

R. 11616

M
T693P
2011
C.1



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



**“PERCEPCIÓN PRELIMINAR DE LOS HABITANTES DEL TERRITORIO 4
RESPECTO AL PROYECTO DE INSTALACIÓN DE ALARMAS
COMUNITARIAS, COMUNA DE SAN JOAQUÍN”**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

SEMINARISTA: CAROLINA VALESKA TORRES ARANDA

PROFESORA GUÍA: VIOLETA FLORES FLORES

2011 SANTIAGO

REF.: Informa calificación de Seminario de Título de la alumna Carolina Torres Aranda.

SANTIAGO, 21 de Diciembre de 2011.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpro con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "Percepción preliminar de los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de instalación de alarmas comunitarias, comuna de San Joaquín", cursado durante el año académico 2011 por la alumna de la Escuela Srta., Carolina Torres Aranda.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 7.0 (siete punto cero).

VIOLETA FLORES FLORES
PROFESORA GUÍA


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



**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

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

REF.: Informa calificación de Seminario de
Título de la alumna Carolina Torres
Aranda.

SANTIAGO, 20 de Diciembre de 2011.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“Percepción preliminar de los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de instalación de alarmas comunitarias, comuna de San Joaquín”**, cursado durante el año académico 2011 por la alumna de la Escuela Srta. Carolina Torres Aranda.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 6.0 (seis punto cero).

MARIA ANTONIETA URQUIETA ALVAREZ
PROFESORA INFORMANTE



AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN R.
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MUA/mcs

Índice de Contenidos

Capítulo I: Marco Institucional.....	1
1. Presentación.....	2
2. Antecedentes Generales de la Institución.....	2
2.1 Identificación de la Institución.....	3
3. Antecedentes Históricos.....	4
4. Política y estructura de la institución.....	5
4.1 Principios orientadores.....	5 - 6
4.2 Estructura de la Dirección de Seguridad Ciudadana.....	6
4.2.1 Departamento de Vigilancia Comunitaria.....	6
4.2.2 Programa PREVIENE.....	7
4.2.3 Programas financiados por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.....	7
4.3 Organigramas de la Dirección de Dirección de Seguridad Ciudadana.....	8
4.4 Objetivos de la Dirección de Dirección de Seguridad Ciudadana.....	8 - 9
4.4.1 Objetivos del Proyecto Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal: Alarmas Comunitarias.....	10
4.5 Políticas de la institución.....	10
4.6 Funciones de la institución.....	10 - 12
5. Recursos del Proyecto FAGM Alarmas Comunitarias.....	12
5.1 Recursos Financieros.....	12
5.2 Recursos Materiales.....	12
5.3 Recursos Humanos.....	12
Capítulo II: Diseño Metodológico y Marco Teórico.....	13
1. Presentación.....	14
2. Planteamiento del Problema.....	14 - 16
3. Preguntas de Investigación.....	16
4. Objetivos de la Investigación.....	16
5. Fundamentación de la Investigación.....	17 - 20
6. Paradigma, Método y Enfoque de la Investigación.....	21 - 23
7. Aspectos de la Evaluación relacionados con la Investigación.....	24 - 25
8. Metodología de la Investigación.....	25
8.1 Metodología según el Enfoque Cuantitativo.....	25
8.1.1 Población, Unidad de Análisis y Muestra.....	26 - 27
8.1.2 Tipo de Muestreo.....	27
8.1.2.1 Primera Selección de Muestra.....	28
8.1.2.2 Segunda Selección de Muestra.....	28
8.1.2.3 Tercera Selección de Muestra.....	28
8.1.2.4 Cuarta Selección de Muestra.....	28
8.1.2.5 Quinta Selección de Muestra.....	29
8.1.3 Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
8.1.4 Criterios de Rigor.....	29 - 30
8.1.5 Operacionalización de Variables.....	30 - 40
8.2 Metodología según el Enfoque Cualitativo.....	41
8.2.1 Población, Unidad de Análisis.....	41
8.2.2 Tipo de Muestreo.....	41
8.2.3 Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos.....	41 - 42
8.2.4 Calidad de la Investigación.....	42

8.3 Metodología en Común.....	43
8.3.1 Plan de Análisis.....	43
8.3.2 Trabajo de Campo.....	44
8.3.3 Confidencialidad de la Información.....	44
9. Marco Teórico de la Investigación.....	44
9.1 Antecedentes Generales.....	44
9.1.1 La Protección de la persona humana a nivel mundial.....	44 - 45
9.1.2 La Protección de la persona humana en Chile.....	45
9.1.2.1 Constitución Política de la República de Chile.....	45 - 46
9.2 Antecedentes Teóricos.....	46
9.2.1 Desarrollo Humano.....	46 - 47
9.2.2 La Seguridad Humana.....	47 - 49
9.3 Antecedentes Conceptuales.....	49
9.3.1 Percepción.....	49 - 50
9.3.2 ¿Qué es Seguridad?.....	50 - 52
9.3.3 Seguridad Ciudadana.....	52 - 54
9.3.3.1 Enfoques de Seguridad Ciudadana.....	54 - 58
9.3.4 Inseguridad y Temor frente al delito.....	59 - 63
9.4 Trabajo Social como aporte a la Seguridad Ciudadana a través de su esencia profesional....	63 - 66
Capítulo III: Análisis e Interpretación de los Resultados.....	67
1. Presentación.....	68
2. Datos de la Caracterización Socioeconómica de la Población en Estudio.....	68 - 74
3. Datos de Seguridad Ciudadana y Convivencia de la Población en Estudio.....	75 - 89
4. Categorizaciones de las Entrevistas.....	89
4.1 Entrevistas Habitantes y Dirigentes.....	89 - 93
4.2 Entrevistas Profesionales.....	94 - 95
4.3 Conclusiones de categorizaciones.....	96
4.3.1 Entrevistas Habitantes y Dirigentes.....	96 - 98
4.3.2 Entrevistas Profesionales.....	98 - 100
4.4 Discusión de Resultados.....	100 - 101
Capítulo IV: Conclusiones y Aportes.....	102
1. Conclusiones.....	103 - 105
2. Aportes y Reflexiones desde Trabajo Social en respecto al Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias.....	105 - 107
Bibliografía.....	108 - 110
Anexos.....	111
Anexo N°1: Escalas de Valor Sub-indicadores Operacionalización de Variables.....	112 - 113
Anexo N°2: Instrumento Cuantitativo de Levantamiento de Información.....	113 - 120
Anexo N°3: Pauta Entrevista Individual.....	120 - 121
Anexo N°4: Transcripción de las Entrevistas Individuales realizadas.....	122 - 140
Anexo N°5: Tablas de la N° 4 a la N° 37.....	140 - 150

Índice de Escalas, Gráficos, Mapas, Organigramas y Tablas

Mapa N°1: Comuna de San Joaquín.....	3
Mapa N°2: Unidades de Acción Territorial Comuna de San Joaquín.....	4
Organigrama N° 1: General.....	8
Organigrama N° 2: Proyectos FAGM: Alarmas Comunitarias.....	8
Tabla N°1: Tabla General de Presupuesto.....	12
Tabla N° 2: Operacionalización de Variables.....	31 - 40
Tabla N° 3: Tipos y Enfoques de Prevención.....	59
Gráfico N°1: Distribución Porcentual de los Habitantes del territorio 4 por sexo.....	68
Gráfico N°2: Porcentaje de Edad de los Habitantes del territorio 4 según grupo de edad.....	68
Gráfico N°3: Distribución Porcentual de los habitantes del territorio 4 por Estado Civil.....	69
Gráfico N°4: Unidad Vecinal de Residencia de los habitantes de territorio 4.....	70
Gráfico N°5: Tiempo en que los habitantes del territorio 4 viven en el Barrio.....	70
Gráfico N°6: Nivel de Escolaridad de los habitantes del territorio 4.....	71
Gráfico N°7: Ocupación de los habitantes del territorio 4.....	72
Gráfico N°8: Monto mensual de Ingresos de los habitantes del territorio 4.....	73
Gráfico N°9: Cantidad de Integrantes del Grupo Familiar de los habitantes del territorio 4.....	74
Gráfico N°10: Edad de los Integrantes del Grupo Familiar de los habitantes del territorio 4.....	74
Gráfico N°11: Percepción de Delincuencia de los habitantes del territorio 4 respecto a la Comuna y el Barrio donde residen.....	75
Gráfico N°12: Conocimiento de los habitantes del territorio 4 en relación a la organización de Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana en el barrio.....	76
Gráfico N°13: Conocimiento de Procedimiento ante Uso de Alarmas Comunitarias.....	76
Gráfico N°14: Que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones.....	77
Gráfico N°15: Percepción de los habitantes del territorio 4 respecto al Uso de Espacios Públicos....	78
Gráfico N°16: Participación de los habitantes del territorio 4 en Organizaciones Sociales del barrio.....	79
Gráfico N°17: Organización Social del barrio en que participan los habitantes del territorio 4.....	79
Gráfico N°18: Lugares del barrio donde los habitantes del territorio 4 han vivido alguna situación de peligro.....	80
Gráfico N°19: Proporción o porcentaje de victimización de los habitantes del territorio 4.....	81
Gráfico N°20: Percepción de exposición de los habitantes del territorio 4 frente al delito.....	82
Gráfico N°21: Utilización del Sistema de Alarmas Comunitarias.....	83
Gráfico N°22: "Me gusta la vida que llevo en mi barrio".....	84
Gráfico N°23: Nivel en que afecta a los habitantes del territorio 4 la delincuencia en su barrio.....	84
Gráfico N°24: ¿Cuánto temor tiene de ser víctima de un delito en las siguientes circunstancias?.....	85
Gráfico N°25: Nivel de Seguridad que perciben los habitantes del territorio 4 en su barrio.....	86
Gráfico N°26: ¿Le gusta cómo está instalado el dispositivo de alarmas?.....	86
Gráfico N°27: Nivel de Satisfacción con el uso del dispositivo de alarmas.....	87
Gráfico N°28: Percepción de Efectividad del Sistema de Alarmas Comunitarias por parte de los habitantes del territorio 4.....	87
Gráfico N°29: Considera que el proyecto influyó en.....	88
Escala N°1.....	112
Escala N°2.....	112
Escala N°3.....	112
Escala N°4.....	112

Escala N°8.....	113
Escala N°9.....	113
Tabla N°4: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación al Sexo.....	140
Tabla N°5: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a la Edad.....	140 - 141
Tabla N°6: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a Estado Civil.....	141
Tabla N°7: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a Unidad Vecinal donde reside.....	141
Tabla N°8: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación al Tiempo en Años viviendo en el Barrio.....	142
Tabla N°9: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación al Nivel de Escolaridad.....	142
Tabla N°10: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a la Ocupación.....	142
Tabla N°11: ¿Cuál es el monto mensual aproximado de ingresos?.....	142
Tabla N°12: Número de integrantes del Grupo Familiar.....	142
Tabla N°13: Edades del Grupo Familiar.....	142
Tabla N°14: Pensando en la delincuencia, usted diría que durante los últimos seis meses la delincuencia en su.....	142
Tabla N°15: ¿Sus vecinos han organizado Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana?.....	143
Tabla N°16: Ante la opción Sí: ¿Actualmente esos comités están funcionando?.....	143
Tabla N°17: ¿Existe algún procedimiento para actuar ante el uso del sistema de alarmas?.....	143
Tabla N°18: Ante la Opción Si, ¿Este procedimiento ha dado buenos resultados?.....	143
Tabla N°19: Que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones.....	143 - 144
Tabla N°20: ¿Usted cree que en su barrio la mayor parte de sus vecinos usan los espacios públicos?.....	144
Tabla N°21: Ante la Opción En Desacuerdo o Muy en Desacuerdo: Respecto a las siguientes afirmaciones, ¿Por qué cree usted que los vecinos no utilizan los espacios públicos?.....	144 - 145
Tabla N°22: ¿Usted participa en alguna organización social de su barrio?.....	145
Tabla N°23: ¿En cuáles de las siguientes organizaciones sociales en su barrio usted participa?.....	145
Tabla N°24: En los últimos 6 meses, ¿Ha vivido alguna situación de peligro en los siguientes lugares de su barrio?.....	145 - 146
Tabla N°25: Durante los últimos seis meses ¿usted o algún miembro de su familia fue víctima de delito en su barrio?.....	146
Tabla N°26: ¿Cuán probable cree usted que puede ser víctima de un delito en los próximos seis meses en su...?.....	146
Tabla N°27: ¿Ha utilizado el sistema de alarma comunitaria?.....	147
Tabla N°28: Ante la Opción Sí: ¿Cuántas veces ha utilizado el sistema de alarma en los últimos seis meses?.....	147
Tabla N°29: Ante la utilización del dispositivo: ¿En cuáles de estas situaciones ha utilizado el sistema de alarmas comunitarias?.....	147
Tabla N°30: Está de acuerdo con la siguiente afirmación: "me gusta la vida que llevo en mi barrio".....	147
Tabla N°31: Según su experiencia personal: ¿Cuánto le afecta la delincuencia en su barrio?.....	147
Tabla N°32: ¿Cuánto temor tiene de ser víctima de un delito en las siguientes circunstancias?.....	148 - 149
Tabla N°33: ¿Qué tan seguro(a) se siente actualmente en su barrio?.....	149
Tabla N°34: ¿Le gusta cómo está instalado el dispositivo de alarmas?.....	149
Tabla N°35: Ante la utilización de la alarma, ¿En qué medida está usted satisfecho(a) con su uso?..	149
Tabla N°36: ¿El sistema de alarmas ha sido efectivo para lo que se instaló?.....	149
Tabla N°37: Considera que el proyecto.....	149 - 150

Presentación

El Seminario de Título que se presenta a continuación se origina a partir de la iniciativa de la investigadora, con el apoyo de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín. Dicha dirección es la que diseña y ejecuta los proyectos financiados por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de diversos fondos, entre ellos el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM), el cual costea proyectos de prevención situacional, como por ejemplo de recuperación de espacios y equipamientos públicos, intervenciones de instalación y/o mejoramiento de alumbrado público y de instalación de alarmas comunitarias, como es el caso del Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín.

Durante el año 2010 se ejecutó dicho proyecto, transformándose en una iniciativa piloto en la comuna, lo que captó el interés de quien suscribe, puesto que surgió debido a la relevancia que tiene la temática de seguridad ciudadana a nivel nacional, regional y comunal, puesto que con frecuencia se modifican y crean programas y/o proyectos que buscan mejorar la seguridad y prevenir la ocurrencia de delitos. Desde allí nació la interrogante de conocer más acerca de la temática de seguridad ciudadana y cuáles son los efectos que produce la instalación de dispositivos de seguridad en la comunidad. Para esto fue necesario determinar diversos elementos teóricos que permitan establecer los lineamientos de investigación y posterior análisis de resultados.

Los principales objetivos de este estudio son conocer la percepción preliminar de los habitantes del territorio 4 sobre el proyecto de instalación de alarmas comunitarias y aportar desde la visión de Trabajo Social, sugerencias de mejoras o perfeccionamientos de acciones post implementación del proyecto, para con ello potenciar el uso del sistema de alarmas entre la comunidad. Para esto, se realizó una investigación mixta, con técnicas de recolección de datos y análisis de resultados, cuantitativos y cualitativos. Cabe mencionar que no solo los habitantes del territorio 4 son objeto de estudio, sino que dos funcionarios del municipio que trabajaron en dicho proyecto también son considerados (en enfoque cualitativo), ya que su apreciación profesional más la percepción de la comunidad, permitirá tener una los cuales permitirán tener una visión más integral del tema.

La seguridad ciudadana se construye no solo con la colaboración de autoridades nacionales, regionales o locales, sino que debe contar con la participación de toda la sociedad civil, cada uno de éstos sujetos tiene mucho que aportar, ya sea de su experticia profesional y técnica o de su experiencia cotidiana como ciudadano. El que se diseñen, financien y ejecuten proyectos ligados a la inseguridad percibida y fortalecimiento de la dinámica comunitaria demuestra que son temáticas que representan una preocupación de diversas instituciones y organizaciones, tanto privadas como estatales.

Finalmente, cabe destacar la importancia creciente de la seguridad ciudadana en nuestro país, ya sea desde los enfoques de prevención, protección, control y rehabilitación, los cuales se encuentran relacionados con la percepción de inseguridad y temor de los ciudadanos, en este caso de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín.

Así mismo, se espera que este documento de a conocer, la contribución que genera el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en los habitantes del territorio 4, que si bien es un proyecto pequeño (por la cantidad de población beneficiada) representa una iniciativa que si se implementa y potencia en el tiempo, puede transformarse en un real y significativo aporte a la comunidad.

Capítulo I:

Marco Institucional



1. Presentación

Según la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades del año 2006, las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Entre sus funciones, radica apoyar y fomentar las medidas de prevención materia de seguridad ciudadana, por lo cual esta institución cuenta con una Dirección de Seguridad Ciudadana, ubicada en Rivas 694, a un costado del edificio municipal principal que se encuentra en Avenida Santa Rosa 2606, comuna de San Joaquín.

A continuación se exponen los principales aspectos que describen el accionar de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín y en especial de la Dirección de Seguridad Ciudadana, de la cual depende el Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias del territorio 4.

2. Antecedentes Generales de la Institución

La Ilustre Municipalidad de San Joaquín comienza su funcionamiento administrativo el día 15 de julio de 1987, a través del decreto N° 905 del Ministerio del Interior, producto de una política a nivel central se realizó una subdivisión de la comuna de San Miguel, la cual intento otorgar una homogenización del territorio comunal dando origen a la comuna de San Joaquín en la década de los ochenta.

La municipalidad administra localmente la comuna. Esto basado en el hecho de que las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna¹.

Las Municipalidades se componen por un alcalde, quien es su máxima autoridad, elegido democráticamente por la ciudadanía. Además del honorable Consejo Municipal, integrado por Concejales elegidos por sufragio universal².

Según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, el alcalde podrá designar delegados para el ejercicio de sus facultades en una o más localidades. Esta ley además determinará las funciones y atribuciones de las municipalidades. A partir de lo anterior, las municipalidades podrán asociarse entre ellas para el cumplimiento de fines propios, podrán constituir o integrar corporaciones o fundaciones de derecho privado sin fines de lucro cuyo objeto sea la promoción y difusión del arte. Además, las municipalidades podrán establecer territorios denominados unidades vecinales, con el objeto de propender a un desarrollo equilibrado y a una adecuada participación de la ciudadanía.

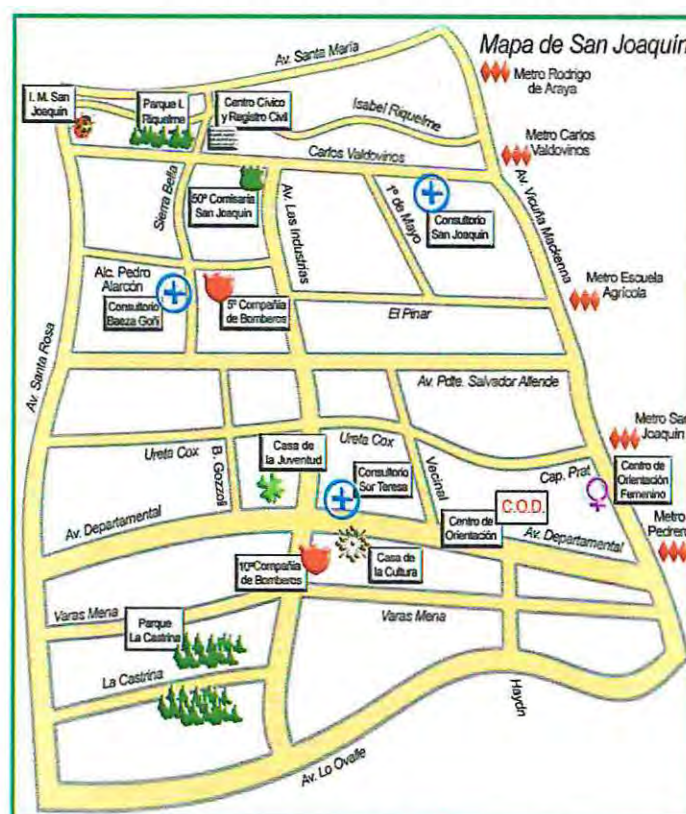
¹ Artículo 107. Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

² Artículo 108. Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

2.1 Identificación de la Institución:

- **Nombre:** Ilustre Municipalidad de San Joaquín.
 - **Dirección:** Avenida Santa Rosa 2606, San Joaquín.
 - **Alcalde:** Sergio Echeverría García.
 - **Teléfono:** 02- 810 84 07
 - **Página Web:** <http://www.sanjoaquin.cl>
 - **Cobertura:** San Joaquín cuenta con una población total de 97.625 habitantes, según el CENSO de población realizado el año 2002. Dentro de esta población, la cobertura indica a quienes atiende o a quienes va dirigido los servicios y programas que se implementan en la comuna.
 - **Radio de Acción:** El radio de acción se define por los límites de la comuna de San Joaquín, definido entre las calles Avenida Santa María y Avenida Lo Ovalle, y entre Avenida Santa Rosa y Avenida Vicuña Mackenna. La comuna de San Joaquín limita con la Comuna de Santiago Centro por el noroeste, con la Comuna de Ñuñoa al noreste, la Comuna de Macul al norte, con la Comuna de la Florida al sureste, al sur con la Comuna de la Granja y al oeste con la Comuna de San Miguel.
- Además cabe señalar que la comuna de San Joaquín cuenta con siete unidades de acción territorial, las cuales son: San Joaquín, El Pinar, Edwards Bello Norte, Edwards Bello Sur, La Castrina, Pedro Mira y Las Industrias.

Mapa N° 1: Comuna de San Joaquín



Fuente: PLADECO Comuna de San Joaquín año 2006.

Mapa N° 2: Unidades de Acción Territorial Comuna San Joaquín


Fuente: SECPLAN Ilustre Municipalidad de San Joaquín, 2004.

3. Antecedentes Históricos

La comuna de San Joaquín nace de la partición territorial de la comuna de San Miguel, mediante decreto con Fuerza de Ley N° 13.260 de 1981 durante el gobierno militar de Augusto Pinochet Ugarte. La Municipalidad de San Joaquín inicia su actividad como corporación edilicia en julio de 1987, empezando su funcionamiento administrativo el día 15 de julio de 1987, a través del decreto N° 905 del Ministerio del Interior, quien designara, con fecha 27 de julio de 1987, a su primer Alcalde, Sr. Jaime Orpiz. Luego asumió como alcalde, por dos años, el también designado Alberto Lira Moller (UDI). En la primera elección democrática municipal del año 1992 es electo como alcalde el señor Ramón Farías Ponce (PPD), luego es reelecto por dos veces consecutivas para los periodos entre 1996 y 2004. El aniversario de San Joaquín se celebra el 9 de octubre, día en que en el año 1987, se dio comienzo a la atención de los usuarios. En sus inicios hereda Zonas Industriales, producto de la ubicación periférica en que se hallaba entonces dentro del plan urbano de Santiago, junto a estas industrias se desarrolla la instalación de los primeros conjuntos habitacionales de viviendas sociales de los gobiernos radicales, como una forma de erradicar los Campamentos que rodeaban al Zanjón de la Aguada, tomas de terreno en la Comuna de Santiago y una solución habitacional a las familias de trabajadores de la Industria Textil Sumar.

Hoy su territorio es 100% urbano con sus suelos consolidados, no existiendo áreas disponibles para expansión urbana, por lo cual el crecimiento futuro debe estar orientado a través de la renovación urbana dentro del contexto actual de densificación urbana, política definida por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y las normativas del nuevo plan regulador metropolitano de Santiago.

Al ser considerada como una Comuna con una ubicación geográfica centralizada, factor que potencia la demanda de empresas inmobiliarias para la construcción de edificios, en los terrenos donde antes se ubicaban industrias, las que han tenido que emigrar por razones ambientales, se enfoca su crecimiento hacia un Desarrollo Urbano.

4. Políticas y estructura de la institución

4.1 Principios Orientadores

Misión

- Impulsar el desarrollo social, económico y urbano de la comuna, brindando las condiciones y servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
- Favorecer la implementación de políticas sociales, educativas y de salud, participativas y solidarias, que ofrezcan mayores oportunidades de integración.
- Orientar y coordinar las acciones que busquen entregar una mayor seguridad a los vecinos de la comuna, desde los diferentes ámbitos de intervención.
- Promover la inversión pública y privada en beneficio de la comunidad y apoyar las iniciativas empresariales para fomentar la actividad económica y el empleo.
- Aumentar la calidad y cobertura de la infraestructura, servicios urbanos y espacios públicos y fomentar la inversión inmobiliaria, renovación y ampliación del stock de viviendas.
- Propender al desarrollo sustentable de la comuna y a un medio ambiente libre de contaminación, en beneficio de la salud de sus habitantes.
- Asegurar una comunicación abierta, dispuesta y amable con nuestros vecinos y usuarios.

Visión: "La Comuna Deseada"

- Vivir, en un Medio Ambiente libre de contaminación, en residencias nuevas o remodeladas, dentro de barrios seguros, con espacios públicos y áreas verdes de calidad, centros comerciales y de servicio bien equipados y de fácil acceso.
- Participar activamente en las propuestas y soluciones a los problemas de la comunidad y del barrio.

Estos principios se rigen y basan en la *Constitución Política de la República de Chile (año 1980)* y en la *Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (año 2006)*.

a) *Constitución Política de la República de Chile (con modificaciones año 2009):*

Capítulo I: Bases de la Institucionalidad

Artículo 1°: Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Inciso 3: El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece.

Inciso 4°: Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

b) Ley 18.695: Orgánica Constitucional de Municipalidades (año 2006)

Artículo 1º.- La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad.

Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas.

Artículo 4º.- Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con: (...)

Inciso J) El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 101 de la Constitución Política.

4.2 Estructura de la Dirección de Seguridad Ciudadana (D.S.C)

4.2.1 Departamento de Vigilancia Comunitaria

a) **Unidad de Vigilancia Comunitaria (UVC):** es la encargada de propender a la formación de un clima de seguridad y protección colectiva, previniendo la comisión de delitos mediante la implementación de un cuerpo de vigilantes con presencia en los espacios públicos de la comuna y trabajar por la inclusión social y el fortalecimiento de las organizaciones y redes sociales desarrollando la confianza ciudadana y disminuyendo el temor al delito.

b) **Unidad Control de Tránsito (UCT) :** es la encargada de fiscalizar a la población vehicular que transita por la comuna, teniendo como facultad cursar infracciones a quienes no den cumplimiento a la Ley de Tránsito 18.290. En esta área las líneas de acción han sido enfocadas en la programación semanal de rutas a recorrer dentro del territorio comunal, estableciendo visitas al sector bancario y empresarial con mayor cantidad de denuncias.

c) **Unidad de Control de Ferias Libres (UCF):** es la encargada de fiscalizar las actividades que se ejercen en la vía pública, en los días, horas y lugares que la Municipalidad a determinado para la comercialización de productos vegetales, avícolas, abarrotes, bazar, cárneos y subproductos, pescados y mariscos, a fin de lograr el ordenamiento y la actualización en la recaudación de permisos de cachureos, patentes de ferias libres y convenios.

En esta área las líneas de acción han sido enfocadas en el trabajo de empadronamiento de todas las ferias de la comuna, lo que ha significado trabajar: morosidad, ausencia, revisar estado de situaciones administrativas, ubicaciones, etc., ello lleva a priorizar el ordenamiento en 5 ejes:

- Retirar todas aquellas patentes que se encuentran eliminadas por decreto de la feria.
- Eliminar posturas a todos aquellos locatarios que presentan un año de ausencia injustificada.
- Otorgar posturas a locatarios que pagan el día de trabajo, pero que no cuentan con postura asignada.
- Otorgar nuevas posturas a los locatarios que se encuentran al día con sus pagos y desean aumentar sus días de trabajo.
- Otorgar patentes nuevas, según disponibilidad por feria, a todos aquellos vecinos que las solicitaron al Sr. Alcalde mediante carta solicitud de patente (se están revisando casos del año 2008 a la fecha).

4.2.2 Programa PREVIENE

Es el CONACE Comunal y, como tal, es el representante de la voluntad del Gobierno de Chile en políticas públicas sobre drogas. El PREVIENE San Joaquín, con el apoyo de la Municipalidad de San Joaquín, trabaja en la prevención del consumo de drogas y alcohol, fortaleciendo a la organización, capacitando a sus líderes y apoya fuertemente la detección precoz de estos problemas, en las escuelas, maneja información y ayuda especializada respecto a las posibilidades de rehabilitación en la comuna, y promueve la integración social.

4.2.3 Programas financiados por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública

a) Oficina de Mediación y Protección Ciudadana (OMPC): Brinda atención a personas víctimas de delito y también un servicio de protección a través de las mediaciones con medio alternativo de resolución de conflictos de carácter vecinal, comunitario y familiar. Los servicios que ofrece la OMPC son los siguientes:

- Apoyo Jurídico a las personas víctimas de delito.
- Apoyo Psicosocial a las personas víctimas de delito.
- Mediación en conflictos vecinales y comunales.
- Mediación en conflictos familiares.

b) Barrio en Paz: Es un programa de Seguridad Pública que está enfocado en la intervención en barrios.

Su objetivo es disminuir los índices de victimización y delitos al interior de los barrios, a través de proyectos de mejoramiento urbano y psicosociales.

c) Programa 24 Horas: Es un programa que está enfocado en la intervención de niños, niñas y adolescentes que se encuentran vulnerados en sus derechos o han infringido la ley penal.

Su objetivo es fortalecer y potenciar conductas pro-sociales disminuyendo conductas de riesgos asociadas a la violencia y delincuencia de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, a través del apoyo psicosocial a éstos y a sus familias o adultos significativos.

d) Proyectos Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM) Alarmas Comunitarias: Este sistema está orientado a contribuir a la disminución de la ocurrencia de delitos y la percepción de temor e inseguridad en áreas residenciales de alta concentración delictual contra la propiedad y espacios públicos, aumentando las posibilidades de ayuda cercana en caso de victimización.

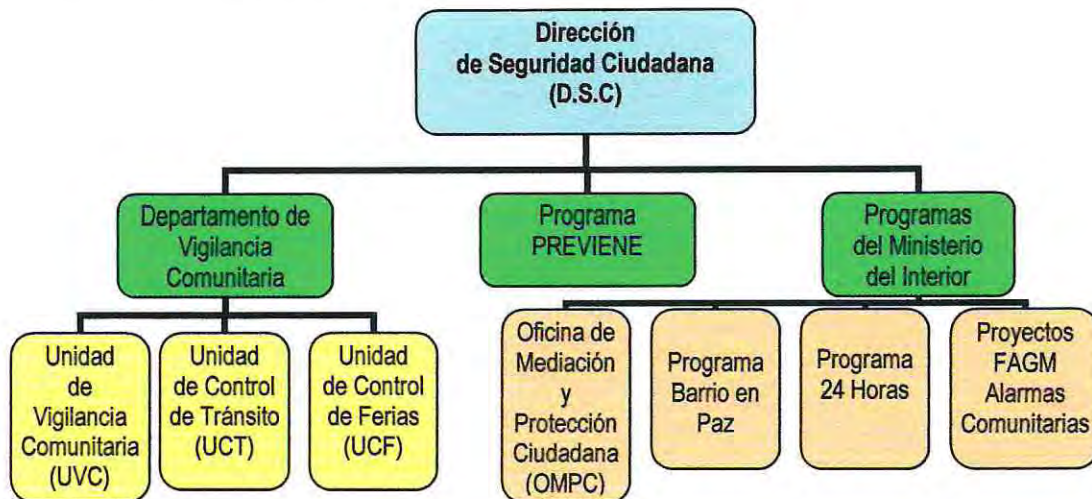
Esta intervención es por naturaleza un sistema solidario de participación ciudadana para la prevención de actos delictuales que involucran a las personas y sus bienes, en el que se combina la participación activa del vecino y el accionar de la Policía.

Este sistema tiene como objeto la conexión de un grupo de viviendas a un sistema "aviso" ante eventuales actos delictuales en la propiedad, en el espacio público próximo a ésta o de otro tipo de emergencias.

La elección del sistema a instalar deberá ser definida localmente. Ello conlleva a que no existe un sistema único ni estandarizado de sistema de alarmas, sino más bien, un sistema que se acomode a la realidad territorial y a los problemas que se requiere solucionar.

4.3 Organigramas de la Dirección de Seguridad Ciudadana

4.3.1 Organigrama N° 1: General



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos recopilados.

4.3.2 Organigrama N° 2: Proyectos FAGM: Alarmas Comunitarias



Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos recopilados.

4.4 Objetivos de la Dirección de Seguridad Ciudadana (D.S.C)

Objetivo General

- Disminuir la ocurrencia de delitos y recuperar la percepción de seguridad en los diferentes barrios de la comuna, con la participación de las instituciones públicas, los Organismos No Gubernamentales (ONG) y la comunidad, en acciones, programas y eventos coordinados, para enfrentar la delincuencia en forma integrada.

Objetivos Específicos

a) Consolidar las organizaciones sociales como entes preventivos de la ocurrencia de delitos.

- Capacitaciones en temas específicos sobre Seguridad Ciudadana y otros afines,
- Promoción y formación de Comités de Seguridad Ciudadana apoyando su participación efectiva y coordinación con las policías.

b) Intervenir focalizadamente en sectores conflictivos y de alta vulnerabilidad social, con apoyo psicosocial y económico, de prevención y mejoramiento del entorno.

- Apoyo psicosocial y económico y creación y fortalecimiento de redes sociales con participación institucional.
- Difusión, promoción, y ejecución de acciones que incluyan a las temáticas de Mediación, Resolución No Violenta de Conflictos y Resolución Alternativa de Conflictos.
- Instalación de luminarias peatonales en espacios de circulación y esparcimiento de los vecinos.
- Recuperación de espacios públicos en sectores de mayor deficiencia en lo situacional y social, con fondos comunales y regionales.

c) Promocionar y facilitar el acceso a la justicia de todos los sectores, especialmente de la población más carenciada.

- Difusión y promoción de la "Oficina de Mediación y Protección Ciudadana".
- Ejecución de proyectos orientados a optimizar la intervención psicosocial, jurídica con víctimas de problemas causados por delitos de mayor connotación social.
- Consolidación de la coordinación con instancias de apoyo, tales como la Fiscalía Zona Sur del Ministerio Público, Oficina de Fiscalización de Denuncias de Delincuencia y Narcotráfico (FICED), Centro de Atención y Prevención en Violencia Intra-Familiar (CODEINFA), e Centro Jurídico Antidrogas y la Oficina de Atención de Víctimas (Corporación de Asistencia Judicial).
- Participación en querrelas de las causas más relevantes de delitos de mayor connotación social.

d) Realizar actividades de prevención para disminuir el consumo de drogas y la expansión del microtráfico.

- Campañas de difusión de la oferta preventiva comunal y de las alternativas de rehabilitación de San Joaquín, dirigidas a sectores focalizados y a la población general.
- Capacitaciones a organizaciones de la comuna en trabajo preventivo de drogas y difusión, y desarrollo de otras acciones de prevención en el tema.

e) Prevenir la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil, apoyando casos de mayor conflicto.

- Apoyar la difusión y la capacitación comunitaria sobre la problemática de la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil.
- Ejecución de proyectos en prevención de la violencia intrafamiliar y/o la intervención psicosocial, focalizados en sectores vulnerables
- Apoyo directo al Centro de Atención y prevención de Violencia Intrafamiliar, a través de convenios.

f) Reducir las posibilidades de ingreso a la "vida criminal" de jóvenes y niños, mediante la organización y coordinación de un trabajo integral dirigido hacia ellos.

- Coordinación de acciones conjuntas para prevención de actos delictuales, con la coordinación interinstitucional entre Municipio, Programas Previene, SENAME, ONGs y otras.
- Fortalecimiento de las organizaciones infantiles y juveniles.
- Fortalecimiento al trabajo de Centros de Padres y Apoderados y apoyo a su trabajo preventivo.

g) Conseguir la reformulación del Plan de Intervención en la Población La Legua, en las siguientes variables:

- Intervención policial y judicial realmente efectiva.
- Modificaciones urbanas en el territorio.
- Desarrollo de programas sociales sustentables en el tiempo

4.4.1 Objetivos del Proyecto Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM): Alarmas Comunitarias

General:

- Reducir las oportunidades para la comisión de delitos de oportunidad y la percepción de temor e inseguridad de las personas mediante la modificación de características socioespaciales en un determinado contexto.

Específicos:

- a) Orientar la toma de decisiones respecto a los principales problemas comunales en materia de seguridad a través de un diagnóstico participativo de actores locales.
- b) Elaborar un proyecto integral, resultado del consenso de un proceso participativo y técnico con distintos actores y niveles de participación.
- c) Disminuir los factores de riesgo socioespaciales mediante la ejecución de acciones de intervención en lugares y/o barrios específicos.
- d) Conocer el efecto que la implementación del proyecto específico genera en los habitantes del sector intervenido.
- e) Favorecer la cohesión social, sentido de pertenencia, solidaridad y participación comunitaria mediante la instalación de sistemas de alarmas comunitarias.

4.5 Políticas de la Institución

La Ilustre Municipalidad de San Joaquín promueve una política de acercamiento a la comunidad que dice relación con "la necesidad de implementar estrategias de desarrollo donde los diferentes grupos que componen la comunidad se sientan representados y puedan proyectarse en su accionar". PLADECO 2006 - 2010.

4.6 Funciones de la Institución

La Ley Orgánica Constitucional sobre municipalidades, número 18.695 establece las funciones y atribuciones de todos los municipios del país. Dichas funciones están completadas en el párrafo 2, artículos 3, 4, y 5 de dicha ley.

Existen funciones que son privativas a las municipalidades en el ámbito de su territorio, y que no podrán ser realizadas por ningún otro órgano de la administración del Estado, según se especifican a continuación:

- Elaborar, aprobar y modificar el plan de desarrollo comunal cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales.
- La planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal de acuerdo con las normas legales vigentes.
- La promoción del desarrollo comunitario.
- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito públicos, dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.
- El transporte y tránsito públicos.
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo.
- El aseo y ornato de la comuna (ley 18695, Orgánica Constitucional de Municipalidades).

También la ley declara funciones que podrán desarrollar las municipalidades en el ámbito de su territorio, directamente o con otros órganos de la administración del Estado, las cuales están relacionadas con:

- La educación y la cultura.
- La salud pública y la protección del medio ambiente.
- La asistencia social y jurídica.
- La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo.
- El turismo, el deporte y la recreación.
- La urbanización y la vialidad urbana y rural.
- La construcción de viviendas sociales e infraestructura sanitarias.
- La prevención de riesgos y la prestación de auxilio de situaciones de emergencia o catástrofes.
- El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Constitución Política.
- La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local (Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades).

Por otro lado, la ley señala que las Municipalidades tendrán atribuciones esenciales para el cumplimiento de sus funciones, las cuales son:

- Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento.
 - Elaborar, aprobar, modificar y ejecutar el presupuesto municipal.
 - Administrar los bienes municipales y nacionales de uso público incluido su subsuelo existente en la comuna, salvo que, en atención a su naturaleza o fines y de conformidad la ley, la administración de estos últimos corresponda a otros órganos de la Administración del Estado.
- En ejercicio de esta atribución, les corresponderá, previo informe del Consejo Económico y Social de la comuna, asignar y cambiar la denominación de tales bienes. Así mismo, con el acuerdo de los dos tercios de los concejales en ejercicio, podrá hacer uso de ésta atribución respecto de poblaciones, barrios y conjuntos habitacionales, en el territorio bajo su administración.
- Dictar resoluciones obligatorias con carácter general o particular.
 - Establecer derechos por los servicios que presten y por los permisos y concesiones que otorgue.
 - Adquirir y enajenar, bienes muebles e inmuebles.
 - Otorgar subvenciones y aportes para fines específicos a personas jurídicas de carácter público o privado, sin fines de lucro, que colaboren directamente en el cumplimiento de sus funciones. Estas subvenciones y aportes no podrán exceder, en conjunto, al 7 % del presupuesto municipal. Este límite no incluye a las subvenciones y aportes que las municipalidades destinen a las actividades de educación, de salud, o de atención de menores que hayan sido traspasadas, en virtud de lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 13.063, de 1980, cualquiera fuera sea su forma de administración, ni las destinadas a los cuerpos de bomberos. Así mismo, este límite no incluye a las subvenciones o aportes que las municipalidades de Santiago, Providencia y las Condes efectúen a la "Corporación Cultural de la Ilustre Municipalidad de Santiago", para el financiamiento de actividades de carácter cultural que beneficien a los habitantes de dichas comunas.
 - Aplicar tributos que graven actividades o bienes que tengan una clara identificación local y estén destinados a obras de desarrollo comunal, para cuyo efecto las autoridades comunales deberán actuar dentro de las normas que la ley establezca.
 - Constituir corporaciones o fundaciones de derecho privado, sin fines de lucro, destinadas a la promoción y difusión del arte y la cultura. La participación municipal en estas corporaciones se regirá por las normas establecidas en el párrafo 1° del título VI.

- Establecer, en el ámbito de las comunas o agrupación de comunas, territorios denominados unidades vecinales, con el objeto de propender a un desarrollo equilibrado y a una adecuada canalización de la participación ciudadana (Ley 18.695 Orgánica constitucional de municipalidades).

Para el cumplimiento de estas funciones, la ley establece instrumentos básicos con los que cuenta los municipios, dichos instrumentos son: el Plan de Desarrollo Comunal y sus programas, Plan regulador comunal y el Presupuesto Municipal Anual (Ley 18.695, orgánica constitucional de municipalidades).

5. Recursos del Proyecto FAGM Alarmas Comunitarias

5.1 Financieros

Los recursos financieros son aportados por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública del Gobierno de Chile (un 84,5% del presupuesto total aproximadamente, referencia Proyecto FAGM 2010: Alarmas Comunitarias en el territorio 4). Estos recursos son destinados principalmente a financiar la Instalación del Sistema de Alarmas Comunitarias.

Además, cabe mencionar que, la Ilustre Municipalidad de San Joaquín también realiza un aporte económico a estos proyectos, el cual es de un 15,5% aproximadamente. Dicho porcentaje se divide en: Recursos Humanos, Materiales de Uso y Consumo, Servicios Básicos, y Difusión y Publicidad.

A continuación se especifica la cantidad de dinero que fue aportada por cada ente en el Proyecto FAGM 2010 Alarmas Comunitarias en el territorio 4:

Tabla N° 1: Tabla General de Presupuesto

Ítem	Aporte Ministerio del Interior	Aporte Municipal	Aporte de Terceros	Total
Recursos Humanos	0	0	0	0
Infraestructura	\$ 4.600.000	0	0	\$ 4.600.000
Adquisición de activos no financieros	0	0	0	0
Materiales de uso y consumo	0	\$ 300.000	0	\$ 300.000
Servicios Básicos	\$ 150.000	\$ 420.000	0	\$ 570.000
Difusión y Publicidad	\$ 250.000	\$ 200.000	0	\$ 450.000
Mantenimiento y Reparación	0	0	0	0
	\$ 5.000.000	\$ 920.000	0	\$ 5.920.000

Fuente: Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4 de la Comuna de San Joaquín, año 2010.

5.2 Materiales

El Proyecto FAGM Alarmas Comunitarias cuenta con Materiales de Oficina y Recursos Tecnológicos como Computadores, telefonía, Internet, proporcionados por la Ilustre Municipalidad de San Joaquín.

Los dispositivos de Alarmas propiamente tal son dispuestos por la empresa que se adjudica la licitación para instalarlas el Sistema de Alarmas Comunitarias.

5.3 Humanos

Son aportados por la Ilustre Municipalidad de San Joaquín, desde sus distintas Direcciones y/o Departamentos, ya sea profesionales como Trabajadoras Sociales, Psicóloga y Apoyos Administrativos al proyecto.

Capítulo II:

Diseño Metodológico y Marco Teórico

1. Presentación

El presente capítulo hace referencia a 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, los argumentos que sustentan la importancia de realizar el estudio junto con identificar la selección de la muestra y delimitación del universo.

2. Planteamiento del Problema

El problema que se presenta y que fundamenta la elaboración de este diseño investigativo en la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín, hace referencia a la alta percepción de temor e inseguridad de los habitantes que residen en el territorio 4 de dicha comuna, que podría estar asociada por el aumento sostenido de la comisión de delitos. Ello motivo tanto a los vecinos y al municipio a llevar a cabo el primer proyecto de instalación de alarmas comunitarias.

El concepto de problema representa un obstáculo que afecta el desarrollo, funciones y la convivencia de una comunidad. En este caso, la alta percepción de temor e inseguridad de la comunidad es un problema social, ya que "la seguridad, como expresión de una necesidad vital del ser humano, ha sido y es una de las preocupaciones centrales de nuestra sociedad y de los gobiernos desde la década pasada. Como construcción social y cultural, la seguridad constituye uno de los iconos de la crisis de la modernización y el desarrollo social, por cuanto —en esencia— implica certeza y ausencia de riesgo o amenaza". (Tudela 2001: 51-64). Toda persona necesita vivir y desarrollarse en un ambiente seguro, por tanto, el que posea inseguridad y temor hace que su calidad de vida se vea menoscabada física como psicológicamente.

La percepción de inseguridad se relaciona directamente con el miedo. Este sentimiento de inquietud causado por un peligro real o imaginario, incide en las actitudes y conductas de la población y a largo plazo puede tener efectos en sus valores y normas. Es así, como "el temor producto del sentimiento de inseguridad en la ciudad, hace que los habitantes vivan situaciones límites de gran impacto psíquico. La exposición de las personas a situaciones que les provocan miedo, que les amenazan, influye en su calidad de vida y en la adopción de medidas poco meditadas e inapropiadas. El autoencierro, la desconfianza, el apoyo al control Estatal de los ámbitos privados, públicos o colectivos, la represión, o el uso de la violencia, se masifican". (Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad? OPS, OMS, FLACSO. Quito, Ecuador. Junio del 2002. Pág. 277).

En cuanto a su magnitud, es un problema preocupante, puesto que en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín residen 17.659 personas, de las cuales un 25,53% son niños, niñas y adolescentes; un 57,99% son mujeres y hombres; y un 16,3% son adultos mayores que forman parte de cada barrio a intervenir. Lo anterior de acuerdo a información aportada por CENSO 2002.

Y es un problema que involucra gravedad, ya que según la **Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana** (ENUSC) año 2009, el 25,7% de los hogares de la comuna de San Joaquín declara haber sido víctima de algún delito en los últimos doce meses. Por tanto, 24.406 personas fueron víctimas de delito en dicho año.

Además cabe mencionar que según dicha encuesta, específicamente en el indicador que hace referencia a la Percepción de Exposición frente al Delito, en el año 2009 el 34,6 % de los habitantes de la comuna cree que será víctima de delito en los próximos doce meses. Comparando con el año 2008, este indicador disminuye un 20,5%.

En relación a la Percepción de Vulnerabilidad frente al Delito, específicamente ante la pregunta ¿Qué tan seguro se siente caminando por su barrio cuando ya está oscuro?, en el 2009, el 59,4% de las personas manifestaron algún grado de inseguridad frente a esta situación. Este porcentaje es mayor que la región y el país. Entre 2008 y 2009, este indicador aumenta un 4,2%. Es así como en la comuna en el año 2008 esta percepción de vulnerabilidad era de un 57,0% y en el 2009 fue de un 59,4%.

