- k. ¿Es fácil predecir la presencia de personas?  
Si \_\_\_ No

l. Comentarios

Predecir la presencia de personas es difícil en ciertos sectores del lugar, debido a su escasa iluminación, pasajes y esquinas oscuras.

**6.- Aislamiento Auditivo**

*Permite evaluar si se va a ser escuchado en una emergencia.*

*Marque con una X su respuesta.*

- k. ¿A qué distancia se encuentra la persona más cercana que podría escucharlo si pide ayuda?

Es relativo por la frecuencia de personas, en general es a 15 metros aproximadamente.

- l. ¿A qué distancia se encuentra el servicio de emergencia más cercano? (alarma, personal de seguridad, teléfono, etc.)

Es relativo a la ubicación, pero se estima unos 10 metros aproximadamente.

- m. ¿Puede ver algún teléfono o señal que oriente hacia algún servicio de emergencia?

Si \_\_\_ No

- n. ¿El lugar es patrullado?

Si  No \_\_\_ No sé \_\_\_

o. Comentarios

El lugar posee sectores con mayor y menor concurrencia de peatones, lo cual hace de ciertos espacios muy inseguros.

**7.- Predicciones del Movimiento**

*Se evalúa la facilidad con que las rutas existentes permiten predecir hacia dónde las personas se moverán.*

*Marque con una X su respuesta.*

- i. ¿Qué tan fácil es la predicción del movimiento de las personas?



Muy fácil\_\_\_ Medidamente obvio\_\_X No hay modo de saber\_\_\_

j. ¿Existen rutas peatonales alternativas?

Si\_\_X No\_\_\_ No sé\_\_\_

k. ¿Puede verse con claridad lo que sucede al final del camino, pasarela o túnel?

Si\_\_\_ No\_\_X No sé\_\_\_

l. Comentarios

El lugar posee vías alternativas de tránsito sin condiciones adecuadas para una mejor orientación, tales como; algunos pasajes y calles oscuros sin señalización.

### 8.- Posibles Lugares-Trampa

*Permite evaluar la existencia de lugares que hacen acorrallar fácilmente a una persona. Marque con una X su respuesta.*

e. ¿Existen construcciones sin uso que deberían ser eliminadas?

Si\_\_\_ No\_\_X

f. ¿Existen otros lugares potencialmente peligrosos? ¿Cuáles?

Si. Plazas con escasa mantención y luminaria. Esquinas oscuras.

### 9.- Rutas de Escapes

*Ayuda a evaluar la existencia de rutas de escape en caso de un incidente. Marque con una X su respuesta.*

e. ¿Qué tan fácil sería para un delincuente desaparecer?

Muy fácil\_\_\_ fácil\_\_X difícil\_\_\_ No sé\_\_\_

f. ¿Qué tan fácil sería para Ud. escapar en caso de un incidente?

Muy fácil\_\_\_ fácil\_\_X difícil\_\_\_ No sé\_\_\_

### 10.- Uso del suelo del lugar

*Le permite evaluar el impacto que el uso del espacio tiene sobre la sensación de comodidad y seguridad.*

*Marque con una X su respuesta.*

i. ¿Cuál es el uso de suelo del lugar?

Tiendas\_\_\_ Restaurantes\_\_\_ Estacionamientos\_\_X Parque\_\_\_

Barrio residencial\_\_\_X Industrias\_\_\_ Otro ¿Cuál? Negocios y comercio (peluquerías, talleres mecánicos, veterinaria)

j. ¿Es posible identificar a quién le pertenece el espacio?



Si  No

k. ¿Cuál es su impresión del uso del suelo en el lugar?  
Muy Pobre  Pobre  Satisfactoria  Buena  Muy buena

l. ¿Por qué?

Los residentes del lugar cuentan con parte de los servicios públicos de comodidad y seguridad. Además, de tener un buen acceso a otros, como comisaría, consultorio y metro.

### 11.- Uso del Espacio

*Esto permite evaluar el tipo de uso del lugar.  
Marque con una X su respuesta.*

k. El lugar se ve cuidado  
Si  No

l. El lugar se ve abandonado  
Si  No

m. ¿Qué da esa impresión?