En tanto, la variable de Percepción de la Situación Delictual, respecto a la opción que declara que la delincuencia aumentó en el barrio, presenta en la comuna un porcentaje mayor que en la región y el país. Entre el 2008 y 2009, este indicador disminuye un 1,4%. Es así como en la comuna en el año 2008 esta percepción era de un 55,3% y en el 2009 fue de un 54,5%.

En cuanto al porcentaje de hogares victimizados según los delitos consultados en la ENUSC, en el 2009, los residentes de la comuna son víctimas con mayor frecuencia de robo con violencia o intimidación con un 6,8%, robo por sorpresa, con un 6,1% y hurto con un 5,7%. Cabe mencionar que respecto al primer tipo de delito, la comuna de San Joaquín sobrepasa el promedio nacional en 0,9%.

Según la encuesta que realiza la **Fundación Paz Ciudadana – Adimark Gfk**, específicamente la de Julio del 2009, en la comuna de San Joaquín, en el 27,7% de los hogares algún miembro de la familia ha sido víctima de un robo o intento de robo en los últimos seis meses, porcentaje que disminuyó en un 0,9% respecto al año 2008.

En relación a los niveles de inseguridad, específicamente en el de alta inseguridad, la comuna de San Joaquín presentó en el año 2009 un 17%, lo que representa una disminución de un 3,1% en relación al año 2008.

La relación entre victimización e inseguridad también fue un aspecto a consultar en esta encuesta, es así como la comuna de San Joaquín se encuentra en el nivel medio de alta inseguridad y alta victimización.

Otro antecedente que aporta información a este criterio, es la **Encuesta de Percepción Pre-Intervención** del Proyecto de Alarmas Comunitarias en el Territorio 4 de la comuna de San Joaquín, que se realizó entre Agosto y Septiembre del año 2010, en el marco de la Práctica de Comunidad de quien suscribe en la Ilustre Municipalidad de San Joaquín. Esta encuesta arrojó que:

- Respecto a la pregunta ¿Considera usted que vive en un barrio seguro?, el 44% de los encuestados respondió que se encuentra en Desacuerdo y un 10% Muy en Desacuerdo con dicha pregunta.
- Respecto a la pregunta ¿Cree usted que mediante la implementación de las alarmas comunitarias se fortalecería la participación, solidaridad y cohesión social entre los vecinos del barrio?, el 50% de los encuestados respondió que se encuentra Muy De Acuerdo y un 43% De Acuerdo con dicha pregunta.
- Respecto a la pregunta ¿Cree usted que con la instalación de las alarmas comunitarias puede disminuir la percepción de inseguridad y sensación de temor en el sector?, el 59% de los encuestados respondió que se encuentra Muy de Acuerdo y un 31% De Acuerdo con dicha pregunta.

Por último, desde el punto de vista de impacto y urgencia según datos recopilados por el municipio y por la expresión de los propios vecinos, la percepción de inseguridad y temor que se presentan en el barrio ha generado un repliegue de cada uno de ellos a realizar un vida dentro del hogar, observándose una fuerte desvinculación y bajo sentido de pertenencia social, que redundan en problemas de convivencia.

3. Preguntas de Investigación

Las interrogantes que se presentan a continuación, pretenden responder a las inquietudes que originaron el inicio de este diseño metodológico.

- ¿Qué efectos ha generado en la percepción de inseguridad y temor de los habitantes del territorio 4 la instalación de alarmas comunitarias en su barrio?
- ¿Cuál es la contribución que ha generado el Proyecto de Alarmas Comunitarias a los aspectos de la dinámica comunitaria de los habitantes del territorio 4?
- ¿Qué aporte puede realizar Trabajo Social para potenciar la utilización del sistema de alarmas comunitarias por parte de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín?

4. Objetivos de la Investigación

Objetivos Generales:

1. Conocer la percepción preliminar de los habitantes del territorio 4 sobre el Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias de la comuna de San Joaquín.
2. Proponer al municipio, acciones de mejoras o perfeccionamiento de la labor post implementación del proyecto en la comunidad beneficiada.

Objetivos Específicos:

- 1.1 Identificar la percepción de los habitantes del territorio N° 4 de la comuna de San Joaquín sobre la implementación del Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias.
- 1.2 Identificar la contribución que ha generado el Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias a los aspectos de la dinámica comunitaria de los habitantes del territorio N° 4 de la comuna de San Joaquín.
- 2.1 Identificar y caracterizar los aspectos que deben fortalecerse en la post implementación del proyecto en relación al uso del sistema de alarmas y al trabajo con los habitantes del territorio 4.
- 2.2 Aportar sugerencias de mejoras o perfeccionamiento de acciones post implementación del proyecto para potenciar el uso del sistema de alarmas comunitarias entre los habitantes del territorio 4.

5. Fundamentación de la Investigación

El realizar una investigación sobre la percepción preliminar de los habitantes del territorio 4 respecto al Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en la comuna de San Joaquín, concierne un hecho importante para conocer la contribución y cambio que ha propiciado el sistema de alarmas comunitarias a los habitantes de dicho sector, además de los aportes que Trabajo Social puede proponer al municipio en cuanto a las acciones post implementación del proyecto para potenciar el uso del mencionado sistema en la comunidad.

Esto se fundamenta en base a los diferentes aspectos que involucra el presente estudio, los cuales se detallan a continuación:

Desde la Institución como *entidad pública*, puesto que al tratarse de una corporación estatal, de carácter autónoma, tiene el deber de estar al servicio de la persona humana y como lo menciona la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, su finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna. Es por ello, que en la misión del municipio se estipula el "orientar y coordinar las acciones que busquen entregar una mayor seguridad a los vecinos de la comuna, desde los diferentes ámbitos de intervención".

Lo mencionado anteriormente, demuestra claramente que la protección y seguridad de los habitantes de la comuna es una preocupación básica de la institución, es así como el municipio implementa diferentes programas y proyectos enfocados a ello.

Por lo tanto, el desarrollo de este estudio, representa una oportunidad para conocer la evaluación preliminar de los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de alarmas comunitarias, lo que significa un aporte en cuanto a la información recabada y así utilizarla para realizar futuras intervenciones en dicho territorio.

Por la *temática asociada*, ya que la seguridad es una necesidad vital, es por ello que la institución cuenta con una Dirección de Seguridad Ciudadana (D.S.C) la cual está encargada de disminuir la ocurrencia de delitos y recuperar la percepción de seguridad en los diferentes barrios de la comuna. Esta dirección a través de sus diferentes unidades y la ejecución de programas y proyectos trabajan en función principalmente, en el prevenir la ocurrencia de diversos delitos, es por ello que se relaciona directamente con la seguridad, en especial en abordar las dos dimensiones de la inseguridad, la inseguridad objetiva y la inseguridad subjetiva. En cuanto a ésta última, es preciso mencionar que los proyectos FAGM 2010-2011 están enfocados a abordarla, puesto que la instalación de alarmas comunitarias en tres de los siete territorios de la comuna denota la preocupación de la institución por realizar intervenciones dirigidas a disminuir el miedo y la percepción del riesgo y probabilidad subjetiva de sufrir un delito de los habitantes de la comuna, ya que el temor y la sensación de inseguridad tienen gran importancia en la vida individual y colectiva de las personas, es así como diversos estudios demuestran que el nivel de percepción del riesgo y sensación de inseguridad que manifiestan las personas representa un mayor porcentaje respecto a la inseguridad objetiva, es decir a los hechos concretos, al estado de la seguridad real que viven los sujetos. Es por ello, que la implementación del proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4 concierne una iniciativa importante, puesto que la inseguridad subjetiva afecta directamente a las personas, a su bienestar y por ende, a su desarrollo en sociedad.

Desde lo Académico - Formativo como *aporte al conocimiento científico*, pues el origen de esta investigación se basó en la necesidad de conocer la relevancia que tiene para los habitantes del territorio 4 la ejecución del proyecto de instalación de alarmas comunitarias, dicho proyecto se enfoca principalmente en la inseguridad subjetiva a través de la prevención situacional del delito.

Como se mencionó en párrafos anteriores, la seguridad ciudadana es un aspecto de la vida cotidiana de las personas que cada vez toma mayor importancia y se torna como una necesidad vital de los seres humanos, es por ello que, investigar acerca de esta temática y realizar una evaluación de un proyecto desde el punto de vista de los sujetos involucrados y desde los funcionarios que trabajaron para llevarlo a cabo, es una contribución al conocimiento científico, puesto que aporta otra mirada del tema de la seguridad, específicamente de la inseguridad subjetiva percibida por los habitantes del territorio 4 y de los efectos que han producido la instalación de las alarmas comunitarias. Esta mirada se conocerá a través de la evaluación de los propios involucrados del proyecto, tanto desde un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Como *aporte a la Formación de Trabajo Social*, puesto que al tratarse de una profesión que siempre está en contacto con la realidad social, la cual se encuentra constantemente en transformación, es necesaria la adquisición de nuevos conocimientos y herramientas que pueden aportar las ciencias, disciplinas y diferentes áreas de trabajo, es por ello, que este estudio realiza una pequeña, aunque no menor contribución a la formación de Trabajo Social, pues aborda una temática que hoy en día representa una gran relevancia para la sociedad y en la cual Trabajo Social posee las técnicas y conocimientos teórico-prácticos que le permiten desempeñarse en áreas que tengan relación con seguridad ciudadana y prevención del delito, aunque debe mencionarse que sea cual sea el área específica de trabajo, esta profesión necesita estar en permanente aprendizaje y capacitación en distintas temáticas, ya que es de su responsabilidad estar actualizada para así poder intervenir de manera efectiva.

Además, cabe señalar que la temática de Seguridad Ciudadana se puede transformar en un área próxima de consolidación para Trabajo Social, puesto que actualmente existen diversos programas y proyectos públicos enfocados en dicha área, y en los cuales se visualiza un campo de trabajo para la profesión, puesto que con los conocimientos y la propia experticia que otorga desempeñarse en diferentes niveles de intervención y áreas, Trabajo Social puede contribuir directamente en el diseño, ejecución y evaluación de iniciativas que vayan en pro de abordar temáticas relacionadas con la seguridad ciudadana y ocurrencia de delitos.

Desde lo Personal como *proceso formativo*, ya que el realizar una investigación evaluativa implica por una parte, el término de un proceso académico y de formación profesional realizado durante cinco años, en los cuales se adquieren las herramientas y conocimientos teórico-prácticos para desarrollarse como Trabajador Social en el mundo laboral, y por otra parte ser participe en la experiencia de concretar un estudio en la comunidad de habitantes del territorio 4, lo que significa llevar a la práctica los conocimientos adquiridos y así aportar desde Trabajo Social al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Como *aporte a la institución*, esto significa que tanto como persona y seminarista de Trabajo Social, el realizar una contribución a la Ilustre Municipalidad de San Joaquín, específicamente a la Dirección de Seguridad Ciudadana, a través de la identificación de aspectos que necesiten ser potenciados y atendidos por dicha institución, representa una satisfacción personal, ya que no solo se llevará a cabo una investigación para dar fin a un proceso académico, sino que con ésta se estará beneficiando a los sujetos participantes del estudio. Con toda la información recopilada y sistematizada la institución podrá utilizarla para adoptar medidas y acciones tendientes a mejorar el uso del sistema de alarmas entre la comunidad de los habitantes del territorio 4, puesto que la seguridad y por sobre todo la seguridad ciudadana es una necesidad humana que debe ser proporcionada por las autoridades locales, regionales y centrales y a su vez apoyada por todos los miembros de la sociedad.



Y por último, la *satisfacción y orgullo personal* no solo por llegar a ser profesional a través de los años de formación académica, sino que también el crecer y desarrollarse como persona, lo que sin duda significa potenciar las capacidades propias, conocer debilidades y fortalezas y desarrollar nuevas habilidades que en su conjunto permiten ser una persona y Trabajador Social más íntegro y consciente de sí mismo y de lo que puede lograr el quehacer profesional en beneficio del contexto.

Una investigación no solo involucra conocimientos metodológicos y teóricos sobre la temática a estudiar, sino que ofrece la oportunidad de descubrir aún más y aplicar lo adquirido en el contexto estudiado. El proceso investigativo permite tener un contacto con la gente, conocer su realidad y aprender de nuevos contextos y experiencias diferentes, lo que enriquece quizás de manera más abstracta, pero no menos importante, el resultado final del estudio.

Además es posible fundamentar la investigación desde los criterios que plantean Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P., (2006).

Primero, respecto a la **Conveniencia** que tendrá la investigación, ésta dice relación con el aporte que genera realizar una evaluación desde la percepción de los habitantes del territorio 4 acerca del proyecto de instalación de alarmas comunitarias, lo que permitirá conocer los aspectos que éstos consideren positivos y negativos en dicha implementación.

Es importante conocer su visión de la ejecución de dicho proyecto, pues son ellos los sujetos que deben utilizar el sistema, es por ello, que su opinión y percepciones se canalizaran y sistematizaran a través de esta investigación. Además, cabe señalar el aporte que Trabajo Social puede realizar, en cuanto a visualizar la realidad de los sujetos involucrados en relación a la ejecución del proyecto y funcionamiento del sistema de alarmas, para posteriormente contribuir desde la experticia profesional a la mejora y fortalecimiento de aspectos que potencien la utilización de alarmas comunitarias, puesto que no solo basta con poseer un dispositivo de seguridad para enfrentar y disminuir la ocurrencia de delitos, sino que también una comunidad organizada y autoridades locales que refuercen y capaciten conocimientos y técnicas para así desarrollarse en un barrio más seguro.

En segundo lugar, la **Relevancia Social** hace referencia al alcance o proyección social que tendrá la investigación. En relación a ello, la relevancia que motiva realizar este estudio es que hoy en día la seguridad ciudadana representa una gran importancia para todo ser humano, puesto que se ha transformado en una necesidad vital para su desarrollo, por tanto el abordar dicha temática desde el punto de vista de los habitantes del territorio 4 respecto a la instalación del sistema de alarmas comunitarias, significa un aporte tanto para las personas que no conocen sobre el tema, como para las que trabajan en la implementación de proyectos similares, ya que les aportan información de utilidad para potenciar posteriores intervenciones en la comunidad antes mencionada.

Los beneficiarios directos de la investigación son los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín, e indirectamente también de los territorios 1 y 5 donde se están implementando proyectos similares.

En tercer lugar, las **Implicancias Prácticas** que tendrá esta investigación, será aportar desde la visión y rol profesional de Trabajo Social, acciones de mejoras o perfeccionamiento en cuanto a la post implementación del proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín. Es decir, este estudio entregará información de utilidad a la Ilustre Municipalidad de San Joaquín, específicamente a la

Dirección de Seguridad Ciudadana, para así potenciar el uso del sistema de alarmas entre los habitantes del territorio 4 a través de intervenciones profesionales post ejecución del proyecto.

Además, cabe mencionar que, el primer y segundo trimestre del presente año se han ejecutado dos proyectos similares en la comuna, específicamente en el territorio 1 y en el territorio 5, lo que hace que esta investigación pueda ser considerada y utilizada para potenciar o mejorar aspectos en dichos proyectos.

Por otro lado, se focaliza la atención en la comuna de San Joaquín, específicamente en el territorio 4, ya que en éste se organizó el primer comité de seguridad de la comuna, llamado "Comité de Seguridad Ciudadana Tres Once", el cual fue pionero en organizar a los vecinos en relación a la temática de seguridad ciudadana y trabajar con la Dirección de Seguridad Ciudadana de San Joaquín para enfrentar la alta percepción de temor e inseguridad de los habitantes y la ocurrencia de delitos en el sector. Desde la creación de este comité se llevaron a cabo acciones para responder a la necesidad de más seguridad que expresaron los vecinos, con ello se concretó el año 2010, el Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín, a través de la postulación al Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM) financiado por el Ministerio del Interior. Con su adjudicación éste se transformó en un proyecto piloto en la comuna, lo que su funcionamiento y ejecución darían el pie para desarrollar iniciativas similares en otros territorios.

En cuarto lugar, el **Valor Teórico** es que permitirá recopilar, sistematizar y conocer información acerca de la percepción de los habitantes del territorio 4 respecto del proyecto de instalación de alarmas comunitarias de la comuna de San Joaquín. Cabe mencionar que no existen antecedentes sistematizados que permitan conocer los efectos que ha generado el proyecto, ni tampoco de cómo ha funcionado el sistema de alarmas comunitarias y la labor que están cumpliendo los habitantes en su uso.

Además, los resultados obtenidos en este estudio pueden utilizarse para evaluar y aportar en las intervenciones profesionales que se pueden realizar en los otros dos territorios en los cuales se implementaron proyectos similares.

Desde Trabajo Social como profesión puede y debe generar nuevos conocimientos a través de investigaciones en las diversas áreas de acción en las que desempeña su labor, ya sea para contribuir al conocimiento científico como para aportar a futuros estudios o intervenciones que vayan en pro de transformar la realidad.

Nidia Aylwin plantea que "el objetivo del trabajo social es el bienestar social, a través del cual se alcanza el desarrollo de la persona en sociedad: Este objetivo supone el esfuerzo permanente por conseguir la justicia social y la igualdad de oportunidades para todos los hombres. El bienestar social se entiende así no solo en la perspectiva de tener más sino de ser más". Es así como este estudio permitirá realizar un aporte desde la visión profesional de Trabajo Social en cuanto a acciones de mejoras o perfeccionamiento en la labor post ejecución del proyecto en el territorio 4, para así potenciar el uso del sistema de alarmas comunitarias entre los habitantes de dicho territorio.

Además según esta misma autora "los principios profesionales de respeto, aceptación, autodeterminación e individualización expresan los valores básicos de la profesión y deben guiar toda acción profesional y trascender las acciones personales".

Por último, la **Utilidad Metodológica de la investigación** es sugerir a las autoridades municipales acciones de mejoras o perfeccionamiento del proyecto en la etapa de post implementación de éste, para potenciar el uso del sistema de alarmas comunitarias entre los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín.

6. Paradigma, Método y Enfoque de la Investigación

Se entiende como Paradigma, una supuesta realidad validada temporal y contextualmente, en un tiempo y espacio geográfico determinado. Es decir, los paradigmas son aquellos que nos permiten entender el mundo, son una "lógica de pensamiento" dado por pensadores o científicos que operan la realidad con un objeto de estudio.

El **Paradigma** seleccionado para orientar el diseño y desarrollo del presente estudio es el **Constructivismo**, éste plantea que la realidad donde vivimos es el resultado de una construcción que nosotros mismos hacemos, en este sentido dice que *no existiría una sola realidad sino tantas realidades como observadores hay*¹.

El constructivismo establece que todos tenemos visiones de realidad que responden a nuestra particular manera de ver el mundo, por lo tanto, una situación no es buena o mala en sí; sino que una misma situación es de una determinada manera, dependiendo desde donde nos paremos a mirarla. En base a esto, se podría plantear que las condiciones sociales, por duras que sean, no producen automáticamente un conjunto de experiencias determinadas en la gente, ya que *no son las cosas las que nos preocupan sino las opiniones que tenemos de las cosas*. La visión constructivista asume que cada observador construye su propia realidad, privilegia el papel del observador.

Como seres humanos atribuimos significados a nuestras experiencias y de esa manera vamos construyendo nuestro mundo. Sin embargo, en determinadas situaciones atribuimos significados que no nos son funcionales y que nos hacen sufrir.

Según López Pérez (1997) en su artículo "Idea de Constructivismo" hace referencia a la relación conocimiento y construcción, en la cual expresa que el conocimiento es una construcción, y como tal refleja principalmente el tipo de dilemas que los seres humanos enfrentan en el curso de su experiencia. No se origina en la simple actividad de los sentidos, ni comienza en una mera acumulación de datos, sino con algún problema. El conocimiento expresa orientaciones y posee por tanto un importante valor de uso, puesto que está en conexión con las distintas maneras de actuar y de cumplir objetivos. Más aún, tiene poderosas implicaciones en la constitución de la experiencia social, debido a que determina formas de vivir y de convivir, formas de relacionarse, de colaboración o rechazo, de aceptación o negación. En último término tanto el encuentro como el exterminio, en los extremos de la relación humana, son realidades construidas a partir de determinados supuestos.

El conocimiento, o el saber en cualquiera de sus formas, surgen como construcción, pero rápidamente se separa de sus creadores y comienza a ser parte del mundo. Se convierte a continuación en parte de la interacción y pasa a tener repercusión sobre la vida de sus propios creadores. La interdependencia entre observador y mundo observado, cuya comprensión emprende el constructivismo, mantiene así una dinámica incesante en la que difícilmente podría volver a reponerse la distinción entre sujeto y objeto. Hay una retroalimentación permanente entre los hombres y sus construcciones.

Los hechos no tienen peso propio. Las conductas, los fenómenos y los objetos, no poseen de suyo un valor o un sentido. No hay una relación forzosa, obligada o natural, entre los hechos y la significación que adoptan en un contexto particular. Son los hombres, los grupos o las sociedades los que le otorgan o le niegan gravedad a los hechos.

¹ Bacigalupo, María Jesús. Artículo "Constructivismo". Año 2007. Documento extraído de la web: http://www.ecovisiones.cl/informacion/psicologa_maria_jesus.htm

Para Nietzsche (1972) hombre es, precisamente, *el que realiza valoraciones. Para conservarse, el hombre empezó implantando valores en las cosas, ¡él fue el primero en crear un sentido a las cosas, un sentido humano! Por ello se llama "hombre", es decir: el que realiza valoraciones... sin el valorar estaría vacía la nuez de la existencia.*

Este paradigma orienta el desarrollo del presente estudio, puesto que plantea que la realidad en la que el hombre vive es producto de su propia construcción. Es por ello que el constructivismo aporta con aspectos básicos para entender y comprender la realidad de los sujetos involucrados y beneficiarios del proyecto de alarmas comunitarias, ya que cada uno de éstos ha construido su discurso y manera de ver el mundo a través de sus experiencias, ya sea objetiva y subjetiva. En este sentido, la percepción de temor expresada por los mismos, viene dada por lo que se menciona anteriormente y que está asociada con la inseguridad subjetiva que percibe y siente cada persona en cuanto a la probabilidad de ser víctima de un delito, especialmente en el entorno en donde se desarrolla.

La persona que se siente insegura y atemorizada es porque ésta ha asociado experiencias vividas o captadas de otros a lo que en un futuro cercano le podría pasar, aunque la probabilidad objetiva de ser víctima de delito sea baja; y también se asocia con otras experiencias que no tengan que ver con el delito, sino con los miedos sociales y necesidades de la propia persona.

Como menciona Nietzsche, el hombre es el que le da valor a las cosas, en este caso, serán los propios habitantes del territorio 4 los que les darían un valor específico a la instalación del sistema de alarmas comunitarias.

Por último, este paradigma desde el enfoque cualitativo, proporciona las bases y orienta el desarrollo de este estudio en cuanto a que éste se construirá a partir de los discursos de los sujetos involucrados.

Respecto al **Método** que guiará esta investigación, se considera a la **Fenomenología**, que según Rodríguez, Gil y García (1999) representa el estudio de la experiencia vital, del mundo de la vida, de la cotidianidad. Sus características son: la forma de dar explicación de los fenómenos dados a conciencia; la descripción de los significados vividos, existenciales; procura explicar los significados en los que estamos inmersos. En resumen, la fenomenología busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, lo importante es aprehender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. El fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, comprendiendo e interpretando.

Spiegelberg (1975) citado en Rodríguez, Gil y García (1999), plantea que el Método Fenomenológico tiene seis fases:

- a) Descripción del fenómeno: describir la realidad de la manera más libre y rica posible, sin entrar en clasificaciones o categorizaciones.
- b) Obtención de diferentes visiones: investigador, participantes, agentes externos. Se trata de obtener toda la información posible desde las diferentes perspectivas y fuentes, incluso contradictorias.
- c) Búsqueda de esencia y estructura: a partir de la reflexión, el investigador intenta captar las estructuras del hecho, actividad o fenómeno objeto de estudio y las relaciones existentes entre ellas.
- d) Constitución de la significación: el investigador profundiza más en el examen de la estructura, centrándose en cómo se forma la estructura de un fenómeno determinado en la conciencia.
- e) Suspensión del enjuiciamiento mientras se recoge la información.

- f) Interpretación del fenómeno: se trata de sacar a la luz los significados ocultos, tratar de extraer de la reflexión una significación que profundice por debajo los significados superficiales y otros presentados por la información acumulada a lo largo del proceso.

Arnal, Del Rincón y La Torre (1995:195) citado en Rodríguez, Gil y García (1999) concretan las aportaciones del Método Fenomenológico en tres puntos:

- a) La primacía que otorga a la experiencia subjetiva inmediata como base para el conocimiento.
- b) El estudio de los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos, teniendo en cuenta su marco referencial; y
- c) Su interés por conocer cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en interacción.

Este método es seleccionado para guiar este estudio, ya que éste identificará la experiencia vivida anteriormente y la experiencia producida en los habitantes del territorio 4 respecto a la instalación del sistema de alarmas comunitarias. Se pretende rescatar el conocimiento previo y la percepción de cambio a través de los datos cuantitativos y cualitativos, especialmente desde sus discursos.

Esta investigación pretende identificar, conocer y sistematizar el significado otorgado por los sujetos acerca de la instalación de los dispositivos de seguridad, en especial a partir de la información que se pueda obtener desde la inseguridad subjetiva de éstos, es desde allí donde se obtienen datos más precisos acerca su percepción del temor y de cambio; es por ello que la percepción de los habitantes del territorio 4 se construirá a partir de la descripción de la experiencia.

Respecto al **Enfoque**, es posible mencionar que la investigación que desarrollará quien suscribe es de **tipo cuali-cuantitativa**², donde se recolectará, analizará y vinculará datos cuantitativos y cualitativos para responder a las preguntas de investigación, con el fin de lograr una perspectiva más integral y holística de la percepción de los habitantes del territorio 4 respecto a la instalación de alarmas comunitarias en dicho sector.

El presente estudio tendrá un diseño de dos etapas en la aplicación de un *diseño cuantitativo y un diseño cualitativo de manera secuencial, más específicamente, con un Diseño de aplicación independiente*. Esto consistió, primero, en aplicar un enfoque y luego el otro, de manera relativamente independiente, dentro del mismo estudio. Uno precede al otro y los resultados se complementan, presentando un solo reporte. (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P, 2006).

En este caso se aplicará un diseño cuantitativo y luego el diseño cualitativo.

² Existen diversos conceptos teóricos sinónimos que se refieren a este tipo de estudio. Por ejemplo: procesos mixtos o multimodales, cuali-cuantilogía, entre otras.

7. Aspectos de la Evaluación relacionados con la investigación

Esta investigación considera algunos aspectos básicos de la evaluación para guiar su desarrollo, puesto que por una parte se identificará la percepción de cambio de los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de instalación de alarmas comunitarias, lo que en definitiva será una evaluación por parte de éstos hacia el proyecto y por otra parte, se realizará una evaluación del proyecto desde quien suscribe, ya que se identificarán aspectos que puedan ser potenciados para mejorar el funcionamiento del sistema de alarmas por parte de sus beneficiarios.

Es por lo mencionado anteriormente que a continuación se explicaran conceptos básicos de la evaluación que permitan comprender el diseño, ejecución y análisis del presente estudio.

Primero, mencionar que la Evaluación, posee diferentes significados, pero la mayoría coinciden en que mediante ésta se le otorga o da valor a una cosa.

Ander – Egg (1985) plantea que la evaluación son procedimientos orientados a verificar si los objetivos se cumplieron.

Nidia Alywin (1999), la define como el “el proceso de medición del grado de éxito o fracaso en el logro de los objetivos”, agrega además que “la evaluación hace posible un proceso de retroalimentación, que perfecciona el diagnóstico, la programación y la acción futura, permitiendo así el perfeccionamiento de la acción profesional”.

Según Guillermo Briones (2002) la evaluación es el “acto de juzgar o apreciar la importancia de un determinado objeto, situación o proceso en relación con ciertas funciones que deberían cumplirse o con ciertos criterios o valores explicitados o no”.

Evaluación e Investigación

El método concreto de la evaluación es la investigación evaluativa, donde las herramientas de la investigación social se ponen al servicio del ideal consistente en hacer más preciso y objetivo el proceso de juzgar.

M^a José Aguilar y Ezequiel Ander- Egg (1994) exponen una definición más completa, en la cual “la evaluación es una forma de investigación aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio de mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (...) con el propósito de producir efectos o resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados”.

“La investigación evaluativa es un tipo especial de investigación aplicada cuya meta, a diferencia de la investigación básica, no es el descubrimiento del conocimiento. Poniendo principalmente el énfasis en la utilidad, la investigación evaluativa debe proporcionar información para la planificación del programa, su realización y su desarrollo. La investigación evaluativa asume también las particulares características de la investigación aplicada, que permite que las predicciones se conviertan en un resultado de la investigación”. (Suchman, 1967: 119).

Como guía, el tipo de evaluación que se aplicará en este estudio es la *Evaluación Durante*, ya que ésta se realiza mientras se desarrolla el proyecto, en uno o más momentos. Tales evaluaciones buscan detectar posibles problemas de funcionamiento con la finalidad de introducir las modificaciones que sean necesarias de tal modo que se puedan lograr los objetivos del proyecto o programa. Es así netamente, una evaluación para la toma de decisiones.

Este tipo de evaluación se considera para esta investigación, puesto que, si bien, el proyecto de instalación de alarmas comunitarias ha finalizado, el funcionamiento y utilización de éstas se encuentra en marcha, lo que se desea evaluar es el proceso mismo, que comienza desde la instalación de los dispositivos de alarmas.

Además este estudio busca identificar y caracterizar aspectos que deben fortalecerse en la post implementación del proyecto, todo ello con el propósito de potenciar el uso del sistema de alarmas comunitarias entre los habitantes del territorio 4. Por tanto, la evaluación durante es de utilidad para esta investigación, ya que permite detectar posibles problemas de funcionamiento y así con ello tomar decisiones para introducir modificaciones.

Limitaciones y alcances del proceso investigativo en relación a la evaluación

Respecto a los antecedentes que ameritaron la investigación sobre la instalación de las alarmas comunitarias, se fundamenta en la preocupación del municipio de conocer la efectividad de la medida, específicamente en la disminución del nivel de temor de los sujetos, además de la ocurrencia de delitos en el territorio 4.

Cabe mencionar que en el presente estudio se aplicarán criterios evaluativos, no será una evaluación propiamente tal, ya que al tratarse de un proyecto piloto en la comuna de San Joaquín, existen pocas evidencias concretas y mediciones anteriores para contrastar con los resultados obtenidos al final del proceso investigativo. Dicho proyecto se enfocó en la inseguridad subjetiva de los sujetos más que en la objetiva, promoviendo la prevención situacional a través de la instalación de las alarmas comunitarias.

8. Metodología de la Investigación

Como se mencionó anteriormente, el tipo de investigación que se llevara a cabo es cuali – cuantitativa, es por ello que para una mayor precisión y claridad de cómo se desarrollará la misma, es necesario diferenciar cuál será la metodología de investigación de este estudio, tanto en lo que respecta al enfoque cuantitativo como al cualitativo. A continuación, la metodología se desglosa en Población, Unidad de Análisis y Muestra; Tipo de Muestro; Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos; Criterios de Rigor por separado según enfoque, y luego, en conjunto el Plan de Análisis, Trabajo de Campo y Confidencialidad de la Información.

8.1 Metodología según el Enfoque Cuantitativo

Cabe señalar que desde la perspectiva cuantitativa, será un estudio de *tipo No Experimental con un Diseño Transaccional-Descriptivo*³, ya que se indagará la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en los habitantes del territorio 4 respecto a la percepción sobre la instalación de alarmas comunitarias. Es decir, se realizará una descripción de dicha percepción.

³ Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista., P. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. 2006.

8.1.1 Población, Unidad de Análisis y Muestra

El Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4⁴ de la comuna de San Joaquín, fue un proyecto piloto que se ejecutó en el segundo semestre del año 2010. Este proyecto contempló la instalación de los dispositivos en 289 viviendas de dicho territorio, considerando 1156 beneficiarios en total (a razón de 4 habitantes por vivienda aproximadamente). Por tanto, son 289 habitantes (un habitante por cada vivienda, sea el jefe (a) de hogar u otro miembro de éste) que constituyen el Universo o Población de la investigación.

La Unidad de análisis se entendió como la delimitación para la selección de la población o universo de estudio. Esta población debió contar con las siguientes características:

- Residir en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín, específicamente en el la Unidad Vecinal N° 11 y N° 12, en las 10 calles⁵ en que fueron instaladas las alarmas comunitarias.
- Residir en las calles beneficiadas a lo menos 3 años antes de la Instalación del Proyecto de Alarmas Comunitarias.
- Hombres y Mujeres por igual.
- Tener 18 años o más.
- Que expresen voluntad y disposición por participar en la investigación.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés, éste deberá ser representativo de la población. Las unidades muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P, 2006)

En razón de esto, 289 es la cantidad de casos a observar. Para determinar cuantitativamente la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$\eta = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N: total de la población, en este caso 289.

Z_{α}^2 : Se considerará un nivel de seguridad del 95%, por lo que corresponde a 1.962

P: Se considera un proporción de 5% = 0.05

d: Se considera una precisión, en este caso considerará un 5% = 0.05

q: 1 – p. En nuestro caso 1 – 0.05 = 0.95

⁴ El territorio 4 de la comuna de San Joaquín comprende cinco unidades vecinales (N° 10, N° 11, N° 12, N° 15 y N° 16. Los límites de dicho territorio son: por el Norte, Avenida Presidente Salvador Allende Gossens / Calle Linares; por el Este, Avenida Las Industrias; por el Oeste: Avenida Santa Rosa y por el Sur: Avenida Departamental.

⁵ Calles de la Unidad Vecinal N° 11 donde se instalaron las alarmas comunitarias: Pasaje Nueva Berlioz, y calles: Diego de Meza (Departamental a Llico), Diego de Meza (Llico a Pirámide), Gaspar de Espinoza (Departamental a Llico), Gaspar de Espinoza (Llico a Pirámide), Francisco de Castañeda (Departamental a Llico), Francisco de Castañeda (Llico a Pirámide), Juan Griego (Departamental a Llico), Francisco de Toledo (Pirámide a San Nicolás); y Calle de la Unidad Vecinal N° 12: Calle Gaspar de Espinoza (San Nicolás a Ureta Cox).

Por lo que el cálculo es el siguiente:

$$\eta = \frac{289 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.05 \times (289-1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$\eta = 58.43 \text{ aprox. } 58$$

Por ser variables discretas, se considera el entero más cercano de 58.43 que es 58.

Por tanto, se debieron contactar 58 habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín, para que los datos sean representativos de la población.

En el punto 8.1.2 se presentará el tipo de muestreo que señaló a quienes se seleccionó de los 289 habitantes.

8.1.2 Tipo de Muestreo

Desde la visión cuantitativa, la muestra será de tipo probabilística, enmarcado en un diseño de investigación transaccional-descriptivo, en la cual todos los elementos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P, 2006).

La selección de la muestra fue de Selección Sistemática de Elementos Muestrales, es decir, implicó elegir dentro de una población N un número n de elementos a partir del intervalo K (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P, 2006).

El muestreo sistemático consistió en seleccionar al azar un número entre "1" y "M", correspondiente este orden de la primera unidad seleccionada. Luego se corrió la lista y se seleccionó uno de cada "M" hasta completar las "n" unidades muestrales requeridas.

Para este fin, se registró en una base de datos la población total de viviendas con alarmas comunitarias (en orden descendente), de acuerdo a la unidad de análisis enunciada anteriormente. Esta población es de 289 viviendas, y por tanto, 289 habitantes, considerando a uno por vivienda para efectos de aplicar el instrumento cuantitativo.

En este caso, se necesita una muestra de $n=58$ habitantes. Para esto, se utilizó la selección de intervalo "K", donde:

$$K = \frac{N}{n} = \frac{289}{58} = 4,982 \text{ se aproxima a } 5.$$

Posteriormente, se seleccionó al azar una unidad entre 1 y 5. Salió elegido el número 2.

Luego se corre la lista (base de datos⁶), seleccionando el 2do de cada 5.

Así va corriendo: { (1...5); (6...10); (11...15); (16...20)... ... (231...235), (289)}

⁶ La base de datos de la cual se extraerán los datos personales (nombre, dirección, teléfono) de los habitantes del territorio 4, está compuesta por las listas de recepción de pulsadores (alarmas) que cada habitante firmó en el momento que se le hizo entrega de dicho pulsador. Las listas de las calles en las que se instalaron las alarmas comunitarias, fueron proporcionadas por la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín.

Según esta lógica, los seleccionados desde lista de viviendas posibles a aplicar el instrumento de levantamiento de información son los siguientes:

8.1.2.1 Primera selección de muestra:

Total = 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47, 52, 57, 62, 67, 72, 77, 82, 87, 92, 97, 102, 107, 112, 117, 122, 127, 132, 137, 142, 147, 152, 157, 162, 167, 172, 177, 182, 187, 192, 197, 202, 207, 212, 217, 222, 227, 232, 237, 242, 247, 252, 257, 262, 267, 272, 277, 282, 287.

De estas 58 personas se logró contactar a 18 habitantes del territorio 4, por tanto, se seleccionarán otros 58 habitantes de la base de datos disponible para completar el total de la muestra.

8.1.2.2 Segunda selección de muestra:

Los seleccionados desde la base de datos de habitantes del territorio 4 posibles a aplicar el instrumento de levantamiento de información son los siguientes:

Total = 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48, 53, 58, 63, 68, 73, 78, 83, 88, 93, 98, 103, 108, 113, 118, 123, 128, 133, 138, 143, 148, 153, 158, 163, 168, 173, 178, 183, 188, 193, 198, 203, 208, 213, 218, 223, 228, 233, 238, 243, 248, 253, 258, 263, 268, 273, 278, 283, 288.

De estas 58 personas se logró contactar a 9 habitantes del territorio 4, por tanto, se seleccionarán otros 58 habitantes de la base de datos disponible para completar el total de la muestra.

8.1.2.3 Tercera selección de muestra:

Los seleccionados desde la base de datos de habitantes del territorio 4 posibles a aplicar el instrumento de levantamiento de información son los siguientes:

Total = 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49, 54, 59, 64, 69, 74, 79, 84, 89, 94, 99, 104, 109, 114, 119, 124, 129, 134, 139, 144, 149, 154, 159, 164, 169, 174, 179, 184, 189, 194, 199, 204, 209, 214, 219, 224, 229, 234, 239, 244, 249, 254, 259, 264, 269, 274, 279, 284, 289.

De estas 58 personas se logró contactar a 11 habitantes del territorio 4, por tanto, se seleccionarán otros 58 habitantes de la base de datos disponible para completar el total de la muestra.

8.1.2.4 Cuarta selección de muestra:

Los seleccionados desde la base de datos de habitantes del territorio 4 posibles a aplicar el instrumento de levantamiento de información son los siguientes:

Total = 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100, 105, 110, 115, 120, 125, 130, 135, 140, 145, 150, 155, 160, 165, 170, 175, 180, 185, 190, 195, 200, 205, 210, 215, 220, 225, 230, 235, 240, 245, 250, 255, 260, 265, 270, 275, 280, 285, 1.

De estas 58 personas se logró contactar a 11 habitantes del territorio 4, por tanto, se seleccionarán otros 58 habitantes de la base de datos disponible para completar el total de la muestra.

8.1.2.5 Quinta selección de muestra:

Los seleccionados desde la base de datos de habitantes del territorio 4 posibles a aplicar el instrumento de levantamiento de información son los siguientes:

Total = 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46, 51, 56, 61, 66, 71, 76, 81, 86, 91, 96, 101, 106, 111, 116, 121, 126, 131, 136, 141, 146, 151, 156, 161, 166, 171, 176, 181, 186, 191, 196, 201, 206, 211, 216, 221, 226, 231, 236, 241, 246, 251, 256, 261, 266, 271, 276, 281, 286, 3.

De estas 58 personas se logró contactar a 9 habitantes del territorio 4. Por tanto, al sumar todas las selecciones se pudo completar la muestra requerida de 58 habitantes para aplicar el instrumento de levantamiento de información.

8.1.3 Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos

Desde el enfoque cuantitativo, se aplicará un *cuestionario*, el cual según Hernández, Fernández & Baptista (2006) consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Además se utilizó en este cuestionario, el *escalamiento tipo Likert*, definido por Hernández, Fernández & Baptista (2006) como el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

Respecto a la aplicación se realizará a través de una entrevista personal, que será hecha por quien suscribe, a los sujetos participantes del estudio.

8.1.4 Criterios de Rigor

Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006), toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: *confiabilidad, validez y objetividad*.

La **confiabilidad** de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

La **validez**, en términos generales, se refiere al grado en el que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia (Bostwick y Kyte, 2005; Creswell, 2005; Wiersma y Jurs, 2005; y Gronlund, 1990, citados en Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P, 2006):

- a) Evidencia relacionada con el contenido: la *validez de contenido*, se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida (Bohrstedt, 1976).
- b) Evidencia relacionada con el criterio: la *validez de criterio* establece la validez de un instrumento de medición al compararla con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.
- c) Evidencia relacionada con el constructo: la *validez de constructo* se refiere a qué tan exitosamente un instrumento representa y mide un concepto teórico (Bostwick y Kyte, 2005). A esta validez le concierne en particular el significado del instrumento, esto es, qué está midiendo y cómo opera para medirlo.

La **objetividad**, se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan (Mertens, 2005)

La objetividad se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento (mismas instrucciones y condiciones para todos los participantes) y en la evaluación de los resultados; así como emplear personal capacitado y experimentado en el instrumento.

La validez, la confiabilidad y la objetividad no deben tratarse de forma separada. Sin alguna de las tres, el instrumento no es útil para llevar a cabo un estudio.

8.1.5 Operacionalización de Variables

En el presente estudio desde el enfoque cuantitativo, se analizarán distintas dimensiones de la variable a utilizar de acuerdo a las características y percepciones de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín respecto al proyecto de instalación de alarmas comunitarias, que se presentaron mediante el levantamiento de información.

Variable "Percepción de los habitantes del territorio 4 en relación al proyecto de alarmas comunitarias":

Se entenderá Percepción de los habitantes del territorio 4 en relación al proyecto de alarmas comunitarias como el conjunto de conocimientos, experiencias, sensaciones, emociones y opiniones acerca de su entorno y de la realidad en la cual se desarrollan, influenciado por la instalación del sistema de alarmas en su barrio.

Cabe mencionar que esta variable considerará en cada aspecto el antes y después de la ejecución del proyecto de alarmas comunitarias.

Para ello se establecerán dos dimensiones que a su vez se dividirán en subdimensiones, las cuales corresponderán a:

1. **Caracterización socioeconómica:** Son aquellas características que tienen directa relación con los antecedentes personales de cada Habitante del territorio 4, tales como: sexo, edad, estado civil, unidad vecinal donde vive, años de residencia en el barrio, número de integrantes del grupo familiar y edades de los integrantes del grupo familiar. Además se considera: educación, ocupación e ingresos, los cuales se describen a continuación:
 - **Educación:** Acceso a los establecimientos educacionales reconocidos por el Ministerio de educación, como lo son los colegios y/o liceos, Centro de Formación Técnica, Institutos y Universidades.
 - **Ocupación:** Función que desempeña a través de la cual se pueda obtener los ingresos necesarios para la subsistencia y mantenimiento económico de los habitantes del territorio 4.
 - **Ingresos:** Se entenderá como todo ingreso económico, rentas adquiridas y capacidad adquisitiva que puedan obtener los habitantes del territorio 4.

2. **Seguridad Ciudadana y Convivencia:** se entenderá como la sensación del ciudadano de sentirse protegido y resguardado en su integridad psíquica, física, patrimonial, a través de un reconocimiento explícito de sus derechos individuales y colectivos. Además, se considera en esta dimensión aspectos como la asociatividad y participación comunitaria, todo ello relacionado con la instalación del sistema de alarmas comunitarias.

Los aspectos de esta dimensión se medirán mediante sub-categorías que son:

- **Aspecto Cognitivo:** se refiere al conocimiento previo y actual que poseen los habitantes del territorio 4 en relación al sistema de alarmas comunitarias y la seguridad en su barrio.
- **Aspecto Experiencial:** se refiere a las circunstancias o acontecimientos vividos de manera personal, familiar y barrial, respecto a la ocurrencia de delitos en el territorio 4.
- **Aspecto Emocional:** se refiere a los sentimientos y preferencias que tienen los habitantes del territorio 4 en relación a la seguridad y al sistema de alarmas comunitarias instalado en el barrio.
- **Aspecto Valórico:** se refiere a la significación o importancia que los habitantes del territorio 4 le otorgan a la seguridad en su barrio y a la utilización y funcionamiento de las alarmas comunitarias instaladas en su barrio.

Tabla N° 2: Operacionalización de Variables

Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador
Socio-económica: Son aquellas características que tienen directa relación con los antecedentes personales de cada Habitante del territorio 4, tales como: sexo, edad, estado civil, unidad vecinal donde vive, años de residencia en el barrio, Número de Integrantes del Grupo Familiar y Edades de los Integrantes del Grupo Familiar.	Sexo	▪ Número total de habitantes del territorio 4 de sexo femenino.	▪ Número total de habitantes del territorio 4 de sexo femenino según edad. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 de sexo masculino según edad.
		▪ Número total de habitantes del territorio 4 de sexo masculino.	
	Edad	▪ Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran entre 18 - 29 años.	
		▪ Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran entre 30 - 40 años.	
		▪ Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran entre 41 - 49 años.	
		▪ Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran entre 50 - 59 años.	

Además se considera: educación, ocupación e ingresos.		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran entre 60 y más años. 	
	Estado Civil	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran solteros. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 solteros por sexo.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran casados. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 casados por sexo.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran conviviendo. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 conviviendo por sexo.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran viudos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 viudos por sexo.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran separados y/o divorciados. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 separados y/o divorciados por sexo.
	Unidad Vecinal donde reside	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que residen en la Unidad Vecinal N° 11. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que residen en la Unidad Vecinal N° 12. 	
	Años de residencia en el barrio	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que reside en el barrio entre 3 y 5 años. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que reside en el barrio entre 6 y 9 años. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que reside en el barrio entre 10 y 14 años. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que reside en el barrio entre 15 y 19 años. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que reside en el barrio entre 20 y más años. 	

	Educación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 según su nivel de escolaridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que nunca asistió a la educación formal.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación básica incompleta.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación básica completa.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación media incompleta.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación media completa.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación técnica incompleta (CFT, Institutos).
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación técnica completa (CFT, Institutos).
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación universitaria incompleta.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene educación universitaria completa.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que tiene Estudios de Post-Grado.
Ocupación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentra sin trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que no trabaja. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentra jubilado/a. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que trabaja. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que estudia. 		

		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que desarrollan Labores de Casa. 	
	Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran en el primer quintil de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que tiene un ingreso per cápita de 0 a \$58.933.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran en el segundo quintil de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que tiene un ingreso per cápita de \$58.934 a \$100.814.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran en el tercer quintil de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que tiene un ingreso per cápita de \$100.815 a \$159.805
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran en el cuarto quintil de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que tiene un ingreso per cápita de \$159.806 a \$286.399.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentran en el quinto quintil de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que tiene un ingreso per cápita de \$286.400 en adelante.
	Integrantes del Grupo Familiar	<ul style="list-style-type: none"> Número total de Integrantes del Grupo Familiar en el territorio 4. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de viviendas que se componen entre 2 y 4 integrantes.
			<ul style="list-style-type: none"> Número total de viviendas que se componen entre 5 y 7 integrantes.
			<ul style="list-style-type: none"> Número total de viviendas que se componen entre 8 y 10 integrantes.
			<ul style="list-style-type: none"> Número total de viviendas que se componen de más de 10 integrantes.
			<ul style="list-style-type: none"> Número total de viviendas en las cuales solo vive el encuestado(a).
	Edades de los integrantes del Grupo Familiar	<ul style="list-style-type: none"> Edad promedio de los integrantes del grupo familiar de los habitantes del territorio 4. 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de integrantes que tienen entre 0 y 14 años.
			<ul style="list-style-type: none"> Número total de integrantes que tienen entre 15 y 29 años.

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de integrantes que tienen entre 30 y 59 años.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de integrantes que tienen entre 60 y más años.
<p>Seguridad Ciudadana y Convivencia:</p> <p>Se entenderá como la sensación del ciudadano de sentirse protegido y resguardado en su integridad psíquica, física, patrimonial, a través de un reconocimiento explícito de sus derechos individuales y colectivos.</p> <p>Además, se considera en esta dimensión aspectos como la asociatividad y participación comunitaria, todo ello relacionado con la instalación del sistema de alarmas comunitarias.</p>	<p>Aspecto Cognitivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses aumentó. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses aumentó en su comuna.
<p>(Ver Escala N° 1 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N° 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses aumentó en su barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses se mantuvo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses se mantuvo en su comuna.
<p>(Ver Escala N° 1 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N° 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses se mantuvo en su barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses disminuyó. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses disminuyó en su comuna.
<p>(Ver Escala N° 1 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N° 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que la delincuencia en los últimos seis meses disminuyó en su barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje total de Conocimiento de los habitantes del territorio 4 acerca de la creación de Comités de Desarrollo y 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 conoce la creación de Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana.

		Seguridad Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que no se han creado Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que No sabe o No Responde acerca de la creación de Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje total de Conocimiento de los habitantes del territorio 4 acerca de la existencia de un procedimiento para el uso de los dispositivos de alarmas comunitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que conoce la existencia de un procedimiento para el uso de alarmas comunitarias. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice que no existe un procedimiento para el uso de alarmas comunitarias. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que desconoce la existencia de un procedimiento para el uso de alarmas comunitarias.
	Aspecto Experiencial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que dice conocer a sus vecinos. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que sus vecinos conversan a menudo entre sí. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que sus vecinos se organizan ante problemas del barrio. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que puede contar con la ayuda de sus vecinos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Óptimo : 81% - 100% - Bueno: 61% - 80% - Malo: 31% - 60% - Muy Malo: 0% - 30% <p>(Para mayor detalle ver Escala N° 2 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1)</p>



		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que sus vecinos son personas en quien puede confiar. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que cree que sus vecinos confían en ellos. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que creen que sus vecinos utilizan los espacios públicos. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que creen que sus vecinos no utilizan los espacios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de explicaciones que podrían causar la no utilización de los espacios públicos de parte de los vecinos.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organizaciones territoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en Junta de Vecinos.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organizaciones funcionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en Comité de Desarrollo y Seguridad Ciudadana.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organización religiosa.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organización deportiva.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organización de adulto mayor.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organización de mujeres.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en organización juvenil.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que participa en otro tipo de organización.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en lugares de su barrio en los últimos seis meses. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en almacenes y supermercados o a la salida de éstos.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en centros deportivos.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en su hogar.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en el transporte público.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en plazas o parques.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en los paraderos de locomoción colectiva.
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que ha vivido alguna situación de peligro en otro lugar de su barrio.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que durante los últimos seis meses fueron víctimas de delito en su barrio. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que cree que podrá ser víctima de delito en los próximos seis meses⁷. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que cree que podrá ser víctima de delito en los próximos seis meses en su comuna.

⁷ Ver Escala N° 3 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

			<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que cree que podrá ser víctima de delito en los próximos seis meses en su barrio.
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que ha utilizado el sistema de alarmas comunitarias 	<ul style="list-style-type: none"> Número total de situaciones en que se ha utilizado el sistema de alarmas comunitarias.
	Aspecto Emocional	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que les gusta la vida que llevan en su barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Óptimo⁸: 81% - 100% - Bueno: 61% - 80% - Malo: 31% - 60% - Muy malo: 0% - 30%
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que le afecta la delincuencia en su barrio. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que siente mucho temor de ser víctima de delincuencia en su barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto⁹: 0% - 49% (Mucho temor) - Medio: 50% - 74% (Poco) - Bajo: 75% - 100% (Nada)
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se siente seguro(a) en su barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy Alto¹⁰: 81% - 100% - Alto: 61% - 80% - Bajo: 31% - 60% - Muy bajo: 0% - 30%
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que le gusta cómo está instalado el sistema de alarmas comunitarias. 	
	Aspecto Valórico	<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que se encuentra satisfecho con la utilización de las alarmas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy Alto¹¹: 81% - 100% - Alto: 61% - 80% - Bajo: 31% - 60% - Muy bajo: 0% - 30%
		<ul style="list-style-type: none"> Número total de habitantes del territorio 4 que considera que el sistema de alarmas es efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto¹²: 81% - 100% - Medio: 61% - 80% - Bajo: 31% - 60% - Bajo: 0% - 30%

⁸ Ver detalles en Escala N° 4 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

⁹ Ver detalles en Escala N°5 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

¹⁰ Ver detalles en Escala N°6 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

¹¹ Ver detalles en Escala N°7 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

¹² Ver detalles en Escala N°8 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que el proyecto permitió una mayor utilización de los espacios públicos. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que el proyecto ha contribuido a sentir más agradable el vecindario. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que el proyecto permitió que la delincuencia haya disminuido. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que el proyecto permitió que la percepción de inseguridad y sensación de temor haya disminuido. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que la comunidad ha participado en la mantención del sistema de alarma. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que la comunicación entre los vecinos mejoró gracias al proyecto. ▪ Número total de habitantes del territorio 4 que considera que la solidaridad entre los vecinos mejoró gracias al proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Óptimo¹³: 81% - 100% - Bueno: 61% - 80% - Malo: 31% - 60% - Muy malo: 0% - 30%
--	--	--	--

¹³ Ver detalles en Escala N° 9 en Escalas de valor de sub-indicadores en Anexo N°1.

8.2 Metodología según el Enfoque Cualitativo

8.2.1 Población, Unidad de Análisis

Desde el enfoque cualitativo, la *Población* y la *Unidad de Análisis* que constituyen esta investigación serán las mismas que la del enfoque cuantitativo, es decir, respecto a la primera serán los 289 habitantes (un habitante por cada vivienda, sea el jefe (a) de hogar u otro miembro de éste), puesto que se instalaron 289 dispositivos de seguridad en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín, y en cuanto a la segunda, es que los sujetos a los cuales se les aplicará los instrumentos, residan en dicho territorio, entre las 10 calles beneficiadas al menos 3 años antes de la ejecución del proyecto, tener 18 años o más y que expresen voluntad y disposición por participar en la investigación. Además cabe señalar, que la Unidad de Análisis no solo serán los habitantes del territorio 4, sino que se recogerá la opinión profesional de dos funcionarios y/o técnicos de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín que trabajaron en el proyecto, pues estos poseen el conocimiento previo de la percepción de los sujetos ante la problemática asociada.

8.2.2 Tipo de Muestreo

Desde la perspectiva cualitativa, la selección de los sujetos a investigar, se fundamentará en el tipo de muestreo *No probabilística*, de tipo homogénea, puesto que la selección de éstos no se basó en el azar, ni siguiendo algún cálculo o ley de probabilidades, sino que las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, es decir, comparten rasgos similares. (Miles y Huberman, 1994, citado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P, 2006, pp. 567).

Desde el enfoque cualitativo, para determinar el muestreo, se utilizará el Muestreo por Cuotas, en el cual el investigador establece una cuota o cantidad de elementos según algunas características de la población. Significa que nos encontramos frente a una muestra en la cual la selección de las unidades muestrales depende del criterio del investigador.

En estas pruebas la elección del sujeto no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino que obedece a una decisión discrecional del investigador o del grupo de encuestadores.

Para esta investigación, la cuota que se establecerá será del 10% del total de la muestra cuantitativa, es decir de 6 habitantes del territorio 4, específicamente de tres dirigentes, dos mujeres y un hombre; y de tres habitantes que no estén vinculados con la dirigencia, por tanto, se considerarán dos hombres y una mujer.

Respecto a los Profesionales que trabajaron en el proyecto, se considerarán a dos profesionales de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín.

8.2.3 Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos

Desde el enfoque cualitativo, la técnica que se utilizará es la *entrevista focalizada semi estructurada*, la cual según Pasten (1988) es un estímulo presentado al sujeto, mediante el cual se pretende que éste relate o ponga al tanto al investigador de todos aquellos elementos que a él le parecen importantes, en relación al problema o situación que vive en el momento de la investigación.

Esta entrevista se realizará por medio de la ayuda de un guión, que permitirá realizar preguntas abiertas. La característica esencial es la *No Direccionalidad*, es decir que no está estructurada rígidamente para que las preguntas sean espontáneas. Además los requisitos metodológicos de la entrevista focalizada son la *amplitud*, maximiza el rango de los elementos a recoger; la *especificidad*, precisa los elementos y la *profundidad*, mediante la cual se busca que el entrevistado adquiera compromiso por su situación y así dar a conocer al investigador aspectos importantes acerca de ésta.

8.2.4 La Calidad de la Investigación

Según Rodríguez, Gil y García (1999), cuando se habla de calidad de la investigación se alude al rigor metodológico con que ésta ha sido diseñada y desarrollada, y a la confianza que, como consecuencia de ello, se puede tener en la veracidad de los resultados conseguidos. En general, la idea de calidad de la investigación se asocia por tanto a la credibilidad del trabajo desarrollado por el investigador.

Lincoln y Guba (1985) citados en Rodríguez, Gil y García (1999), plantean que existen criterios alternativos a los convencionales de fiabilidad y validez. Estos autores aluden a cuatro preocupaciones fundamentales, interpretándolas desde el enfoque de la investigación naturalista y proponiendo modos de abordarlas durante y después de la investigación.

- a) **Valor de verdad:** alude a la confianza en la veracidad de los descubrimientos realizados en la investigación. Frente al término racionalista de *validez interna*, se propone el de *credibilidad*, para hacer referencia a la necesidad de que exista un isomorfismo entre los resultados de la investigación y las percepciones que los sujetos participantes poseen sobre las realidades estudiadas.
- b) **Aplicabilidad:** hace referencia a las posibilidades de aplicar los resultados de una investigación a otros sujetos o contextos. Desde el enfoque positivista, se habla de este aspecto en términos de validez externa o generalizabilidad; Lincoln y Guba (1985) proponen el concepto análogo de *transferibilidad*. Aunque la generalización no es posible dado el carácter único e irrepetible de los contextos, conductas y fenómenos estudiados, sí que cabe la posibilidad de algún tipo de transferencia entre contextos dependiendo del grado de similitud de los mismos.
- c) **Consistencia:** se relaciona con la posibilidad de que obtuviéramos los mismos resultados al replicar el estudio con los mismos o similares sujetos o contextos. Los racionalistas responden a esta preocupación con el criterio de *fiabilidad*, mientras que para la investigación naturalista, Lincoln y Guba (1985) proponen el de dependencia. La dependencia implica tanto la estabilidad de los resultados como el conocimiento de los factores que explicarían la variación observada en los mismos al replicar un estudio.
- d) **Neutralidad:** tiene que ver con la independencia de los descubrimientos frente a inclinaciones, motivaciones, intereses o concepciones teóricas del investigador. En el paradigma racionalista, la neutralidad se entiende como objetividad, pero en la investigación naturalista Lincoln y Guba (1985) formulan el concepto de *confirmabilidad*, trasladando la neutralidad del investigador a los datos e interpretaciones.

8.3 Metodología en común

8.3.1 Plan de Análisis

Al tratarse de un tipo de investigación cuanti-cualitativa, es preciso relacionar los dos enfoques en el desarrollo del análisis de los datos. Es por ello, que desde el *enfoque cuantitativo*, implicará el uso de unidades de medición tales como frecuencia absoluta representada en totales, media aritmética, desviación estándar y varianza. Esta información será presentada en gráficos y tablas. Cabe mencionar que desde este enfoque se realizará un análisis de datos, los cuales fueron obtenidos de los cuestionarios aplicados a 58 habitantes del territorio 4.

Desde el *enfoque cualitativo*, se realizarán 6 entrevistas semi-estructuradas a habitantes del territorio 4 para así conocer, describir y analizar sus opiniones y percepciones, para con ellas identificar las coincidencias en sus discursos. Se analizará la información obtenida mediante el instrumento cualitativo, a través de la categorización¹⁴, ya que ésta constituye una herramienta importante en el análisis de datos cualitativos, permite ordenar la información según criterios, en este caso se utilizarán criterios temáticos¹⁵, ya que se seleccionaran segmentos que hablen de un mismo tema.

También se analizará a través de la codificación¹⁶ de la información obtenida de las entrevistas. Todo este proceso de categorización y codificación se apoyará en el programa de software ATLAS.ti, que permitirá ingresar, categorizar, codificar y análisis los datos de manera más rápida, eficiente y cómoda.

Al estar expuestas las categorías pertinentes, se llevará a cabo la discusión de resultados, método por el que se interpretará la información obtenida. Es decir, se realizará un análisis de contenido de la información obtenida. Además se aplicaran 2 entrevistas semi-estructuradas a dos profesionales de la institución que trabajaron en el proyecto, en donde también se identificarán coincidencias en sus discursos.

Para lograr unir y realizar un análisis acabado entre los dos tipos de investigación, se utilizará la *técnica de triangulación de información* (Rodríguez, G., 1999). Esta será de tipo metodológica, la cual se produce en dos direcciones. Por un lado se conjurarán datos de naturaleza cualitativa y cuantitativa, dando lugar a los llamados diseños mixtos de evaluación, mientras que, por otro, se emplearán diversos métodos interpretativos para estudiar un mismo fenómeno. (Rodríguez, G., 1999).

Las tres preguntas de investigación se responderán tomando en consideración y analizando el proceso y los resultados de la recolección de información, tanto de las encuestas como de las entrevistas a los habitantes del territorio 4.

¹⁴ Categorización: se entiende como "...clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico. Una categoría soporta un significado o tipo de significados. Las categorías pueden referirse a situaciones y contextos, actividades y acontecimientos, relaciones entre personas, comportamientos, opiniones, sentimientos, perspectivas sobre un problema, métodos y estrategias, procesos. La categorización es una tarea simultánea a la separación de unidades cuando ésta se realiza atendiendo a criterios temáticos. (Rodríguez, Gil, Jiménez. Metodología de la Investigación Cualitativa, pág. 208, año 1999)

¹⁵ Op.cit

¹⁶ Op. cit. Codificación: se entiende como "... no es más que la operación concreta por la que se asigna a cada unidad un indicativo (código) propio de la categoría en la que consideramos incluida. Es el proceso físico, manipulativo mediante el cual dejamos constancia de la categorización realizada.

8.3.2 Trabajo de Campo

Para llevar a cabo el trabajo de campo, se procederá a indagar en la base de datos de las viviendas en las cuales instaló el sistema de alarmas comunitarias, para con ello comenzar a contactar a los sujetos de estudio. La forma para esto es a través de una llamada telefónica, con el respaldo institucional de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín, dando a conocer a los sujetos el objetivo de la investigación, los aspectos formales y luego concretar una entrevista en el domicilio de éstos para realizar la encuesta.

El trabajo de campo se dividirá en 2 etapas: en la primera se aplicaran 58 encuestas a los habitantes del territorio 4 seleccionados a través de la muestra, desde el enfoque cuantitativo, y en la segunda etapa, se realizaran 6 entrevistas semi-estructuradas a éstos mismos y 2 entrevistas semi-estructuradas a profesionales que trabajaron en el proyecto, desde el enfoque cualitativo.

8.3.3 Confidencialidad de la Información

Para la participación de los habitantes del territorio 4 en las entrevistas se solicita el consentimiento de éstos para grabar dicha entrevista y luego poder transcribirla y publicarla. Además se les dará a conocer que la información proporcionada se utilizará solo para fines de la presente investigación.

9. Marco Teórico de la Investigación

9.1 Antecedentes Generales

9.1.1 La Protección de la persona humana a nivel mundial

En el siglo XX, como señala Namihás (2001), “se percibió que dentro de la organización del Estado era necesario destacar los derechos fundamentales de la persona humana. El siglo XX fue testigo de que, con alarmante frecuencia, el Estado no sólo no cumple con esta tarea, sino que se convierte con frecuencia en agente de violación de los mismos”.

De este modo, cuando nació en 1945 la Organización Mundial de las Naciones Unidas, el tema de los derechos humanos aparece en su carta fundacional de manera repetida, expresando: “Nosotros los pueblos de las Naciones Unidas determinamos (...) a reafirmar la fe en los derechos humanos fundamentales, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de los derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas (...)” (párrafo 2).

El propósito de esta organización es “lograr la cooperación internacional al resolver problemas internacionales de carácter económico, social y cultural o humanitario, promoviendo y favoreciendo el respeto por los derechos humanos y por las libertades fundamentales para todos sin distinción de raza sexo, idioma o religión” (artículo 1-3).

En 1948, la ONU, a través de la Comisión de los Derechos Humanos y la Asamblea General de Naciones Unidas, proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos¹⁷, expresando que dicha declaración se establece como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

9.1.2 La Protección de la persona humana en Chile

9.1.2.1 Constitución Política de la República de Chile (año 1980, con modificaciones al año 2009):

Capítulo I: Bases de la Institucionalidad

Artículo 1º: Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Inciso 3: El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece.

Inciso 4º: Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

Sobre los derechos y deberes constitucionales

Los derechos y deberes constitucionales se encuentran consagrados y regulados en el capítulo III de la Constitución de Chile y su antecedente inmediato es el Acta Constitucional N° 3 (Decreto Ley N° 1552, de 1976) denominada "De los Derechos y Deberes Constitucionales".

La Comisión de Estudios de la Nueva Constitución (CENC), principal redactora del texto de la Constitución de 1980, tomó como base diversos documentos, entre ellos, el capítulo referido a garantías constitucionales de la Constitución chilena de 1925, la Declaración Universal de Derechos Humanos, de Naciones Unidas de 1948, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, de 1948, la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica, de 1969.

La disposición que contiene el listado de los derechos constitucionales, artículo 19, señala que la Constitución "asegura", expresión a través de la cual se trata de manifestar que los derechos son *innatos* y anteriores al Estado y su ordenamiento, concepción acerca de los derechos humanos que implica que se nace con ellos, son *universales*, en cuanto alcanzan a todo el género humano y *absolutos*, en cuanto deben ser respetados por toda persona, autoridad y la comunidad entera.

No obstante ser innatos y anteriores al Estado, se consagran en la Constitución para efectos de divulgación, garantizar su ejercicio y regularlos, puesto que al ejercerse por todos los miembros de la comunidad existirán situaciones en las que los derechos de alguno pueden entrar en conflicto con los derechos de otro.

¹⁷ En la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 3 menciona el tema de la seguridad. "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona".

Artículo 19. La Constitución asegura a todas las personas:

- 1°. El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona.
- 2°. La igualdad ante la ley.
- 3°. La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.
- 4°. El respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y de su familia.
- 5°. La inviolabilidad del hogar y de toda forma de comunicación privada.
- 6°. La libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público.
- 7°. El derecho a la libertad personal y a la seguridad individual.
- 8°. El derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación.
- 9°. El derecho a la protección de la salud.
- 10°. El derecho a la educación.
- 11°. La libertad de enseñanza incluye el derecho de abrir, organizar y mantener establecimientos educacionales.
- 12°. La libertad de emitir opinión y de información.
- 13°. El derecho a reunirse pacíficamente sin permiso previo y sin armas.
- 14°. El derecho de presentar peticiones a la autoridad.
- 15°. El derecho de asociarse sin permiso previo.
- 16°. La libertad de trabajo y su protección.
- 17°. La admisión a todas las funciones y empleos públicos.
- 18°. El derecho a la seguridad social.
- 19°. El derecho de sindicarse en los casos y forma que señale la ley.
- 20°. La igualdad ante las cargas públicas.
- 21°. El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica.
- 22°. La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica.
- 23°. La libertad para adquirir el dominio de toda clase de bienes.
- 24°. El derecho de propiedad.
- 25°. La libertad de crear y difundir las artes, así como el derecho del autor.

9.2 Antecedentes Teóricos

9.2.1 Desarrollo Humano

Según el Informe del PNUD 1994, el Desarrollo Humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano. En principio, estas oportunidades pueden ser infinitas cambiar con el tiempo. Sin embargo, a todos los niveles del desarrollo, las tres más esenciales son disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente.

El desarrollo humano tiene dos aspectos. La formación de capacidades humanas -tales como un mejor estado de salud, conocimientos y destrezas – y el uso que la gente hace de las capacidades adquiridas -para el descanso, la producción o las actividades culturales, sociales y políticas.

Según este concepto de desarrollo humano, es obvio que el ingreso es solo una de las oportunidades que la gente desearía tener, aunque ciertamente muy importante. Pero la vida no se reduce solo a eso.

Por lo tanto, el desarrollo debe abarcar más que la expansión de la riqueza y los ingresos. Su objetivo central debe ser el ser humano. El término desarrollo humano significa aquí tanto el proceso de ampliar las oportunidades de los individuos como el nivel de bienestar que han alcanzado.

9.2.2 La Seguridad Humana

El concepto de seguridad se ha interpretado en forma estrecha durante demasiado tiempo: en cuanto a la seguridad del territorio contra la agresión externa, o como protección de los intereses nacionales en la política exterior o como seguridad mundial frente a la amenaza de un holocausto nuclear. La seguridad se ha relacionado más con el Estado-nación que con la gente. Para muchos, la seguridad simbolizaba la protección contra la amenaza de la enfermedad, el hambre, el desempleo, el delito, el conflicto social, la represión política y los riesgos del medio ambiente. Al disiparse la penumbra de la guerra fría, puede verse ahora que muchos conflictos surgen dentro de los países más que entre ellos.

Para mucha gente una sensación de inseguridad deriva más de las preocupaciones acerca de la vida cotidiana que del temor a un acontecimiento cataclísmico mundial. La seguridad en el empleo, la seguridad del ingreso, la seguridad en la salud, la seguridad del medio ambiente, la seguridad respecto del delito: son éstas las preocupaciones que están surgiendo en todo el mundo acerca de la seguridad humana.

Una consideración del concepto básico de seguridad humana debe centrarse en cuatro de sus características esenciales¹⁸:

- La seguridad humana es una preocupación *universal*. Es pertinente a la gente de todo el mundo, tanto en países ricos como en países pobres. Hay muchas amenazas que son comunes a toda la gente, como el desempleo, los estupefacientes, el delito, la contaminación y las violaciones de los derechos humanos. Su intensidad puede variar de un lugar a otro, pero todas esas amenazas contra la seguridad humana son reales y van en aumento.
- Los componentes de la seguridad humana son *interdependientes*. Cuando la seguridad de la población está amenazada en cualquier parte del mundo, es probable que todos los países se vean afectados. El hambre, la enfermedad, la contaminación, el tráfico de estupefacientes, el terrorismo, los conflictos étnicos y la desintegración social ya no son acontecimientos aislados, confinados dentro de las fronteras nacionales. Sus consecuencias llegan a todo el mundo.
- Es *más fácil velar por la seguridad humana mediante la prevención temprana* que con la intervención posterior. Es menos costoso hacer frente a esas amenazas aguas arriba que aguas abajo.
- La seguridad humana está centrada en el ser humano. Se preocupa por la forma en que la gente vive y respira en una sociedad, la libertad con que puede ejercer diversas opciones, el grado de acceso al mercado y a las oportunidades sociales, y la vida en conflicto o en paz.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) elaboró el concepto de *Seguridad Humana*, el que sería tema central del Informe Mundial de Desarrollo Humano del año 1994, en el cual se expresa:

¹⁸ Informe Mundial de Desarrollo Humano 1994. En Capítulo II: Nuevas dimensiones de la Seguridad Humana. PNUD, Nueva York 1994.

"La Seguridad Humana está centrada en el ser humano. Se preocupa por la forma en que la gente vive y respira en sociedad, la libertad con que puede ejercer diversas opciones, el grado de acceso al mercado y a las oportunidades sociales, y a la vida en conflicto o en paz".

"La Seguridad Humana significa que la gente puede ejercer esas opciones en forma segura y libre, y que puede tener relativa confianza en que las oportunidades que tiene hoy no desaparecerán totalmente mañana"

Este informe agrega que, la Seguridad Humana supone una situación en la que el desarrollo social, político, económico y cultural garantice un conjunto de mecanismos a través de los cuales todos los actores participen en las tareas de la modernización y el cambio.

Solo siendo sujetos del cambio se logra controlar y minimizar sus amenazas y potenciar sus oportunidades de progreso y bienestar. En un sentido positivo, Seguridad Humana es generar los mecanismos para que los actores logren participar en un plano de igualdad, definir el sentido, asumir las oportunidades y controlar los riesgos o las amenazas de la modernización que la sociedad se propone alcanzar.

Cabe mencionar que, en el Informe de Desarrollo Humano en Chile año 1998, también alude la Seguridad Humana, expresando que: "en este concepto se destaca que no basta un aumento de las oportunidades orientadas a las personas, tales como ingresos, longevidad, educación, si no están en un entorno social que permita acceder a ellas y disfrutarlas. Lo que se destaca es el entorno social que hace posible el Desarrollo Humano. Sin paz social, equidad, solidaridad, confianza, las oportunidades creadas por el desarrollo dejan de ser tales, pues dejan de estar accesibles para todos en condiciones equitativas, estables y seguras".

(...) hace además hincapié en el carácter dinámico y socialmente producido del ambiente que permite el goce de las oportunidades de desarrollo. La Seguridad Humana no es algo que las personas puedan esperar y recibir pasivamente de las instituciones sociales; ella no debe confundirse con una suerte de muletas sociales. Forma parte consustancial de ella la participación activa de las personas y su capacidad para asumir riesgos.

La Seguridad Humana, al efecto, responde a una matriz en la que convergen dos factores, por un lado una percepción de inseguridad y un estado de satisfacción de necesidades y por otro, la creación de condiciones y de un entorno de certidumbre que hagan posible la participación, la cooperación, la confianza y también el procesamiento de los conflictos.

Se plantea además, que la Seguridad Humana no es un absoluto, es un proceso permanente de construcción social en el campo de las oportunidades y amenazas. Ello la hace inseparable de la reflexión social crítica que interroga sus logros y tensiones, y que la actualiza permanentemente de cara al mejor y más humano disfrute de las oportunidades creadas por el Desarrollo Humano.

Componentes de la Seguridad Humana

La seguridad humana siempre ha tenido dos componentes principales: *libertad respecto del miedo* y *libertad respecto de la necesidad*. Esto se ha reconocido desde los inicios de las Naciones Unidas. Pero más tarde el concepto se inclinó en favor del primer componente, en desmedro del segundo.

Los fundadores de las Naciones Unidas, al considerar la seguridad, siempre dieron igual peso a los territorios y a la población. En 1945 el Secretario de Estado de los Estados Unidos informó a su Gobierno sobre los resultados de la Conferencia de San Francisco en que se establecieron las Naciones Unidas. Sus expresiones fueron bastante concretas a este respecto:

"La batalla de la paz debe librarse en dos frentes. El primero es el frente de la seguridad en que la victoria significa libertad respecto del miedo. El segundo es el frente económico y social en que la victoria significa libertad respecto de la miseria. Sólo la victoria en ambos frentes puede asegurar al mundo una paz duradera... Ninguna de las disposiciones que puedan incorporarse en la Carta posibilitará que el Consejo de Seguridad garantice que el mundo esté libre de guerras, si los hombres y las mujeres carecen de seguridad en sus hogares y sus empleos".

Dimensiones de la Seguridad Humana

El PNUD define siete categorías principales en que pueden agruparse las amenazas contra la seguridad humana:

- a) Seguridad económica: entendida como un ingreso básico asegurado como producto de un trabajo productivo y remunerado.
- b) Seguridad alimentaria: manifestada en que todos, en todo momento, tengan acceso tanto físico como económico al alimento.
- c) Seguridad en salud: basada en la protección frente a las enfermedades y la muerte prematura. Acceso a un pleno desarrollo físico.
- d) Seguridad ambiental: mantención de un medio físico saludable.
- e) Seguridad personal: representada fundamentalmente por la seguridad respecto de la violencia física, cualquiera sea su procedencia y destino.
- f) Seguridad de la comunidad: Manifestada en la participación en un grupo, una familia, una comunidad, en general, una organización, que pueda brindar una identidad cultural y un conjunto de valores que den seguridad a las personas.
- g) Seguridad política: consistente en que la gente pueda vivir en una sociedad que respete sus derechos humanos fundamentales.

9.3 Antecedentes Conceptuales

9.3.1 Percepción

La percepción "constituye el punto donde la cognición y la realidad se encuentran; es la actividad cognoscitiva más elemental, a partir de la cual emergen todas las demás"(Neisser, 1976, en Davidoff 1989).

Davidoff (1989) plantea que la percepción es un proceso cognoscitivo, una forma de conocer el mundo. El término remite a un proceso selectivo, donde la forma como ocurre el fenómeno perceptual, tiende a incluir las experiencias de quien percibe, su fisiología y sus habilidades constructivas.

Dicho de otra forma, no todos percibimos exactamente lo mismo ante una situación dada. Se puede obtener una percepción diferente de un fenómeno, bajo circunstancias diferentes.

Esta autora agrega además que la percepción puede ser de dos tipos:

- a) *Fisiológica*: Existen componentes que hacen posible la recopilación de información (vía aparato sensorial). El procesamiento de información es realizado por los sistemas sensorial y nervioso.
- b) *Experiencial*: La percepción varía en función de las vivencias de quien percibe. Las experiencias crean expectativas y motivos, los cuales son importantes para la interpretación de la información.

Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje

La percepción puede definirse como un conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él, y nuestros propios estados internos.

Es la imagen mental que se forma con la ayuda de experiencias y necesidades. Es resultado de un proceso de selección, interpretación, y corrección de sensaciones.

Las características de la percepción en un individuo es que es subjetiva, selectiva y temporal.

- Es *subjetiva*, ya que las reacciones ante un mismo estímulo varían de un individuo a otro.
- La condición de *selectiva* en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.
- Es *temporal*, ya que es un fenómeno de corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos.

Según Oviedo (2002:266) la percepción, en su sentido más simple, consiste en el acto intelectual de conocer una cosa. En la percepción se encuentran una serie de “factores orgánicos denominados órganos sensoriales o sentidos; elementos cognoscitivos -que hacen posible captar y conocer situaciones, objetos o cosas—; reacciones afectivas que impregnan de agrado o desagrado, satisfacción o molestia el esfuerzo mental de percibir; acciones y movimientos de tipo psicomotriz que inducen a intervenir en las situaciones que se captan; influencias interpersonales que recaen en las personas que perciben, entre otras...”. La percepción incide en la generación de las actitudes y conductas de las personas.

A esto agrega Vera (2010): (...)es, un proceso interno y personal de cada ser humano, en el que interactúan factores tanto fisiológicos como psicológicos. De este proceso obtenemos la visión de la realidad. Vale decir, lo que para cada uno de nosotros representa la “realidad”.

Es muy importante hacer una diferencia entre el estímulo, el cual proviene del espacio exterior, y encargado de producir el efecto inicial, y la percepción, que es un proceso interno, la cual filtrada por las experiencias y datos acumulados en la memoria, produce finalmente una visión o “lectura” de la realidad.

Se debe agregar además que existen estímulos de carácter universal que provocan percepciones de similar naturaleza en las personas. La oscuridad, espacios deteriorados, lugares cerrados y sin presencia de personas; son algunos de ellos. Estas son condiciones que con frecuencia podemos observar en espacios públicos.

9.3.2 ¿Qué es Seguridad?

Según el Informe de Desarrollo Humano en Chile 1998, la *Seguridad*¹⁹ se refiere en un *sentido objetivo* a los mecanismos, redes o vínculos que impiden el apareamiento de una alteración en un curso de acción o bien permiten que, aun cuando ella aparezca, el curso de acción pueda realizar sus fines en un grado razonable para el individuo, para la sociedad o para ambos.

¹⁹ Informe de Desarrollo Humano en Chile. “Las paradojas de la modernización”. PNUD, año 1998.

En un *sentido subjetivo* seguridad se refiere al estado psicológico y a las disposiciones de acción que resultan de la percepción de los individuos acerca de los mecanismos, redes o vínculos de que disponen.

La existencia de mecanismos objetivos de seguridad no basta, sin embargo, para hacer más segura a una sociedad, es necesario también que las personas perciban esos mecanismos y confíen en ellos de modo de poder incorporarlos en sus estrategias de acción. Los mecanismos objetivos de seguridad se hacen operantes porque las personas creen que pueden contar con ellos. Por el contrario, sin confianza en esos mecanismos ellos no sólo se vuelven ilegítimos, sino inoperantes. Para que haya democracia, por ejemplo, no basta que haya registros electorales, candidatos y campañas competitivas.

Es también necesario que, las personas creen en la eficacia de esos mecanismos para sus vidas concretas y acudan a votar. En el ámbito de la Seguridad Humana, los mecanismos objetivos y las percepciones subjetivas se condicionan mutuamente y forman un todo indisoluble.

La construcción social de seguridades²⁰

Las formas sociales de implementar seguridad son variables. Ello depende del tipo de interrupciones de los cursos de acción que una sociedad estima intolerables y del grado de probabilidad que le asigna a su ocurrencia (...)

La sociedad y sus miembros reconocen, dan nombre, explicaciones y prioridades a las amenazas. Los reconocimientos y explicaciones, es decir, la codificación de las amenazas, son socialmente relativos. En cualquier caso, no hay mecanismo de seguridad posible para amenazas no reconocidas ni codificadas socialmente.

Los mecanismos sociales de seguridad no sólo apuntan a la limitación de las amenazas. Hay también instrumentos de seguridad que apuntan a favorecer el aprovechamiento de oportunidades nuevas, frente a las cuales no se dispone de modalidades de comportamiento preestablecidas. Puede entenderse a la alfabetización como un mecanismo de seguridad de este tipo. En efecto, para un aprovechamiento masivo de las oportunidades creadas por la cultura letrada se requiere que todos sepan leer. En similar sentido hoy se dota a las escuelas primarias de computadores. Se puede denominar **Seguridad de habilitación** a los mecanismos de seguridad que, al limitar amenazas, peligros y riesgos, permiten a las personas integrarse a las condiciones habituales de la vida social. La prevención del delito es seguridad habilitante. **Seguridad de realización** son aquellos mecanismos que permiten el aprovechamiento de nuevas oportunidades frente a las cuales la sociedad no ha desarrollado formas habituales de acceso. La inversión social en desarrollo científico es una seguridad de realización.

Ambas seguridades son indisolubles. Quien no está habilitado para participar en sociedad no puede tampoco aprovechar las nuevas oportunidades que esta crea, pero la incapacidad reiterada para aprovechar las nuevas oportunidades produce finalmente exclusión social.

"La seguridad, como expresión de una necesidad vital del ser humano, ha sido y es una de las preocupaciones centrales de nuestra sociedad y de los gobiernos desde la década pasada. Como construcción social y cultural, la seguridad constituye uno de los iconos de la crisis de la modernización y el desarrollo social, por cuanto -en esencia- implica certeza y ausencia de riesgo o amenaza". (Tudela 2001: 51-64).

Agrega Tudela (2005) que "en este contexto, la seguridad es una construcción social y cultural, por ende, relativa y sujeta a los distintos actores sociales y el desarrollo de las personas. Esta exigencia y condición necesaria representa hoy un desafío sustantivo en la gestión pública y la responsabilidad de los gobiernos

²⁰ Op. cit.

democráticos y constituye, a la vez, uno de los iconos de crisis en la sociedad moderna, apreciación que surge desde la perspectiva sociológica de la sociedad del riesgo y de un enfoque centrado en la seguridad de las personas".

Tudela²¹ señala que la seguridad se ordena en torno a diversos ejes, algunos de los cuales se destacan aquí:

1. *Seguridad individual y seguridad colectiva*: Más allá de que la seguridad, según se señala en las constituciones y leyes de cada país, es un *derecho*, también es cierto que existe un bien superior que actúa como límite a las exigencias individuales: la búsqueda del bien común.

2. *Seguridad de las personas y seguridad del Estado*: La finalidad de la seguridad no se acaba en la estabilidad del orden social y político, sino que se traspa en favor del beneficiario último de la política: la comunidad representada.

3. *Seguridad como bien público*: La seguridad es una condición fundamental que toda democracia debe garantizar, junto a otras, como la libertad, la igualdad y la justicia. Estos valores tienen trascendencia universal y no pueden ni deben transarse por la consecución del otro.

4. *Seguridad y derechos humanos*: La seguridad no puede ser el resultado de la privación de los derechos de las personas. Por el contrario, ella es un instrumento o herramienta funcional al desarrollo social. El derecho de las personas debe ser un componente central que debe guiar e inspirar las políticas en esta materia.

5. *Seguridad y democracia*: La construcción de la seguridad de las personas, las formas de alcanzarla y garantizarla, tiene un componente y dividendo sociopolítico para la *governabilidad y estabilidad de las democracias*. Este desafío demanda la adecuada interrelación de las políticas y la gestión de los gobiernos enmarcados e inspirados en una visión de "seguridad en democracia".

6. *Seguridad como factor clave para el bien común y el desarrollo*: La búsqueda de la seguridad debe ser coherente y complementaria con los propósitos del Estado y la Democracia, y esto no es más que el bien común. La búsqueda de seguridad es funcional, entonces, a la creación de mejores condiciones para la realización material y espiritual de *todos* los miembros de la sociedad.

9.3.3 Seguridad Ciudadana

"La seguridad ciudadana se asocia al conjunto de condiciones jurídicas, sociales y culturales que substancian una convivencia pacífica y armónica de la sociedad en el marco de la tolerancia y la diversidad. En términos más prácticos aún, la seguridad ciudadana se expresa en la sensación del ciudadano de sentirse protegido y resguardado en su integridad psíquica, física, patrimonial, a través de un reconocimiento explícito de sus derechos individuales y colectivos" (Burgos y Tudela 2001).

²¹ Tudela, Patricio. Concepciones y Orientaciones para Políticas de Seguridad Ciudadana. Policía de Investigaciones de Chile, Centro de Investigación y Desarrollo Policial (CIDEPOL). Año 2005. Obtenido desde: <http://www.investigaciones.cl/cidepol/biblioteca/conceptosyorientaciones.pdf> [Consultado en: 05-04-2011].

Tudela (2005) plantea que 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.

Además, señala que la seguridad ciudadana es "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.

Si bien existen diversas definiciones del concepto de Seguridad Ciudadana²², se destaca entre ellas la que propone Patricio Tudela Poblete, puesto que rescata su espíritu y sentido, en los términos de su origen e historicidad:

*"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 (Brotat, 2002; citado en Tudela 2005) en el marco de la tolerancia y la diversidad, donde la seguridad es un factor importante. No obstante, el problema radicará no en la

²² Tudela, Patricio. Elaboración a partir de lo señalado en Prevención del delito y seguridad ciudadana en democracia, en: Cuadernos de Criminología, Instituto de Criminología - Policía de Investigaciones de Chile. N° 8, Santiago, 1998, Pág. 87-111 y Seguridad y políticas públicas, en: Revista Política y Estrategia de la Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos, N° 83. Santiago, 2001, Junio, Págs. 51-64.

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.

Por su parte, la Organización de Estado Americanos (OEA), en su Declaración de Montrouis (1995), indica que por *seguridad ciudadana* debe entenderse "la seguridad de todas las personas sujetas a la jurisdicción del Estado".

Considera, además, que la seguridad ciudadana involucra elementos esenciales para el desarrollo de la sociedad, y que la criminalidad, la impunidad y la deficiencia de los sistemas judiciales y policiales afectan el normal desenvolvimiento de la vida de las sociedades, amenazan la consolidación de las democracias, deterioran los niveles de vida de la población e impiden la vigencia plena de los derechos humanos y garantías de las personas.

En síntesis, existe unanimidad en señalar que los ámbitos de la seguridad ciudadana incorporan valores del Estado social y democrático de Derecho y se vinculan con: los derechos humanos, la seguridad de las personas y de los bienes, la delincuencia y el quehacer de la policía y la administración de la justicia, el desarrollo de la sociedad y mejores niveles de vida, el desarrollo económico y la generación de oportunidades y la calidad de la democracia y la gobernabilidad.

9.3.3.1 Enfoques de Seguridad Ciudadana

Los enfoques en materia de seguridad ciudadana y según la Política Nacional de Seguridad Ciudadana (2004) son Prevención, Control, Desarrollo Institucional y Desarrollo de Información y Tecnologías.

De acuerdo al Plan de Seguridad Pública Chile Seguro 2010 – 2014 los enfoques en materia de seguridad ciudadana serán: Prevenir, Proteger, Sancionar, Apoyar y Rehabilitar.

El enfoque principal en el que se enmarca el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4 es el de prevención, específicamente Prevención Situacional. Por tanto a continuación se definirá qué es prevención y luego sus tipos:

En primer lugar, la **Prevención** es un concepto complejo cuya construcción se fundamenta en teorías criminológicas (Crawford, 1998) que postulan la necesidad, en mayor o menor medida, de establecer mecanismos que busquen evitar la aparición y desarrollo de acciones delictuales. Es necesario recordar sí que "los aspectos del diseño, implementación y análisis de la forma como la prevención funciona, traen compromisos con modelos particulares sobre la explicación social y la naturaleza humana" (Crawford, 1998, p. 7). En segundo término, existe consenso en la literatura sobre el rango de impacto de la prevención que va desde la criminalidad



objetiva hasta la sensación de temor. Así entendidas, diversas iniciativas de prevención pueden generar impacto en la tasa de delitos denunciados o bien en la sensación de inseguridad.

Otra definición nos la proporciona Van Dijk (1990), él cual entiende como **Prevención** "las políticas, medidas y técnicas, fuera de los límites de sistema de justicia penal, dirigidas a la reducción de las diversas clases de daños producidos por actos definidos por el Estado".

Por último, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), elabora una definición más elaborada que relaciona prevención y delito, en la cual se entiende como **Prevención de la Criminalidad** "toda acción orientada a evitar que el delito ocurra, promoviendo y fortaleciendo la seguridad no sólo a través del sistema formal de justicia criminal, sino que también a través de la promoción e implementación de estrategias que involucran a los diferentes sistemas informales de prevención, como los colegios, instituciones religiosas y la ciudadanía en general" (ONU, 2000).

Nuevas Tendencias en Prevención del Delito²³

- Cambio de paradigma: desde un enfoque relativamente limitado con respecto a la prevención y el control hacia una visión más amplia de la seguridad como bien público.
- Consenso creciente sobre la necesidad de enfrentar las condiciones sociales y económicas que fomentan la delincuencia y la victimización.
- Cambios en cuanto a que la responsabilidad básica ya no solo le corresponde a la policía, sino también a los gobiernos, comunidades y asociaciones en todos los niveles.
- Reconocimiento del papel fundamental que desempeñan los líderes municipales y/o locales a través de la organización y movilización de coaliciones locales.
- Aumento del consenso en cuanto a que intervenciones focalizadas por factores de riesgo, en efecto, reducen la delincuencia, la violencia y otros problemas sociales.
- La prevención es eficaz en comparación con soluciones de justicia penal, que implican mayores recursos económicos.

Al igual que la salud, la seguridad es un aspecto fundamental de la calidad de vida, por lo que hoy se habla de "comunidades seguras y vigorosas". Así la prevención tendría un doble sentido: 1) atacar los factores que favorecen la criminalidad y 2) enraizar en la población una actitud o reflejo preventivo dirigido a buscar causas y soluciones frente a esta problemática.

El Enfoque Epidemiológico considera tres niveles de prevención, los cuales son los siguientes:

- 1) **Prevención primaria** dirigida a la población en general y, comúnmente, responde a necesidades inespecíficas, actuando sobre los contextos sociales y situacionales que favorecen la violencia.
- 2) **Prevención secundaria** dirigida a grupos de riesgo específicos y sus necesidades (niños, jóvenes o mujeres), que ya han tenido algún problema producto de la violencia y que requieren tratamiento y apoyo para evitar la revictimización, o bien para que no se conviertan en futuros victimizadores.
- 3) **Prevención terciaria** dirigida a grupos específicos de personas que han cometido infracciones a la ley, que han ingresado al sistema penal, buscando promover su rehabilitación.

²³ Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana (CESC) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, año 2004.

El enfoque epidemiológico identifica estos tres niveles de intervención, de acuerdo a las características y necesidades del grupo objetivo. En estricto rigor, sólo la prevención primaria sería prevención propiamente tal, mientras que la secundaria implica tratamiento y la terciaria, rehabilitación. Sin embargo, las tres implican efectos futuros preventivos, por lo que deben darse en conjunto.

Las estrategias preventivas pueden agruparse también de acuerdo al ámbito de acción, ya sea social, comunitario o situacional.

La **Prevención Social** actúa sobre factores de riesgo personales o psicológicos y sociales, éstos últimos muchas veces de carácter estructural como son la pobreza y marginalidad. Estas iniciativas pueden estar dirigidas a grupos de alto riesgo social y van desde el ámbito familiar (prevención temprana de la violencia intrafamiliar) hasta la educación (mediación de conflictos en la escuela) o la salud (programas de nutrición infantil). La prevención social puede ser un tanto inespecífica en su dimensión de seguridad, debido a que la seguridad sería un efecto a largo plazo del esfuerzo concertado de diversas políticas públicas.

La **Prevención Situacional** tiene como objetivo principal reducir las oportunidades para la comisión de los delitos (Van Dijk y De Waard, 2000; Crawford, 1998), y abarca un abanico de iniciativas que incluye aquellas dirigidas a la población en general (prevención primaria), la focalización en puntos críticos, la vigilancia formal e informal y la mejora del diseño urbano. Actúa sobre factores de proximidad o ambientales en estrecha relación con las situaciones gatillantes de la violencia y la actividad delictual. Ellos cubren el ámbito urbano (recuperación de espacios públicos, mejor iluminación), los programas de desarme y de vigilancia, y pueden beneficiar a la población en general como estar dirigidos a grupos específicos. La prevención situacional opera anticipándose al razonamiento del agresor, estableciendo mayores dificultades para su accionar, como, por ejemplo, la utilización de rejas y alarmas. Sin embargo, el accionar del agresor es siempre dinámico, buscando las formas de sortear los obstáculos, por lo que las medidas situacionales deben estar en constante revisión y actualización.

Como medida ante todos los antecedentes obtenidos, la Ilustre Municipalidad de San Joaquín implementó el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4, el cual se basó en la Seguridad Urbana y la Prevención Situacional, a continuación se explican estos conceptos desde la mirada del Ministerio del Interior y su Política de Seguridad Urbana 2006 – 2009.

Seguridad Urbana y Prevención Situacional

La política de seguridad urbana contribuye a garantizar la seguridad en el espacio público, promoviendo la revalorización de la ciudad como escenario y soporte físico para el desarrollo de las comunidades.