Es posible apreciar que existen diferencias entre un sector y otro, puesto que entre Av. Trinidad y Av. Santa Amalia, el lugar esta muy bien cuidado. Sin embargo, entre Av. Trinidad y Av. Jon Kennedy, el lugar mayormente se encuentra descuidado.

n. ¿Existen rayados en paredes, kioscos o mobiliario urbano?  
Si  No

o. ¿Hay signos de vandalismo?  
Si  No

### 12.- Mantención

*Estas preguntas ayudan a evaluar si el espacio se encuentra bien mantenido.  
Marque con una X su respuesta.*

g. ¿Cómo es la mantención del lugar?  
Muy pobre  Pobre  Satisfactoria  Buena  Muy buena

h. ¿Se observa la presencia de basura?  
Si  No

i. ¿Sabe a quién acudir por asuntos de reparación y mantención de dicho espacio?  
Si  No



### 13.- Diseño General

Estas preguntas ayudan a evaluar la sensación general respecto de lo que se ha evaluado en detalle.

Marque con una X su respuesta.

- m. ¿Cuál es su impresión respecto del diseño general?  
Muy pobre\_\_\_ Pobre\_\_\_ Satisfactoria\_\_X Buena\_\_\_ Muy buena\_\_\_
- n. ¿Si no estuviera familiarizado con el lugar, sería fácil ubicarse?  
Si\_\_\_ No\_\_\_ Medianamente\_\_X
- o. ¿El acceso es visible y está bien definido?  
Si\_\_\_ No\_\_\_ Medianamente\_\_X
- p. ¿Las áreas públicas cuentan con campos visuales despejados?  
Si\_\_\_ No\_\_X
- q. ¿Es agradable el lugar?  
Si\_\_\_ No\_\_\_ Medianamente\_\_X
- r. Comentarios

El lugar explorado cuenta con vías de acceso óptimas, con señalización ética, aunque algunas se encuentran cubiertas por el follaje de los árboles, lo que impide su adecuada visualización. Se considera al lugar, medianamente agradable, por el hecho de contar con espacios con baja iluminación, algunos descuidados, otros de peligro por veredas desniveladas y plazas oscuras favorables a distintos tipos de incidentes.

### 14.- Actividades Sociales

Ayudan a establecer si existen grupos y organizaciones sociales que contribuyan a la sensación de agrado y seguridad.

Marque con una X su respuesta.

- o. ¿Existen organizaciones culturales o actividades sociales en el lugar?  
Si\_\_X No\_\_\_
- p. ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

Esta organización social es fundamental para los vecinos del sector, lleva varios años funcionando como junta de vecinos N° 18. Esta bien ubicada, aunque carece de una adecuada iluminación.

- q. Existen organizaciones o grupos preocupados por lo que sucede en el vecindario y a sus habitantes?  
Si\_\_X No\_\_\_



r. ¿Cuál es su opinión sobre éstas?

Su funcionamiento es medianamente satisfactorio, puesto que existe un desconocimiento por parte de los vecinos sobre las acciones, propuestas y programas que estas poseen o se están ejecutando.

s. ¿Tiene amigos en el área con los cuales contar?

Si  No

t. ¿Existen personas con necesidades especiales en el área que no estén siendo satisfechas?

Si  No

u. Describa sus características:

Las necesidades apuntan básicamente a contar con más luminaria y aumentar el voltaje de las existentes. Además, es pertinente realizar una poda en los árboles de todo el lugar. Por otra parte, corregir desniveles de las veredas. Por último, invertir (juegos, asientos, luminaria) en las plazas que se encuentra medianamente abandonadas.

## SUGERENCIAS

**¿Qué mejoras quisiera hacer en el lugar?**

Mejorar la luminaria mediante poda de árboles y mayor voltaje de focos.

**¿Tiene algunas recomendaciones específicas?**

Mejoramiento de pavimento, e instalación de juegos públicos en aéreas verdes.



### 3.3.1.- Registro fotográfico de Marcha Exploratoria.





*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---





*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---





*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---





## **Bibliografía**

- Dammert Lucia, "Seguridad y ciudadanía" 2004.
- L Dammert y G Paulson. "Prevención del crimen mediante el diseño ambiental en Latinoamérica: un llamado de acción ambiental comunitaria". 2005.
- Oviedo, Enrique; Rodríguez, Alfredo. "Santiago, una ciudad con temor" 2004.
- Hillier y Hanson, "La inseguridad ciudadana" 1984.
- Jeffrey A. Gray; "La psicología del miedo" 1971.
- Rau, "Factores de impacto en la Inseguridad" 2005.
- Sillano Mauricio; Greene Margarita; Ortúzar Juan de Dios, "Cuantificando la Percepción de Inseguridad Ciudadana en Barrios de Escasos Recursos" 2006.
- MINVU, 2003.
- Gobierno de Chile Ministerio Secretaria general de Gobierno, División de organizaciones sociales Programa de Seguridad ciudadana; "Estamos contigo" Manual de Seguridad Ciudadana para la Prevención Comunal. 2000.
- Lahosa Joseph María; "Prevención de la inseguridad urbana: compromiso de las ciudades". 2000.
- Gobierno de Chile Ministerio del Interior; "Estrategia Nacional de Seguridad Publica Cuenta Pública Anual 2007". 2008.
- Gobierno de Chile Ministerio del Interior; "Estrategia Nacional de Seguridad Publica súmate por un Chile más seguro". 2008.
- Hernández Sampieri Roberto; "Metodología de la Investigación". 2008.
- Dankhe; "Clasificación de Investigación". 1986.
- "Manual de Prevención Situacional en Barrios". Desarrollado en el Marco del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio del Interior.



*Seminario de Título "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

- Carrión Mena Fernando; "Percepción de inseguridad ciudadana", Boletín Ciudad Segura, Percepción de la inseguridad". 2007.
- Carrión Mena Fernando "Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?" 2002.
- Fraile Pedro "Paisaje ciudadano, delito y percepción de la inseguridad" 2006.
- Larrañaga Dámaso Antonio, "percepción de Inseguridad" 2004.
- Gonzales Posada Lujs. "Seguridad ciudadana: política de estado" 2005.
- Rico José M.; Chinchilla Laura, "Seguridad ciudadana en América Latina: hacia una política integral" 2002.
- Comisión Andina de Juristas, "Seguridad ciudadana: cambios necesarios" 1999.
- Organización Mundial de la Salud; "Temas de Intesres" 2003.
- Organización Mundial de la Salud. "Temas de Interes".2009.
- Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO). Marzo 2002.
- Plan de Desarrollo Comuna. "Ilustre Municipalidad de La Florida". 2009
- Antecedentes Ilustre Municipalidad de la Florida. Secretaria de Planificación Comunal (SECPLAC).2007.
- Antecedentes Ilustre Municipalidad de La Florida. Departamento de Alcaldía.2009. Instituto Nacional de Estadística. Censo.2002.
- Antecedentes I. Municipalidad de La Florida; "Taller de seguridad ciudadana". Dirección de convivencia y Seguridad Ciudadana. 2007
- Apunte docente Violeta Flores; "Construyendo un Observatorio Local Seguridad Ciudadana a través del levantamiento de mapas perceptuales".2008.
- Apuntes docente María Antonieta Urqueta; Cátedra Metodología de Investigación Social (segundo semestre). 2005.
- [www.laflorida.cl](http://www.laflorida.cl)



*Seminario de Titulo "Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes pertenecientes a la macrozona N° 8 de la comuna de La Florida".*

---

- [www.municipales2004.canal13.cl](http://www.municipales2004.canal13.cl)
- [www.antropologiavisual.cl](http://www.antropologiavisual.cl)
- [www.es.wikimedia.org](http://www.es.wikimedia.org)
- [www.wordreference.com](http://www.wordreference.com) / [www.quieromibarrío.cl](http://www.quieromibarrío.cl)