En este contexto, la Prevención Situacional es un enfoque que pretende disminuir la probabilidad de comisión de delitos de oportunidad y reducir la percepción de inseguridad de la población en determinados espacios urbanos. Es decir, aborda los aspectos físicos del lugar en que se cometen, las características del bien afectado y los comportamientos de las personas que hacen posible o más probable la comisión de un delito. Con respecto a lo primero, metodologías como la prevención del crimen mediante el diseño ambiental han identificado ciertas características de diseño que hacen menos probable la comisión de hechos de violencia o delitos en determinados lugares. Como consecuencia de ello, dentro de las acciones de prevención situacional se encuentran las asociadas al diseño de espacios y recintos públicos, conjuntos habitacionales, calles y pasajes, mediante el uso de mecanismos de planificación urbana que garantizan mayor visibilidad y que facilitan el desplazamiento de las personas y el reconocimiento e identificación de extraños. En el caso de los bienes afectados, existen técnicas denominadas de "endurecimiento del blanco" que pretenden hacer que los bienes

sean más difíciles de sustraer, portar o revender, disminuyendo su atractivo para potenciales ladrones.

Por ejemplo, la instalación de elementos de seguridad para dificultar el ingreso a un recinto o la inscripción del número de la patente de un vehículo en sus vidrios y espejos retrovisores corresponden a este segundo tipo de acciones. En tercer lugar, hay una serie de medidas de autocuidado que las personas pueden adoptar, tales como no portar cosas de valor en lugares de gran afluencia de público.

Además de los elementos mencionados, la vigilancia y el uso de alarmas y cámaras de circuito cerrado de televisión, entre otras tecnologías, también forma parte de la prevención situacional, ya que su presencia cambia la situación incrementando el riesgo de detección por parte de potenciales infractores. Esta vigilancia puede ser informal, toda vez que es ejercida por la presencia de cualquier persona, o formal, realizada por policías o por vigilantes privados.

Especial relevancia tiene en este aspecto de la prevención situacional la acción de la policía, la que, mediante la presencia activa y el patrullaje focalizado en lugares donde se concentran delitos específicos, inhibe a potenciales hechoreos e identifica y posteriormente contribuye a la neutralización de factores de riesgo generadores de oportunidades o facilitadores de la actuación del delincuente.

Esta acción reviste mayor efectividad en comunidades vulnerables, con poca capacidad económica de implementar medidas complementarias de vigilancia o de mejorar el diseño y condiciones de los espacios públicos.

Por último, en el marco de la prevención de consecuencias graves o fatales de una situación de violencia o delictiva, se ubican las medidas que buscan reducir la presencia de armas. Al igual que toda herramienta específica de reducción de la delincuencia, la prevención situacional es útil para determinado tipo de delitos —en este caso los denominados genéricamente como delitos de oportunidad— y su contribución a la prevención del delito tiene límites. En los casos en que no forma parte de una estrategia más integral, que abarque también la prevención social y el control, o en que está siendo aplicada en lugares o situaciones en que la ocurrencia de delitos o hechos antisociales no es gatillada por condiciones situacionales, no tendrá los efectos buscados o generará el desplazamiento de la actividad delictiva.

Este enfoque se sustenta en un consenso general de numerosos estudios urbanos de seguridad que señala que si el espacio urbano y sus características ambientales son planificados, diseñados y con el manejo apropiado, ciertos tipos de delitos y la percepción de inseguridad pueden ser prevenidos y/o reducidos, contribuyendo a crear un ambiente de seguridad y por ende una mejor calidad de vida de los ciudadanos.

Para lo anterior, este enfoque se sustenta, básicamente, en tres pasos fundamentales:

1. La observación de atributos y condiciones espaciales, que pueden favorecer las oportunidades para el delito en un lugar y la percepción de temor de la población.
2. La identificación de lugares en los cuales se cometen determinados tipos de delitos o bien sea posible la ocurrencia de una serie de delitos similares a él.
3. Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestras comunidades, aumentando el factor de seguridad en los espacios públicos.

La **Prevención Comunitaria** combina elementos de ambos ámbitos, el social y el situacional, y su característica más definitoria ha sido la participación local, especialmente definida como el barrio. Se incluyen, por ejemplo, las experiencias de policía comunitaria, la creación de comités de vigilancia, así como el involucramiento en proyectos de corto alcance enfocados a la prevención social o situacional.

El objetivo de la prevención comunitaria es suplantar las prácticas violentas de toda índole por formas alternativas, vale decir, ubicar en el lugar de la violencia de manera previsoramente otras prácticas donde la participación de los ciudadanos a nivel microsociales es fundamental. Se trata de promover prácticas que conviertan en protagonista de modo positivo y proactivo a la comunidad, instalando recursos, capacidades y estrategias tanto a nivel individual como colectivo, consecuentes con un marco de regulación democrática en los espacios microsociales como puede ser el barrio, la vecindad o cualquier otra entidad definida como comunidad.

La participación de la comunidad en la seguridad también tiene su revés, en términos de que la apropiación por parte de los vecinos de la regulación del orden y la seguridad puede derivar, eventualmente, en prácticas ilegales como la justicia por mano propia. El uso de la coacción debe estar exclusivamente en manos de las policías y regulada legalmente.

Para la aplicación de un modelo comunitario de prevención del delito, las metodologías participativas e inclusivas son las adecuadas, debido a que se busca que la comunidad se haga corresponsable de su seguridad, siendo ella quien mejor conoce sus dificultades y sus recursos. En este sentido, se recomienda la conformación de asociaciones específicas entre la comunidad y otros actores para la solución de problemas específicos.

En términos de su diseño y aplicación, las estrategias de prevención comunitaria contienen cuatro etapas que se retroalimentan: Diagnóstico > Plan > Gestión > Evaluación. Es importante destacar la relevancia de planificar desde un comienzo las modalidades de evaluación y seguimiento de las acciones dentro de una coordinación general de la estrategia y no verlas como un apéndice, sino como un momento de aprendizaje y mejoramiento constante de la gestión.

Prevención Situacional y Prevención Comunitaria

Estos dos tipos de prevención se relacionan, puesto que cada una presenta características que se potencian y hacen que las acciones emprendidas sean más efectivas. La comunidad y la participación de ésta son factores fundamentales para que estos dos tipos de prevención funcionen. Es así como el concepto de comunidad se ha convertido en uno de los más utilizados en política pública, especialmente en el área de la prevención del delito, el interés por la comunidad se puede explicar a partir de las diversas posturas que explican la relación entre delito y comunidad. Así por ejemplo la consolidación de ésta es vista como un proceso ligado a la disminución del delito y de las oportunidades para cometerlo, a la defensa frente a los extraños o a la formación de un espacio social homogéneo y por ende seguro.

Tabla N° 3: Tipos y Enfoques de Prevención

Niveles de Intervención, Ámbitos de acción y Factores de Riesgo	Social	Comunitaria	Situacional
	Estructurales		De proximidad
Primaria → prevención	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención temprana de violencia intrafamiliar. - Educación y Socialización - Campañas de comunicación masivas - Vigilancia vecinal 	<ul style="list-style-type: none"> - Policía Comunitaria - Organización de vecinos - Comunidad como agente de decisiones en proyectos de corto alcance 	<ul style="list-style-type: none"> - Urbanismo - Focalización de puntos críticos - Reducción de oportunidades - Sistemas de alarmas, rejas, etc.
Secundaria → tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo con grupos de riesgo (jóvenes y mujeres) en potenciar sus factores protectores - Regeneración y consolidación de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad como agente ejecutor en proyectos de corto alcance - Mediación comunitaria 	<ul style="list-style-type: none"> -Diseño de medidas dirigidas a grupos de alto riesgo
Terciaria → rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> -Reparación de consecuencias - Programas de reinserción social de delincuentes 		

Fuente: Dammert y Lunecke, 2004.

9.3.4 Inseguridad y Temor frente al delito

Inseguridad

La seguridad no se puede entender sin su contraparte: la inseguridad, ya que está presente en todas las sociedades. En todas existen situaciones y circunstancias que la acrecientan o reducen, pues la inseguridad no es la ausencia de protección o inexistencia de peligros *reales*, sino el reverso de un proceso dinámico de búsqueda de más seguridad en un entorno cambiante, donde "riesgo" y "peligro" pasan a ser más relevantes como ejes conductuales (búsqueda de protección). "Estar protegido" supone "estar amenazado".

Según Castel (2004) la inseguridad no es exactamente proporcional a los peligros reales que amenazan a la persona o segmento social, ella es efecto de un desfase entre una expectativa (socialmente construida) de protecciones necesarias y la capacidad efectiva de una sociedad (del Estado y de un gobierno) para ponerlas en funcionamiento.

La inseguridad contemporánea se relaciona con la incertidumbre y con el individualismo. Un buen número de evidencias empíricas muestran que la seguridad es básicamente una cuestión de solidaridad y de cohesión social. La inseguridad es un fenómeno social que se deriva de transformaciones importantes en la naturaleza de los vínculos y la alteridad. La frustración sobre ella se relaciona tanto con la eficacia de los mecanismos de protección civil-jurídica y sistemas de protección social y las dificultades para asegurar o neutralizar tanto los riesgos ya existentes como los emergentes, que destacan por una mayor complejidad y relatividad aparente. (Tudela y López 2005)

Dammert y Lunecke (2002) señalan que la sensación de inseguridad se ha convertido en uno de los problemas de política pública más trascendentes de la última década. Si bien las causas y características de este temor ciudadano están aún en discusión, no deja de evidenciarse que un porcentaje importante de la población presenta altos niveles de ansiedad y temor hacia la delincuencia.

La primera afirmación aceptada por los estudiosos del tema, es que los niveles de inseguridad difieren notablemente de los niveles de victimización en prácticamente todos los países del mundo. Sin embargo, esta brecha exhibe una magnitud superior en el caso chileno. Las últimas encuestas de victimización²⁴, revelan que el porcentaje de población víctima de delito no supera el 30%, mientras que aquellos que sienten mucho temor de ser víctimas están por sobre el 80% del total.

El PNUD (1998), en su informe sobre desarrollo humano en Chile, señala entre las paradojas de la modernización, el surgimiento de una subjetividad vulnerada y de altos niveles de inseguridad personal y social, precisamente en uno de los países que ha mostrado mejores indicadores macroeconómicos en la evolución reciente de América Latina.

Es así como en este informe se menciona que “los chilenos suelen asociar espontáneamente la inseguridad con la delincuencia”. En dicho estudio el miedo al otro se convierte en una de las piezas centrales de análisis de la vida cotidiana en Chile, la que muchas veces significa el miedo al otro traducido en el miedo al delincuente.

Burgos y Tudela (2005:4) plantean que la inseguridad y el miedo, lamentablemente, son el signo de los tiempos. En Chile, según estudios recientes, proporcionalmente una de cada ocho personas manifiesta un ‘alto temor’ vinculado con la delincuencia. Si bien esta cifra ha disminuido en los dos últimos años, ello revela cómo la criminalidad afecta no solo en términos directos victimizando sino también atemorizando.

Según Laura Chinchilla (2002) un componente importante de la seguridad ciudadana, es el relativo a la *sensación de inseguridad*, entendida como la percepción que tiene el ciudadano sobre su situación personal, la de su localidad o su país en relación con la criminalidad.

Agrega Oviedo (2002) que la percepción de inseguridad se relaciona directamente con el miedo. Este sentimiento de inquietud causado por un peligro real o imaginario, incide en las actitudes y conductas de la población y a largo plazo puede tener efectos en sus valores y normas.

La percepción depende de muchos factores, entre los que destacan las experiencias personales, las transmitidas a través de la familia, grupos de pares, y los medios de comunicación de masas, entre otros.

²⁴ Victimización se entiende como: “el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático”, en este caso a consecuencia de la ocurrencia de un hecho delictual o que infringe la normativa penal vigente. (Munizaga, Ana María y Muñoz, Nicolás. Fundación Paz Ciudadana, Chile. S/A).

“Se pueden considerar, al menos, dos formas de victimización. La primera distingue entre *victimización primaria*, que refleja la experiencia individual de la víctima y las consecuencias físicas, económicas, psicológicas o sociales que acarrea el delito sufrido, y *victimización secundaria*, derivada de las relaciones de la víctima con la policía y el sistema jurídico-penal, generalmente provocada por un choque entre las expectativas de la víctima y la realidad institucional. A menudo, esta resulta más negativa que la primaria, incrementando los efectos de daños psicológicos o incluso patrimoniales. La segunda se refiere a una *victimización indirecta* o vicaria, que se enfoca sobre personas cercanas a las víctimas que desarrollan sentimientos hacia este tipo de incidentes que, con frecuencia, repercuten en sus hábitos y comportamientos, como ocurre con la *victimización directa*”. (Tudela y López 2005)

Dimensiones de la inseguridad²⁵

a) La inseguridad objetiva: esta dimensión relaciona la criminalidad y la violencia con la probabilidad de sufrir un incidente o ser autor de este u otras conductas desviadas, rechazadas por la sociedad, que constituyen amenaza y que, en consecuencia, pueden asumirse como claves en la determinación del *nivel de riesgo objetivo* o su probabilidad. En esencia, dice relación con hechos concretos que suceden en un espacio y momento determinado. Es el estado de la seguridad real en la cotidianeidad de las personas.

No existe hoy sociedad humana sin mecanismos de control formal e informal de las conductas desviadas, como es la criminalidad. El delito es un factor objetivo desigualmente repartido entre sociedades. Es decir, su incidencia no es uniforme. Además, la pauta de variación en la percepción y el riesgo objetivo de ser víctima de un delito, se explica en gran parte por las diferencias estructurales y socioculturales entre países. En consecuencia, ante la criminalidad hay sociedades más seguras que otras.

Una forma de acercarse a la distribución de la inseguridad objetiva es cuantificando las víctimas y enfocándolas como fuente de información (reporte de victimización). Esto permite detectar parte importante de los sucesos que sufre la población, y es complementaria pero más cercana a la realidad que la estadística oficial que construyen los órganos de justicia y seguridad (denuncia de sucesos).

b) La inseguridad subjetiva: esta dimensión hace referencia a una construcción imaginaria que la población hace respecto del estado de la seguridad. La dimensión subjetiva está relacionada con el miedo y con la percepción del riesgo y probabilidad subjetiva de sufrir un delito. El miedo, la percepción de seguridad y la sensación de inseguridad tienen gran importancia en la vida colectiva. Éste cumple una función de autoprotección y "decodifica" señales (mecanismo de percepción selectiva de la realidad cotidiana) generando un estado permanente de alerta. El miedo es una consecuencia de la percepción de riesgo. Ambos fenómenos tienen que ver con variables psicosociales, asociadas a la construcción de "realidades sociales" y "realidades virtuales".

En términos prácticos, ella se expresará en la sensación del ciudadano de sentirse protegido y resguardado en su integridad psíquica, física y patrimonial a través de un reconocimiento explícito de sus derechos individuales y colectivos²⁶. Esa percepción influye en la tolerancia hacia la desviación, así como en las actitudes y demandas hacia las instituciones. Pero, a su vez, sufre la influencia de creencias, valores y experiencias que no necesariamente tienen que ver con el delito. El miedo al delito y la sensación de inseguridad se correlacionan con otras inseguridades vitales como la soledad, enfermedad, pobreza, incapacidad física o la falta de recursos, entre otros. Además, se relaciona estrechamente con la evaluación del entorno físico y social de las personas (su ciudad, su barrio, su comunidad, su hábitat cotidiano).

La inseguridad subjetiva se reparte de forma desigual entre los grupos sociales y en ella influyen diversos factores. Afecta la tolerancia, direcciona (orienta) las demandas de seguridad y las actitudes hacia las instituciones y el delito. Se construye a partir de la comprensión y la construcción que de la realidad o del entorno hacen las personas en particular y la sociedad en su conjunto. Como construcción de la realidad, se interpreta basándose en la experiencia individual y social. Sufre influencia de la cultura y el contexto socioeconómico y está asociada a otras inseguridades vitales o del entorno. Por tanto, la vivencia y necesidades de las personas van a determinar su percepción de la seguridad.

²⁵ Tudela, Patricio y López Beatriz. Propuesta de Marco Conceptual para el "Estudio de Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana. Los casos de Argentina, Chile y Uruguay (RG-P1065)". 2005. Documento recuperado en la web: <http://www.flacsoandes.org/biblio/catalog/resGet.php?resId=21663>

²⁶ Burgos, Jorge y Patricio Tudela, *Políticas públicas y seguridad ciudadana*. Corporación de Promoción Universitaria, CPU. Santiago, Doc. de Trabajo N° 20. Noviembre del 2001, 13 Págs.

Temor frente al delito

Según Dammert, Karmy, Manzano (2005) el *temor* es la reacción ante aquello que se considera dañoso, arriesgado o peligroso- es un fenómeno con aristas que sobrepasan la mera percepción o proceso cognitivo de los individuos: más bien se trata de una construcción social presente en ellos, y que en las últimas décadas, con la globalización y los procesos de modernización que trae aparejados, se ha magnificado (...)

(...) diversos autores ponen énfasis en que los miedos que afectan a la ciudadanía en general, y que caracterizan los nuevos modos de habitar y de comunicar, son expresión de una angustia cultural cuyas raíces se relacionan con la pérdida de arraigo colectivo en las ciudades. En este sentido, si el temor tiene claramente una profunda raigambre cultural, aparece de modo específico en la llamada "sociedad del riesgo" (según expresión popularizada por Beck 1998). Se hace necesario, entonces, reconocer los elementos sociopolíticos y culturales de dicho fenómeno para poder entenderlo en su totalidad.

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

Reconocemos, entonces, dos momentos de un mismo movimiento. Primero, el surgimiento de la angustia cultural; y segundo, su objetivación como temor al otro.

En esta perspectiva, "el miedo es siempre una experiencia individualmente experimentada, socialmente construida y culturalmente compartida" (Reguillo 2000:189). Y como respuesta a él, se construyen ciertas prácticas estandarizadas; es decir, se hace del temor una institución que tiene normas de acción, pasos que se debe seguir para enfrentarlo y objetos relativamente identificados a los cuales combatir.

Además Dammert, Karmy, Manzano (2005) incluyen la visión del informe de Naciones Unidas, aludiendo que "el miedo a la delincuencia sería una metáfora de nuestra indefensión social producto de la pérdida de vínculos sociales y comunitarios significativos y, finalmente, de la noción de orden. En este sentido, la percepción de amenaza es la disposición del "otro" objetivado en la figura del delincuente, que como tal revela la indefensión social de la sociedad del riesgo".

Por último, agregan que en la medida en que existe un debilitamiento de la noción de orden, los espacios comunes desaparecen como objetos de uso público, y en ellos se articula un otro amenazante. Vivimos intrínsecamente inseguros, nada parece estar en su lugar, y todo está en permanente riesgo de fallar y extender sus daños a una gran cantidad de población, sin importar sus características. La percepción de riesgo se configura así como condición propia de las sociedades modernas constituidas desde la inseguridad y, por ende, contribuye a la instalación del temor. Es por ello que toda conceptualización del temor ciudadano, necesariamente debe pasar a considerar el riesgo como elemento central de las sociedades contemporáneas.

Así, se define la percepción de riesgo como aquella que configura el mundo desde una inseguridad en todos los niveles, donde el temor y la percepción de amenaza pasan a ser sentimientos fundamentales de los individuos y las comunidades.

Vera (2010) plantea que el *temor* es una experiencia que se vive de manera individual, y que involucra a la mente y al cuerpo, ante la posibilidad de poner en riesgo la integridad tanto física como psicológica/espiritual de un individuo, o personas o bienes con los cuales siente una conexión de pertenencia. Nos asusta todo aquello que ponga en riesgo nuestra sobrevivencia tanto física como emocional.

Oviedo (2002) indica que el temor, producto del sentimiento de inseguridad en la ciudad, incide en el cambio de conductas de las personas al interior de la ciudad, tales como limitar el uso de la infraestructura urbana, el uso del espacio público, adoptar mayores resguardos de seguridad en las residencias.

Señala además que, el temor producto del sentimiento de inseguridad en la ciudad, hace que los habitantes vivan situaciones límites de gran impacto psíquico. La exposición de las personas a situaciones que les provocan miedo, que les amenazan, influye en su calidad de vida y en la adopción de medidas poco meditadas e inapropiadas. El autoencierro, la desconfianza, el apoyo al control Estatal de los ámbitos privados, públicos o colectivos, la represión, o el uso de la violencia, se masifican. Al interior de las ciudades, los barrios establecen límites físicos evidentes con grandes murallas o entradas protegidas por guardias privados, mientras el mercado de las alarmas, citófonos y armas crece.

Finalmente, la sensación de inseguridad o temor es un elemento central en la caracterización de la criminalidad. La literatura internacional y nacional señala varios factores²⁷ que explican parte de la sensación de inseguridad, como la vulnerabilidad personal (que estaría determinada por características sociodemográficas y personales como la edad, el género, el tamaño físico, etc.), la experiencia de victimización (personal o vicaria), la exposición frente a los medios de comunicación, la integración social y participación ciudadana entre los habitantes del barrio y la presencia de temores cotidianos en la sociedad actual.

9.4 Trabajo Social como aporte a la Seguridad Ciudadana a través de su esencia profesional

Es necesario mencionar, que si bien actualmente Trabajo Social no tiene un rol protagónico en la temática de Seguridad Ciudadana, ni participa activamente en investigaciones o estudios relativos alusivos a ésta, es posible visualizar y concretar una nueva área de trabajo para la profesión. La seguridad ciudadana cada día se torna más relevante para la sociedad civil y el Estado (para este ente ya no se habla de seguridad ciudadana, sino de seguridad pública desde el año 2007 por el decreto 1065), por lo cual la inserción de la profesión puede realizarse en cualquiera de los enfoques que se aborda la seguridad ciudadana, ya sea en instituciones públicas o privadas, siempre y cuando se capacite en la temática y adquiera los conocimientos actuales que se requieren para desempeñarse en el área. Trabajo Social puede y debe hacerlo, cada día nuevos profesionales se insertan en el mundo laboral, por tanto es un desafío importante abrir este nuevo campo laboral.

Ezequiel Ander – Egg (1994) plantea que "el Trabajo Social tiene una función de concientización, movilización y organización del pueblo para que en un proceso de formación del autodesarrollo, individuos, grupos y comunidades realizando proyectos de trabajo social, inserta críticamente y actuando en sus propias organizaciones, participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra plena participación del pueblo en la vida política, económica y social de la nación que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre".

Según la FITS y la AIETS en su código de ética profesional (2004) señala que el trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

²⁷ Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile. Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Documento de Trabajo N° 1, Primera Edición, mayo de 2004, Chile.

Principios y Valores

Siguiendo este código, el trabajo social se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a toda persona, y a los derechos que de ello se desprenden. Los trabajadores sociales deben apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona. Esto significa:

- Respetar el derecho a la autodeterminación: Los trabajadores sociales deben respetar y promover el derecho de las personas a elegir por sí mismos y a tomar sus propias decisiones, sea cuales sean sus valores y opciones de vida, siempre que no amenacen los derechos e intereses legítimos de otros.

- Promover el derecho a la participación: los trabajadores sociales deben promover el compromiso pleno y la implicación de los usuarios para reforzarles en la toma de decisiones y acciones que afectan a sus vidas.

En la temática de prevención del delito con la instalación de dispositivos de seguridad, el trabajador social debe promover la participación de la comunidad, ya que ésta es un pilar fundamental para el buen uso y funcionamiento de las alarmas comunitarias y con ello lograr el mayor nivel de seguridad en el barrio.

- Tratar a cada persona como un todo: los trabajadores sociales deben intervenir con la persona en su totalidad, con la familia, la comunidad, y el entorno social y natural, y tener en cuenta todos los aspectos que influyen en la vida de una persona”. Respecto a la temática que se aborda en este estudio, el profesional debe considerar a cada vecino como un actor importante, pero dejar en claro que la comunidad es la protagonista en la prevención del delito, puesto que una comunidad organizada con lazos de confianza y solidaridad se transforma en un factor de protección ante la ocurrencia de delitos.

- Identificar y desarrollar sus fortalezas: Los trabajadores sociales deben concentrarse en el potencial de las personas, grupos y comunidades y promover su empoderamiento.

Además, los Trabajadores Sociales tienen la responsabilidad de promover la justicia social, en relación con la sociedad en general, y con las personas con las que trabajan. Desde allí se desprende que los profesionales deben:

- “Desafiar la discriminación negativa: Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de oponerse a la discriminación negativa por razones de capacidad, edad, cultura, género o sexo, estado civil, estatus socioeconómico, opiniones políticas, color de la piel u otras características físicas, orientación sexual o ideas religiosas”. En cuanto a la temática de seguridad ciudadana, específicamente a la de prevención del delito, que se alude en el presente estudio, es relevante que como trabajadores sociales seamos capaces no solo de prestar protección y atención a las personas que han sido discriminadas por vivir en un barrio “peligroso” sino, que también de educar informalmente a los propios afectados y sociedad en general para generar instancias de solidaridad y organización de la comunidad para enfrentar dicha temática.

- “Reconocer la diversidad: los trabajadores sociales deben reconocer y respetar la diversidad étnica y cultural de las sociedades con las que trabajan, teniendo en cuenta las diferencias individuales, familiares, grupales y comunitarias”. Desde este punto es preciso señalar que como profesionales debemos fomentar el respeto entre las personas y reconocimiento de las diferencias que existen entre ellas.

- "Distribuir los recursos equitativamente: Los trabajadores sociales deben asegurarse de que los recursos a su disposición se distribuyen de forma justa de acuerdo a la necesidad". El trabajador social debe procurar de acuerdo a sus posibilidades de evaluar y fiscalizar la distribución de recursos, ya que es relevante que las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad accedan a las oportunidades y beneficios que ayuden a mejorar su bienestar social.

- "Oponerse a las políticas y acciones injustas: Los trabajadores sociales tienen el deber de llamar la atención de sus empleadores, legisladores, políticos y de la sociedad en general sobre aquellas situaciones en las que los recursos son inadecuados o cuando la distribución de recursos, políticas y prácticas son opresivas, injustas o perjudiciales". En este punto el rol del trabajador social es de suma importancia en cuanto a la elaboración y colaboración en el diseño y ejecución de políticas públicas destinadas a mejorar la condición de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social. Como profesional, el trabajador social cuenta con las herramientas teórico-prácticas para enfrentar diversas situaciones que afecten a las personas más necesitadas, además los principios que orientan su accionar hacen que su labor se desarrolle con más cercanía, respeto y empatía con las personas afectadas.

- "Trabajar en solidaridad: Los trabajadores sociales tiene la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión social, estigmatización o subyugación, y trabajar hacia una sociedad inclusiva". El trabajador social como profesional posee valores y principios que se basan en la solidaridad, equidad y justicia social, por lo cual debe fomentar la participación de la sociedad en la toma de decisiones, empoderando a las personas y potenciando el surgimiento de líderes dentro de una comunidad, para que sean éstas mismas las que desarrollan proyectos y actividades en pro de su bienestar social.

María Luisa Echeverría (1984) señala que la búsqueda del bienestar social de las personas es el fin de la labor que desempeña Trabajo Social. Desde allí, el beneficiario es el centro de la atención profesional, toda persona tiene un valor intrínseco independiente de su condición. Tiene derecho a su libertad, al respeto a su dignidad, a la aceptación, a la autodeterminación, al no juzgamiento por el Trabajador Social y a mejores condiciones de vida. El beneficiario tiene potencialidades y puede desarrollarse: la conducta profesional debe orientarse en el sentido de propiciar este desarrollo y promoción del beneficiario.

Agrega además que, "los valores se centran en el respeto a la persona humana. Son valores la bondad, la libertad, la honradez, la dignidad. De estos valores se derivan los principios del trabajo social de libre determinación, individualización, aceptación y respeto, secreto profesional y no enjuiciar de la profesión y que son una guía para la vida profesional". Los objetivos de la profesión se derivan de esos principios y "representan un bien deseado, lo que se quiere conseguir". El Trabajo Social, pues, viene a representar un esfuerzo de solución y prevención con otros profesionales a los problemas sociales que afectan al individuo.

Funciones

Las funciones de los profesionales en Trabajo Social (según F.I.T.S) consisten en:

- Facilitar información y conexiones sociales con los organismos de recursos socioeconómicos.

En este punto, el Trabajador Social inserto en la temática de seguridad ciudadana puede desempeñar su función de articulación de redes, para brindar una atención de calidad y eficiente es necesario que como profesional pueda contar con redes institucionales, tanto públicas como privadas.

- Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre sus potenciales usuarios y los profesionales de otras ramas de las ciencias que pueden estar en contacto con sus potenciales usuarios.

Como trabajador social es necesario conocer y maximizar los recursos existentes para con ello lograr que todos los sujetos puedan ser intervenidos. Respecto a la temática de seguridad ciudadana, en especial de prevención del delito, Trabajo Social debe gestionar con mayor atribución, la maximización de recursos materiales y coordinar la labor que pueden proporcionar los recursos humanos, tanto profesionales como de la comunidad, ya que para propender a la seguridad en el barrio, es necesario la colaboración de las autoridades locales como de la propia comunidad.

- Recibe, orienta, educa a personas, familias, grupos y comunidades en la solución pacífica de sus conflictos a través de una cultura de diálogo y concertación.

Respecto a lo anterior, el trabajador social puede aplicar su función educativa, ya que en la temática de seguridad ciudadana, y en este caso de prevención del delito, es necesario que como profesional eduque y capacite a la comunidad para que logre el mayor bienestar personal y común respecto a la seguridad en sus barrios.

- Realiza investigaciones sociales que contribuyen a identificar e interpretar las causas de los fenómenos sociales que se presentan en cualquier contexto planteando alternativas de solución a las mismas.

Es necesario que hoy en día, Trabajo Social, a través de su función investigadora, aplique sus conocimientos y experiencia profesional en la investigación de áreas relacionadas con seguridad ciudadana, ya que la temática es una necesidad constante de la sociedad, por tanto, el investigar desde la mirada de nuestra profesión significa un aporte relevante no solo para la institución donde se desempeñe, sino que significa un aporte al conocimiento tanto para los nuevos profesionales en formación como para los que tienen experiencia laboral.

- Participa en la gestión, formulación, ejecución, evaluación de planes, programas y proyectos sociales dirigidos a mejorar las condiciones de vida de la comunidad tanto con instituciones públicas como privadas.

El trabajador social no solo puede implementar políticas sociales, sino que puede participar en el diseño, ejecución, evaluación y seguimiento de planes, programas y proyectos, en este caso, su labor en la temática de prevención del delito puede ser un real y significativo aporte, ya que como profesional cuenta con los conocimientos y herramientas, puesto que su formación le permite desempeñar su labor en cualquiera de las etapas antes mencionadas,

- Gerencia programas y proyectos de desarrollo social con organismos gubernamentales y no gubernamentales.

Trabajo Social tiene la capacidad de administrar programas y proyectos que propendan al desarrollo social de un individuo, grupo o comunidad, puesto que cuenta con los conocimientos y herramientas para hacerlo. En relación a la temática, es posible que la profesión pueda dirigir programas y proyectos relacionados a la prevención del delito, ya que posee la visión de comunidad y maneja conceptos relacionados con ésta, con lo cual puede visualizar aspectos relevantes en la ejecución de las iniciativas. Además, puede guiar desde su experticia profesional, a otros profesionales desde para que desempeñen su labor con eficiencia y calidad.

- Forma parte de equipos interdisciplinarios que trabajan por el mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de procesos socioeducativos de promoción y prevención.

Hoy en día, es necesario trabajar con diferentes profesionales, ya que cada profesional puede aportar a la temática de prevención del delito desde su experticia, el trabajador social tiene la capacidad y herramientas de desempeñar su labor con equipos interdisciplinarios.

Capítulo III:

Análisis e Interpretación de los Resultados

1. Presentación de Resultados

Los datos que se presentan a continuación, son el resultado de la investigación de tipo cuantitativa, que se exponen en representaciones gráficas con la información obtenida, la que luego se asocia y analiza mediante una triangulación metodológica, en relación con la información recopilada a través de técnicas cualitativas que se emplearon en este estudio.

Cabe mencionar que, los gráficos expuestos a continuación fueron elaborados a partir de los datos obtenidos desde las tablas de frecuencia y porcentaje, las cuales se encuentran en el Anexo N° 5.

2. Datos de la Caracterización Socioeconómica de la Población en Estudio

Gráfico N°1: Distribución Porcentual de los Habitantes del territorio 4 por sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N°4.

Como se expone en este gráfico, los habitantes del territorio 4 de sexo femenino, según la representación de la muestra, corresponde a un 69%, mientras que un 31% son hombres. Por tanto, se aprecia una diferencia significativa entre ambos sexos en este estudio, dado que no fue un criterio de selección.

Gráfico N° 2: Porcentaje de Edad de los Habitantes del territorio 4 según grupo de edad.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 5.

En cuanto a la edad de la población en estudio, es posible mencionar que, el grupo etario predominante es el tramo de 60 y más años de edad con un 53,4%, seguido con un porcentaje menor (20,7%) del tramo de 40 – 49 años.

El 15,5% de la población en estudio está en el tramo de 50 – 59 años. Bajo el 10% del total, se encuentran el grupo etario 30 – 39 años con un 6,9%, y por último con un 3,4% el tramo de 18 – 29 años.

De acuerdo a los datos expuestos anteriormente, la población mayoritaria de este estudio es de adultos mayores.

Es importante destacar que, gran parte de los encuestados (68,9%) supera los 50 años de edad, además cabe señalar que, el promedio de edad de la población en estudio según los datos recopilados es de 59 años.

Respecto al contexto comunal²⁸, el territorio 4 presenta diferencias significativas especialmente en los grupos etáreos de 18 - 29, 30 - 39 y 60 y más años.

Las estimaciones de población al año 2010 (INE), señalan que la población en la comuna de San Joaquín de 18 - 29 años es de un 18,9%, en cambio, según los datos obtenidos en la presente investigación, en el territorio 4 es de un 3,4%; respecto a la población de 30 - 39 años, llega a un 12,9% en la comuna y con seis puntos porcentuales de diferencia se encuentra dicho territorio (6,9%); el grupo etáreo entre 40 - 49 años, en la comuna representa el 13,9% del total de habitantes y en el territorio 4 el 20,7%; en cuanto a la población entre 50 - 59 años, a nivel comunal llega al 12,3% y en el mencionado territorio al 15,5%; por último, en la comuna de San Joaquín, el grupo etáreo de 60 y más años es de un 20%, en cambio en el territorio 4 es de un 53,4%, lo que indica que este territorio se caracteriza porque allí residen mayor cantidad de adultos mayores respecto al promedio comunal.

Gráfico N° 3: Distribución Porcentual de los habitantes del territorio 4 por Estado Civil

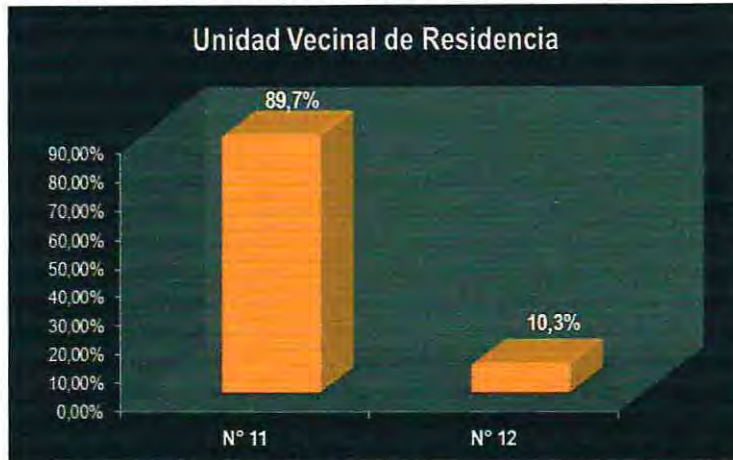


Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N°6.

Respecto al Estado Civil de los habitantes del territorio 4, es posible mencionar que hay una diferencia significativa entre quienes se encuentran casados y solteros, puesto que un 65,5% de los habitantes del territorio 4 expresó estar casado(a) contra un 15,5% que declaró encontrarse soltero(a), luego en orden decreciente equivalen a un 10,3% viudo(a), un 5,2% separado(a)/divorciado(a) y un 3,4% conviviente.

²⁸ Datos Comunales obtenidos desde el Plan Comunal de Salud 2011, San Joaquín. Fuente: Proyecciones Censales, Comuna de San Joaquín, INE. 2002 - 2010.

Gráfico N° 4: Unidad Vecinal de Residencia de los habitantes de territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 7.

En relación a la Unidad Vecinal de residencia de los habitantes del territorio 4, se aprecia una gran diferencia entre éstas, ya que un 89,7% de los encuestados declaró residir en la Unidad Vecinal N°11, la cual agrupa a cuatro poblaciones (Mussa, Llico Oriente, Margozzini y Amanda Harbin) y solo un 10,3% reside en la Unidad Vecinal N°12 (específicamente en la población Madeco).

Tal condición se explica, puesto que de las 10 calles en las que se aplicaron los instrumentos de levantamiento de información, nueve de ellas correspondían a la U.V N°11 y una a la U.V N°12, ésta última fue considerada en el proyecto, porque un grupo de vecinos fue el pionero en organizarse para instalar alarmas comunitarias en su cuadra.

Gráfico N° 5: Tiempo en que los habitantes del territorio 4 viven en el Barrio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 8.

En cuanto a los años en que los habitantes del territorio 4 viven en el barrio, un gran porcentaje de los encuestados, específicamente un 70,7% expresó vivir en el barrio 20 y más años, muy por debajo se encuentran las alternativas de 15 - 19 años con un 10,3%, 3 - 5 con 8,6%, 10 - 14 con 6,9% y por último, entre 6 - 9 años con un 3,4%.

Lo que expone el gráfico se relaciona directamente con la edad de los encuestados, puesto que la gran mayoría de éstos, como se mencionó en el gráfico N° 2, superan los 60 años y más, y por tanto, la cantidad de años viviendo en el barrio equivale a la edad que expresaron. Gran parte de los habitantes del territorio 4 ha nacido en el barrio donde reside y ha permanecido en él durante su vida, caracterizándose así dicho territorio por ser un sector residencial tradicional.

Gráfico N° 6: Nivel de Escolaridad de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 9.

Respecto al nivel de escolaridad de los habitantes del territorio 4, es posible señalar que un 22,4% de los encuestados tiene educación media completa. Luego en orden decreciente se encuentra el 20,7% con media incompleta, un 19% con nivel básico completo, un 13,8% con educación técnica completa (CFT, Institutos), un 12,1% con básica incompleta, un 5,2% con técnica incompleta, un 3,4% con educación universitaria completa y por último, con 0% solo pre-básica, universitaria incompleta y con estudios de post-grado.

Cabe destacar, que el 41,4% de los encuestados tiene los estudios obligatorios completos²⁹ (12 años de educación obligatoria), es decir educación básica y media. En cuanto a los habitantes del territorio 4 que poseen educación superior completa (Técnica y Universitaria), el porcentaje es inferior, puesto que solo un 17,2% se encuentra en esta situación.

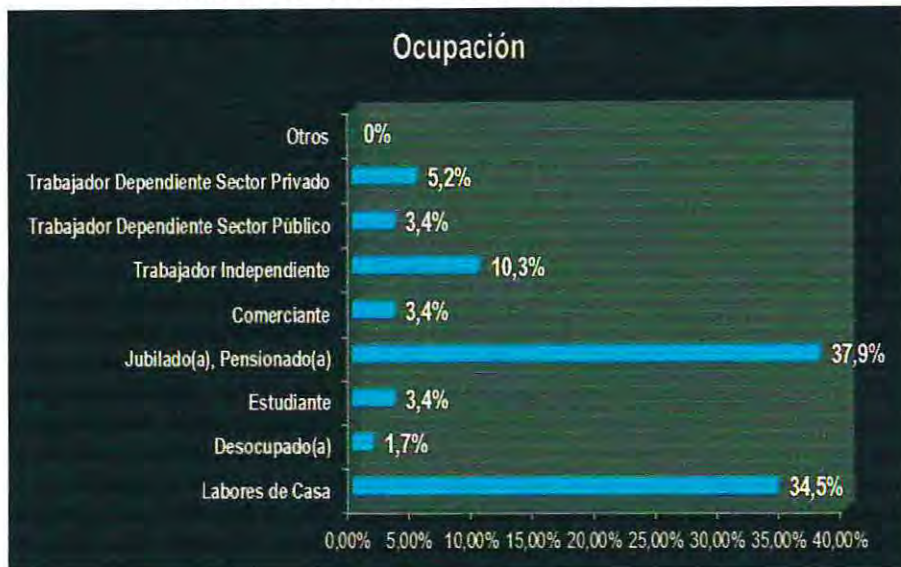
En relación al contexto comunal³⁰, el territorio 4 presenta algunas diferencias respecto al Nivel de Escolaridad de sus habitantes. Cabe señalar que, se compararan los datos recopilados en el CENSO 2002 con los del presente estudio. Además, para que dicha comparación fuese equivalente se sumó los porcentajes de nivel de escolaridad incompleta y completa obtenidos en el mencionado territorio, para que los resultados puedan ser comparados con datos similares.

Es así como, el nivel de escolaridad a comparar, se considerara según el último año aprobado de estudios. Por tanto, la comuna de San Joaquín en CENSO del año 2002 en la categoría No asistió obtuvo un 1,7%, en cambio en el territorio 4, según los datos obtenidos en la presente investigación, llega a un 3,4%; respecto a la educación pre-básica, a nivel comunal es de un 4,2%, en dicho territorio es de un 0%; los habitantes que cursaron educación básica en la comuna es de un 33,6%, considerando al territorio 4 es de un 31,1%; la población que cursó educación media en la comuna de San Joaquín es de un 45%, en el dicho territorio llega al 43,1%; en cuanto a la educación técnica a nivel comunal es de un 7,1%, en el territorio 4 es de un 19%; la educación universitaria en la comuna es de un 8,4% y en el territorio es de un 3,4%; por último, el nivel de estudios de post-grado no fue considerado en el CENSO 2002, en el territorio 4 no registro preferencias (0%).

²⁹ De acuerdo a la Ley 19.876, publicada el 22 de mayo del 2003.

³⁰ Datos obtenidos desde CENSO 2002, Comuna de San Joaquín.

Gráfico N° 7: Ocupación de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N°10.

Como se expone en el gráfico N° 7, del total de los habitantes del territorio 4 encuestados, el 37,9% de éstos señala ser jubilado(a) o pensionado(a), le sigue con un 34,5% quienes se dedican a las labores de casa. Se aprecia que un 10,3% es trabajador independiente, un 5,2% trabajador dependiente del sector privado, un 3,4% es trabajador dependiente del sector público, comerciante o estudiante. Por último, solo un 1,7% del total de la población en estudio declaró estar desocupado(a).

Se destaca que los consultados que se declaran como trabajadores dependientes no superan a los que se declaran como trabajador independiente.

Cabe mencionar que, la población económicamente activa³¹ en la comuna, según CENSO 2002, es de un 40,5%, en cambio en el territorio 4, de acuerdo a los datos obtenidos en el presente estudio, es de un 44,1%.

Respecto al contexto comunal³², el territorio 4 presenta diferencias significativas respecto a la categoría ocupacional declarada por la población de la comuna de San Joaquín en el CENSO 2002.

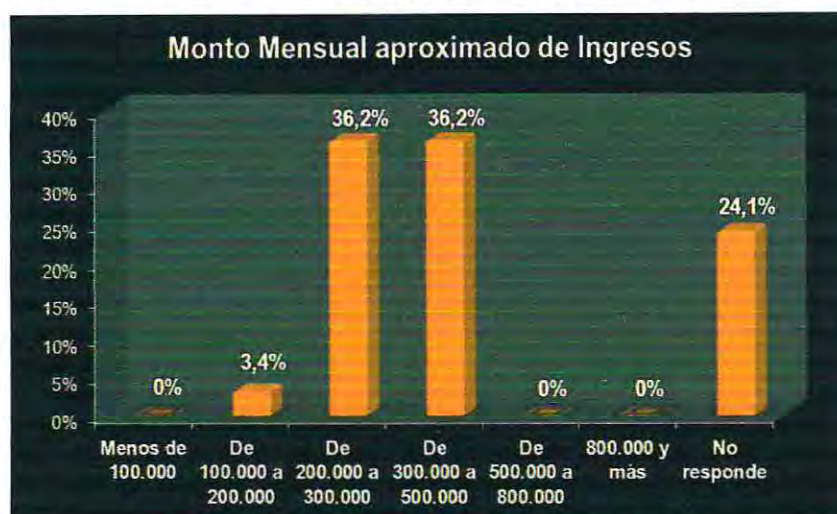
En relación a la ocupación que desempeña la población total a nivel comunal, el 74,3% declaró ser trabajador dependiente, en cuanto al territorio 4, este porcentaje es inferior, ya que llega a un 8,6% (sector público y privado); respecto a la comuna, los habitantes que se desempeñan como trabajador independiente llegan al 10,8%, y en dicho territorio es de un 10,3%.

Se destaca que la ocupación que mayor porcentaje presenta en el territorio 4 (jubilado - pensionado con un 37,9%), tiene directa relación con el gráfico N° 2 que corresponde a la distribución porcentual por grupo etáreo, ya que, en dicho gráfico el 53,4% de la población en estudio es adulto mayor, por tanto dicho resultado se refleja también en la ocupación de los habitantes del territorio 4.

³¹ Se entiende como Población Económicamente Activa, es un índice que abarca a los hombres y mujeres mayores de 15 años que está en condiciones de realizar un trabajo remunerado. Este índice incluye a toda esa población, tanto ocupada como desocupada. (Obtenido de :www.saladehistoria.com)

³² Datos obtenidos según clasificación de categoría ocupacional, CENSO 2002, comuna de San Joaquín.

Gráfico N° 8: Monto mensual de Ingresos de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N°11.

De acuerdo al gráfico N° 8, el 36,2% de los encuestados expresa obtener entre 200.000 a 300.000 pesos mensuales, igual porcentaje declara recibir entre 300.000 a 500.000 pesos mensuales, lo que demuestra que el 72,4% de la población en estudio puede cubrir sus necesidades básicas y solventar sus gastos con mayor comodidad. Un 24,1% no responde, al ser consultados por su respuesta, expresan que es un dato personal que prefieren mantener en reserva, por eventual uso de la información, aunque se les mencionó al inicio de la encuesta que los datos recopilados serían usados solo para fines de la investigación y son de carácter confidencial y anónimo.

La alternativa entre 100.000 y 200.000 pesos mensuales obtuvo un 3,4% de las preferencias, con lo que este porcentaje de habitantes del territorio recibe como mínimo 100.000 pesos mensuales, lo que podría indicar estos encuestados tienen la capacidad económica para satisfacer sus necesidades básicas, esto de acuerdo a la canasta básica del IPC "es la canasta promedio de los hogares urbanos del Gran Santiago, por tanto, incluye todos los gastos que son relevantes para estos hogares, salvo cuando se trata de productos exclusivos del consumo de solo un segmento de la población"³³

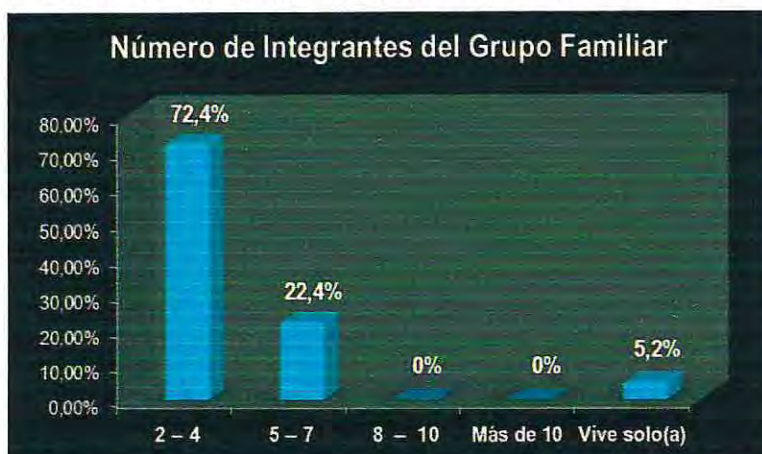
Por último, con 0% se encuentran las alternativas de menos de 100.000, entre 500.000 a 800.000 y de 800.000 pesos mensuales y más.

Cabe señalar que, el monto mensual aproximado de ingresos expresado por los encuestados se relaciona con el grupo etéreo y ocupación que poseen, destacándose que mayoritariamente la población en estudio es adulta mayor (53,4%), y que se encuentra jubilada, y ya no desarrolla otra actividad laboral remunerada que les permita obtener mayores ingresos, y por tanto, el ingreso principal es su pensión o jubilación.



³³ Información obtenida del Instituto de Nacional de Estadísticas de Chile (INE).

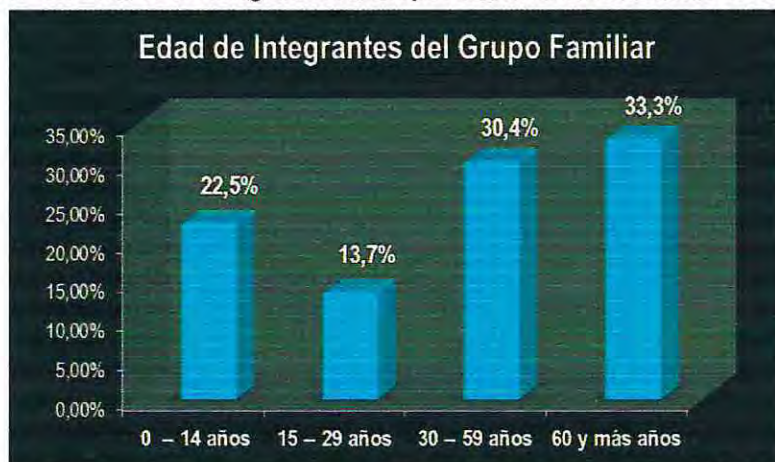
Gráfico N° 9: Cantidad de Integrantes del Grupo Familiar de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N°12.

Como se expresa en el gráfico N° 9, en el 72,4% de las viviendas encuestadas el número de integrantes del grupo familiar fluctúa entre los 2 y 4 integrantes, le sigue con un menor porcentaje entre 5 y 7 con un 22,4%, entre 8 - 10 y de 10 y más integrantes obtienen un 0% de las preferencias. Por último, el 5,2% de la población en estudio vive solo(a), y en su mayoría son adultos mayores.

Gráfico N° 10: Edad de los Integrantes del Grupo Familiar de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N°13.

Respecto al gráfico N° 10, un tercio de los encuestados (33,3%) declara que uno o más de los integrantes de su grupo familiar son adultos mayores, mientras que un 30,4% tiene entre 30 - 59 años, le sigue con 22,5% los integrantes que tienen 0 - 14 años, finalmente, con un 13,7% los integrantes entre 15 - 29 años.

Cabe destacar que, un 63,7% de los integrantes del grupo familiar tiene más de 30 años de edad.

Respecto a la estructura etárea del territorio 4, es posible mencionar que hay diferencias significativas respecto a la realidad nacional, específicamente en dos grupos etáreos que representan a la población mayor de 15 años.

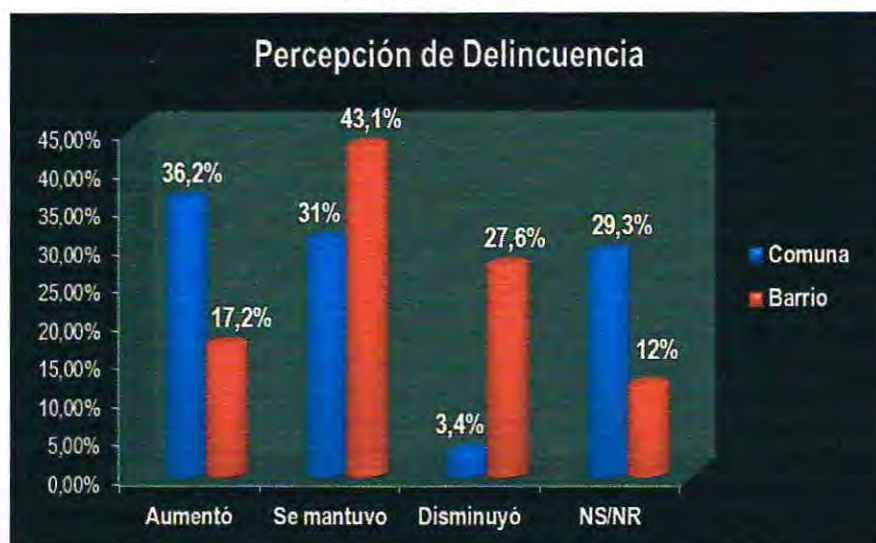
Las estimaciones³⁴ al año 2010 (INE), indican que la población de 0 - 14 años en Chile es de un 22,3%, y según los datos obtenidos en el presente estudio, en dicho territorio de la comuna de San Joaquín es de un 22,5%; en cuanto al grupo etáreo de 15 - 59 años en el país es de un 64,7%, en un porcentaje inferior se encuentra la población del territorio 4, puesto que es de un 44,1%; por último, la población de 60 y más años en Chile es de un 12,9% y en la población en estudio es de un 33,3%.

³⁴ Datos Nacionales obtenidos desde el Instituto Nacional de Estadísticas, Chile (INE). Proyecciones y Estimaciones de Población 2005. Documento en formato PDF: Población y Sociedad, Aspectos Demográficos, publicado año 2009.

3. Datos de Seguridad Ciudadana y Convivencia de la Población en Estudio

a) Aspecto Cognitivo

Gráfico N° 11: Percepción de Delincuencia de los habitantes del territorio 4 respecto a la Comuna y el Barrio donde residen



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 14.

El gráfico N° 11 expone la percepción que los habitantes del territorio 4 tienen acerca de la delincuencia tanto en su comuna como en el barrio donde residen, tomando como referencia los últimos seis meses (mayo - octubre 2011). Es así, que el 36,2% de los encuestados percibe que la delincuencia aumentó en dicho período, en relación a su barrio este porcentaje es menor, un 17,2%; en cuanto a la alternativa que hace referencia a que la delincuencia se ha mantenido, el 31% respondió en relación a la comuna y un 43,1% en su barrio; la opción disminuyó fue la que presentó mayor diferencia entre los lugares consultados, puesto que el 3,4% de los encuestados opina que ha disminuido la delincuencia en su comuna, mientras que un 27,6% en su barrio; finalmente ante la alternativa No Sabe/No Responde, un 29,3% en su comuna y un 12% respecto a su barrio.

Cabe destacar que, las alternativas que presentan diferencias significativas son las que tienen relación con el aumento y disminución de la delincuencia, tanto en la comuna como en el barrio, ya que existe una diferencia entre dichos lugares en ambas opciones por 20 puntos porcentuales aproximadamente, por tanto, los encuestados perciben que la delincuencia ha aumentado más en la comuna de San Joaquín y disminuido más en el barrio donde viven.

También, es relevante que el 43,1% opine que la delincuencia se ha mantenido en el barrio, por lo que el uso y efectividad del sistema de alarmas comunitarias instaladas en los diferentes vecindarios no ha significado hasta ahora un cambio significativo, todo esto visualizado desde la percepción de los habitantes del territorio 4 y en referencia a los datos expuestos.

Este porcentaje se puede explicar en relación a dos variables, ya sea por el tiempo transcurrido desde la instalación (noviembre del 2010 a octubre del 2011 han pasado 11 meses desde la instalación del sistema de alarmas) o por el procedimiento empleado al momento de utilizarlas (situaciones en las cuales se debe activar el dispositivo y como se coordinan entre los vecinos cuando ello ocurra).

Por tanto, la percepción de evolución de la delincuencia en la comuna, según Escala de Valor N°1 (Ver en Anexo N°1), es Alta, ya que su porcentaje es de un 36,2% en la opción aumentó; respecto al territorio 4 (barrio) esta percepción, según la misma escala, es Alta, ya que la opción aumentó obtuvo un 17,2% de las preferencias.

Gráfico N° 12: Conocimiento de los habitantes del territorio 4 en relación a la organización de Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana en el barrio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 15.

De acuerdo al gráfico N° 12 es posible señalar que, un 48,3% de los encuestados declara saber acerca de la organización de Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana en su barrio, un 46,6% No Sabe o No Responde y un 5,2% dice que no se ha organizado algún comité en su barrio.

Es importante mencionar que gran parte de los consultados expresa no saber o no responde ante la pregunta *¿Sus vecinos han organizado Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana?*, con lo que queda de manifiesto la escasa información y al mismo tiempo, baja participación de los vecinos en esta instancia de organización social, más aún cuando todos los encuestados recibieron el pulsador con el cual pueden activar la alarma de su cuadra.

Respecto a la opción Sí, un 48,3% declara saber de la organización de los comités, y luego al consultar *¿Actualmente esos comités están funcionando?*, el 71,4% No Sabe o No Responde, el 25% respondió que Sí están funcionando y un 3,6% que No (Ver Tabla N° 16 en Anexo N°5). Lo que se destaca es que la gran mayoría NS/NR acerca del funcionamiento de dicha organización funcional, lo que demuestra que los comités creados no se han mantenido vigentes y funcionando en el tiempo.

Gráfico N° 13: Conocimiento de Procedimiento ante Uso de Alarmas Comunitarias



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 17.

Como se expone en el gráfico N° 13, el 88% de los encuestados expresa que Sí conoce la existencia de un procedimiento de uso del sistema de alarmas comunitarias, el 10,3% No sabe o No Responde y un 1,7% dice que No existe un procedimiento de acción ante la utilización de los dispositivos de seguridad.

Si bien el porcentaje que conoce la existencia de un procedimiento es significativo, llama la atención que un 10,3% no sabe o no responde, ya que todos los encuestados cuentan con su pulsador y con éste pueden activar el sistema de alarmas, lo que indica que el procedimiento de acción como herramienta necesaria para utilizar dicho pulsador, no fue masificado e informado.

Ante la opción sí, luego al consultar *¿Este procedimiento ha dado buenos resultados?*, el 37,3% respondió Sí, el 60,8% NS/NR y el 1,9% No (Ver Tabla N° 18 en Anexo N°5).

Se destaca que el 60,8% no sabe o no responde ante el buen resultado del procedimiento, lo que podría asociarse a que los consultados no han utilizado el sistema de alarmas, por lo que no se ha comprobado si el procedimiento es efectivo y por tanto que de buenos resultados.

b) Aspecto Experiencial

Gráfico N° 14: Que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 19.

El gráfico N° 14 expone la relación y percepción de solidaridad y confianza entre los vecinos del territorio 4. Respecto a ello, se consideró las alternativas Muy de Acuerdo y De Acuerdo como óptimo y bueno respectivamente, según escala de valores (Ver Escala N° 2 en Anexo N°1). Es así, como el 20,7% de los encuestados está Muy de Acuerdo con la afirmación "Los vecinos se conocen entre sí" y un 70,7% De Acuerdo; en cuanto a que "Los vecinos conversan a menudo entre sí", el 10,3% está Muy de Acuerdo y el 41,4% De Acuerdo; en relación a la "organización entre vecinos respecto a problemas del barrio", el 8,6% expresa estar Muy de Acuerdo y un 53,4% De Acuerdo; en la alternativa "Cree que usted puede contar con la ayuda de sus vecinos", el 12% indica estar Muy de Acuerdo y el 67,2% De Acuerdo; al ser consultados por "Los vecinos son personas en quien puede confiar", el 12% se encuentra Muy de Acuerdo y un 67,2% se muestra De Acuerdo; por último, ante la opción "Cree que sus vecinos piensan que usted es una persona en que se puede confiar", el 10,3% indica estar Muy de Acuerdo y el 48,3% De Acuerdo.

Para mayor información acerca de las respuestas en las opciones En Desacuerdo, Muy en Desacuerdo y No Sabe/No Responde, ver Tabla N° 19 en Anexo N° 5.

Es posible señalar que, la relación entre los vecinos del territorio 4, es buena, tomando como referencia las frases "los vecinos de su barrio se conocen entre sí" y "Los vecinos de su barrio conversan a menudo entre sí", puesto que las alternativas Muy De Acuerdo y De Acuerdo suman en promedio 71,6% (Ver Escala de Valores N° 2 en Anexo N°1).

Con respecto a la solidaridad expresada en las frases “Ante determinados problemas sus vecinos se organizan para buscar soluciones” y “Usted puede contar con la ayuda de sus vecinos ante eventuales problemas”, se puede mencionar que es buena, puesto que dichas alternativas suman en promedio un 70,6% (Ver Escala de Valores N° 2 en Anexo N°1).

La confianza entre los vecinos se demuestra en las frases “Sus vecinos son personas en que usted puede contar” y “Cree que sus vecinos piensan que usted es una persona en que se puede confiar”, se puede indicar que es buena, ya que estas opciones suman en promedio un 68,9% (Ver Escala de Valores N° 2 en Anexo N°1).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el hecho de que los vecinos se conozcan entre sí, tengan comunicación, expresen solidaridad y confianza entre sí, significa que cuentan con un buen sistema de relaciones, lo que les permite fortalecer la organización entre los vecinos para potenciar la seguridad en sus barrios. Sin embargo, es relevante mencionar que al tratarse de una población mayoritariamente adulta mayor, es posible que al organizarse puedan tener dificultades en cuanto a reunirse, debido a las problemáticas propias de dicho grupo etéreo (enfermedades principalmente que no les permita asistir y desplazarse con facilidad), es por ello que se debe fomentar las relaciones y participación entre los vecinos de los demás grupos etéreos, sino se potencia este aspecto la organización puede verse disminuida.

Gráfico N° 15: Percepción de los habitantes del territorio 4 respecto al Uso de Espacios Públicos



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 20.

Como se expresa en el gráfico N° 15, el 2% de los encuestados se muestra Muy de Acuerdo ante la pregunta ¿usted cree que en su barrio la mayor parte de sus vecinos utiliza los espacios públicos?, el 31% De Acuerdo, el 15% en Desacuerdo, el 5% Muy en Desacuerdo y el 47% No Sabe o No Responde.

Ante las alternativas En Desacuerdo y Muy en Desacuerdo, que en total suman el 20% de las preferencias, se consultó: ¿Por qué cree usted que los vecinos no utilizan los espacios públicos?, las afirmaciones que obtuvieron mayor porcentaje son las siguientes (Ver Tabla N° 21 en Anexo N°5): con un 100% “porque no existen espacios acogedores en el barrio”, con un 100% “porque los vecinos prefieren otros lugares de recreación y esparcimientos fuera del barrio”, con un 83,4% “porque entre los vecinos no existe un sentido de pertenencia por el barrio” y con un 50% la opción “porque hay sitios eriazos y sin iluminación”.

Gráfico N° 16: Participación de los habitantes del territorio 4 en Organizaciones Sociales del barrio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 22.

Gráfico N° 17: Organización Social del barrio en que participan los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 23.

Respecto al gráfico N° 16, el 69% de los consultados No participa en una o más organizaciones sociales de su barrio, el 31% Si participa, la alternativa No Sabe/No Responde no obtuvo preferencias, por tanto obtuvo el 0%.

Como se aprecia en el Gráfico N° 17, ante la opción Si, se preguntó: *¿En cuáles de las siguientes organizaciones sociales en su barrio usted participa?* (Ver Tabla N° 23 en Anexo N°5), en la cual el 59,3% participa en la Junta de Vecinos, el 29,6% participa en el Comité de Desarrollo y Seguridad Ciudadana de su cuadra, el 11% participa en un Club de Adulto Mayor y por último con igual porcentaje se encuentran Grupo Religioso, Club Deportivo, Centro de Madres, Organización Juvenil y Otras con un 0%.

Cabe destacar que, la participación en los comités de desarrollo y seguridad ciudadana si bien representa el segundo porcentaje más alto con un 29,6%, este podría haber sido más alto, puesto que debido a la importancia que tiene estar informado acerca de los procedimientos de acción, de las situaciones de peligro o de los delitos que han ocurrido en el barrio, es necesario que la participación en estas organizaciones sea mayor, será posible potenciar aspectos que estén deficientes y con ello mejorar la seguridad en los barrios. Sin embargo, el que la participación en esta organización funcional sea la segunda más alta, indica que existe interés de parte de los habitantes del territorio 4 en colaborar y mejorar la seguridad en sus barrios.

Gráfico N° 18: Lugares del barrio donde los habitantes del territorio 4 han vivido alguna situación de peligro



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 24.

Es necesario mencionar que el número de habitantes que han vivido alguna situación de peligro, tanto en una o más ocasiones suman 8, lo que representa un 13,8% del total de encuestados. Para este estudio, la situación de peligro no llega a ser un delito en sí, sino que se refieren a circunstancias donde el encuestado pudo ser víctima de delito, pero no se concretó.

El gráfico N° 18 hace referencia a los habitantes del territorio 4 que han vivido en una o en más ocasiones, situaciones de peligro en algún lugar del barrio en los últimos seis meses.

Respecto al gráfico mencionado, el 50% de los encuestados que han vivido alguna situación de peligro ha sido en la propiedad (vivienda), el 37,5% en lugares circundantes al barrio, y el 12,5% en el barrio. (Ver detalles en Tabla N° 24 en Anexo N°5).

Es importante señalar que, respecto a los lugares en que a los consultados les han ocurrido una o más situaciones de peligro se relaciona directamente con el Nivel de exposición frente al delito (Gráfico N° 20) y al Nivel de inseguridad y temor (Gráfico N° 24) que presentan los habitantes del territorio 4, ya que al vivir una o más situaciones de peligro, el encuestado podría aumentar dichos niveles, aunque no sea una víctima de delito, o también este aumento se podría asociar, a que algún vecino vivió una situación de peligro o fue victimizado y traspase su experiencia a los demás vecinos de su barrio, provocando lo que se llama *victimización indirecta* o *vicaria*³⁵.

³⁵ Se entiende como: (...) se enfoca sobre personas cercanas a las víctimas que desarrollan sentimientos hacia este tipo de incidentes que, con frecuencia, repercuten en sus hábitos y comportamientos, como ocurre con la *victimización directa*". (Tudela y López 2005)

Gráfico N° 19: Proporción o porcentaje de victimización de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 25.

El gráfico N° 19 expone la proporción o porcentaje de victimización³⁶ de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín, en el cual, el 89,7% de los consultados expresa que No ha sido víctima de delito en los últimos seis meses en su barrio, ni tampoco algún miembro de su familia; el 10,3% Sí ha sido víctima de delito o algún miembro de su familia; por último la alternativa NS/NR obtuvo el 0%.

Respecto al contexto nacional³⁷, el porcentaje de victimización en el territorio 4 presenta una diferencia significativa de 18 puntos porcentuales aproximadamente, ya que éste en la ENUSC 2010 ante la pregunta, *Durante los últimos doce meses ¿usted o algún miembro de su familia fue víctima de algún delito?*, el 28,2% de la población total del país respondió que Sí. Por lo tanto, el nivel de victimización en el territorio 4 (10,3%) es menor que el promedio nacional.

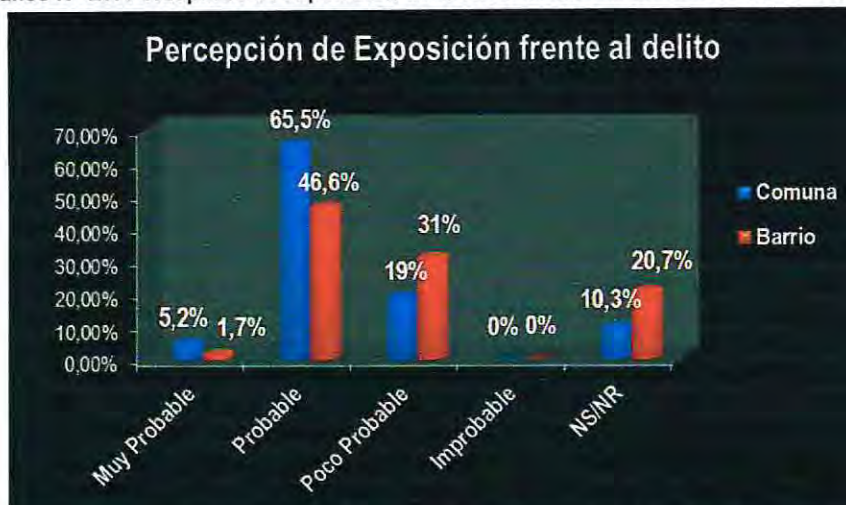
En relación al contexto comunal, el porcentaje de victimización en el territorio 4 es menor que el de la comuna de San Joaquín, ya que en esta última en la pregunta: *Durante los últimos doce meses ¿usted o algún miembro de su familia fue víctima de algún delito?*, el 27,8% de los encuestados en la ENUSC 2010 (San Joaquín) respondió que Sí. Aunque son periodos de tiempo distintos y además la instalación de las alarmas se realizó hace 11 meses, es posible mencionar que hay una disminución de la victimización respecto al año 2010.

Cabe señalar que el porcentaje de victimización en el territorio 4, influye directamente en la percepción de exposición frente al delito y en el nivel de inseguridad y temor que la población en estudio señala en la presente investigación.

³⁶ Se entiende como: "el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático", en este caso a consecuencia de la ocurrencia de un hecho delictual o que infringe la normativa penal vigente". (Munizaga, Ana María y Muñoz, Nicolás. Fundación Paz Ciudadana, Chile. S/A).

³⁷ Datos obtenidos desde Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Urbana (ENUSC) 2010, INE, Chile.

Gráfico N° 20: Percepción de exposición de los habitantes del territorio 4 frente al delito



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 26.

En el gráfico N° 20 es posible apreciar la percepción de exposición de los habitantes del territorio 4 frente al delito, tanto en su comuna como en su barrio, tomando como referencia los próximos seis meses. Es así, como el 5,2% de los encuestados cree que es Muy probable que podría ser víctima de delito en su comuna en dicho periodo de tiempo, en relación a la misma situación, pero en su barrio el porcentaje disminuye al 1,7%; en cuanto a la alternativa Probable, el 65,5% expresa que podría suceder en su comuna y el 46,6% en su barrio; la opción Poco Probable obtuvo el 19% respecto a la comuna y el 31% en el barrio; la alternativa Improbable se igualó en 0% en ambos lugares; por último el porcentaje de los consultados que NS/NR en su comuna fueron el 10,3% y en su barrio el 20,7%.

Se destaca que la percepción de exposición frente al delito es mayor en la comuna, puesto que las opciones Muy probable y Probable suman 70,7%, y en el barrio suman 48,3%, lo que se asemeja a la percepción de la evolución de la delincuencia (expuesta en el gráfico N° 11), puesto que el aumento de la delincuencia es mayor en la comuna que en el barrio, lo que representa que inseguridad subjetiva es más alta si se refieren a la comuna. Esta diferencia se podría explicar porque en el territorio 4, la mayoría de sus barrios son antiguos y residenciales tradicionales donde se el nivel de seguridad señalado por sus habitantes es mayor que el referido a la comuna.

La percepción de exposición frente al delito en la comuna esta percepción es Alta (Ver Escala de Valor N° 3 en Anexo N°1), ya que las opciones Muy Probable y Probable suman en promedio un dichas alternativas suman 35,3%. En cuanto al territorio 4 esta percepción también es Alta, pero obtiene un porcentaje menor que la comuna (24,1%).

Cabe mencionar que, esta percepción se relaciona con la victimización y nivel de inseguridad y temor que los habitantes del territorio indican en el presente estudio. El que en el barrio la percepción de exposición frente al delito sea menor que en la comuna, indica que el barrio es percibido como un lugar más seguro que la comuna.

Gráfico N° 21: Utilización del Sistema de Alarmas Comunitarias



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 27.

El gráfico N° 21 expone la utilización del sistema de alarmas comunitarias por parte de los habitantes del territorio 4, desde su instalación hasta la fecha de encuesta (noviembre 2010 – octubre 2011), el 81% de los encuestados No ha utilizado el sistema de alarmas, el 19% Si lo ha utilizado.

Ante la opción Sí, se les consultó: *¿Cuántas veces ha utilizado el sistema de alarma en los últimos seis meses?* (Ver Tabla N° 28 en Anexo N° 5), las alternativas que obtuvieron mayor porcentaje fueron las siguientes: Una vez con el 45,4%, Dos veces y Más de tres veces obtuvieron el 27,3%. Lo que demuestra que los dispositivos de seguridad no han sido utilizados con frecuencia por los habitantes del territorio 4, sin embargo la percepción de la delincuencia y exposición frente al delito es alta, por tanto, la inseguridad subjetiva que poseen los encuestados es mayor que la inseguridad objetiva que manifiestan.

Respecto a las situaciones en que se ha utilizado el sistema de alarmas (Ver Tabla N° 29 en Anexo N° 5), las opciones que tienen los mayores porcentajes son: Presencia de alguien sospecho en la calle con un 64,3% de las preferencias; las alternativas de Intento de Robo en el hogar o en algún hogar vecino, Robo de su vehículo o accesorios de éste, Emergencia de Salud, Emergencias como incendios, corte de luz, inundaciones y Otras obtuvieron un 7,1% respectivamente.

Además cabe señalar que, la frecuencia de uso indicada por los encuestados, podría asociarse a diferentes variables como por ejemplo: no existe necesidad de hacerlo; desconocimiento o falta de información acerca del procedimiento de acción; aspectos técnicos del sistema de alarmas, ya que no es necesario que todos los vecinos(as) activen el sistema ante una misma situación de emergencia y/o delito, puesto que basta que solo se active en una vivienda para que el dispositivo suene en la toda la cuadra correspondiente; que físicamente el encuestado no haya tenido acceso para activar el dispositivo (no se encontraba en el ante-jardín o vereda, puesto que en estos lugares la alarma se activa); y por último, que no se utiliza, ya que existe un nivel de temor al ser descubierto por los delincuentes.

c) Aspecto Emocional

Gráfico N° 22: "Me gusta la vida que llevo en mi barrio"



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 30

Como se aprecia en el gráfico N° 22, respecto a la afirmación "me gusta la vida que llevo en mi barrio", el 32,8% de los consultados está Muy de Acuerdo con la afirmación, el 60,3% De Acuerdo, el 5,2% en Desacuerdo, el 1,7% No Sabe/ No Responde y un 0% Muy en Desacuerdo.

Por tanto, un 93,1% de los encuestados (suma entre alternativas Muy de Acuerdo - De Acuerdo), valora como óptima (Ver Escala de Valor N° 4) la vida que lleva en su barrio, lo que indica que a pesar de las problemáticas que identifican los habitantes del territorio 4 por el barrio, éstos están conformes y les gusta la vida que llevan en su barrio.

Gráfico N° 23: Nivel en que afecta a los habitantes del territorio 4 la delincuencia en su barrio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 31.

El gráfico N° 23 expone el nivel en que los habitantes del territorio 4 se sienten afectados por la delincuencia en su barrio, es así, como el 75,9% de los consultados expresa que le afecta Mucho la delincuencia en su barrio, el 20,7% Poco, el 3,4% No Sabe/ No Responde y 0% Nada.

Cabe destacar que el porcentaje más alto es el nivel *Mucho*, lo que representa que la inseguridad subjetiva (temor, miedo) afecta de manera más prolongada y permanente en el tiempo que la inseguridad objetiva (delito en sí).

Es posible señalar además que, los delitos en el territorio 4 son bajos respecto a la alta percepción de inseguridad y temor frente al delito expresada por sus habitantes.

El nivel en que la delincuencia afecta a los habitantes del territorio 4, está relacionado directamente con la victimización directa, así como también de los tipos de delitos que han sido víctima los encuestados, ya que los Delitos de Mayor Connotación Social³⁸ (DMCS) tienen mayor impacto en la población porque afectan su patrimonio o su integridad física, o porque presentan una alta frecuencia; además cabe mencionar, que también se relaciona con la victimización vicaria, que se transmite, ya sea desde un miembro de la familia o desde personas cercanas como amigos y vecinos que fueron víctima de delito.

Gráfico N° 24: ¿Cuánto temor tiene de ser víctima de un delito en las siguientes circunstancias?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 32.

De acuerdo al gráfico N° 24, el 74,7% de los encuestados demuestra tener mucho temor de ser víctima de delito, respecto a preguntas enfocadas a su Propiedad o vivienda, el 33,6% en lugares circundantes al barrio y un 16,2% en el barrio.

Es importante mencionar que existe un alto nivel de inseguridad y temor expresado por los habitantes del territorio 4 en delitos vinculados con la propiedad (Ver detalle de Escala de Valor N° 5 en Anexo N°1), este nivel disminuye con mayor intensidad si se pregunta acerca de lugares del barrio.

El nivel de inseguridad y temor (inseguridad subjetiva) es claramente mayor que la victimización real que han vivido los encuestados (inseguridad objetiva), por lo cual, se puede inferir que esta diferencia se puede dar por el *tipo de delito*, en especial los DMCS que los habitantes del territorio 4 han vivido, ya que los delitos que están relacionados directamente con la persona y sus bienes materiales son los que quedan en el imaginario de la gente y por tanto influyen en la percepción de inseguridad y temor que manifiestan los consultados respecto a la delincuencia en su barrio; y también por el nivel de *victimización vicaria* de los consultados.

Aun cuando no se consultó en la encuesta realizada en el presente estudio, la exposición que los adultos mayores (población mayoritaria en el territorio 4) tienen a los medios de comunicación, especialmente a los noticieros, también se transforma en un factor importante de victimización vicaria, ya que diversos estudios han comprobado la influencia que los dichos medios tienen sobre la percepción de temor e inseguridad.

³⁸ Se consideran DMCS los siguientes delitos: hurtos, robos con violencia o intimidación, robos por sorpresa, robo de accesorio u objeto de vehículo, robo de vehículos, lesiones, robo en lugar habitado, robo en lugar no habitado y otros robos con fuerza, las violaciones y los homicidios. Estos delitos tienen mayor impacto en la población porque afectan su patrimonio o su integridad física, o porque presentan una alta frecuencia. ENUSC 2010, Boletín Comuna de San Joaquín.

Gráfico N° 25: Nivel de Seguridad que perciben los habitantes del territorio 4 en su barrio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 33.

Respecto al gráfico N° 25, el 65,5% de los encuestados expresa sentirse Medianamente seguro(a) en su barrio, el 34,5%, se siente Muy seguro(a), las alternativas Un poco inseguro(a), Muy Inseguro(a) y NS/NR obtuvieron un 0%.

De acuerdo a la Escala de Valor N° 6, el nivel de seguridad en el barrio expresado por los consultados es Alto, ya que las alternativas Muy Seguro(a) y Medianamente Seguro(a) suman un 100%.

Es importante destacar que, el nivel de seguridad en el barrio expresado por los habitantes del territorio 4, no se condice con la victimización, percepción de exposición frente al delito, nivel en que afecta a los consultados la delincuencia en su barrio, y el nivel de temor expresado (en relación a la opción Mucho), es decir, la inseguridad subjetiva sigue siendo un factor determinante en la percepción de los encuestados respecto a la seguridad en su barrio. Por tanto, si bien la población en estudio expresa sentirse seguros en su barrio, al relacionarlo con delito y temor, este nivel de seguridad disminuye.

Gráfico N° 26: ¿Le gusta cómo está instalado el dispositivo de alarmas?



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 34.

De acuerdo al gráfico N° 26, el 74,1% de los habitantes del territorio 4 expresó que Sí le gusta cómo está instalado el dispositivo de alarmas, el 19% No Sabe/ No Responde, el 5,2% indicó Me es indiferente y al 1,7% de los consultados No le gusta cómo está instalado.

d) Aspecto Valórico

Gráfico N° 27: Nivel de Satisfacción con el uso del dispositivo de alarmas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 35.

Los habitantes del territorio 4 no han utilizado el dispositivo de alarmas con frecuencia, en total solo se ha utilizado en 11 ocasiones, desde su noviembre 2010 a octubre 2011, según los datos recopilados en el presente estudio.

El gráfico N° 27 expone el nivel de satisfacción de los habitantes del territorio 4 ante el uso del dispositivo de alarmas comunitarias. Ante la pregunta: *¿En qué medida está usted satisfecho(a) con su uso?*, el 54,5% expresó que se encuentra Satisfecho(a) con su uso, el 45,5% está Muy Satisfecho(a), en tanto las opciones Poco Satisfecho(a), Nada Satisfecho(a) y NS/NR obtuvieron el 0% respectivamente.

El nivel de satisfacción de uso expresados por los encuestados se obtiene del promedio entre los dos porcentajes (muy satisfecho y satisfecho), el cual es de 50%, por tanto el nivel de satisfacción es medio (Ver detalles en Escala de Valor N° 7 en Anexo N°1), lo cual se puede explicar por la baja frecuencia de utilización o por el procedimiento adoptado al momento de activarse el sistema de alarmas. Sin embargo, la instalación de dichos dispositivos no está enfocada a su uso constante, sino como medio de prevención de la ocurrencia de delitos y para disminuir la percepción de inseguridad y temor que tienen los vecinos respecto a la delincuencia en su barrio o lugares circundantes a éste.

Gráfico N° 28: Percepción de Efectividad del Sistema de Alarmas Comunitarias por parte de los habitantes del territorio 4



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 36.



Como se aprecia en el gráfico N° 28, ante la pregunta: *¿El sistema de alarmas ha sido efectivo para lo que se instaló?*, el 39,7% de los encuestados NS/NR, el 34,5% indicó que Definitivamente Sí ha sido efectivo para lo que se instaló, el 22,4% expresó que Probablemente Sí, en tanto las alternativas Probablemente No y Definitivamente No obtuvieron el 1,7% de las preferencias respectivamente.

Por tanto, según la Escala de Valor N° 8 (Ver en Anexo N°1), la percepción de efectividad del sistema de alarmas por parte de los encuestados es Alta, ya que las opciones definitivamente sí y probablemente sí suman un 56,9%, lo que indica que al utilizar el dispositivo de seguridad se ha logrado alcanzar buenos resultados, es decir, ha sido de utilidad para los habitantes del territorio 4 contar con las alarmas comunitarias, a pesar de la baja frecuencia de uso por parte de éstos.

Gráfico N° 29: Considera que el proyecto influyó en:



Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos de la Tabla N° 37.

El gráfico N° 29 expone diversas situaciones en las que el proyecto de instalación de alarmas comunitarias pudo influir o contribuir. Respecto a ello, se consideró las alternativas Muy de Acuerdo y De Acuerdo como óptimo y bueno respectivamente, según escala de valores (Ver Escala de Valor N° 9 en Anexo N°1).

Es así, como el 5,2% de los encuestados está Muy de Acuerdo con la frase "ha contribuido sentir más agradable a su vecindario", en tanto el 72,4% se muestra De Acuerdo; respecto a "ha permitido que la delincuencia haya disminuido", el 5,2% está Muy de Acuerdo y el 55,2% De Acuerdo; la alternativa "ha permitido que la percepción de inseguridad y sensación de temor haya disminuido" el 5,2% se muestra Muy de Acuerdo y el 81% De Acuerdo; en cuanto a que el proyecto ha permitido un mayor uso de espacios públicos, tanto de parte de los vecinos como del propio consultado y su familia, el 0% está Muy de Acuerdo y el 5,2% De Acuerdo; la frase "considera que la comunidad ha participado en la mantención del sistema de alarmas" la opción Muy de Acuerdo obtuvo un 0% y un 67,2% De Acuerdo; respecto a "considera que la solidaridad entre sus vecinos mejoró gracias al proyecto" el 0% se encuentra Muy de Acuerdo y un 12% De Acuerdo".

Por último, en relación a la mejora en la comunicación entre los vecinos, el 0% está Muy de Acuerdo y un 10,3% De Acuerdo.

Para mayor información acerca de las respuestas en las opciones En Desacuerdo, Muy en Desacuerdo y No Sabe/No Responde, ver Tabla N° 37 en Anexo N° 5.

Es posible indicar que, según los datos obtenidos a partir de las respuestas de los encuestados, el proyecto de instalación de alarmas comunitarias tiene mayor impacto en la inseguridad subjetiva que en la objetiva, puesto que de acuerdo a su opinión, se siente más agradable el vecindario y ha disminuido la percepción de inseguridad y sensación de temor de los vecinos, con lo cual se contribuye al bienestar personal y familiar de los consultados, y a una mejor calidad de vida barrial. Sin embargo, la percepción de disminución de la delincuencia en el barrio también representa un porcentaje considerable de las respuestas, lo que se asociaría a que los dispositivos de seguridad en cierta medida han sido de utilidad.

Es relevante señalar que respecto a la dinámica comunitaria, el proyecto antes mencionado no ha significado un aporte significativo, puesto que según los datos referidos, las categorías de Mayor uso de espacios públicos, Solidaridad y Comunicación, no son aspectos que los habitantes del territorio 4 asocian como contribución del proyecto.

4. Categorizaciones de las Entrevistas

A continuación se presenta la información obtenida de las entrevistas individuales (como instrumento cualitativo), situadas en categorías que facilitan su análisis. Dichas entrevistas se realizaron a seis habitantes del territorio 4 (tres dirigentes y tres vecinos), además de dos entrevistas a profesionales y/o funcionarios de la Ilustre Municipalidad de San Joaquín que trabajaron directamente en el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en dicho territorio.

4.1 Entrevistas Habitantes y Dirigentes

❖ *Situación inicial en el barrio (antes de la instalación de las alarmas comunitarias)*

- **Vecino 1:** “Bueno la situación de la comuna era violenta, había mucho asalto en la cuadra, la calle Juan Griego específico. Eh...había mucho lanzazo, mucho lanzazo y robo de vehículos en la cuadra. Eso era principalmente...”

- **Vecino 2:** “Fundamentalmente inseguridad, eh... pasaron algunos casos, algunos problemas de... de conducta, de vehículos que pasaban muy veloz por la calle...” “incluso robaron medidores aquí de agua; fueron violentos en ese sentido...”

- **Vecino 3:** “¡Horrible!, en una palabra, había muchos problemas de, de desorden en la noche, disparo, gente corriendo, peleas que vi también, eh, mmm, desorden, desorden...”

- **Dirigente 1:** “Antes que se colocaran las alarmas, eh, a mi vecina de aquí de al lado le asaltaron tres veces al hijo. A las siete y media de la noche entre Departamental y Llico, hasta que al final como él estudiaba de noche, ya no se pudo venir a quedar acá, se iba a la casa de un hermano de él, eh... que vivía cerca de la Universidad. Y, otra vez también por este lado de acá estaban asaltando a una niña, nosotros sentimos que gritaba, todo eso, pero el hombre arrancó antes que llegáramos, saliéramos los vecinos...” “Antes también asaltaban en... a la bajada de los taxis de San Nicolás, eh... la gente se venía para acá, mi vecina de al lado la asaltaron, le quitaron la cartera y todo eso...”

- **Dirigente 2:** “...habían robos en la cuadra, entraban a las casas, andaba gente que no es de aquí en la noche, “sapeando” si había gente en las casas...”

- **Dirigente 3:** “Mire, era normal, rara vez llegaba un algún malandrín, porque lo tomábamos entre todos los vecinos y ¡no volvía más! (risas)...”

❖ **Conocimiento sobre el objetivo de instalación de alarmas comunitarias**

- **Vecino 1:** “Se instalaron porque... la municipalidad quería hacer puntos con la comunidad para las elecciones, para eso yo pienso que se crearon, para poder eh... supuestamente mejorar el sistema de seguridad del sector.”
- **Vecino 2:** “Justamente, mmm... Bueno, por el asunto de los robos...”
- **Vecino 3:** “Mira, sé que en, en cuadras anteriores se había hecho, entonces acá se reunieron los vecinos y se hizo por la seguridad, porque ahora hay que vivir encerrados”.
- **Dirigente 1:** “Eh, bueno, para protección de los vecinos poh’, para que así se sintieran más protegidos y... y se uniera más también la comunidad, porque en realidad a veces usted no sabe lo que pasa en la casa del al lado. Entonces para eso se hicieron las alarmas. Que hubiera más unidad, más unidad entre los vecinos”.
- **Dirigente 2:** “Eh..., y esa... y ahí nació la necesidad nuestra que también nosotros estaríamos con esa, una necesidad porque era natural, nadie va a salir a la calle a gritar me están asaltando una cosa así. Entonces era lo mejor una alarma...”
- **Dirigente 3:** “Haber, mmm... ¿Por qué fue?, mmm, no me acuerdo”.

❖ **Conocimiento sobre los efectos que producen las alarmas comunitarias en el barrio**

- **Vecino 1:** “No, no tengo mayor información...”
- **Vecino 2:** “Efecto de Seguridad fundamentalmente... de seguridad...”
- **Vecino 3:** “Mira, que, que las sepa, no, pero si me las imagino, pero que yo las sepa, no, porque nadie lo ha explicado...”
- **Dirigente 1:** “Eh... ¿el efecto? ... bueno protegernos poh’, proteger a los vecinos y, y que los vecinos en un momento dado que suene la alarma también ellos salgan y... y protejan al vecino que le está sucediendo, que lo están asaltando”.
- **Dirigente 2:** “Bueno, eh... en este sector no...”
- **Dirigente 3:** “Mire aquí al menos es bueno, todos tenemos el pulsador yo se los repartí a todos mis vecinos”.

❖ **Funcionamiento y Uso de las alarmas**

- **Vecino 1:** “...cuando uno llama y le dejan esperando al teléfono y nunca pasan los carabineros cuando suenan las alarmas”.
- **Vecino 2:** “Mi apreciación, claro, de repente es un poco lento. Encuentro que, bueno a lo mejor, se confía la gente como no pasa nada, de repente ni siquiera salen a la calle cuando uno toca la alarma, ¿me entiende?...”
- **Vecino 3:** “...mira no se ha ocupado la alarma, aquí dentro de la cuadra mientras he estado yo, porque yo un tiempo salí siete meses y,... y tampoco supe...” “Entonces..., el, el, la alarma hay que estar consciente y ocuparla cuando se debe, porque ahí yo debería haberla ocupado y no la ocupe”. “Ahhh!, lo que hice yo, fue abrir la ventana y hacer ruido, pero no active la alarma, a lo mejor, es porque estaba recién puesta,... ¿me entiendes?, uno no estaba acostumbrada, ya con estos dos bochornos que me mande, puede que yo ya vaya a reaccionar,...” “Mi apreciación es positiva, es positiva, ósea todas estas cosas son positivas. Positiva, mientras uno aprenda a usarlas, porque te digo APRENDA, porque yo me vi en una situación acá y yo tenía la alarma y fui tan torpe, que no la ocupé y saltaba como tontorrón, pero no la ocupé, no supe ocuparla en el momento, porque me bloqueé, me bloqueé, porque fue una pelea que hubo acá con una gente nueva que llegó...”
- **Dirigente 1:** “...ha sido bueno el funcionamiento de las alarmas y todo eso”. “... claro que cuando uno la... la esta, que uno la hace sonar, y suena y todo, ahí salen los vecinos, sale la de aquí, sale el vecino de acá, sale el del otro lado, salen todos a mirar al tiro, a ver de qué casa es...”

- **Dirigente 2:** “Que se comunicaran con los teléfonos, que ese era el objetivo que se comunicaran con los teléfonos, para cualquier detalle, enfermedad, o incendio o cualquier cosa...” “Como decía, no se ha utilizado la alarma, pero los vecinos saben los procedimientos, que botón apretar, y si usted aprieta van a salir a ver lo que pasa”. “no ha tocado tocar la de emergencia así que no sabemos si anda alguien o asaltando arranque por el sonido de las alarmas, no ha pasado eso”.

- **Dirigente 3:** “Todos informados del procedimiento, que si es dentro de la casa, se toca el pito más delgado y si es fuera el grueso, o sea la, la alarma, y todos los vecinos saben eso, porque cuando se las entregue, les dije y cuando hice la última reunión, que cuando fue que se repartieron, que parece que vino Don Héctor también, ahí les hable bastante sobre eso”. “...yo me he juntado con otros vecinos así y he conversado me dicen ¡Ah Señora... es buenísimo por la razón que, eh, si nosotros necesitamos, eh... es apretar el botoncito no más y llegan todos los vecinos!”

❖ **Organizacional Vecinal**

- **Vecino 1:** “...preocuparse más de los comités, porque si yo puedo tener alarma en la casa, pero si yo no conozco a mis vecinos no saco nada con tener alarma...”

- **Vecino 2:** “...la verdad, entre nosotros no más aquí”.

- **Vecino 3:** “...ahora, con alarmas y sin alarmas en esta cuadra, nosotros siempre nos hemos protegidos todos los vecinos, pasa algo y nos protegemos todos,... igual la, la mayoría tenemos los teléfonos de todas y si una vecina sale, ahora una vecina salió y me dijo:... ‘voy a tal parte’ ya entonces uno ya sabe que no está. ¿Me entiendes?, hay una... complementación de los vecinos donde nos ayudamos todos”.

- **Dirigente 1:** “... , pero hasta la fecha no, no hemos tenido reunión con los vecinos, con los que tenemos las alarmas”.

- **Dirigente 2:** “Por la petición de la Junta de Vecinos, hicimos las gestiones a través de la Junta de Vecinos y en la reunión con personal de la Municipalidad donde pedíamos que nos integraran a nosotros como una petición. Eh... que sería posible nos ubicaran con alarmas y ahí empezamos hacer las reuniones... y ahí comenzó la idea de la comunidad que en el momento de las reuniones la gente participaba, aceptaban y anunciábamos lo que íbamos hacer y una vez que, eh...” “...y logramos después hacer alguna reunión con el instalador y ya la gente se sintió feliz y se formó la directiva (del comité de desarrollo y seguridad de la cuadra)”.

- **Dirigente 3:** “...rara vez llegaba un algún malandrín, porque lo tomábamos entre todos los vecinos y ¡no volvía más! (risas), así que teníamos como un grupo de auto defensa todos...los de allá, los de acá, los de allá y los de acá...” “Entre los vecinos le dábamos la paliza”.

❖ **Coordinación con autoridades locales (municipio, policías).**

- **Vecino 1:** “No existe ninguna relación, se instalaron las alarmas y ahí quedaron, nada más”. “¡Nadal, nada...nada...nada. Nunca se acercó la municipalidad a saber que ha pasado, nada. Se instalaron las alarmas quedaron conectadas y nunca más se... se volvió a saber de la municipalidad”.

- **Vecino 2:** “Eh, mmm... Aquí con las autoridades no los hemos comunicado mucho, la verdad...”

- **Vecino 3:** “Mira, no te puedo dar una respuesta concreta ni justa, porque no los he visto, no he comprobado...”

- **Dirigente 1:** “Si, con el hemos tenidos dos reuniones que, mmm... fue cuando nos citó para que fuéramos a desfilas, esa fue la última vez, que llamó... para que desfiláramos como comité y yo justo estaba enferma, así que no pude asistir...”

- **Dirigente 2:** "No, nada la municipalidad no, no... no ha participado después de que se entregaron esto (alarmas comunitarias), no ha participado, desgraciadamente tuvimos la mala suerte, no sé si la fortuna o la mala suerte de la Señora....que se alejó de las funciones por enfermedad, pero de ahí no hemos tenido contacto con nadie más. "Don Héctor Soto vino la otra vez y quería participar en una reunión para consultar como estaban funcionando y yo le explique que por razones de tiempo, la gente no teníamos la seguridad que asistiera, así que esperaríamos".

- **Dirigente 3:** "...no se ha coordinado con Carabineros ni la Municipalidad, porque no habido necesidad, porque no ha sido nunca un asalto..." "No, nada. Porque 'nadien' hizo de... eh... de cabeza aquí, y yo no quise porque mis hijos me dijeron "No, te llevai todo el día en la calle". Mi marido, nooo, él no dice nada... (risas), pero los hijos reclaman me dicen "no po' mamá, no te vai a llevar tú no más, si son cuantas casas".

❖ **Cambios apreciados con el uso de alarmas comunitarias**

- **Vecino 1:** "Ninguna, siguen todo igual".

- **Vecino 2:** "Ha disminuido la inseguridad que tenían los vecinos". "Primer lugar, seguridad y esto se transmite, se transmite en la gente y en los 'malos' también se transmite, yo creo se comunican (risas)". "algunos problemas de... de conducta, de vehículos que pasaban muy veloz por la calle, por ejemplo... pareciera que con esto ha disminuido". "...se ha mejorado aquí bastante".

- **Vecino 3:** "Menos, eh, menos escándalos, menos problemas, menos corre para allá corre para acá en la noche, gritos. Porque se supone que esto está en todo el sector, entonces los ladrones, los malandros estos, debe saber, ¿me entiendes?, entonces ellos mismos se deben cuidar poh' y eso te da una efectividad de que... de que la alarma, el asunto este, es bueno, es bueno, porque no se ve tanto; no... no puedo decir no se ve nada, ¡No!, pero, porque igual hay problemas, pero disminuyó. Sí, sí..." "...no sé en qué va, pero no se siente, pero no es como antes. Problemas hay igual, pero no es como antes. En algo tiene que haber influido".

- **Dirigente 1:** "Eh..., cambios..., mire donde han dado muy buen resultado ha sido ahí en, ahí en Margozzini, porque ahí asaltaban muy seguido, en una casa creo que la asaltaron tres veces y... ahí, ahí salieron todos los vecinos y lo persiguieron al hombre hasta que le pegaron creo y todo eso..., a ellos le ha dado muy buenos resultados".

- **Dirigente 2:** "No, no, eh... cambios no. Digamos de vecinos no, igual todos en sus casas tranquilos, no han llegado ninguna queja o ninguna petición en especial".

- **Dirigente 3:** "Mire como ser, ahí en la Amanda Harbin, eh, han habido cambios, porque ahí sí que era malo..."

❖ **Aspectos a mejorar**

- **Vecino 1:** "Preocuparse de un mayor grado de integridad... de integración de las, de los comités, preocuparse más de los comités, porque si yo puedo tener alarma en la casa, pero si yo no conozco a mis vecinos no saco nada con tener alarma y la relación directa con la... con los estamentos de vigilancia Carabineros, Investigaciones, etc.". "Implementaría un sistema que fuera más eficiente y realmente tuviera relación directa con la seguridad. Una mayor integración con carabineros, reuniones con carabineros. Buscar la manera que el cuadrante 4 funcione..."

- **Vecino 2:** "...bueno a lo mejor, se confía la gente como no pasa nada, de repente ni siquiera salen a la calle cuando uno toca la alarma, ¿me entiende?, pero eso se puede mejorar muchísimo más conversando... haciendo más reuniones que conviene, para que la gente esté más alerta..." "sería conveniente de repente, hacer una reunión cada cierto tiempo, no es necesario una vez al mes, sino que por lo menos una cada tres meses, yo

pienso que podría ser..." "No, yo creo que está bien, si está bien, quizás... quizás, eh... una alarma un poquito más potente quizás; el pito que emite es como muy poco flojo. Creo yo que debe ser un poquito más violento... Quizás, no sé si hay sistema por ejemplo, un tipo sirena, pero en todo caso está bien..."

- **Vecino 3:** "Entonces a lo mejor eso, una comunicación, una charla, donde te digan: no se descontrola, apreté el botón, nadie va a saber que es usted, a lo mejor el temor mío es ese, pero no te altera en nada, porque yo apreté el botón, y listo, y la alarma suena en un solo lugar, ¿me entiende?, es una, es eso nada más, lo demás, no, todo bien." "yo creo que o a lo mejor, una mayor, como en el caso mío, a lo mejor una mayor información, un... un diálogo, que te hablen, que te digan".

- **Dirigente 1:** "Pero de aquí adentro, como le digo no me sonó altiro... (La entrevistada se pone de pie en el living de su casa y pulsa el botón de alarma), ¡Ve!, tuve que salir ahí, lo bueno es que suene de acá poh', tuve que salir acá, porque yo, imagínese... si yo siento que me están abriendo la puerta acá, yo tendría que, que hacerla sonar..."

- **Dirigente 2:** "...como yo participe en la instalación después pude comprobar que le faltaba potencia a la alarma debería haber sido que se hubiera tocado desde el patio de la casa, donde estuviera, aquí mismo, por ejemplo debería tocar, no hay que salir al antejardín y si usted ve un grupo que se anda paseando por aquí y uno sale y le toca es medio arriesgado, pero como le digo ese sería el detalle que falta que lo comprobé en el terreno..."

- **Dirigente 3:** "Bueno, yo creo que ninguno, porque ¿qué más se puede hacer?..."

❖ *Situación actual en el barrio (después de la instalación de las alarmas comunitarias)*

- **Vecino 1:** "Bueno, con las alarmas la gente se siente más segura por el hecho de tenerlas, pero la... la eficiencia frente a un delito no creo que sea... importante, porque la gente puede tocar las alarmas, pero ¿quién responde?... Nadie, ni siquiera Carabineros..."

- **Vecino 2:** "Y también hemos estado tranquilos frente a eso. No, no... no ha ocurrido nada más en todo este tiempo." "...estamos más tranquilo ahora".

- **Vecino 3:** "pero el hecho ya de tener un papelito (Logotipo entregado por la Municipalidad) que te diga que hay una seguridad, no te da un 100% seguridad, pero ya tienes un porcentaje". "y... esta alarma que pusieron sí, nos ha dado seguridad, sí, a lo mejor te digo yo no un 100% pero un 80% te dará de seguridad, porque las cosas a lo mejor van a pasar igual, pero ya tienes, el... el hecho de ver el aparatito ahí, tenerlo en tu poder, tú ya te sientes segura, por lo menos es lo que me pasa a mí..."

- **Dirigente 1:** "Eh, ya, gracias a Dios, en este trayecto de Departamental hasta San Nicolás no, no ha sucedido ningún asalto. Nada de nada". "Bueno que ahora hay más seguridad, hay más seguridad con las alarmas, porque aquí en esta cuadra tenemos dos chicharras, la que esta puesta aquí y la del otro pasaje, entonces se sienten más seguros... los vecinos." "No, en realidad dar las gracias, porque, eh,...por lo menos ahora tenemos un arma que nos sirve, para un momento dado de peligro, que nos estén asaltando o que pase algo en la calle, ya tenemos como quien dice, un arma para defendernos, porque solamente con que suene la alarma ya el hombre arranca, porque sabe que va a salir gente, y eso que en realidad, agradecemos las alarmas, porque es una medida de protección para nosotros."

- **Dirigente 2:** "..., pero entre sí la gente se ha sentido respaldada prácticamente o apoyada." "...la gente se siente más segura, más apoyada por tener la alarma en la casa".

- **Dirigente 3:** "...porque todos nos hemos sentido más protegidos..." "Así, que ha sido bueno y aquí adentro no ha habido nada..."

4.2 Entrevistas Profesionales

❖ *Conocimiento previo de la situación inicial del barrio*

- **Funcionario 1:** "...digamos sobre todo con respecto a... a robos de ciertas casas..." "...era muy individualista, y por lo tanto eh... la gente llegaba a su casa, se metía en su casa y no escuchaba lo que ocurría alrededor"
- **Funcionario 2:** "Era bien escaso, la verdad eh... mmm... cuando se instalaron estas alarmas yo venía de otra, de otro mundo de mi profesión por lo que un tema nuevo para mí. Eh... llegue a sumir el cargo de secretaria técnica que tenía el fin de, eh... que tenía el fin de llevar a cabo este proyecto, y por lo tanto a partir de... de esa fecha en que empiezo a empaparme con los temas de seguridad ciudadana."

❖ *Diseño del Proyecto (cómo se gestó el proyecto)*

- **Funcionario 1:** "...es que la comunidad se acercó al municipio a través de unas cartas enviadas al Alcalde, solicitando digamos, eh, que se hiciera algo respecto de los delitos que ocurrían en su... en cierto sector y en sus hogares..." "...el alcalde tomó conocimiento de eso y a través de eso, nos envió a nosotros, a nuestra oficina que..., nos preocupáramos con el tema de... de ver cómo podíamos llegar ahí a ese sector y en eso, eh... nosotros eh... nos acercamos a la comunidad, proponiéndole esta alternativa de solución respecto de alarmas comunitaria..." "...Lo cual la gente estuvo muy contenta y empezamos a realizar con ellos reuniones para ver la posibilidad de lograr este proyecto de alarmas comunitarias..."
- **Funcionario 2:** "Mmm...sí, yo creo que hubo parte de las dos fuentes, por un lado hubo demanda de... alguna organizaciones por el tema de seguridad ciudadana, y por otro lado había una línea de financiamiento desde el Ministerio del Interior y es por lo tanto que se priorizo ese sector, como un sector piloto..."

❖ *Apreciación del Funcionamiento y Uso de las alarmas comunitarias*

- **Funcionario 1:** "...porque eh... cuando se terminó el proyecto incluso hubieron unos eh... manifestación de robos, pero la gente inmediatamente reaccionó y eso produjo que los delincuentes fueran pillados por los propios vecinos y fueron entregados a la policía, por lo tanto, eso fue meritorio..."
- **Funcionario 2:** "Mira, yo creo que las alarmas comunitarias independiente de que se usen o no, eh... generan eh...disminución del temor en los vecinos, y eso a quien yo le he preguntado le ha sucedido. No significa que las alarmas estén funcionando siempre, pero por lo menos el hecho de saber de qué tú puedes emitir un ruido o defenderte de alguna manera a través del sistema de alarmas genera más tranquilidad, ahora también por otro lado, el cómo funcionan depende harto de la cohesión que tengan los vecinos, y es ahí donde hay que poner más atención."

❖ *Cambios apreciados con la instalación de alarmas comunitarias*

- **Funcionario 1:** "ahora esta alarmas produjeron inmediatamente un cambio en la población, más seguridad, estuvieron contentos..." "¿En el territorio 4? Sí, se ha generado, eh... hay dos cosas que han ocurrido, primero, la manifestación digamos de la gente en el sentido de que ha logrado trabajar solidariamente, lo que antes no ocurría, lo que es un cambio profundo, porque, la gente hoy en día se conoce y por lo tanto ya cualquier cosa digamos se protegen entre ellos mismos, eso es un cambio que es profundo en la comunidad y que el municipio ha querido permanentemente lograr... Y hoy día ese cambio digamos permitió que hoy día participen más en comunidad, conversan entre ellos, se tratan los problemas digamos, eso es en orden... es un cambio rotundo."

"si tú vas e interrogas a la gente te va a decir de que por lo menos, en cierto sector que se habían producido robos, ellos ya están contentos porque lograron disminuir esos robos".

- **Funcionario 2:** "Eh... yo creo que si, por el tema de la seguridad personal de los vecinos..."

❖ **Aspectos que se deben mejorar**

- **Funcionario 1:** "... Los aspectos que se tienen que mejorar, eh... por ejemplo, es eh... satisfacer mayor a la gente, darle mayor satisfacción en el sentido de, de ellos tengan una mayor relación con los policías, con las policías, porque ellos se ven muy lejanos, y por lo tanto, ese trabajo que no se hizo al principio se tiene que empezar hacer post instalación de... de cómo se llama, de alarmas, y en eso estamos".

- **Funcionario 2:** "...es como eso en el fondo, relevar más aún el tema de la participación vecinal".

❖ **Iniciativas de mejoramiento post implementación del proyecto**

- **Funcionario 1:** "Si, existen iniciativas. Estamos en estos momentos trabajando con la gente, eh... viendo otro tipo de cosas digamos, por ejemplo, mejoramiento del entorno, mejorando su calidad de vida, eso es la inquietud de la gente hoy día, y eso les permite seguir manteniendo las relaciones personales y de buena vecindad digamos. Estamos en una etapa de reunirnos para así organizarlos nuevamente en los comités de desarrollo y seguridad ciudadana, ya que no están funcionando... desde allí comenzar a trabajar".

- **Funcionario 2:** "No, el proyecto es financiado, tiene un tiempo en que se comienza y se ejecuta, se instalan las alarmas y se cierra... Es idea de la Dirección de Seguridad Ciudadana poder tener una persona que pueda nutrir a estos comités que se arman, que se organizan a partir de la instalación de las alarmas comunitarias, eh... pero está muy en pañales eso, ese trabajo... pero debiesen contemplar los proyectos, eh... un seguimiento a más largo plazo, de cómo están operando ese tema de las alarmas en la parte técnica, y también en lo que es la organización vecinal". "Claro, que no mueran, que no mueran en el camino eh... porque en el fondo es una ganancia secundaria el... la conformación de comités, en algún momento fue casi como 'hay que tener, hay que hacer un comité para que tengamos las alarmas', entonces, eh... la idea es un poco revertir eso. Es como... tengamos un comité, tengamos un recurso humano fortalecido, y a partir de ahí, eh... postulemos a financiamiento en implementación de seguridad".

❖ **Conocimiento de situación actual del barrio**

- **Funcionario 1:** "...significo que la población hoy día se siente más segura".

- **Funcionario 2:** "...disminución del temor en los vecinos, y eso a quien yo le he preguntado le ha sucedido". "hay comités están bien organizados, eh... que están motivados con el tema de la prevención, de la participación y en ese sentido yo creo que las alarmas, eh... tiene un buen resultado y cambian la dinámica de la... de los vecinos, pero también hay comités que... si bien fueron constituidos, fueron armados, eh... la seguridad es súper para adentro en la casa, no hay como este trabajo de solidaridad con el otro".

4.3 Conclusiones de categorizaciones

4.3.1 Entrevistas Habitantes y Dirigentes

❖ *Situación inicial en el barrio (antes de la instalación de las alarmas comunitarias)*

En esta categoría los entrevistados coinciden que la situación inicial en el barrio, antes de la instalación del sistema de alarmas comunitarias, era compleja, puesto que la delincuencia era una preocupación constante, porque con frecuencia ocurrían asaltos, robos, lanzazos, peleas en la noche, disparos, entre otros, lo que significaba que los vecinos y vecinas del territorio 4 se sintieran inseguros. Solo una de las consultadas expresa

que en su cuadra no existían actos delito con frecuencia. Se destaca que uno de los entrevistados opina que las alarmas también se crearon para que los vecinos se unieran más y así enfrentar la delincuencia en el barrio. Esto revela que el territorio 4 era un sector con delitos recurrentes, ya sea personales o a bienes inmuebles, lo que claramente afectaba a los vecinos(as) en la inseguridad subjetiva.

❖ *Conocimiento sobre el objetivo de instalación de alarmas comunitarias*

Los entrevistados expresan que el objetivo principal de la instalación de las alarmas fue por la seguridad de los vecinos(as) del sector, para sentirse más protegidos ante los delitos ocurridos en el sector, además uno de ellos agrega que la también se instalaron para estar más unidos como barrio.

Cabe mencionar que dos de los consultados difieren en sus opiniones respecto a esta categoría, puesto que el primero expresó que el objetivo no propendía a la seguridad barrial, sino que tenía relación con temas políticos (elecciones municipales); el segundo, demostró no conocer el objetivo de instalación.

El nivel de conocimiento del objetivo de instalación es bueno, lo que es un aspecto positivo, puesto que indica que existe al menos información básica acerca del proyecto.

❖ *Conocimiento sobre los efectos que producen las alarmas comunitarias en el barrio*

Respecto a esta categoría, es posible indicar que no existe un conocimiento claro e informado por parte de los entrevistados sobre los efectos que producen las alarmas comunitarias en el barrio. Sin embargo, dos de los seis consultados creen que el efecto que provocan está vinculado con la seguridad o protección a los vecinos(as).

❖ *Funcionamiento y Uso de las alarmas*

Los entrevistados difieren acerca del funcionamiento de las alarmas comunitarias, puesto que dos de los seis consultados expresan que éste ha sido bueno, el resto opina que hay aspectos que mejorar para que el sistema de alarmas funcione de manera óptima. En relación al uso, es posible indicar que ha sido bajo, ya sea porque no ha existido la ocasión para hacerlo o porque en el momento en que debe activar la alarma no lo ha hecho por falta de información acerca de las situaciones en que puede ser utilizadas, todo esto vinculado con el procedimiento o protocolo establecido entre los vecinos del barrio.

Se destaca que, si bien algunos conocen el procedimiento de acción ante la activación de las alarmas, una parte de los consultados, en el momento de ocuparlo no lo hacen por la falta de información u orientación acerca del tema o bien porque no se acostumbran, ya que como se indicó la frecuencia de uso es baja.

❖ **Organizacional Vecinal en torno al tema de alarmas**

La organización vecinal es fundamental para el buen funcionamiento de las alarmas comunitarias, tanto en el momento de activación de éstas como en instancias de retroalimentación de experiencias para mejorar el uso del sistema.

La mayoría de los consultados expresan estar organizados como cuadra o barrio para actuar ante eventuales delitos y/o emergencias, específicamente en comités de desarrollo y seguridad ciudadana. Sin embargo, uno de los entrevistados difiere en esta postura, pues afirma que dichos comités no están funcionando como debe ser, con lo cual las actuales relaciones de confianza y solidaridad no permiten que las alarmas funcionen de manera óptima.

Se destaca que, si bien falta mejorar la organización vecinal frente al tema de seguridad barrial, antes de la instalación de los dispositivos de seguridad, los vecinos(as) ya estaban organizados para protegerse de la ocurrencia de delitos en el sector.

❖ **Coordinación con autoridades locales (municipio, policías)**

Cinco de los seis entrevistados coinciden en que no hay ninguna relación o coordinación con las autoridades locales de la comuna, en especial con la Municipalidad y con Carabineros de Chile de la 50ª Comisaría de San Joaquín. Opinan que desde la instalación de las alarmas comunitarias no ha existido ningún acercamiento con dichas instituciones, situación que esperan que se resuelva, puesto que la seguridad en el barrio no solo involucra a la comunidad del sector, sino que también a las autoridades locales.

Solo uno de los consultados expresa que han tenido contacto con el municipio, para informar cómo ha sido el funcionamiento de las alarmas y para coordinar otras actividades relacionadas con el tema.

❖ **Cambios apreciados con el uso de alarmas comunitarias**

La percepción de cambio de los habitantes del territorio 4 con el uso de alarmas comunitarias es buena, puesto que cuatro de los seis consultados opinan que ha habido cambios significativos en la seguridad de su barrio, principalmente en la percepción de inseguridad de los vecinos, ya que consideran que ésta disminuyó; además la ocurrencia de delitos y otras situaciones ligadas al orden y tranquilidad del sector también han disminuido, y lo asocian con que los "ladrones" o "malandros" saben en qué cuerdas están instaladas las alarmas y no han vuelto a cometer ilícitos. En general evalúan de buena forma la instalación de estos dispositivos de seguridad, puesto que la situación del barrio ha mejorado bastante.

❖ **Aspectos a mejorar**

Los entrevistados expresan que los aspectos a mejorar en relación con el funcionamiento y uso del sistema de alarmas están enfocados principalmente en cinco puntos.

- Primero, mejorar las relaciones y lazos sociales entre los vecinos y vecinas del barrio, con reuniones en donde se relacionen y conversen sobre la seguridad en el barrio, pues la confianza y solidaridad vecinal es un pilar fundamental para que el sistema funcione.
- Segundo, informar y orientar a los vecinos sobre el procedimiento de acción ante la activación de alarmas, si bien la mayoría de ellos sabe que existe un procedimiento no lo utiliza de manera óptima, esta información puede ser otorgada por las autoridades locales, a través de una charla o capacitación sobre temáticas de seguridad barrial.

- Tercero, reactivar y potenciar a los comités de desarrollo y seguridad ciudadana creados, puesto que estos fueron organizados para tratar los temas de seguridad y desarrollo del barrio, desde estos comités pueden crearse instancias de información y capacitación vecinal que fortalezca el uso del sistema de alarmas.
- Cuarto, mayor coordinación con las autoridades locales de la comuna, específicamente el Municipio y Carabineros de Chile, ya que la seguridad en el barrio no solo la potencian las alarmas y los vecinos, sino que también dichas autoridades, pues son los ellos los que cuentan con los conocimientos y herramientas para apoyar la labor de la comunidad, y con esto además se mejoraría la respuesta de las autoridades cuando son contactadas para que concurran al barrio ante la ocurrencia de delitos y/o Emergencias.
- Y por último, los aspectos técnicos de funcionamiento de las alarmas, puesto que según la opinión y experiencia de los entrevistados, el sonido que emite debe ser más fuerte, tener más potencia, ya que un tercio de la población del territorio 4 es adulta mayor, en donde algunos de ellos no escuchan con facilidad el sonido emitido. Además, los consultados expresan que es necesario que la alarma se active desde cualquier lugar de la vivienda, no solo del antejardín y la vereda, ya que ante un eventual delito es un riesgo para los vecinos salir a esos lugares.

❖ **Situación actual en el barrio (después de la instalación de las alarmas comunitarias)**

Los entrevistados coinciden en que la situación actual en el barrio es buena, los vecinos y vecinas se sienten más seguros, más apoyados desde que tienen los pulsadores y las alarmas en su cuadra; se sienten más tranquilos, pues valoran la alarma como un arma de defensa, una medida de protección ante la ocurrencia de delitos.

También expresan que el poseer el logotipo que identifica que la vivienda está protegida por alarmas comunitarias, los hace sentir más seguros, si bien el nivel de seguridad no es de un 100%, se evalúa en un 80%, lo que es bueno, puesto que según su percepción, la situación actual es bastante mejor que la que vivían antes de la instalación del dispositivo, puesto que no han sucedido delitos con la frecuencia de un año atrás.

4.3.2 Entrevistas Profesionales

❖ **Conocimiento previo de la situación inicial del barrio**

Respecto al conocimiento previo que poseían los entrevistados acerca de la situación inicial del territorio 4 (antes de la instalación de las alarmas comunitarias), es posible mencionar que es disímil, puesto que uno de ellos expresa que en el sector existían robos a viviendas, por lo cual los vecinos y vecinas se sentían inseguros. Agrega que la comunidad era muy individualista, por lo que las relaciones y lazos sociales entre ellos eran mínimos.

El segundo entrevistado indica que no tiene conocimiento previo sobre la situación inicial de dicho sector, puesto que se integró al municipio y se encargó del proyecto cuando éste se encontraba en fase de ejecución.

❖ **Diseño del Proyecto (cómo se gestó el proyecto)**

Los consultados coinciden en que el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4, se gestó por iniciativa de la propia comunidad y también por parte de la Municipalidad de San Joaquín, puesto que los vecinos expresaron su preocupación por la situación que vivían en el barrio a causa de la delincuencia y desde allí dicha institución propuso la alternativa de alarmas comunitarias, que fueron financiadas por el Ministerio del Interior a través del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM) año 2010. Cabe señalar que dicho proyecto fue una iniciativa piloto en la comuna.

❖ ***Apreciación del Funcionamiento y Uso de las alarmas comunitarias***

Respecto a esta categoría es posible mencionar, que los consultados coinciden en su apreciación sobre el funcionamiento y uso de las alarmas, ya que conocen algunos casos en que los vecinos actuaron mancomunadamente ante un delito ocurrido en su barrio y el procedimiento de acción ante la activación de las alarmas fue efectivo, pues se logró detener al delincuente.

Se indica además, que las alarmas son un dispositivo de seguridad que a pesar de no utilizarse con frecuencia ya producen efectos sobre la sensación de inseguridad de la comunidad. Se destaca también, que dichas alarmas solo funcionarían de manera óptima si los vecinos se conocen y están cohesionados.

❖ ***Cambios apreciados en el barrio con la instalación de alarmas comunitarias***

Según los consultados, los cambios en el territorio 4 con la instalación de las alarmas, están enfocados principalmente en la seguridad de sus habitantes, ya que el proyecto ha contribuido a disminuir la inseguridad subjetiva de los vecinos.

Además señalan, que los robos a viviendas y personas no ocurren con la frecuencia de antes, lo que demuestra que ha disminuido la inseguridad objetiva que tenían los vecinos.

Otro aspecto que es indicado como un cambio, es el aumento de la participación y relación social entre la comunidad, ya que uno de los entrevistados expresa que los vecinos y vecinas están más unidos y trabajan más solidariamente para protegerse ante eventuales delitos y ayudarse ante emergencias o problemas que puedan suscitarse.

❖ ***Aspectos que se deben mejorar***

En esta categoría se expresa que los aspectos a mejorar para potenciar el funcionamiento y uso de las alarmas comunitarias, están dirigidos establecer un puente de comunicación entre las policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile) y la comunidad, para así una relación más estrecha y permanente entre éstos, lo que favorecerá la seguridad en el barrio.

También se agrega que se debe potenciar la participación vecinal en torno a la temática de seguridad, puesto que sin ella las alarmas comunitarias no tendrían un buen funcionamiento, se destaca que la participación es la base para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

❖ ***Iniciativas de mejoramiento post implementación del proyecto***

Los entrevistados difieren en esta categoría, puesto que uno de ellos menciona que existen iniciativas de mejoramiento post implementación del proyecto de alarmas en el territorio 4, las cuales están enfocadas al mejoramiento urbano, además de organizar nuevamente a la comunidad en comités de desarrollo y seguridad ciudadana para que desde allí se comienzan a gestar que propendan al bienestar del barrio.

El segundo entrevistado indica que no existen iniciativas en ejecución, pero está en los planes de la Dirección de Seguridad Ciudadana del municipio, reactivar a los comités de desarrollo y seguridad ciudadana que no están funcionando y potenciar a los que sí funcionan, ya que se pretende fortalecer el recurso humano para con ello diseñar o postular a proyectos relacionados con la seguridad barrial.

❖ ***Conocimiento de situación actual del barrio***

El conocimiento indicado de la situación actual del territorio 4 por parte de los entrevistados, dice relación con que la comunidad hoy en día se siente más segura y ha disminuido la percepción de temor en los vecinos (aunque no se tienen antecedentes de referencia que puedan ser contrastados actualmente). Además se menciona que existen comités de desarrollo y seguridad ciudadana que están activos, pero también otros que no,

por lo cual todavía existen sectores donde los vecinos no interiorizan que la temática de seguridad y las alarmas comunitarias solo serán de utilidad y efectivas si hay un trabajo de solidaridad entre los vecinos.

4.4 Discusión de Resultados

De acuerdo a la información obtenida mediante las entrevistas tanto a habitantes como a profesionales de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la comuna de San Joaquín, es posible establecer tres aspectos que resultan relevantes en sus percepciones del Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4.

En primer lugar, es posible identificar la percepción de cambio de los habitantes del territorio 4, la cual es evaluada de manera positiva, por lo que el proyecto de instalación de alarmas comunitarias y el posterior uso y funcionamiento de éstas últimas, han contribuido de alguna forma a disminuir la inseguridad de los vecinos, puesto que el poseer un dispositivo de seguridad les permite contar con una herramienta o arma de defensa ante la ocurrencia de delitos en su barrio.

Respecto a este punto, los funcionarios del municipio entrevistados coinciden en que el cambio más significativo tiene que ver con la disminución de la inseguridad subjetiva de los habitantes del territorio 4.

Sin embargo, estas dos visiones de cambio, difieren en un punto, ya que los funcionarios agregan que ha aumentado la participación social y relación entre la comunidad, pero los habitantes no lo consideran como un cambio a destacar. Esto indica que las alarmas comunitarias desde la percepción de cambio de sus usuarios, son ligadas directamente a la seguridad del barrio y no a la dinámica comunitaria, lo que podría asociarse a una mayor preocupación acerca de su seguridad personal que a potenciar la participación y relaciones sociales entre la comunidad.

En segundo lugar, respecto a la percepción sobre la situación actual en el barrio, los habitantes se sienten más seguros y tranquilos gracias a la instalación de alarmas comunitarias, a pesar del poco uso que se le ha dado al sistema para comprobar su real efectividad ante la ocurrencia de delitos. Asocian además, que el logotipo que identifica la vivienda con alarma comunitaria también les da más seguridad. En general, al realizar una comparación entre la situación inicial y la situación actual del territorio 4 es posible indicar que se ha mejorado bastante según la opinión de sus habitantes.

Los funcionarios entrevistados coinciden con la percepción antes mencionada. Agregan que, en cuanto a la organización vecinal respecto a la temática, existen comités de desarrollo y seguridad ciudadana que están activos, pero aún existen sectores en donde estos comités no están funcionando, por lo que indican que sus habitantes aún no interiorizan la temática como fundamental para el bienestar del barrio. Sin embargo, los habitantes entrevistados no hacen alusión a dichos comités, sino más bien a la organización informal entre los propios vecinos, lo que señala que no se valoran estas organizaciones como un medio de fortalecer la seguridad y desarrollo del territorio 4.

En tercer lugar, en relación a los aspectos a mejorar para que el uso y funcionamiento del sistema de alarmas sea óptimo, los habitantes del territorio 4 proponen realizar reuniones para que los vecinos se conozcan y tengan mayor relación y por ende mayor coordinación y respuesta ante la activación del dispositivo de seguridad. También considerar relevante que el procedimiento de uso de las alarmas sea mayor y mejor informado, puesto que no todos los vecinos saben qué hacer ante algún delito o situación de emergencia. La reactivación y potenciación de los comités de desarrollo y seguridad ciudadana si bien no fue mencionada por todos los

entrevistados, es importante incluirla, puesto que desde esta organización se pueden fortalecer los aspectos antes mencionados, siempre y cuando los vecinos demuestren interés y participación.

Otro aspecto a mejorar propuesto, dice relación con una mayor coordinación con las autoridades locales, Municipalidad de San Joaquín y Carabineros de Chile de la 50ª Comisaría, ya que en la actualidad los habitantes perciben a estas instituciones como lejanas, si bien evalúan positivamente el esfuerzo e iniciativa del municipio al implementar el proyecto de alarmas comunitarias, creen que hace falta mayor cercanía y trabajo de parte de ésta, en esta misma línea hacen referencia a la labor de las policías, puesto que los consultados expresan que es escaso el contacto, lo que se ve agravado cuando se ocurren delitos y no reciben una respuesta de auxilio inmediata. Los habitantes valoran a estas autoridades locales como indispensables para enfrentar la delincuencia y mejorar el bienestar del barrio, entienden que ante la temática no se puede actuar solo organizados como comunidad sino que se necesitan la colaboración de diferentes estamentos locales.

Como aspecto técnico, los habitantes del territorio 4 quisieran mejorar el funcionamiento de la alarma, puesto que consideran que su sonido y potencia es baja, por tanto no todos los vecinos (considerando que un 53,4% de ellos son adultos mayores) pueden tener problemas para escuchar con facilidad. Además, la alarma no se puede activar desde cualquier lugar de la vivienda, solo se puede hacer desde el antejardín o vereda, lo que implica una dificultad en su uso y un riesgo ante situaciones determinadas.

Los funcionarios entrevistados coinciden en algunos aspectos con los vecinos, en especial con lo que hace referencia a la coordinación con las policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), y también con potenciar las relaciones y participación de la comunidad, puesto que con ello se contribuirá a mejorar el uso y funcionamiento de las alarmas y por ende la seguridad en el barrio. Sin embargo, no hacen alusión a la coordinación entre el municipio y la comunidad, lo que deja en evidencia que en la actualidad no existe un proyecto concreto en esa línea, aunque si se encuentra en los planes de la Dirección de Seguridad Ciudadana implementar iniciativas post instalación de alarmas, que estén dirigidas fundamentalmente a potenciar los comités y desde allí trabajar para mejorar la seguridad del barrio.

Respecto a los aspectos técnicos, los funcionarios no mencionan alguna anomalía del funcionamiento concreto de las alarmas, lo que demuestra que no están en conocimiento de dicha situación, lo que es relevante, ya que es un punto que se debe tener en consideración para que los dispositivos de seguridad tengan un buen funcionamiento y efectividad en el barrio.

Por todo lo antes expuesto, se demuestra que la seguridad de los barrios no solo depende de las relaciones y organización entre los vecinos, ni de un dispositivo de seguridad por sí solo, sino que depende de la coordinación y el trabajo mancomunado de las autoridades locales con la comunidad, considerando siempre los diversos aspectos que integra la temática; si bien el poseer una alarma puede significar para un vecino un menor grado de inseguridad, no garantiza estar protegido en un 100%. Es por ello, que se requiere siempre de la concurrencia oportuna, orientación y capacitación que pueden otorgar las autoridades locales a la comunidad, entendiendo que la seguridad es un proceso constante y en desarrollo, que se debe potenciar con la colaboración de todos.

Capítulo IV:

Conclusiones y Aportes

1. Conclusiones

A lo largo de todo el documento se han expuesto las bases de este estudio y los resultados a nivel cuantitativo y cualitativo, los cuales proporcionan una mayor profundización acerca de la percepción preliminar que poseen los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de instalación de alarmas comunitarias, comuna de San Joaquín.

Como se ha expresado en el desarrollo de esta investigación, la temática de seguridad es una necesidad vital del ser humano y se ha transformado en una de las preocupaciones centrales de nuestra sociedad y por tanto de las autoridades a nivel nacional, regional y local. Es por ello que desde hace dos décadas se han diseñado e implementado políticas, planes y programas enfocados en distintas áreas de la seguridad, sobretudo en la seguridad ciudadana.

Cabe destacar en este sentido, que en el presente año se promulgó la Ley N° 20.502, que crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el cual debe ser el colaborador directo del Presidente de la República en asuntos relativos al orden público y la seguridad pública interior, y en materia de prevención y control de la delincuencia, rehabilitación de infractores de ley y su reinserción social. Además en esta misma ley se creó la Subsecretaría de Prevención del delito, la cual debe ser el órgano de colaboración inmediata del ministro en todas aquellas materias relacionadas con la elaboración, coordinación, ejecución y evaluación de políticas públicas destinadas a prevenir la delincuencia, a rehabilitar y a reinserter socialmente a los infractores de ley.

Además, se demuestra la preocupación e interés del Estado y de otros organismos por la seguridad ciudadana, a través de la realización de diversas encuestas y estudios, tanto es así que cada año se realiza la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC), que es realizada por la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior y el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), esta encuesta entrega información respecto de hogares que han sufrido algún delito (aunque no lo hayan denunciado) en los últimos doce meses previos a la aplicación de la encuesta. Las encuestas de victimización son uno de los instrumentos más completos para medir el estado delictivo y niveles de inseguridad nacional, regional y local. Además de la ENUSC, la Fundación Paz Ciudadana - Adimark Gfk, también realiza una encuesta trimestral y anual, la cual proporciona información acerca de la victimización y percepción de inseguridad y temor de los chilenos.

Es por lo mencionado anteriormente, que desde la Dirección de Seguridad Ciudadana de la comuna de San Joaquín, a través del Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4, se aborda la seguridad ciudadana, específicamente la prevención de la ocurrencia de delitos y disminución de la percepción de inseguridad y temor de la comunidad, este proyecto representó una iniciativa piloto, por lo que generó a quien suscribe, la inquietud de investigar sobre la percepción que tienen los habitantes del territorio 4 sobre dicho proyecto, además de su contribución a la seguridad objetiva y subjetiva de la comunidad.

En esta línea es posible destacar diversos aspectos que el presente estudio reveló a través del análisis e interpretación de resultados de la encuesta (cuantitativa) y entrevistas (cualitativas).

Es posible, en primera instancia, dar énfasis a la percepción que los habitantes del territorio 4 tienen en relación al proyecto de alarmas comunitarias, esta percepción es el resultado del proceso interno de cada habitante, la cual está filtrada por las experiencias vividas antes y después de la instalación de las alarmas, lo que produce finalmente la visión o lectura de su realidad personal y comunitaria; en general, de acuerdo al análisis e interpretación de resultados, es positiva, ya que gran parte de la comunidad percibe cambios en su barrio,

en especial a la disminución de la inseguridad y temor, valoran el dispositivo de seguridad como una medida de protección ante la ocurrencia de delitos.

Si bien la frecuencia de uso es baja, el contar con la alarma y poder usarla ha influido de manera más notoria en la inseguridad objetiva que señala la comunidad actualmente, ya que más del 70% de los consultados indica sentir el vecindario más agradable y más del 80% asocia que el proyecto contribuyó a la disminución de la inseguridad y sensación de temor que tenían antes de la instalación de las alarmas, aunque la percepción de inseguridad y temor al delito sobrepasa el 50%. Cabe mencionar que la seguridad es una construcción social y cultural, por ende cada sujeto percibirá el nivel de seguridad que construya con las experiencias, conocimientos adquiridos, desarrollo personal, y con la relación con su entorno.

Sin embargo, los habitantes del territorio 4 señalan que hay aspectos que mejorar, tanto en el uso de los dispositivos como aspectos que tienen que ver con la coordinación con autoridades locales para potenciar el funcionamiento del sistema.

En cuanto a la efectividad del sistema de alarmas, se considera como medio o regular (56,9%), lo que está ligado con aspectos técnicos del uso y funcionamiento propio del sistema, como con la coordinación con autoridades locales, tanto al momento de la ocurrencia de delitos como al proceso de apoyo y acompañamiento en relación con la temática de seguridad en la comunidad. Esto se puede asociar con lo que implica que el proyecto esté ligado a la implementación de políticas sociales y programas de seguridad pública del Estado, los cuales tienen un período de ejecución y financiamiento limitados por esos períodos, es así como en la actualidad el financiamiento solo cubre los dispositivos de seguridad y además su duración es de 12 meses, lo que dificulta que dicho proyecto pueda ser potenciado a largo plazo, desde su término esta tarea no se encuentra ligada a alguna autoridad local como obligatoria de llevar a cabo, sino que queda a iniciativa de éstas o del requerimiento constante de la comunidad para que ello ocurra.

Este tipo de proyectos, si bien están diseñados bajo la lógica de la prevención situacional, la cual tiene como objetivo principal reducir las oportunidades para la comisión de los delitos y reducir la percepción de inseguridad de la población en determinados espacios urbanos, a través de la intervención en espacios urbanos, no es suficiente por sí sola, ya que el hecho de poseer un dispositivo de seguridad no garantiza el éxito y real efectividad del sistema. Este tipo de prevención, además considera la labor que debe cumplir la policía, en cuanto a su presencia activa y patrullaje focalizado en lugares donde se concentran los delitos, lo que cual inhibiría a potenciales hechores y contribuiría a la neutralización de factores de riesgo generadores de oportunidades o facilitadores de la actuación del delincuente. Sin embargo, a través de esta investigación fue posible constatar que esta labor policial no se realiza en su totalidad, su presencia es mínima, por lo cual este enfoque no considera aspectos importantes que solo con la práctica se pueden identificar. Como se indicó anteriormente, la prevención situacional no basta por sí sola para cumplir con los objetivos que se propone, por lo que necesita considerar elementos de otros tipos de prevención, como la social y la comunitaria.

Respecto a las características de la población en estudio, es relevante mencionar que un 69% es de sexo femenino, un 53,4% es adulto mayor; gran parte de la comunidad está compuesta por jubilados o pensionados y personas que desempeñan Labores de Casa; además, el 70,7% de los habitantes vive hace 20 años o más en el barrio, lo que indica que este barrio es residencial y tradicional. Se debe agregar que en cuanto a la dinámica comunitaria, el 91,4% considera que los vecinos se conocen entre sí y el 51,7% señala que los vecinos conversan a menudo entre sí, a pesar de lo anterior, solo el 31% de los consultados participa en una organización social del barrio.

Estas características mencionadas anteriormente deben ser aspectos obligatorios considerados para diseñar, implementar y potenciar iniciativas similares, ya que cada proyecto debe adecuarse a la realidad de cada comunidad, puesto que las características de la población determinan en gran medida el buen uso y éxito de las iniciativas, en este caso, del proyecto de instalación de alarmas comunitarias.

No solo se deben considerar características socio-demográficas y de dinámicas comunitarias, sino que las vinculadas a los niveles de inseguridad tanto objetiva como subjetiva, victimización (directa o vicaria) y tipo de delitos que ocurren en el barrio, ya que son factores que inciden en la sensación de inseguridad de la población, y por ende deben estar incluidos en todas las etapas de un proyecto.

Por último, es preciso agregar que ninguna acción de prevención es permanente en el tiempo, ni los dispositivos de seguridad por sí solos son suficientes, para hacer más seguro un barrio se necesita que su comunidad perciba estos dispositivos como útiles y así puedan incorporarlos en su estrategia de acción. Es mediante esta incorporación a su imaginario y vida cotidiana que las alarmas pueden ser operantes, porque así las personas creen que pueden contar con ellas. Por el contrario, sin confianza en este mecanismo éste no solo se vuelve ilegítimo, sino inoperante. Además, se debe considerar la participación de diversos actores en el mejoramiento de la seguridad en el barrio, no solo sus habitantes tienen esa labor, sino que necesitan del apoyo, guía y capacitación para potenciar esta seguridad y propender así, a una mejor calidad de vida; por ello, las autoridades locales como el municipio y carabineros tienen bastante que aportar desde su conocimiento y experticia profesional a esta temática.

Cada iniciativa que se crea y se ejecuta como pionera, ya sea en la comuna o en el barrio, puede tener fallas o aspectos deficientes que necesiten ser potenciados, esto es válido, y podría decirse que necesario, ya que a través de la experiencia en la práctica se van develando estos aspectos, lo cual anima a fortalecerlos desde diferentes puntos de vista y experticia. La seguridad, como un proceso de construcción personal y social, debe ser abordada con la participación de todos los actores de la sociedad civil, ya que cada uno tiene elementos importantes que aportar, ya sea desde su profesión y conocimientos y/o herramientas adquiridas, como la experiencia cotidiana que vive cada ciudadano.

2. Aportes y Reflexiones desde Trabajo Social respecto al Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias

Entre los **aportes** que se pueden entregar después de haber recogido las percepciones de los habitantes del territorio 4 y de dos funcionarios del municipio sobre qué aspectos deben mejorarse para así contribuir a un mayor nivel de seguridad en el barrio y por ende una mejor calidad de vida, se destacan los siguientes:

Primero, es necesario reactivar los seis Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana creados entre octubre y noviembre del 2010, esta reactivación parte desde la renovación de dirigentes hasta los trámites administrativos y técnicos que se requieren para que puedan funcionar como organización funcional en pro de la seguridad del barrio. Esta reactivación es necesaria, puesto que desde esta organización los habitantes del territorio 4 podrán mejorar el uso y funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias, además el que la población en estudio se organice formalmente y participe de forma activa permite postular a financiamientos para ejecutar iniciativas dirigidas a fortalecer la seguridad del barrio, ya sea de mejoramiento urbano, instalación de luminarias, entre otras.

Estos comités activos, serán la base para las acciones posteriores de los habitantes del territorio 4 para potenciar el uso de los dispositivos, además estas organizaciones pueden funcionar de enlace con otras instituciones u organizaciones similares.

Segundo, es de importancia inmediata, mejorar y masificar los procedimientos de acción ante eventuales delitos o situaciones de emergencia que los habitantes del territorio 4 puedan vivir, ya que como se apreció en la investigación, si bien un 81% de los consultados sabe que existe un procedimiento, en el momento de llevarlo a la práctica gran parte de ellos no lo hace, ya sea porque no saben qué hacer exactamente o la situación les produce descontrol y temor. Para que el sistema funcione y sea efectivo es necesario que toda la comunidad este educada e informada, de cómo debe proceder y en qué circunstancias.

Los procedimientos pueden ser trabajados por las directivas de los comités y la colaboración de algunos vecinos, la información y aspectos más importantes pueden ser aportados a través de una pequeña encuesta a los propios vecinos de la cuadra del comité correspondiente, luego se recopila y sistematiza la información para así entregar a cada habitante el procedimiento consensuado por todo el barrio. Es de utilidad que en ese manual de procedimiento, se anexasen los números de teléfonos de las instituciones más relevantes de la comuna, como el municipio, carabineros (plan cuadrante) y emergencias. Además, el que entre los vecinos posean sus teléfonos, será de ayuda para cualquier situación de delito o emergencia.

Tercero, en general, la participación de las personas tiende a ser baja en reuniones de barrio, es por ello que se deben considerar estrategias para que esta situación cambie, para que los vecinos no solo se conozcan entre sí, sino que se creen y fortalezcan lazos de confianza, comunicación y solidaridad, estos valores son pilares fundamentales para que el sistema de alarmas comunitarias sea efectivo.

Se debe considerar que un 53,4% de los consultados son adultos mayores, que puedan presentar dificultad para participar activamente en una organización, por lo cual crear iniciativas que puedan mantenerlos informados acerca de la realidad barrial representa un desafío, pero también una oportunidad de participación del resto de la comunidad, en especial de los grupos etáreos más jóvenes. A través de la participación de los diferentes actores de la comunidad, se está propendiendo a fortalecer la prevención comunitaria, la que favorecida por un ambiente de información se transformará en un medio de facilitamiento de la consecución de objetivos y logros de metas comunes.

Por último, profundizar la relación con las autoridades locales, ya sea con el municipio y las policías, especialmente con carabineros, ya que esta institución es la encargada de ejecutar iniciativas de prevención del delito en la comunidad, se requiere mayor presencia policial a través de patrullajes focalizados preventivos y de su concurrencia oportuna cuando se registran situaciones de delito o de emergencias en el barrio.

Respecto al municipio, si bien no es el responsable directo de proveer seguridad a la comunidad, este tiene un rol clave en la selección, focalización y articulación de las políticas nacionales e iniciativas sectoriales en la temática, además de contar con los fondos y recursos humanos específicos para desarrollar acciones en este ámbito. Estas instituciones pueden fortalecer la seguridad del barrio a través de capacitaciones de las temáticas de prevención del delito y otras vinculadas con la temática de seguridad ciudadana, a los propios comités del barrio.

Además, es de utilidad que las autoridades locales se reúnan a lo menos cada tres meses con los habitantes del territorio 4 y los comités, ya que se podrán informar acerca de la realidad que viven y retroalimentar con nuevas informaciones y orientaciones a los vecinos sobre la temática.

Con la acción de estas instituciones y la coordinación y participación mancomunada con los habitantes del territorio 4 es posible mejorar el uso y funcionamiento de las alarmas comunitarias, y así aumentará el impacto de las acciones realizadas en la reducción del delito y la inseguridad.



Entre las reflexiones que **Trabajo Social** puede realizar sobre la temática se encuentran los siguientes:

Trabajo Social desde sus inicios, ha propendido al bienestar social de las personas, a través de un proceso de desarrollo y transformación de su realidad. Trabajo Social cuenta con mecanismos profesionales basados en las ciencias que se argumentan desde la construcción teórica hasta el conocimiento empírico de la realidad a intervenir.

La temática de seguridad ciudadana y todas las estrategias que involucra, prevenir, proteger, sancionar, apoyar y rehabilitar, requiere la existencia de mayores estudios desde la profesión, como se mencionó en el diseño metodológico, dicha temática, a nivel general ha sido poco abordada por Trabajo Social, más aún cuando se trata de investigaciones realizadas por la profesión. Hoy es necesario que esa realidad cambie, Trabajo Social cuenta con las competencias y herramientas para investigar, diseñar y ejecutar acciones en pos del bienestar social de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o riesgo.

La seguridad ciudadana, es un campo laboral con baja presencia de Trabajo Social, es por ello que es deber de la profesión actualizar sus conocimientos y herramientas para enfrentar nuevas realidades sociales, en este caso la prevención del delito e inseguridad de la comunidad, su esencia profesional le permite tener un contacto directo con la comunidad, con lo cual insertarse en la temática puede resultar de manera más óptima.

Como se mencionó en los aportes, es necesario la reactivación de los comités de desarrollo y seguridad ciudadana, por lo cual es posible desarrollar una Intervención Social de Grupo y/o Comunidad, que potencie las redes institucionales y sociales de dichos comités, así como también de fortalecerlos como organizaciones funcionales que beneficiaran a su barrio, para que así permanezcan en el tiempo.

A través de sus roles y funciones profesionales, Trabajo Social no solo puede participar en investigación de temáticas de seguridad ciudadana, sino que también en el diseño, formulación, ejecución, evaluación y seguimientos de planes, programas y proyectos dirigidos a mejorar las condiciones de seguridad ciudadana de la comunidad, tanto desde instituciones privadas como públicas. Es por ello que representa un desafío para nuestra profesión abrir y fortalecer este campo laboral, donde la presencia y aporte del trabajador social debe estar acorde con los requerimientos que la sociedad necesita.

Además, Trabajo Social puede aportar en la educación informal y orientación a la comunidad sobre cómo potenciar el uso y funcionamiento de las alarmas comunitarias en su barrio, así como capacitarla para que ellas mismas generen nuevas iniciativas en pro de su seguridad y bienestar social. Es importante que se potencien a los líderes de la comunidad, a través de la organización, para ello, nuestra profesión puede actuar en ese sentido, ya que cuenta con los conocimientos y herramientas para intervenir en el nivel comunitario. La seguridad en el barrio es un proceso permanente, por lo cual es necesario que la comunidad posea líderes que puedan dirigir y animar a la comunidad a mediano y largo plazo.

Finalmente, lo que implica esta investigación espera generar un aporte a la formación y conocimiento profesional acerca de otra temática que no siempre se encuentra ligada con nuestra profesión, es tarea de Trabajo Social renovarse y abrir su espectro de acción, ya que la realidad constantemente está en proceso de cambio y es nuestro deber como profesional prestar un servicio de calidad, eficiente y actualizado a las nuevas contingencias nacionales.

Bibliografía

1. **Altolarrigue, Marta.** Seguridad Ciudadana en el hemisferio. XXI Curso Interdisciplinario en Derechos Humanos. Justicia y Seguridad, San José de Costa Rica, Julio del 2003.
2. **Ander - Egg, Ezequiel.** Historia del Trabajo Social. Editorial Lumen. 1ª Edición. Buenos Aires, Argentina. 1994
3. **Aylwin, N, Briceño; L, Jiménez. M., & Lado. W.** (s/f) El trabajo social como tecnología social. Revista de Trabajo Social N° 13. Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
4. **Bacigalupo, María Jesús.** Artículo "Constructivismo". Año 2007. Obtenido desde: http://www.ecovisiones.cl/informacion/psicologa_maria_jesus.htm [Consultado en:17-08-2011]
5. **Barría, Juan Aníbal.** Chile y la Seguridad Humana. P.394-399. En: Seguridad Humana, Prevención de Conflictos y Paz en América Latina y El Caribe. Editores Francisco Rojas Aravena y Moufida Goucha. UNESCO y FLACSO-Chile. Santiago, Noviembre del 2001.
6. **Blaxter Loraine; Hughes Christina; Tight Malcolm.** "Cómo se hace una investigación". Editorial Gedisa. 1ª Edición. Barcelona, España. 2005
7. **Burgos, Jorge; Patricio Tudela.** Políticas públicas y seguridad ciudadana. Corporación de Promoción Universitaria, CPU. Santiago, Doc. de Trabajo N° 20. Noviembre del 2001, 13 Págs.
8. **Burgos Jorge; Patricio Tudela P.** "Seguridad ciudadana en Chile: Los desafío de la participación y la modernización para una política pública". Artículo para OPS, OMS, FLACSO. Quito, Ecuador. Junio del 2002.
9. **Briones, Guillermo.** "Evaluación de Programas Sociales". Editorial Trillas, 1ª Edición. México, 1991.
10. **Carrión, Fernando; Vega, Jorge.** "La inseguridad en la ciudad: hacia una comprensión de la producción social del miedo". Revista Latinoamericana de Estudios Urbano Regionales. EURE. Vol. XXXII. No.97, 2006 Chile 2006. -- XXXII No.97. - pp.5-16.
11. **Cisterna, Francisco.** Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento e investigación cualitativa. 2005. Obtenido desde: <http://fespinoz.mayo.uson.mx/categorizacion%20y%20trinagulacio%C3%B3n.pdf> [Consultado en: 12-06-2011]
12. **Cohen Ernesto; Franco Rolando.** "Evaluación de proyectos sociales". Editorial Siglo XXI, 1991.
13. **Compendio de Práctica de Comunidad en el Plan Comunal de Seguridad Pública.** Ilustre Municipalidad de San Joaquín. Universidad de Valparaíso, Campus Santiago. Santiago Chile, 2010. Estudiante Carolina Valeska Torres Aranda.

14. **Constitución Política de República de Chile** (1980). Obtenido desde: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302> [Consultado en: 03-06-2011]
15. **Correa Uribe Santiago; Zapata Puerta Antonio; Gómez Restrepo Bernardo**. "Investigación Evaluativa". Módulo Número 6 de Investigación Social. ARFRO Editores e Impresores Ltda. Bogotá, Colombia. Diciembre del 2002.
16. **Dammert, Lucía; Lunecke, Alejandra**. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la Comunidad. Colección Seguridad Ciudadana y Democracia. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. Santiago de Chile. 2004.
17. **Dammert, Lucía; Lunecke, Alejandra**. "Victimización y temor en Chile: revisión teórico-empírica en doce comunas del país". / CESC; Instituto de Asuntos Públicos -- Santiago, Chile: 2002, 49p
18. **Dammert Lucía; Karmy Rodrigo; Manzano Liliana**. "Ciudadanía, Espacio Público y Temor en Chile". En CESC. Instituto de Asuntos Públicos. Universidad de Chile. Año 2005.
19. **Derechos individuales en la Constitución Política de la República de Chile**. Obtenido desde: http://www.gratisweb.com/cristy58/derechos_individuales_en_la_cons.htm [Consultado en: 03-06-2011]
20. **Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile. Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana**. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Documento de Trabajo N° 1, Primera Edición, mayo de 2004, Chile.
21. **Documento del "Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4 de San Joaquín"**. Proyecto Comunal, Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal 2010, Plan Comunal de Seguridad Pública, Comuna de San Joaquín, Santiago de Chile. Año 2010.
22. **Eco, Humberto**. "Cómo se hace una tesis": Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura. Editorial Gedisa. 8va. Edición. Barcelona, España. 2006
23. **Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)** Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS), Código de Ética de la FITS. (falta año). Obtenido desde: <http://www.tsmu.org/doc/declaracionEtica.pdf> [Consultado en:20-07-2011]
24. **Frühling, Hugo; Sandoval, Luis**. "Percepciones de inseguridad y realidad delictual en tres comunas populares de Santiago". En: Estudios Públicos. No.68 / -- CHILE 1997 -- pp.253-306.
25. **Informe Mundial de Desarrollo Humano 1994**. En Capítulo II: Nuevas dimensiones de la Seguridad Humana. PNUD, Nueva York 1994. Obtenido desde: <http://pnud.supremeserver16.com/files/InfoMundiales/IDH%201994.pdf> [Consultado en: 20-06-2011]
26. **Oviedo, Enrique**. Santiago, violencia y seguridad ciudadana. En: Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad? Fernando Carrión, editor. FLACSO- Ecuador OPS, OMS. Quito, Ecuador, 1ª Edición: junio, 2002

27. **Oviedo, Enrique; Rodríguez, Alfredo.** "Santiago, una ciudad con temor". [Revista]. Temas Sociales. Santiago de Chile: Ediciones SUR, V. 26, agosto, 1999; 1ª edición. Obtenido desde: <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=32> [Consultado en: 05-04-2011]
28. **Rojas, Francisco.** "Seguridad Humana: una perspectiva académica desde América Latina", en FLACSO-Chile (Francisco Rojas et al), Chile 1999-2000. Nuevo gobierno: desafíos de la reconciliación (Santiago: FLACSO, 2000), pp. 71-73.
29. **Rodríguez, G., Gil, J., García, E.** Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Alijibe, S.L., Segunda Edición. Málaga. 1999.
30. **Sampieri, R., Fernández, C., & Pilar, B.** Metodología de la Investigación. Editorial McGraw – Hill Interamericana de México, S.A. 4ª Edición. San Andrés Atoto, México.1991
31. **Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?** OPS, OMS, FLACSO. Quito, Ecuador. Junio del 2002.
32. **Tudela, Patricio.** Concepciones y Orientaciones para Políticas de Seguridad Ciudadana. Policía de Investigaciones de Chile, Centro de Investigación y Desarrollo Policial (CIDEPOL). Año 2005. Obtenido desde: <http://www.investigaciones.cl/cidepol/biblioteca/conceptosyorientaciones.pdf> [Consultado en: 05-04-2011]
33. **Tudela, Patricio.** Prevención del delito y seguridad ciudadana en democracia, en: Cuadernos de Criminología, Instituto de Criminología - Policía de Investigaciones de Chile. N° 8, Santiago, 1998, Pág. 87-111.
34. **Tudela, Patricio; López Beatriz.** Propuesta de Marco Conceptual para el "Estudio de Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana. Los casos de Argentina, Chile y Uruguay (RG-P1065)". 2005. Documento recuperado en la web: <http://www.flacsoandes.org/biblio/catalog/resGet.php?resId=21663> [Consultado en: 25-04-2011]
35. **Vera Gutiérrez, Carlos A.** LA PERCEPCION DE TEMOR: Una oportunidad para crecer. CPTEDNEWS/N°2. Marzo de 2010.
36. **Vanderschueren, Franz.** Prevención de la criminalidad. [Revista]. Temas Sociales. Santiago de Chile: Ediciones SUR, V. 32, junio, 2000. Obtenido desde: <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=497> [Consultado en: 05-04-2011]

Páginas Web

- www.cesc.uchile.cl
- <http://hdr.undp.org>
- www.pnud.cl
- www.comunidadypreencion.org
- www.ine.cl
- www.saladehistoria.com
- <http://cronopio.flacso.cl>
- www.interior.gov.cl
- www.sanjaquin.cl
- www.desarrollohumano.cl
- www.investigaciones.cl
- www.seguridadpublica.gov.cl
- www.flacsoandes.org
- www.leychile.cl
- www.sitiosur.cl
- <http://fondo.flacso.cl>
- www.pazciudadana.cl
- www.undy.org

Anexos

N°1 al N°5

Anexo N° 1: Escalas de Valor Sub-indicadores Operacionalización de Variables

Las escalas de valor que se exponen a continuación hacen referencia a algunas preguntas en escala Likert que requieren establecer sub-indicadores diferentes a los expuestos en la Tabla N° 1: Operacionalización de Variables, la cual se encuentra en el Capítulo II: Diseño Metodológico.

Las alternativas que se encuentran en **negrita** son las que otorgan el valor de la escala, es decir, se considera esa alternativa para clasificar al sub-indicador de cada pregunta (indicador). Por ejemplo, en la Escala N° 1, la alternativa **Aumentó** es la que guiará acerca de la percepción de evolución de la delincuencia, ya sea con respecto a la comuna y al barrio, sí el porcentaje obtenido por dicha opción se encuentra entre 0,0 y 49,0 es Alta, ya que lo que se quiere demostrar es que esta percepción es baja y por tanto la alternativa **Disminuyó** debe tener el porcentaje más alto de preferencias de los encuestados.

Escala N° 1

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
Pensando en la delincuencia, usted diría que durante los últimos seis meses la delincuencia en su : Comuna / Barrio	Aumentó	Alta	0,0 - 49,0
	Se mantuvo	Media	50,0 - 74,0
	Disminuyó	Baja	75,0 - 100,0

Escala N° 2

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
Relación y Solidaridad Vecinal	Muy de Acuerdo	Óptimo	81,0 - 100,0
	De Acuerdo	Bueno	61,0 - 80,0
	En Desacuerdo	Malo	31,0 - 60,0
	Muy en Desacuerdo	Muy malo	0,0 - 30,0

Escala N° 3

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
Cuan probable cree usted que puede ser víctima de un delito en los próximos seis meses en su : Comuna / Barrio	Muy Probable	Muy alto	0,0 - 30,0
	Probable	Alto	31,0 - 60,0
	Poco Probable	Regular	61,0 - 80,0
	Improbable	Bajo	81,0 - 100,0

Escala N° 4

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
"Me gusta la vida que llevo en mi barrio"	Muy de Acuerdo	Óptimo	81,0 - 100,0
	De Acuerdo	Bueno	61,0 - 80,0
	En Desacuerdo	Malo	31,0 - 60,0
	Muy en Desacuerdo	Muy malo	0,0 - 30,0

Escala N° 5

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
¿Cuánto temor tiene de ser víctima de delito? (en las siguientes circunstancias...)	Mucho	Alto	0,0 - 49,0
	Poco	Medio	50,0 - 74,0
	Nada	Bajo	75,0 - 100,0

Escala N° 6

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
¿Qué tan seguro(a) se siente actualmente en su barrio?	Muy Seguro(a)	Muy Alto	81,0 - 100,0
	Medianamente Seguro(a)	Alto	61,0 - 80,0
	Un Poco Inseguro(a)	Bajo	31,0 - 60,0
	Muy Inseguro(a)	Muy bajo	0,0 - 30,0

Escala N° 7

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
¿En qué medida está usted satisfecho(a) con su uso (alarmas)?	Muy Satisfecho(a)	Muy Alto	81,0 - 100,0
	Satisfecho(a)	Alto	61,0 - 80,0
	Poco Satisfecho(a)	Bajo	31,0 - 60,0
	Nada Satisfecho(a)	Muy bajo	0,0 - 30,0

Escala N° 8

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
¿El sistema de alarmas ha sido efectivo para lo que se instaló?	Definitivamente Sí	Alto	81,0 - 100,0
	Probablemente Sí	Medio	61,0 - 80,0
	Probablemente No	Bajo	31,0 - 60,0
	Definitivamente No	Muy bajo	0,0 - 30,0

Escala N° 9

Pregunta	Alternativas	Escala	Porcentaje
Considera que el proyecto influyó en: - Aspectos de dinámica comunitaria. - Aspectos de seguridad en el barrio.	Muy de Acuerdo	Óptimo	81,0 - 100,0
	De Acuerdo	Bueno	61,0 - 80,0
	En Desacuerdo	Malo	31,0 - 60,0
	Muy en Desacuerdo	Muy malo	0,0 - 30,0

Anexo N° 2: Instrumento Cualitativo de Levantamiento de Información

Estudio de Percepción de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín sobre instalación de alarmas comunitarias, 2011

Universo: Mayores de 18 años

Estimado Vecino(a):

En sus manos tiene una encuesta que tiene el carácter de ANÓNIMA y CONFIDENCIAL, y que tiene por finalidad conocer su opinión respecto al funcionamiento de las alarmas comunitarias que se instalaron en este territorio.

En conformidad del gran interés que tenemos por mejorar cada día más la seguridad de nuestros barrios, es que solicito a usted responder en su totalidad las preguntas que aquí se formulan y que más se ajuste a su opinión.

Si usted tiene consultas puede hacerlas con la mayor tranquilidad.

Por favor, marque con una X en el o los cuadros que corresponda.

AGRADECEMOS VUESTRO VALIOSO APOYO Y COLABORACIÓN.

Fecha: _____

Formulario N° _____ de _____

I. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA

1. Sexo		2. Edad	
F		M	

4. Unidad Vecinal			
N° 11		N° 12	

3. Estado Civil	
Soltero (a)	
Casado (a)	
Conviviente	
Viudo (a)	
Separado /Divorciado (a)	
Otro	

5. Tiempo viviendo en el barrio	
Entre 3 y 5 años	
Entre 6 y 9 años	
Entre 10 y 14 años	
Entre 15 y 19 años	
Entre 20 y más años	

6. Nivel de Escolaridad	
Ninguna	
Pre básica	
Básica Incompleta	
Básica Completa	
Media Incompleta	
Media Completa	
Educación Técnica (CFT, Institutos) Incompleta	
Educación Técnica (CFT, Institutos) Completa	
Educación Universitaria Incompleta	
Educación Universitaria Completa	
Estudio de Post-Grado	

7. Ocupación	
Labores de Casa	
Desocupado	
Estudiante	
Jubilado, Pensionado (a)	
Comerciante	
Trabajador Independiente	
Trabajador Dependiente sector público	
Trabajador Dependiente sector privado	
Otros	

8. ¿Cuál es el monto mensual aproximado de ingresos?	
Menos de 100.000	
De 100.000 a 200.000	
De 200.000 a 300.000	
De 300.000 a 500.000	
De 500.000 a 800.000	
De 800.000 y más	
No responde	

9. Número de Integrantes del Grupo Familiar (incluido al encuestado)	
<i>Si vive con 1 o más integrantes, pasar a la siguiente pregunta</i>	
Entre 2 y 4 integrantes	
Entre 5 y 7 integrantes	
Entre 8 y 10 integrantes	
Más de 10 integrantes	
Vive solo(a)	

10. Edades de integrantes del Grupo Familiar (puede marcar más de una opción)	
Entre 0 y 14 años	
Entre 15 y 29 años	
Entre 30 y 59 años	
Entre 60 y más años	

II. SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA

a) Aspecto Cognitivo

11. Pensando en la delincuencia, usted diría que durante los últimos seis meses la delincuencia en:	Aumentó	Se mantuvo	Disminuyó	NS/NR
a) En su comuna				
b) En su barrio				

12. ¿Sus vecinos han organizado Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana?	
<i>Si la respuesta es SÍ, pasar a la siguiente pregunta</i>	
a) Sí	
b) No	
c) NS/NR	

13. ¿Actualmente esos comités están funcionando?	
a) Sí	
b) No	
c) NS/NR	

14. ¿Existe algún procedimiento para actuar ante el uso del sistema de alarmas?	
<i>Si la respuesta es SÍ, pasar a la siguiente pregunta</i>	
a) Sí	
b) No	
c) NS/NR	

15. ¿Este procedimiento ha dado buenos resultados?	
a) Sí	
b) No	
c) NS/NR	

b) Aspecto Experiencial

16. Que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones.		Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	NS/NR
a)	Los vecinos de su barrio se conocen entre sí					
b)	Los vecinos de su barrio conversan a menudo entre sí					
c)	Ante determinados problemas del barrio (como limpieza, ruido, demandas al municipio) sus vecinos se organizan para buscar soluciones					
d)	Usted puede contar con la ayuda de sus vecinos ante eventuales problemas que puedan surgir (enfermedades, fallecimientos, otros)					
e)	Sus vecinos son personas en que usted puede confiar					
f)	Cree que sus vecinos piensan que usted es una persona en que se puede confiar					

17. Usted cree que en su barrio la mayor parte de sus vecinos usan los espacios públicos.

*Si la respuesta es **En Desacuerdo** o **Muy en Desacuerdo** pasar a la siguiente pregunta*

a)	Muy de Acuerdo	
b)	De Acuerdo	
c)	En Desacuerdo	
d)	Muy en Desacuerdo	
e)	NS/NR	

18. Respecto a las siguientes afirmaciones, ¿Por qué cree usted que los vecinos no utilizan los espacios públicos?		Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	NS/NR
a)	Porque la infraestructura se encuentra en mal estado					
b)	Porque a los vecinos le producen temor e inseguridad al utilizarlos					
c)	Porque ocurren delitos con frecuencia					
d)	Porque hay sitios sin iluminación y eriazos					
e)	Porque entre los vecinos no existe un sentido de pertenencia por el barrio					
f)	Porque no existen espacios acogedores en el barrio					
g)	Porque los espacios existentes están ocupados por pandillas o personas consumiendo alcohol y/o drogas					
h)	Porque los vecinos prefieren otros lugares de recreación y esparcimientos fuera del barrio					
i)	Otros					

19. ¿Usted participa en alguna organización social de su barrio?

Si la respuesta es SÍ, pasar a la siguiente pregunta

a)	Sí	
b)	No	
c)	NS/NR	

20. ¿En cuáles de las siguientes organizaciones sociales en su barrio usted participa? (puede marcar más de una opción)

a)	Junta de Vecinos	
b)	Comité de Desarrollo y Seguridad Ciudadana	
c)	Grupo Religioso	
d)	Club Deportivo	
e)	Club de Adulto Mayor	
f)	Centros de Madres	
g)	Organización Juvenil	
h)	Otra	

21. En los últimos 6 meses, ¿Ha vivido alguna situación de peligro en los siguientes lugares de su barrio?

		Sí, en más de una ocasión	Sí, en una ocasión	No	NS/NR
a)	En almacenes y supermercados o a la salida de éstos				
b)	En centros deportivos o de recreación o a la salida de éstos				
c)	En su hogar				
d)	En el transporte público				
e)	En plazas o parques				
f)	En los paraderos de la locomoción colectiva				
g)	En sitios eriazos				
h)	Otros				

22. Durante los últimos seis meses ¿usted o algún miembro de su familia fue víctima de delito en su barrio?

a)	Sí	
b)	No	
c)	NS/NR	

23. ¿Cuán probable cree usted que puede ser víctima de un delito en los próximos seis meses en...?

		Muy Probable	Probable	Poco Probable	Improbable	NS/NR
a)	En su comuna					
b)	En su barrio					

24. ¿Ha utilizado el sistema de alarma comunitaria?

Si la respuesta es Sí, pasar a la siguiente

a)	Sí	
b)	No	
c)	NS/NR	

25. ¿Cuántas veces ha utilizado el sistema de alarma en los últimos seis meses?

Pasar a la siguiente si se ha utilizado

a)	Una vez	
b)	Dos veces	
c)	Tres veces	
d)	Más de tres veces	
e)	NS/NR	

26. ¿En cuáles de estas situaciones ha utilizado el sistema de alarmas comunitarias? (puede marcar más de una opción)

a)	Presencia de alguien sospechoso en la calle	
b)	Intento de Robo en el hogar o en algún hogar vecino	
c)	Robo con violencia o intimidación	
d)	Robo por sorpresa	
e)	Robo de su vehículo o accesorios de éste	
f)	Hurtos	
g)	Lesiones (violencia recibida de otra persona fuera de su hogar)	
h)	Amenazas (intimidación con palabras o gestos)	
i)	Emergencia de Salud	
j)	Violencia Intrafamiliar en el hogar o en algún hogar vecino	
k)	Emergencias como incendios, corte de luz, inundaciones	
l)	Ruidos molestos	
m)	Otras	

c) Aspecto Emocional

27. Está de acuerdo con la siguiente afirmación :
"me gusta la vida que llevo en mi barrio"

a)	Muy de Acuerdo	
b)	De Acuerdo	
c)	En Desacuerdo	
d)	Muy en Desacuerdo	
e)	NS/NR	

28. Según su experiencia personal: ¿Cuánto le afecta la delincuencia en su barrio?

a)	Mucho	
b)	Poco	
c)	Nada	
d)	NS/NR	

29. ¿Cuánto temor tiene de ser víctima de un delito en las siguientes circunstancias?		Mucho	Poco	Nada	NS/NR
a)	Cuando sale de su casa de día (al trabajo, estudio u otra actividad)				
b)	Cuando vuelve al anochecer a su casa				
c)	Al caminar solo (a) por su barrio en el día				
d)	Al caminar solo (a) por su barrio en la noche				
e)	Dentro de su casa en las noches				
f)	Al dejar su casa sola en la semana				
g)	Al dejar su casa sola los fines de semana				
h)	Al ir a espacios públicos de su barrio (plaza, cancha, centro comunitario)				
i)	Al asistir a actividades comunitarias				
j)	Esperando locomoción colectiva				
k)	Al ir a los almacenes de su barrio				
l)	Cuando pasa por un lugar del barrio donde se encuentra una pandilla o personas consumiendo alcohol y/o drogas				
m)	Al pasar por un sitio eriazo tanto de día como de noche				

30. ¿Qué tan seguro(a) se siente actualmente en su barrio?	
a)	Muy Seguro(a)
b)	Medianamente Seguro(a)
c)	Un Poco Inseguro(a)
d)	Muy Inseguro(a)
e)	NS/NR

31. ¿Le gusta cómo está instalado el dispositivo de alarmas?	
a)	Sí
b)	Me es indiferente
c)	No
d)	NS/NR

d) Aspecto Valórico

32. ¿En qué medida está usted satisfecho(a) con su uso?	
<i>Responder solo si se ha utilizado el sistema de alarmas</i>	
a)	Muy Satisfecho(a)
b)	Satisfecho(a)
c)	Poco Satisfecho(a)
d)	Nada Satisfecho(a)
e)	NS/NR

33. ¿El sistema de alarmas ha sido efectivo para lo que se instaló?	
a)	Definitivamente Sí
b)	Probablemente Sí
c)	Probablemente No
d)	Definitivamente No
e)	NS/NR

34. Considera que el proyecto:		Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	NS/NR
a)	Ha permitido que una gran mayoría de los vecinos utilice los espacios públicos					
b)	Ha permitido que usted y su familia utilicen con mayor frecuencia los espacios públicos					
c)	Ha permitido que los espacios públicos sean un punto de encuentro entre sus vecinos					
d)	Ha contribuido a que sienta que los espacios públicos le pertenecen a usted y su familia					
e)	Ha contribuido a sentir más agradable a su vecindario					
f)	Ha permitido que la delincuencia haya disminuido					
g)	Ha permitido que la percepción de inseguridad y sensación de temor haya disminuido					
h)	Considera que la comunidad ha participado en la mantención del sistema de alarma					
i)	Considera que la comunicación entre sus vecinos mejoró gracias al proyecto					
j)	Considera que la solidaridad entre sus vecinos mejoró gracias al proyecto					

Agradezco su tiempo y disposición.

Anexo N° 3: Pauta de Entrevista Individual



Estudio de Percepción de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín sobre instalación de alarmas comunitarias

Buenas días (Buenas Tardes). Soy Estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Campus Santiago. Como Seminario de Título estoy realizando una investigación acerca de la Percepción de los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de instalación de alarmas en la comuna de San Joaquín. Para ello es de suma importancia conocer su opinión que usted tiene en relación al proceso de ejecución del proyecto y del funcionamiento de las alarmas comunitarias en su barrio.

Cabe mencionar que, esta entrevista es de carácter confidencial y anónimo.

Pauta de Entrevista Habitantes y Dirigentes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín

1. Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas
2. ¿Usted sabe por qué se instalaron las alarmas comunitarias?
3. ¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación a la seguridad en los barrios?
4. ¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor?
5. Al hacer uso del sistema de alarmas, ¿cómo ha sido la respuesta y coordinación con las autoridades locales?
6. ¿Se han realizado actividades por parte del municipio para potenciar el uso del sistema de alarmas?
¿Cuáles?
7. ¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias en el territorio 4?
¿Cuáles?
8. Según su percepción, ¿qué cosa no se contempló en la instalación de las alarmas comunitarias?
9. ¿Qué aspectos mejoraría en la utilización del sistema de alarmas?
10. ¿Qué aspectos considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera expresar?

Agradezco su tiempo y disposición.

Estudio de Percepción de los habitantes del territorio 4 de la comuna de San Joaquín sobre instalación de alarmas comunitarias

Buenas días (Buenas Tardes). Soy Estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Campus Santiago. Como Seminario de Título estoy realizando una investigación acerca de la Percepción de los habitantes del territorio 4 respecto al proyecto de instalación de alarmas en la comuna de San Joaquín. Para ello es de suma importancia conocer su opinión que en relación al proceso de ejecución y post implementación de dicho proyecto.

Cabe mencionar que, esta entrevista es de carácter confidencial y anónimo.

Pauta de Entrevista Profesionales y/o funcionarios Ilustre Municipalidad de San Joaquín

1. ¿Cuál es el conocimiento previo que usted tenía de la ocurrencia de delitos y percepción de temor que el territorio 4 vivía antes de la instalación del sistema de alarmas comunitarias?
2. ¿Tiene usted antecedentes de cómo se gestó el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4?
3. ¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos y percepción de temor en el territorio 4?
4. ¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias en el territorio 4?
¿Cuáles?
5. ¿Existen iniciativas de intervención post implementación del proyecto en el territorio 4? ¿Cuáles son y a qué van dirigidas?
6. ¿Cuáles son los aspectos que se deben mejorar o no se contemplaron en la ejecución del proyecto de instalación de alarmas comunitarias?
7. Desde su perspectiva, ¿qué otra solución usted le habría dado a la problemática?
8. ¿Qué aspectos considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera expresar?

Agradezco su tiempo y disposición.

Anexo N° 4: Transcripción de las Entrevistas Individuales realizadas

Entrevista N° 1: Hombre. Habitante del Territorio 4 de la Comuna de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, Don... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias instaladas en su barrio. Todo esto, en el marco de la investigación que estoy realizando para construir mi seminario de título.
- ❖ Vecino: Buenos Días Señorita.
- ❖ Entrevistadora: **Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas.**
- ❖ Vecino: Bueno la situación de la comuna era violenta, había mucho asalto en la cuadra, la calle Juan Griego específico. Eh...había mucho lanzazo, mucho lanzazo y robo de vehículos en la cuadra. Eso era principalmente...
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe porque se instalaron las alarmas comunitarias?**
- ❖ Vecino: Se instalaron porque..., la municipalidad quería hacer puntos con la comunidad para las elecciones, para eso yo pienso que se crearon, para poder eh... supuestamente mejorar el sistema de seguridad del sector, pero realmente no hubo transparencia de parte de la Municipalidad.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación de la seguridad en los barrios?**
- ❖ Vecino: No, no tengo mayor información...
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor que tenían los vecinos?**
- ❖ Vecino: Bueno, con las alarmas la gente se siente más segura por el hecho de tenerlas, pero la... la eficiencia frente a un delito no creo que sea... importante, porque la gente puede tocar las alarmas, pero ¿quién responde?... Nadie, ni siquiera Carabineros, ni siquiera el cuadrante 0 en la comuna responde, porque no hay una relación directa ni con carabineros, ni con investigaciones (PDI), ni con ningún estamento judicial.
- ❖ Entrevistadora: **Al hacer uso del sistema de alarmas, ¿cómo ha sido la respuesta y coordinación con las autoridades locales?**
- ❖ Vecino: No existe ninguna relación, se instalaron las alarmas y ahí quedaron, nada más.
- ❖ Entrevistadora: **¿No se hizo algún trabajo posterior para potenciar el uso del sistema de alarmas?**



- ❖ Vecino: ¡Nada!, nada....nada....nada. Nunca se acercó la municipalidad a saber que ha pasado, nada. Se instalaron las alarmas quedaron conectadas y nunca más se... se volvió a saber de la municipalidad. Solamente se supo que después instalaron en otra parte e hicieron la inauguración e invitaron solamente a la, a otra, a otra junta, a la... a otro grupo que participaba en las alarmas comunitarias y al sector 4 lo dejaron de lado.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias?**
- ❖ Vecino: Ninguna, siguen todo igual.
- ❖ Entrevistadora: **Según su percepción, ¿qué cosa no se contempló en la instalación de las alarmas comunitarias?**
- ❖ Vecino: Preocuparse de un mayor grado de integridad... de integración de las, de los comités, preocuparse más de los comités, porque si yo puedo tener alarma en la casa, pero si yo no conozco a mis vecinos no saco nada con tener alarma y la relación directa con la... con los estamentos de vigilancia Carabineros, Investigaciones, etc.
- ❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos mejoraría en la utilización del sistema de alarmas?**
- ❖ Vecino: Implementaría un sistema que fuera más eficiente y realmente tuviera relación directa con la seguridad. Una mayor integración con carabineros, reuniones con carabineros. Buscar la manera que el cuadrante 4 funcione realmente porque cuando uno llama y le dejan esperando al teléfono y nunca pasan los carabineros cuando suenan las alarmas.
- ❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera expresar?**
- ❖ Vecino: La verdad, no hay apreciaciones.
- ❖ Entrevistadora: Muchas Gracias Don... Esto era todo. Que tenga buen día.
- ❖ Vecino: Gracias a ti.

Entrevista N° 2: Hombre, Habitante del Territorio 4 de la Comuna de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, Don... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias instaladas en su barrio. Esta entrevista complementa la información que se recopiló a través de la encuesta que le realice.
- ❖ Vecino: Buenos Días Señorita.
- ❖ Entrevistadora: **Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas.**

- ❖ Vecino: Fundamentalmente inseguridad, eh... pasaron algunos casos, algunos problemas de... de conducta, de vehículos que pasaban muy veloz por la calle, por ejemplo... pareciera que con esto ha disminuido, estamos más tranquilo ahora.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe por qué se instalaron las alarmas comunitarias?**
- ❖ Vecino: Justamente, mmm... Bueno, por el asunto de los robos, incluso robaron medidores aquí de agua; fueron violentos en ese sentido... Y también hemos estado tranquilos frente a eso. No, no... no ha ocurrido nada más en todo este tiempo.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación a la seguridad en los barrios?**
- ❖ Vecino: Efecto de Seguridad fundamentalmente... de seguridad...
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor?**
- ❖ Vecino.: Mi apreciación, claro, de repente es un poco lento. Encuentro que, bueno a lo mejor, se confía la gente como no pasa nada, de repente ni siquiera salen a la calle cuando uno toca la alarma, ¿me entiende?, pero eso se puede mejorar muchísimo más conversando... haciendo más reuniones que conviene, para que la gente esté más alerta, porque no saco nada yo tocar la alarma y no salga nadie a la calle.
- ❖ Entrevistadora: **¿El funcionamiento respecto a la delincuencia ha sido efectivo?**
- ❖ Vecino: Muy efectivo, claro, se ha notado, se ha notado... Ha disminuido la inseguridad que tenían los vecinos.
- ❖ Entrevistadora: **Al hacer uso del sistema de alarmas, ¿cómo ha sido la respuesta y coordinación con las autoridades locales?**
- ❖ Vecino: Eh, mmm... Aquí con las autoridades no los hemos comunicado mucho, la verdad, entre nosotros no más aquí.
- ❖ Entrevistadora: **¿Solamente organización de los vecinos?**
- ❖ Vecino: Sí.
- ❖ Entrevistadora: **¿Se han realizado actividades por parte del municipio para potenciar el uso del sistema de alarmas?**
- ❖ Vecino: No, no, que yo sepa no... sería conveniente de repente, hacer una reunión cada cierto tiempo, no es necesario una vez al mes, sino que por lo menos una cada tres meses, yo pienso que podría ser...
- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias en el barrio?**

- ❖ Vecino: Sí, sí, sí...
- ❖ Entrevistadora: **¿Cómo cuáles?**
- ❖ Vecino: Primer lugar, seguridad y esto se transmite, se transmite en la gente y en los 'malos' también se transmite, yo creo se comunican (risas).
- ❖ Entrevistadora: **Según su percepción, ¿qué cosa no se contempló en la instalación de las alarmas comunitarias?**
- ❖ Vecino: No, yo creo que está bien, si está bien, quizás... quizás, eh... una alarma un poquito más potente quizás; el pito que emite es como muy poco flojo. Creo yo que debe ser un poquito más violento... Quizás, no sé si hay sistema por ejemplo, un tipo sirena, pero en todo caso está bien, se ha mejorado aquí bastante. Eso las autoridades tienen que verlo, a lo mejor los precios son mucho más subido, el valor de ese tipo de alarmas.
- ❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera expresar?**
- ❖ Vecino: Claro, No. Solo lo que observe no más. Es el, eh... es el sonido es muy bajo, debería ser algo un poquito más alarmante, pero eso es cuestión de arriba, ¿no?
- ❖ Entrevistadora: Ya Don... Muchas Gracias por su tiempo y colaboración. Que tenga un buen día.
- ❖ Vecino: De nada señorita, usted también. Hasta luego

Entrevista N° 3: Mujer, Habitante del Territorio 4 de la Comuna de San Joaquín

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, Señora... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias instaladas en su barrio. Toda la información recopilada en esta entrevista se complementará con las encuestas que aplique en las calles de su barrio. La investigación que estoy realizando es en el marco de mi seminario de título.
- ❖ Vecina: Buenos Días, dígame no más.
- ❖ Entrevistadora: **Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas.**
- ❖ Vecina: ¡Horrible!, en una palabra, había muchos problemas de, de desorden en la noche, disparo, gente corriendo, peleas que vi también, eh, mmm, desorden, desorden... Varió, mira no se ha ocupado la alarma, aquí dentro de la cuadra mientras he estado yo, porque yo un tiempo salí siete meses y... y tampoco supe, pero no sé en qué va, pero no se siente, pero no es como antes. Problemas hay igual, pero no es como antes. En algo tiene que haber influido.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe por qué se instalaron las alarmas, su objetivo principal?**
- ❖ Vecina: Mira, Sé que en... en cuadras anteriores se había hecho, entonces acá se reunieron los vecinos y se hizo por la seguridad, porque ahora hay que vivir encerrados

- ❖ Entrevistadora: **¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación a la seguridad en los barrios?**
- ❖ Vecina: Mira, que... que las sepa, no, pero si me las imagino, pero que yo las sepa, no, porque nadie lo ha explicado, pero el hecho ya de tener un papelito (Logotipo entregado por la Municipalidad) que te diga que hay una seguridad, no te da un 100% seguridad, pero ya tienes un porcentaje.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor?**
- ❖ Vecina: Mi apreciación es positiva, es positiva, ósea todas estas cosas son positivas.
- ❖ Positiva, mientras uno aprenda a usarlas, porque te digo APRENDA, porque yo me vi en una situación acá y yo tenía la alarma y fui tan torpe, que no la ocupé y saltaba como tontorrón, pero no la ocupé, no supe ocuparla en el momento, porque me bloqueé, me bloqueé, porque fue una pelea que hubo acá con una gente nueva que llegó, de unas lolitas el famoso "bullying" y en presencia de los papás, de los amigos, ... las niñas se sacaron la mugre te digo, se pegaron y yo quede ¡plop!, ... y yo estaba sola, entonces yo que hice, yo estaba acostada qué sé yo, baje, paren eso!, cualquier cosa; mira trate de hacer algo y no pude hacer nada, porque los papás lo habían permitido, entonces que hice, no toque alarma, nada, y después lo conté y ¡casi me colgaron mis vecinos poh!, los que somos aquí antiguos, vecinos de años... Pero mi reacción después, fue que llore hasta que me cansé, porque es una cuestión que uno no está acostumbrada a ver, yo te digo honestamente, o sea, ¡ah! no digamos que tenemos un barrio fabuloso, porque hay en todas partes, pero un problema como el que hubo a mí me choqueo, de hecho yo nunca más salude, nada. Porque, mmm no poh', no estamos acostumbrados.

Entonces..., el, el, la alarma hay que estar consciente y ocuparla cuando se debe, porque ahí yo debería haberla ocupado y no la ocupe.
- ❖ Entrevistadora: **Y en relación al funcionamiento con la delincuencia de las alarmas, ¿se ha ocupado?**
- ❖ Vecina: Mira, yo creo, yo creo que... de resultar da resultados, porque no se ven estas cosas tanto como antes, porque yo te digo que inclusive a vecinas le han entrado a robar, con sistema estafa, pero como hay varios letreros que dices estas casas están con seguridad, entonces ellos mismos saben cuál es el sistema y se cuidan más los... los ladrones poh', entonces no se van atrever a llegar y entrar.
- ❖ Entrevistadora: **Al hacer uso del sistema de alarmas, ¿cómo ha sido la respuesta y coordinación con las autoridades locales?**
- ❖ Vecina: ... Mira, no te puedo dar una respuesta concreta ni justa, porque no los he visto, no he comprobado, ¿me entiendes?, porque no, la alarma, yo no la hecho sonar, no he sentido que suene por necesidad, pero cuando la hicimos sonar onda por una prueba estábamos todos atentos y estamos todos consiente y preocupados de eso; ahora, con alarmas y sin alarmas en esta cuadra, nosotros siempre nos hemos protegidos todos los vecinos, pasa algo y nos protegemos todos, ..., igual la, la mayoría tenemos los teléfonos de todas y si una vecina sale, ahora una vecina salió y me dijo" ... voy a tal parte" ya entonces uno ya sabe que no está. ¿Me entiendes?, hay una... complementación de los vecinos donde nos ayudamos todos.

❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias?**

❖ Vecina: Sí, sí.

❖ Entrevistadora: **¿Cómo cuáles?**

❖ Vecina: Menos, eh, menos escándalos, menos problemas, menos corre para allá corre para acá en la noche, gritos. Porque se supone que esto está en todo el sector, entonces los ladrones, los malandros estos, debe saber, ¿me entiendes?, entonces ellos mismos se deben cuidar poh' y eso te da una efectividad de que... de que la alarma, el asunto este, es bueno, es bueno, porque no se ve tanto; no... no puedo decir no se ve nada, ¡No!, pero, porque igual hay problemas, pero disminuyó. Sí, sí.

❖ Entrevistadora: **Según su percepción, ¿qué cosa no se contempló en la instalación de las alarmas comunitarias?**

❖ Vecina: Es que uno va analizando, y, y mira, no sé si haya algo más, pero no está malo, no... no hay problemas, todos tienen su alarma, eh, si se haya, si hubiese que habido complementar algo, no sé me imagina que otra cosa, honestamente no sé qué te podría decir.

❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos mejoraría en la utilización del sistema de alarmas?**

❖ Vecina: Quedamos igual poh' cariño..., o sea, eh, porque de que es efectiva, es efectiva, se ve. No lo he comprobado abiertamente si hay algún tipo que este robando y uno haga sonar la alarma, yo creo que o a lo mejor, una mayor, como en el caso mío, a lo mejor una mayor información, un... un diálogo, que te hablen, que te digan.

Fueron dos casos que yo no active la alarma, dos casos, porque estoy yo acá, y... yo veo las cosas, y no reacciono, pero no digo que toda la gente sea igual. Le iban a sacar el medidor a una vecina y yo atacada mirando, pero no reaccioné, ese fue otro tirón de mechas que me mande, pero se lo robaron a una señora más allá. ¡Ahhh!, lo que hice yo, fue abrir la ventana y hacer ruido, pero no active la alarma, a lo mejor, es porque estaba recién puesta,... ¿me entiendes?, uno no estaba acostumbrada, ya con estos dos bochornos que me mande, puede que yo ya vaya a reaccionar, pero, eh, estaban aquí al frente, el tipo estaba con un palo largo, era tarde y yo no reaccioné, pero se lo robaron a una vecina de más allá, ¿entiende?, el tipo se fue... se fue, porque vio que yo abrí, pero nada más. Entonces a lo mejor eso, una comunicación, una charla, donde te digan: no se descontrole, apreté el botón, nadie va a saber que es usted, a lo mejor el temor mío es ese, pero no te altera en nada, porque yo apreté el botón, y listo, y la alarma suena en un solo lugar, ¿me entiende?, es una, es eso nada más, lo demás, no, todo bien.

❖ Entrevistadora: **¿Algo que quisiera agregar a la entrevista?**

❖ Vecina: Eh,..., al fin se hizo lo que había que hacer. Son cosas que, eh, eran necesarias y ya se hicieron y todo lo que sea para... para mejorar el ambiente donde tú vives, yo creo que es positivo, yo creo que es positivo, donde tú vivas... donde tú vivas, porque ahora no hay lugar que sea seguro, tanto acá que estamos en San Joaquín como en Las Condes, en La Dehesa, y en todos lados la maldad está igual, y... esta alarma que pusieron sí, nos ha dado seguridad, sí, a lo mejor te digo yo no un 100% pero un 80% te dará de seguridad, porque las cosas a lo mejor van a pasar igual, pero ya tienes, el... el hecho de ver el aparatito ahí, tenerlo en tu poder, tú ya te sientes segura, por lo menos es lo que me pasa a mí... ¿me entiende?...

- ❖ Entrevistadora: Muchas Gracias por su tiempo y colaboración, ¡que tenga un buen día!
- ❖ Vecina: De nada cariño, que esté bien.

Entrevista N° 1: Mujer, Dirigenta de unos de los Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana, Habitante del Territorio 4 de la Comuna de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, Señora... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias instaladas en su barrio. Toda la información recopilada en esta entrevista se complementará con las encuestas que aplique en las calles de su barrio. La investigación que estoy realizando es en el marco de mi seminario de título, el cual como le mencioné en otra oportunidad, se centra en la percepción que tienen los vecinos del territorio 4 respecto del proyecto de alarmas comunitarias.
- ❖ Dirigenta: Sí, Buenos Días.
- ❖ Entrevistadora: **Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas.**
- ❖ Dirigenta: Sí, eh... bueno. Antes que se colocaran las alarmas, eh, a mi vecina de aquí de al lado le asaltaron tres veces al hijo. A las siete y media de la noche entre Departamental y Llico, hasta que al final como él estudiaba de noche, ya no se pudo venir a quedar acá, se iba a la casa de un hermano de él, eh... que vivía cerca de la Universidad. Y, otra vez también por este lado de acá estaban asaltando a una niña, nosotros sentimos que gritaba, todo eso, pero el hombre arrancó antes que llegáramos, saliéramos los vecinos y una vez que se colocaron las alarmas como en cada casa, usted ve, que aquí en el pasaje todos tenemos el logotipo que nos dieron en... en la municipalidad... para ponerlos en las ventanas. Eh, ya, gracias a Dios, en este trayecto de Departamental hasta San Nicolás no, no ha sucedido ningún asalto. Nada de nada. Antes también asaltaban en... a la bajada de los taxis de San Nicolás, eh... la gente se venía para acá, mi vecina de al lado la asaltaron, le quitaron la cartera y todo eso, pero como le digo ahora, no, ya no ha sucedido nada, porque en cada casa de estas ahí una, hay un logotipo, algunos vecinos tuvieron miedo de colocarlos decían que no, que a lo mejor donde iban a tener esto iban a ir asaltarlo a la casa, pero no gracias a Dios no ha sucedido nada, nada de nada.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe por qué se instalaron las alarmas comunitarias?**
- ❖ Dirigenta: Eh, bueno, para protección de los vecinos poh', para que así se sintieran más protegidos y... y se uniera más también la comunidad, porque en realidad a veces usted no sabe lo que pasa en la casa del al lado. Entonces para eso se hicieron las alarmas. Que hubiera más unidad, más unidad entre los vecinos.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación a la seguridad en los barrios?**
- ❖ Dirigenta: Eh... ¿el efecto? ... bueno protegernos poh', proteger a los vecinos y, y que los vecinos en un momento dado que suene la alarma también ellos salgan y... y protejan al vecino que le está sucediendo, que lo están asaltando.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor de los vecinos?**

- ❖ Dirigenta: Bueno que ahora hay más seguridad, hay más seguridad con las alarmas, porque aquí en esta cuadra tenemos dos chicharras, la que esta puesta aquí y la del otro pasaje, entonces se sienten más seguros... los vecinos.
- ❖ Entrevistadora: **¿Ha tenido un buen funcionamiento la alarma?**
- ❖ Dirigenta: Sí, sí...
- ❖ Entrevistadora: **Al hacer uso del sistema de alarmas, ¿cómo ha sido la respuesta y coordinación con las autoridades locales?**
- ❖ Dirigenta: Eh... mire, hemos tenidos reuniones con los de la municipalidad y todos nos han preguntado y nosotros les hemos dicho que,... ha sido bueno el funcionamiento de las alarmas y todo eso. Ahora yo hace tiempo que no... ¡haber la voy hacer sonar!, porque ahora yo la tengo en el velador, la dejo en la noche (la vecina camina hasta su dormitorio en busca del pulsador...). Vamos a ver si suena...
- ❖ Entrevistadora: **¿Pero no tiene que tomar la antenita?**
- ❖ Dirigenta: ¡Ah!, Sí... Oh, pero que raro, no suena, ¿no la tendrán desconectada?...Si suena ¡Ve! (se escucha el sonido de la alarma).
- ❖ Entrevistadora: **¿Se han realizado actividades por parte del municipio para potenciar el uso del sistema de alarmas? ¿Cuáles?**
- ❖ Dirigenta: Por parte del municipio, mire hemos tenido dos reuniones no más con el Señor Soto, que es Ingeniero, ¿parece que es él? de la Municipalidad.
- ❖ Entrevistadora: **¿Con Don Héctor Soto?**
- ❖ Dirigenta: Sí, con el hemos tenidos dos reuniones que, mmm... fue cuando nos citó para que fuéramos a desfilas, esa fue la última vez, que llamó... para que desfiláramos como comité y yo justo estaba enferma, así que no pude asistir y no hablaba si esta afónica, cuando me llamó me dijo “No Señora... cuídese no más” y yo ya había hablado con la Jaqueline que ella pertenece a la directiva. Porque yo soy presidenta del comité. Y ella fue con toda la gente.
- ❖ Entrevistadora: **¿Se ha realizado alguna reunión para ver qué aspecto mejorar en las alarmas? ¿Qué aspectos faltan?**
- ❖ Dirigenta: Eh... mire, en eso no, porque nos citó solamente a la directiva, para hacer una reunión más adelante, pero hasta la fecha no, no hemos tenido reunión con los vecinos, con los que tenemos las alarmas. Hubo una reunión, sí, la primera, que el mes pasado creo que fue, tuvimos una reunión y ahí conversamos sobre las alarmas y todo eso, preguntando qué resultados había dado, todo eso, para eso era la reunión.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias?**

- ❖ Dirigenta: Eh..., cambios,..., mire donde han dado muy buen resultado ha sido ahí en, ahí en Margozzini, porque ahí asaltaban muy seguido, en una casa creo que la asaltaron tres veces y... ahí, ahí salieron todos los vecinos y lo persiguieron al hombre hasta que le pegaron creo y todo eso..., a ellos le ha dado muy buenos resultados.
Acá como le digo, desde que las tenemos las alarmas no ha sucedido nada, nada, nada. Así, que no, no puedo decir, eh... eh... buen, buen resultado, porque salieron todos; claro que cuando uno la... la esta, que uno la hace sonar, y suena y todo, ahí salen los vecinos, sale la de aquí, sale el vecino de acá, sale el del otro lado, salen todos a mirar altiro, a ver de qué casa es, pero como vemos que estamos todos, entonces creemos que algún niño la hace sonar. Pero de resultados, si, ha dado buenos resultados.
- ❖ Entrevistadora: **Según su percepción, ¿qué cosa no se contempló en la instalación de las alarmas comunitarias?**
- ❖ Dirigenta: Eh... mmm... noooo, yo creo que la alarma está bien. Suena fuerte, usted se vio lo que suena, entonces los vecinos escuchan altiro, y claro, yo la hice sonar un poquito no más. Pero no, yo... yo 'hallo' que ha dado buen resultado.
- ❖ Entrevistadora: **¿Algún aspecto que mejorar en la utilización del sistema de alarmas?**
- ❖ Dirigenta: No, yo creo que no, no poh', yo encuentro que están bien. Claro...
Pero de aquí adentro, como le digo no me sonó altiro... (La entrevistada se pone de pie en el living de su casa y pulsa el botón de alarma), ¡Ve!, tuve que salir ahí, lo bueno es que suena de acá poh', tuve que salir acá, porque yo, imagínese... si yo siento que me están abriendo la puerta acá, yo tendría que, que haría sonar.... (La entrevistada nuevamente pulsa el botón), ¡Ve que es raro! A lo mejor la batería también, se agota, eso dijo... ¡quizás por eso no suena desde acá! ¡No ve! ...!no toma!... sí, que raro ¡ah! ... (suena la alarma) ¡Ahí sonó ve! ...
- ❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera expresar?**
- ❖ Dirigenta: Eh... No, en realidad dar las gracias, porque, eh,...por lo menos ahora tenemos un arma que nos sirve, para un momento dado de peligro, que nos estén asaltando o que pase algo en la calle, ya tenemos como quien dice, un arma para defendernos, porque solamente con que suene la alarma ya el hombre arranca, porque sabe que va a salir gente, y eso que en realidad, agradecemos las alarmas, porque es una medida de protección para nosotros.
- ❖ Entrevistadora: Muchas Gracias por su tiempo y disposición, Señora.....que tenga un buen día.
- ❖ Dirigenta: No, que agradece. Gracias a usted. Hasta luego.

Entrevista N° 2: Hombre, Dirigente de la Junta de Vecinos El Reencuentro, Habitante del Territorio 4 de la Comuna de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, Don... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias instaladas en su barrio. Todo esto, en el marco de la investigación que estoy realizando para construir mi seminario de título.
- ❖ Dirigente: Buenos Días. Sí, sí, no hay problema.

- ❖ Entrevistadora: **Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas.**
- ❖ Dirigente: Sí, antes era una necesidad que nosotros comentábamos como dirigentes de la Junta de Vecinos, porque habíamos sentido la noticia de que en la Anibal Pinto habían instalado ese tipo de alarmas, o estaban por instalarse algunas alarmas para denunciar la delincuencia. Eh..., y esa... y ahí nació la necesidad nuestra que también nosotros estaríamos con esa, una necesidad porque era natural, nadie va a salir a la calle a gritar me están asaltando una cosa así. Entonces era lo mejor una alarma, porque habían robos en la cuadra, entraban a las casas, andaba gente que no es de aquí en la noche, "sapeando" si había gente en las casas.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe porque se instalaron las alarmas comunitarias?**
- ❖ Dirigente: Por la petición de la Junta de Vecinos, hicimos las gestiones a través de la Junta de Vecinos y en la reunión con personal de la Municipalidad donde pedíamos que nos integraran a nosotros como una petición. Eh... que sería posible nos ubicaran con alarmas y ahí empezamos hacer las reuniones y a la final nos anunciaba muy pocas y terminamos con una cantidad bastante positiva, llámele, nos habían dicho dos, por una cuadra, o una por una cuadra, y de tanto discutir y de alegar logramos conseguirlas y ahí comenzó la ida de la comunidad que en el momento de las reuniones la gente participaba, aceptaban y anunciábamos lo que íbamos hacer y una vez que, eh... ya se instalaron ya la gente se sentía conforme, más segura de todas maneras por la forma que nosotros les explicábamos como tenían que hacerlas funcionar y logramos después hacer alguna reunión con el instalador y ya la gente se sintió feliz y se formó la directiva (del comité de desarrollo y seguridad de la cuadra).
Y ahí se instalaron las alarmas yo estuve participando en toda las instalaciones y en la reunión cuando se eligió la directiva nos repartieron los botones y estas fueron entregadas casa por casa, con sus nombres correspondientes, con las firmas y sus teléfonos y... las instrucciones en el momento que se las estábamos entregando se las dábamos, como tenían que funcionar. Yo personalmente lo hacía, y hacía que las tocaran, y la gente quedo conforme y les señalábamos que teníamos después hacer reunión, porque queríamos informarles mayormente la participación entre sí, entre los vecinos. Que se comunicaran con los teléfonos, que ese era el objetivo que se comunicaran con los teléfonos, para cualquier detalle, enfermedad, o incendio o cualquier cosa, Y así quedo la gente instruida, posteriormente no logramos hacer reunión, pero, como le decía las alarmas.... como yo participe en la instalación después pude comprobar que le faltaba potencia a la alarma debería haber sido que se hubiera tocado desde el patio de la casa, donde estuviera, aquí mismo, por ejemplo debería tocar, no hay que salir al antejardín y si usted ve un grupo que se anda paseando por aquí y uno sale y le toca es medio arriesgado, pero como le digo ese sería el detalle que falta que lo comprobé en el terreno, pero entre sí la gente se ha sentido respaldada prácticamente o apoyada.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación a la seguridad en los barrios?**
- ❖ Dirigente: Bueno, eh... en este sector no, no ha tocado tocar la de emergencia así que no sabemos si anda alguien o asaltando arranque por el sonido de las alarmas, no ha pasado eso.
- ❖ Entrevistadora: **¿No se ha utilizado en la cuadra la alarma?**
- ❖ Dirigente: No, no se ha utilizado en el sector.

- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor que tenían los vecinos?**

- ❖ Dirigente: Como decía, no se ha utilizado la alarma, pero los vecinos saben los procedimientos, que botón apretar, y si usted aprieta van a salir a ver lo que pasa. Pero la gente se siente más segura, más apoyada por tener la alarma en la casa.

- ❖ Entrevistadora: **¿Cómo ha sido la coordinación con las autoridades locales con el uso de las alarmas?**

- ❖ Dirigente: No, nada la municipalidad no, no... no ha participado después de que se entregaron esto (alarmas comunitarias), no ha participado, desgraciadamente tuvimos la mala suerte, no sé si la fortuna o la mala suerte de la Señora Jimena* que se alejó de las funciones por enfermedad, pero de ahí no hemos tenido contacto con nadie más.

- ❖ Entrevistadora: **¿El municipio ha realizado actividades para potenciar el uso de las alarmas comunitarias, se han realizado nuevas reuniones?**

- ❖ Dirigente: El caballero...Don... ¿Cómo se llama?

- ❖ Entrevistadora: **Don Héctor Soto.**

- ❖ Dirigente: Don Héctor Soto vino la otra vez y quería participar en una reunión para consultar como estaban funcionando y yo le explique que por razones de tiempo, la gente no teníamos la seguridad que asistiera, así que esperáramos.

- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generados cambios con las instalación de las alarmas comunitarias?**

- ❖ Dirigente: No, no, eh... cambios no. Digamos de vecinos no, igual todos en sus casas tranquilos, no han llegado ninguna queja o ninguna petición en especial.

- ❖ Entrevistadora: **¿Según su percepción, que cosa no se contempló en la instalación de alarmas comunitarias, que cree que faltó?**

- ❖ Dirigente: Eso lo que le decía anteriormente, faltó que hubiese tenido más potencia, y haberla tocado desde la casa, desde el fondo de la casa, por ejemplo, porque hay que salir al ante-jardín o a la vereda.

- ❖ Entrevistadora: **¿Y eso implica un riesgo?**

- ❖ Dirigente: Implica un riesgo naturalmente, porque uno no sabe cuántas personas andan en la calle digamos y aunque estuvieran asfaltando a alguien hay que tocarla al lado, en la calle o en el antejardín eso no, como no ha pasado, eh, pero digamos el detalle, eh... que yo le encuentro que hubiese sido más potente, uno abrir la ventana por ejemplo y haberla tocado ahí, porque no funciona así.

- ❖ Entrevistadora: **¿Entiendo entonces que la potencia del sonido que emite la alarma, específicamente la chicharra es una aspecto que usted mejoraría?**
- ❖ Dirigente: Sí, por supuesto. (Don... hace sonar la chicharra, y efectivamente desde adentro de la vivienda no se escucha con claridad, además no suena si se encuentra más al interior de la casa, el sonido es más perceptible si se pulsa la alarma desde el antejardín).
- ❖ Entrevistadora: **¿Algo que quisiera agregar a la entrevista?**
- ❖ Dirigente: No solo eso, Gracias por su entrevista.
- ❖ Entrevistadora: Muchas Gracias por su tiempo y disposición Don..., que tenga buen día.
- ❖ Dirigente: Gracias a usted, que este bien, cuídese.

* Hay un error, puesto que no es Jimena, sino que Marcela Cortés, Directora de la Dirección de Seguridad Ciudadana, que se ha ausentado por pre y post natal.

Entrevista N° 3: Mujer, Dirigenta de cuadra, Habitante del Territorio 4 de la Comuna de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, Señora... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del funcionamiento del sistema de alarmas comunitarias instaladas en su barrio, es complementaria a la encuesta que le realice.
- ❖ Dirigente: Buenas Días Señorita Carolina, si me acuerdo de usted.
- ❖ Entrevistadora: Entonces vamos a comenzar con la entrevista.
- ❖ Dirigente: Sí, dele no más.
- ❖ Entrevistadora: **Describa la situación que se vivía en el barrio antes de la instalación del sistema de alarmas.**
- ❖ Dirigente: Mire, era normal, rara vez llegaba un algún malandrín, porque lo tomábamos entre todos los vecinos y ¡no volvía más! (risas), así que teníamos como un grupo de auto defensa todos...los de allá, los de acá, los de allá y los de acá...
- ❖ Entrevistadora: **¿Entre los vecinos se organizaban?**
- ❖ Dirigente: Entre los vecinos le dábamos la paliza.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe por qué se instalaron las alarmas comunitarias?**
- ❖ Dirigente: Haber, mmm... ¿Por qué fue?, mmm, no me acuerdo.
- ❖ Entrevistadora: **¿Usted conoce los efectos que tienen las alarmas comunitarias en relación a la seguridad en los barrios?**

- ❖ Dirigenta: Mire aquí al menos es bueno, todos tenemos el pulsador yo se los repartí a todos mis vecinos y el único que me había quedado sin pulsador era Yévenes, pero como se fue un, eh, un arrendatario me la entregó y la Señora Rita se la entregó a Yévenes.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos en su barrio y a la percepción de temor?**
- ❖ Dirigenta: Buena.
- ❖ Entrevistadora: **¿Ha sido bueno el funcionamiento?**
- ❖ Dirigenta: Bueno el funcionamiento, porque todos nos hemos sentido más protegidos, porque yo me he juntado con otros vecinos así y he conversado me dicen ¡Ah Señora... es buenísimo por la razón que, eh, si nosotros necesitamos, eh... es apretar el botoncito no más y llegan todos los vecinos!
- ❖ Entrevistadora: **Al hacer uso del sistema de alarmas, ¿cómo ha sido la respuesta y coordinación con las autoridades locales?**
- ❖ Dirigenta: No, no se ha coordinado con Carabineros ni la Municipalidad, porque no habido necesidad, porque no ha sido nunca un asalto, de no sé de esa vez que andaban en el techo de la vecina, pero fue algo de que ellos sintieron las alarmas y volaron para el otro lado, para la Shell.
- ❖ Entrevistadora: **¿Se han realizado actividades por parte del municipio para potenciar el uso del sistema de alarmas?**
- ❖ Dirigenta: No, nada. Porque 'nadien' hizo de... eh... de cabeza aquí, y yo no quise porque mis hijos me dijeron "No, te llevai todo el día en la calle". Mi marido, nooo, él no dice nada... (Risas), pero los hijos reclaman me dicen "no po' mamá, no te vai a llevar tú no más, si son cuantas casas".
- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias en su barrio?**
- ❖ Dirigenta: Sí, sí.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cómo cuáles?**
- ❖ Dirigenta: Mire como ser, ahí en la Amanda Harbin, eh, han habido cambios, porque ahí sí que era malo, y de por ahí se venían los 'pajaritos' pa' acá, nosotros les cortábamos las alas... (Risas). Así, que ha sido bueno y aquí adentro no ha habido nada, que uno vaya decir asaltaron a tal fulano, se metieron a la casa, de no sé qué esa vez andaban en el techo de la vecina.
- ❖ Entrevistadora: **Según su percepción, ¿qué cosa no se contempló en la instalación de las alarmas comunitarias? ¿Qué cosas cree usted que faltó?**
- ❖ Dirigenta: Aquí nada, porque yo aquí les repartí a todos el pulsador, se los repartí a toda la gente, a todos, todos los vecinos.

- ❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos mejoraría en la utilización del sistema de alarmas?**
- ❖ Dirigenta: Bueno, yo creo que ninguno, porque ¿qué más se puede hacer?, de no ser, de tomar el pulsador que se maneja siempre a la mano, al menos yo lo manejo a la mano.
- ❖ Entrevistadora: **¿Otra cosa que quiera expresar, decir acerca de las alarmas en el barrio?**
- ❖ Dirigenta: Aquí es útil y necesaria. Y al que no ha tenido idea se le ha explicado.
- ❖ Entrevistadora: **¿Están todos los vecinos informados acerca del procedimiento?**
- ❖ Dirigenta: Todos informados del procedimiento, que si es dentro de la casa, se toca el pito más delgado y si es fuera el grueso, o sea la, la alarma, y todos los vecinos saben eso, porque cuando se las entregue, les dije y cuando hice la última reunión, que cuando fue que se repartieron, que parece que vino Don Héctor también, ahí les hable bastante sobre eso.
- ❖ Entrevistadora: Ya Señora... Muchas Gracias por su tiempo, que tenga buen día.
- ❖ Dirigenta: Gracias a usted, cualquier cosa me dice si puedo ayudarla.
- ❖ Entrevistadora: Muchas Gracias.

Entrevista N° 1: Hombre, Funcionario Dirección de Seguridad Ciudadana, Ilustre Municipalidad de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Tardes, Don... Bueno, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del proceso de ejecución y post implementación del Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4 de la comuna de San Joaquín, para con ello contribuir a la investigación que estoy realizando en relación a dicho proyecto, todo esto para construir mi seminario de título.
- ❖ Funcionario: Buenos Tardes Carolina. Te escucho...
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es el conocimiento previo que usted tenía de la ocurrencia de delitos y percepción de temor que el territorio 4 vivía antes de la instalación del sistema de alarmas comunitarias?**
- ❖ Funcionario: Respecto al conocimiento previo de los delitos es que la comunidad se acercó al municipio a través de unas cartas enviadas al Alcalde, solicitando digamos, eh, que se hiciera algo respecto de los delitos que ocurrían en su... en cierto sector y en sus hogares, digamos sobre todo con respecto a... a robos de ciertas casas, por lo tanto, el alcalde tomó conocimiento de eso y a través de eso, nos envió a nosotros, a nuestra oficina que..., nos preocupáramos con el tema de... de ver cómo podíamos llegar ahí a ese sector y en eso, eh... nosotros eh... nos acercamos a la comunidad, proponiéndole esta alternativa de solución respecto de alarmas comunitarias, eh... eso fue a grandes rasgos. Lo cual la gente estuvo muy contenta y empezamos a realizar con ellos reuniones para ver la posibilidad de lograr este proyecto de alarmas comunitarias que iba a disminuir esa sensación de inseguridad que ellos tenían, eso era.

- ❖ Entrevistadora: **¿Tiene usted antecedentes de cómo se gestó el proyecto de instalación de alarmas comunitarias en el territorio 4?**

- ❖ Funcionario: Como te decía el proyecto se gestó a través de la comunidad, de la inquietud de la comunidad y del acercamiento que ellos tuvieron hacia al municipio.

- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación del funcionamiento de las alarmas comunitarias respecto de la comisión de delitos y percepción de temor que tenían los vecinos?**
- ❖ Funcionario: Bueno, la eh... la instalación digamos de las alarmas eh... mmm... se gestó digamos con una empresa, se realizó con una empresa que postuló eh... y se ganó el proyecto y nosotros estuvimos eh, dedicados a trabajar mancomunadamente con la empresa para, y con la comunidad, para ir viendo donde se producían los robos mayormente y bueno, en esos sectores se produjo la instalación propiamente tal de las alarmas y la entrega de los pulsadores, ahora esta alarmas produjeron inmediatamente un cambio en la población, más seguridad, estuvieron contentos, porque eh... cuando se terminó el proyecto incluso hubieron unos eh... manifestación de robos, pero la gente inmediatamente reaccionó y eso produjo que los delincuentes fueran pillados por los propios vecinos y fueron entregados a la policía, por lo tanto, eso fue meritorio, porque eso significó que la población hoy día se siente más segura, si tú vas e interrogas a la gente te va a decir de que por lo menos, en cierto sector que se habían producido robos, ellos ya están contentos porque lograron disminuir esos robos.

- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generado cambios con la instalación de las alarmas comunitarias en el territorio 4? ¿Cuáles?**

- ❖ Funcionario: ¿En el territorio 4? Sí, se ha generado, eh... hay dos cosas que han ocurrido, primero, la manifestación digamos de la gente en el sentido de que ha logrado trabajar solidariamente, lo que antes no ocurría, lo que es un cambio profundo, porque, la gente hoy en día se conoce y por lo tanto ya cualquier cosa digamos se protegen entre ellos mismos eso es un cambio que es profundo en la comunidad y que el municipio ha querido permanentemente lograr, antes como te digo era muy individualista, y por lo tanto eh... la gente llegaba a su casa, se metía en su casa y no escuchaba lo que ocurría alrededor... Y hoy día ese cambio digamos permitió que hoy día participen más en comunidad, conversan entre ellos, se tratan los problemas digamos, eso es en orden... es un cambio rotundo.

- ❖ Entrevistadora: **¿Existen iniciativas de intervención post implementación del proyecto en el territorio 4? ¿Cuáles son y a qué van dirigidas?**

- ❖ Funcionario: Si, existen iniciativas. Estamos en estos momentos trabajando con la gente, eh... viendo otro tipo de cosas digamos, por ejemplo, mejoramiento del entorno, mejorando su calidad de vida, eso es la inquietud de la gente hoy día, y eso les permite seguir manteniendo las relaciones personales y de buena vecindad digamos. Estamos en una etapa de reunirnos para así organizarlos nuevamente en los comités de desarrollo y seguridad ciudadana, ya que no están funcionando,.. desde allí comenzar a trabajar.

- ❖ Entrevistadora: **¿Cuáles son los aspectos que se deben mejorar o no se contemplaron en la ejecución del proyecto?**

- ❖ Funcionario: Eh... Los aspectos que se tienen que mejorar, eh... por ejemplo, es eh... satisfacer mayor a la gente, darle mayor satisfacción en el sentido de, de ellos tengan una mayor relación con los policías, con las policías, porque ellos se ven muy lejanos, y por lo tanto, ese trabajo que no se hizo al principio se tiene que empezar hacer post instalación de... de cómo se llama, de alarmas, y en eso estamos.
- ❖ Entrevistadora: **Desde su perspectiva, ¿qué otra solución usted le habría dado a la problemática?**
- ❖ Funcionario: Desde mi perspectiva... Yo creo que... eh... yo creo que así como está el proyecto y cómo se realizó, está bien. A lo mejor, podríamos haberlo hecho de otra manera, pero está bien para ser la...el primer territorio que se intervino. Porque, fue un proyecto piloto, vale decir, nosotros, eh... teníamos que ver que era lo que ocurría, hoy día ya esa experiencia la tuvimos, fue el primer territorio que se intervino, por lo tanto, claro, eh, tuvimos algunos contratiempos, pero ya hoy día tenemos la experiencia necesaria y por lo tanto, como parte piloto fue interesante.
- ❖ Entrevistadora: **¿Qué aspectos considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera agregar?**
- ❖ Funcionario: Eh... Yo creo que está bien la entrevista, digamos en general, de acuerdo a lo que hemos conversado, está completa, yo creo que no falta nada, excepto que a lo mejor eh... puede haberse consultado digamos, respecto a cuantos fueron la cantidad de alarmas por ejemplo que se contemplaron, pero yo creo que eso es menor.
- ❖ Entrevistadora: Bueno, la entrevista ha finalizado, eso era todo, muchas gracias por su tiempo y disposición.
- ❖ Funcionario: Gracias a ti, cualquier cosa en que pueda ayudarte me contactas.
- ❖ Entrevistadora: Gracias nuevamente.

Entrevista N° 2: Mujer, Funcionaria Dirección de Seguridad Ciudadana, Ilustre Municipalidad de San Joaquín.

- ❖ Entrevistadora: Buenos Días, la entrevista que le voy a realizar está enfocada en conocer acerca del proceso de ejecución y post implementación del Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias en el territorio 4, para con ello contribuir a la investigación que estoy realizando en relación a dicho proyecto, todo esto para construir mi seminario de título.
- ❖ Funcionaria: Buenos Días Carolina. Dime...
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es el conocimiento previo que usted tenía de la ocurrencia de delitos y percepción de temor que el territorio 4 vivía antes de la instalación del sistema de alarmas comunitarias?**
- ❖ Funcionaria: Era bien escaso, la verdad eh... mmm... cuando se instalaron estas alarmas yo venía de otra, de otro mundo de mi profesión por lo que un tema nuevo para mí. Eh... llegue a sumir el cargo de secretaria técnica que tenía el fin de, eh... que tenía el fin de llevar a cabo este proyecto, y por lo tanto a partir de... de esa fecha en que empiezo a empaparme con los temas de seguridad ciudadana.

- ❖ Entrevistadora: **¿Usted sabe porque se instalaron las alarmas en ese territorio?**
- ❖ Funcionaria: No, no, llegue después de ese proceso al proyecto. Todo lo que fue el proceso de diagnóstico del lugar y por qué se instalaron ahí, eh... lo trabajo personas antes, personas antes de mí.
- ❖ Entrevistadora: **A partir de eso mismo, ¿cómo se gestó el proyecto de instalación de alarmas, a partir de ese diagnóstico que se hizo a la comunidad o también sabes si la comunidad se acercó al municipio?**
- ❖ Funcionaria: Mmm...si, yo creo que hubo parte de las dos fuentes, por un lado hubo demanda de... alguna organizaciones por el tema de seguridad ciudadana, y por otro lado había una línea de financiamiento desde el Ministerio del Interior y es por lo tanto que se priorizo ese sector, como un sector piloto, porque si se compara hoy en día con lo que son los proyectos de alarmas comunitarias, eh... era bien pequeño estamos hablando de 18 centrales más o menos (con 289 alarmas), versus 300 con los que manejamos ahora, entonces eh... fue básicamente la movilidad de las organizaciones, principalmente.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuál es su apreciación respecto al funcionamiento de las alarmas comunitarias en el territorio 4?**
- ❖ Funcionaria: Mira, yo creo que las alarmas comunitarias independiente de que se usen o no, eh... generan eh...disminución del temor en los vecinos, y eso a quien yo le he preguntado le ha sucedido. No significa que las alarmas estén funcionando siempre, pero por lo menos el hecho de saber de qué tú puedes emitir un ruido o defenderte de alguna manera a través del sistema de alarmas genera más tranquilidad, ahora también por otro lado, el cómo funcionan depende harto de la cohesión que tengan los vecinos, y es ahí donde hay que poner más atención.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cree usted que se han generados cambios con la instalación de las alarmas?**
- ❖ Funcionaria: Eh... yo creo que si, por el tema de la seguridad personal de los vecinos. Eh... hay comités están bien organizados, eh... que están motivados con el tema de la prevención, de la participación y en ese sentido yo creo que las alarmas, eh... tiene un buen resultado y cambian la dinámica de la... de los vecinos, pero también hay comités que... si bien fueron constituidos, fueron armados, eh... la seguridad es súper para adentro en la casa, no hay como este trabajo de solidaridad con el otro.
- ❖ Entrevistadora: **¿Existe iniciativas post implementación del proyecto en el territorio 4?**
- ❖ Funcionaria: No, el proyecto es financiado, tiene un tiempo en que se comienza y se ejecuta, se instalan las alarmas y se cierra... Es idea de la Dirección de Seguridad Ciudadana poder tener una persona que pueda nutrir a estos comités que se arman, que se organizan a partir de la instalación de las alarmas comunitarias, eh... pero está muy en pañales eso, ese trabajo... pero debiesen contemplar los proyectos, eh... un seguimiento a más largo plazo, de cómo están operando ese tema de las alarmas en la parte técnica, y también en lo que es la organización vecinal.
- ❖ Entrevistadora: **¿Es decir, se busca potenciar a los comités de desarrollo y seguridad ciudadana?**

- ❖ Funcionaria: Claro, que no mueran, que no mueran en el camino eh... porque en el fondo es una ganancia secundaria el... la conformación de comités, en algún momento fue casi como "hay que tener, hay que hacer un comité para que tengamos las alarmas", entonces, eh... la idea es un poco revertir eso. Es como... tengamos un comité, tengamos un recurso humano fortalecido, y a partir de ahí, eh... postulemos a financiamiento en implementación de seguridad.
- ❖ Entrevistadora: **¿Se puede postular a otras cosas que puedan potenciar la seguridad en el barrio?**
- ❖ Funcionaria: Claro, claro, mmm..., si claro, no solamente el tema de las alarmas, el, el... la misma postulación a mejoramiento urbano, en las calles, en las plazas, pero para eso se requiere, eh... la... la unidad, o sea la conformación de... de estas organizaciones vivas y motivadas.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cuáles son los aspectos que se deben mejorar o que no se contemplaron en la ejecución del proyecto?**
- ❖ Funcionaria: En este proyecto, bueno, yo creo que la evaluación de impacto, que es justamente lo que estás haciendo, o las evaluaciones, porque el impacto igual, eh... implica un tiempo, pero evaluación, evaluación que no contempla eh... porque si bien es cierto, eh... aplicaron instrumentos antes de la instalación de las alarmas, pero quedo coja la segunda parte que era la aplicación de estos mismos instrumentos, estas encuestas de victimización, que como el proyecto se cierra, no continúa, porque no hay como financiar al recurso humano para llevar a cabo esa tarea, entonces esa es una parte importante que no se financia... y también no se contempló el tema de los seguimientos, eh...creo yo.
- ❖ Entrevistadora: **Desde su perspectiva, ¿Qué otra solución le habría dado a la problemática?**
- ❖ Funcionaria: ...Bueno, el tema de las alarmas comunitarias es un dispositivo, yo creo que es una idea que se está posicionando fuerte en la comuna y en varias otras comunas, pero claro no es lo único que podría pensar que existe, eh... mmm... sin embargo cualquier iniciativa en contra de la delincuencia eh... requiere de participación social, y por lo tanto yo creo que eh... proyectos que sean más en esa... en esa línea, como de fortalecimiento comunitario, de redes, que los vecinos sepan cómo se llaman sus vecinos de al lado, el vecino del al frente, que hayan eh... simulación de situaciones de delito y de cómo la gente podría reaccionar o accionar para el... primero para prevenir y después para actuar frente a situaciones delictivas, yo creo que un proyecto podría ser, eh... simplemente ese, el de re articular, orientar a la gente, en cómo actuar ante situaciones de delitos, sobre todo en este barrio, en esta población en que hay mucho adulto mayor, estos adultos mayores es difícil que puedan asistir a una reunión comunitaria, entonces, claro, son componentes que tienen que tener un proyecto y consideraciones para que funcione.
- ❖ Entrevistadora: **¿Cómo ha sido la coordinación con las policías respecto al uso y funcionamiento de alarmas en el territorio 4?**
- ❖ Funcionaria: La verdad, es que en este proyecto en particular, eh... la coordinación con las policías fue bien de iniciativa de las propias... de los propios comités, si bien es cierto eh... hubo eh... una planificación en donde los policías tendrían que haber estado, me parece que no se llevaron a cabo esas reuniones de coordinación.

- ❖ Funcionaria: ¿Tú no hiciste alguna reunión?
- ❖ Entrevistadora: Una sí, digamos la última reunión (última sesión de Práctica Profesional de Comunidad), en la cual asistieron Carabineros de la 50° Comisaria de San Joaquín solamente, en donde se enteraron de la instalación de alarmas en el territorio y de la conformación de comités de desarrollo y seguridad ciudadana en las 10 cuadras que involucraba el proyecto.
- ❖ Funcionaria: Claro, entonces es escaso, si hay es una, en donde el carabinero toma conocimiento de que va a ver un sistema de alarmas comunitarias, los vecinos se vinculan de alguna manera con carabineros, pero no hay un trabajo así como sostenido en el tiempo, en donde por ejemplo eh... un día al mes se reunieron todos los comités de seguridad ciudadana, hablando de los temas de alarmas comunitarias y se capacitaran o se vincularan más con las policías.
- ❖ Entrevistadora: ¿Qué aspecto considera que en esta entrevista no se consultó y usted quisiera expresar?
- ❖ Funcionaria: No sé... yo creo que lo que yo relevo es el tema vecinal, me parece que ha teñido un poco esta entrevista y... es como eso en el fondo, relevar más aún el tema de la participación vecinal.
- ❖ Entrevistadora: Muchas Gracias por su tiempo y disposición.
- ❖ Funcionaria: Gracias a ti. Cualquier cosa que necesites me dices.

Anexo N° 5: Tablas de la N° 4 a la N° 36

Tablas de Datos obtenidos desde Cuestionario aplicado a 58 habitantes del territorio 4 de San Joaquín

Tabla N°4: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación al Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	40	68,9
Masculino	18	31,0
Total	58	100,0

Tabla N° 5: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a la Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20	2	3,4	3,4
35	1	1,7	5,1
36	1	1,7	6,8
39	2	3,4	10,2
42	2	3,4	13,6
43	1	1,7	15,3
44	2	3,4	18,7
45	1	1,7	20,4
46	1	1,7	22,1
47	2	3,4	25,5
48	2	3,4	28,9
49	1	1,7	30,6
50	1	1,7	32,3
52	1	1,7	34,0
54	1	1,7	35,7

55	1	1,7	37,4
56	1	1,7	39,1
58	1	1,7	40,8
59	3	5,2	46,0
60	3	5,2	51,2
61	4	6,9	58,1
64	2	3,4	61,5
65	1	1,7	63,2
66	2	3,4	66,6
67	1	1,7	68,3
68	3	5,2	73,5
70	2	3,4	76,9
72	2	3,4	80,3
73	1	1,7	82,0
74	1	1,7	83,7
77	1	1,7	85,4
79	1	1,7	87,1
80	1	1,7	88,8
82	2	3,4	92,2
84	1	1,7	93,9
88	2	3,4	97,3
90	1	1,7	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N°6: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	9	15,5	15,5
Casado(a)	38	65,5	81,0
Conviviente	2	3,4	84,4
Viudo(a)	6	10,3	94,7
Separado(a)/Divorciado(a)	3	5,2	99,9
Total	58	100,0	100,0

Tabla N° 7: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a Unidad Vecinal donde reside

Unidad Vecinal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
N° 11	52	89,7	89,7
N°12	6	10,3	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 8: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación al Tiempo en Años viviendo en el Barrio

Tiempo en años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
3 - 5	5	8,6	8,6
6 - 9	2	3,4	12,0
10 - 14	4	6,9	18,9
15 - 19	6	10,3	29,2
20 y más	41	70,7	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 9: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación al Nivel de Escolaridad

Tiempo en años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ninguna	2	3,4	3,4
Pre-Básica	0	0,0	3,4
Básica Incompleta	7	12,1	15,5
Básica Completa	11	19,0	34,5
Media Incompleta	12	20,7	55,2
Media Completa	13	22,4	77,6
Técnica Incompleta	3	5,2	82,8
Técnica Completa	8	13,8	96,6
Universitaria Incompleta	0	0,0	96,6
Universitaria Completa	2	3,4	100,0
Post-Grado	0	0,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 10: Frecuencia y Porcentaje de la Población en estudio en relación a la Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Labores de Casa	20	34,5	34,5
Desocupado(a)	1	1,7	36,2
Estudiante	2	3,4	39,6
Jubilado(a), Pensionado(a)	22	37,9	77,5
Comerciante	2	3,4	80,9
Trabajador Independiente	6	10,3	91,2
Trabajador Dependiente Sector Público	2	3,4	94,6
Trabajador Dependiente Sector Privado	3	5,2	100,0
Otros	0	0,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 11: ¿Cuál es el monto mensual aproximado de ingresos?

Monto aproximado mensual	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 100.000	0	0,0	0,0
De 100.000 a 200.000	2	3,4	3,4
De 200.000 a 300.000	21	36,2	39,6
De 300.000 a 500.000	21	36,2	75,8
De 500.000 a 800.000	0	0,0	75,8
800.000 y más	0	0,0	75,8
No responde	14	24,1	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 12: Número de integrantes del Grupo Familiar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 2 y 4	42	72,4	72,4
Entre 5 y 7	13	22,4	94,8
Entre 8 y 10	0	0,0	94,8
Más de 10	0	0,0	94,8
Vive solo(a)	3	5,2	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 13: Edades del Grupo Familiar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 0 y 14 años	23	22,5	22,5
Entre 15 y 29 años	14	13,7	36,2
Entre 30 y 59 años	31	30,4	66,6
Entre 60 y más	34	33,3	100,0
Total	102	100,0	

Tabla N°14: Pensando en la delincuencia, usted diría que durante los últimos seis meses la delincuencia en su:

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Comuna	Aumentó	21	36,2	36,2
	Se mantuvo	18	31,0	67,2
	Disminuyó	2	3,4	70,6
	NS/NR	17	29,3	100,0
	Total	58	100,0	
Barrio	Aumentó	10	17,2	17,2
	Se mantuvo	25	43,1	60,3
	Disminuyó	16	27,6	87,9
	NS/NR	7	12,0	100,0
	Total	58	100,0	

Tabla N° 15: ¿Sus vecinos han organizado Comités de Desarrollo y Seguridad Ciudadana?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	28	48,3	48,3
No	3	5,2	53,5
NS/NR	27	46,6	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 16: Ante la opción Sí: ¿Actualmente esos comités están funcionando?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	7	25,0	25,0
No	1	3,6	28,6
NS/NR	20	71,4	100,0
Total	28	100,0	

Tabla N° 17: ¿Existe algún procedimiento para actuar ante el uso del sistema de alarmas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	51	88,0	88,0
No	1	1,7	89,7
NS/NR	6	10,3	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 18: Ante la Opción Si, ¿Este procedimiento ha dado buenos resultados?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	19	37,3	37,3
No	1	1,9	39,2
NS/NR	31	60,8	100,0
Total	51	100,0	

Tabla N° 19: Que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Los vecinos de su barrio se conocen entre sí	Muy de Acuerdo	12	20,7	20,7
	De Acuerdo	41	70,7	91,4
	En Desacuerdo	4	6,9	98,3
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	98,3
	NS/NR	1	1,7	100,0
	Total	58	100,0	
Los vecinos de su barrio conversan a menudo entre sí	Muy de Acuerdo	6	10,3	10,3
	De Acuerdo	24	41,4	51,7
	En Desacuerdo	19	32,8	84,5
	Muy en Desacuerdo	1	1,7	86,2

	NS/NR	8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	
Ante determinados problemas del barrio (como limpieza, ruido, demandas al municipio) sus vecinos se organizan para buscar soluciones	Muy de Acuerdo	5	8,6	8,6
	De Acuerdo	31	53,4	62,0
	En Desacuerdo	16	27,6	89,6
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	89,6
	NS/NR	6	10,3	100,0
	Total	58	100,0	
Usted puede contar con la ayuda de sus vecinos ante eventuales problemas que puedan surgir (enfermedades, fallecimientos, otros)	Muy de Acuerdo	7	12,0	12,0
	De Acuerdo	39	67,2	79,2
	En Desacuerdo	0	0,0	79,2
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	79,2
	NS/NR	12	20,7	100,0
	Total	58	100,0	
Sus vecinos son personas en que usted puede confiar	Muy de Acuerdo	7	12,0	12,0
	De Acuerdo	39	67,2	79,2
	En Desacuerdo	1	1,7	80,9
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	80,9
	NS/NR	11	19,0	100,0
	Total	58	100,0	
Cree que sus vecinos piensan que usted es una persona en que se puede confiar	Muy de Acuerdo	6	10,3	10,3
	De Acuerdo	28	48,3	58,6
	En Desacuerdo	0	0,0	58,6
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	58,6
	NS/NR	24	41,4	100,0
	Total	58	100,0	

Tabla N° 20: ¿Usted cree que en su barrio la mayor parte de sus vecinos usan los espacios públicos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	1	1,7	1,7
De Acuerdo	18	31,0	32,7
En Desacuerdo	9	15,5	48,2
Muy en Desacuerdo	3	5,2	53,4
NS/NR	27	46,6	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 21: Ante la Opción En Desacuerdo o Muy en Desacuerdo: Respecto a las siguientes afirmaciones, ¿Por qué cree usted que los vecinos no utilizan los espacios públicos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Porque la infraestructura se encuentra en mal estado	Muy de Acuerdo	0	0,0
	De Acuerdo	1	8,3
	En Desacuerdo	6	50,0
	Muy en Desacuerdo	0	0,0
	NS/NR	5	41,7
	Total	12	100,0
Porque a los vecinos le producen temor e inseguridad al utilizarlos	Muy de Acuerdo	0	0,0
	De Acuerdo	2	16,7
	En Desacuerdo	5	41,7
	Muy en Desacuerdo	0	0,0
	NS/NR	5	41,7
	Total	12	100,0
Porque ocurren delitos con frecuencia	Muy de Acuerdo	0	0,0
	De Acuerdo	1	8,3
	En Desacuerdo	5	41,7
	Muy en Desacuerdo	0	0,0
	NS/NR	6	50,0
	Total	12	100,0
Porque hay sitios sin iluminación y eriazos	Muy de Acuerdo	0	0,0
	De Acuerdo	6	50,0
	En Desacuerdo	1	8,3
	Muy en Desacuerdo	0	0,0
	NS/NR	5	41,7
	Total	12	100,0

Porque entre los vecinos no existe un sentido de pertenencia por el barrio	Total	12	100,0	
	Muy de Acuerdo	2	16,7	16,7
	De Acuerdo	8	66,7	83,4
	En Desacuerdo	1	8,3	91,7
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	0,0
	NS/NR	1	8,3	100,0
Porque no existen espacios acogedores en el barrio	Total	12	100,0	
	Muy de Acuerdo	6	50,0	50,0
	De Acuerdo	6	50,0	100,0
	En Desacuerdo	0	0,0	100,0
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
Porque los espacios existentes están ocupados por pandillas o personas consumiendo alcohol y/o drogas	Total	12	100,0	
	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	2	16,7	16,7
	En Desacuerdo	6	50,0	66,7
	Muy en Desacuerdo	1	8,3	75,0
	NS/NR	3	25,0	100,0
Porque los vecinos prefieren otros lugares de recreación y esparcimientos fuera del barrio	Total	12	100,0	
	Muy de Acuerdo	6	50,0	50,0
	De Acuerdo	6	50,0	100,0
	En Desacuerdo	0	0,0	100,0
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
Otros	Total	12	100,0	
	Muy de Acuerdo	1	8,3	8,3
	De Acuerdo	0	0,0	8,3
	En Desacuerdo	0	0,0	8,3
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	8,3
	NS/NR	11	91,7	100,0

Tabla N° 22: ¿Usted participa en alguna organización social de su barrio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	18	31,0	31,0
No	40	69,0	100,0
NS/NR	0	0,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 23: ¿En cuáles de las siguientes organizaciones sociales en su barrio usted participa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Junta de Vecinos	16	59,3	59,3
Comité de Desarrollo y Seguridad Ciudadana	8	29,6	88,9
Grupo Religioso	0	0,0	88,9
Club Deportivo	0	0,0	88,9
Club de Adulto Mayor	3	11,1	100,0
Centros de Madres	0	0,0	100,0
Organización Juvenil	0	0,0	100,0
Otras	0	0,0	100,0
Total	27	100,0	

Tabla N° 24: En los últimos 6 meses, ¿Ha vivido alguna situación de peligro en los siguientes lugares de su barrio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
En almacenes y supermercados o a la salida de éstos	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	0	0,0	0,0
	No	58	100,0	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
	Total	58	100,0	

“Percepción preliminar de los habitantes del territorio 4 respecto al Proyecto de Instalación de Alarmas Comunitarias, comuna de San Joaquín”

En centros deportivos o de recreación o a la salida de éstos	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	0	0,0	0,0
	No	58	100,0	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
	Total	58	100,0	
En su hogar	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	4	6,9	6,9
	No	54	93,1	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
	Total	58	100,0	
En el transporte público	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	1	1,7	1,7
	No	57	98,3	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
	Total	58	100,0	
En plazas o parques	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	1	1,7	1,7
	No	57	98,3	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
	Total	58	100,0	
En los paraderos de la locomoción colectiva	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	1	1,7	1,7
	No	57	98,3	100,0
	NS/NR	0	0,0	100,0
	Total	58	100,0	
En sitios eriazos	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	0	0,0	0,0
	No	0	0,0	0,0
	NS/NR	58	100,0	100,0
	Total	58	100,0	
Otros	Sí, en más de una ocasión	0	0,0	0,0
	Sí, en una ocasión	1	1,7	1,7
	No	50	86,2	87,9
	NS/NR	7	12,0	100,0
	Total	58	100,0	

Tabla N° 25: Durante los últimos seis meses ¿usted o algún miembro de su familia fue víctima de delito en su barrio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	6	10,3	10,3
No	52	89,7	100,0
NS/NR	0	0,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 26: ¿Cuán probable cree usted que puede ser víctima de un delito en los próximos seis meses en su...?

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Comuna	Muy Probable	3	5,2	5,2
	Probable	38	65,5	70,7
	Poco Probable	11	19,0	89,7
	Improbable	0	0,0	89,7
	NS/NR	6	10,3	100,0
	Total	58	100,0	
Barrio	Muy Probable	1	1,7	1,7
	Probable	27	46,6	48,3
	Poco Probable	18	31,0	79,3
	Improbable	0	0,0	79,3
	NS/NR	12	20,7	100,0
	Total	58	100,0	

Tabla N° 27: ¿Ha utilizado el sistema de alarma comunitaria?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	11	19,0	19,0
No	47	81,0	100,0
NS/NR	0	0,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 28: Ante la Opción Sí: ¿Cuántas veces ha utilizado el sistema de alarma en los últimos seis meses?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Una vez	5	45,4	45,4
Dos veces	3	27,3	72,7
Tres veces	0	0,0	72,7
Más de tres veces	3	27,3	100,0
NS/NR	0	0,0	100,0
Total	11	100,0	

Tabla N° 29: Ante la utilización del dispositivo: ¿En cuáles de estas situaciones ha utilizado el sistema de alarmas comunitarias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Presencia de alguien sospechoso en la calle	9	64,3	64,3
Intento de Robo en el hogar o en algún hogar vecino	1	7,1	71,4
Robo con violencia o intimidación	0	0,0	71,4
Robo por sorpresa	0	0,0	71,4
Robo de su vehículo o accesorios de éste	1	7,1	78,5
Hurtos	0	0,0	78,5
Lesiones (violencia recibida de otra persona fuera de su hogar)	0	0,0	78,5
Amenazas (intimidación con palabras o gestos)	0	0,0	78,5
Emergencia de Salud	1	7,1	85,6
Violencia Intrafamiliar en el hogar o en algún hogar vecino	0	0,0	85,6
Emergencias como incendios, corte de luz, inundaciones	1	7,1	92,7
Ruidos molestos	0	0,0	92,7
Otras	1	7,1	100,0
Total	14	100,0	

Tabla N° 30: Está de acuerdo con la siguiente afirmación: “me gusta la vida que llevo en mi barrio”

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de Acuerdo	19	32,8	32,8
De Acuerdo	35	60,3	93,1
En Desacuerdo	3	5,2	98,3
Muy en Desacuerdo	0	0,0	98,3
NS/NR	1	1,7	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 31: Según su experiencia personal: ¿Cuánto le afecta la delincuencia en su barrio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mucho	44	75,9	75,9
Poco	12	20,7	96,6
Nada	0	0,0	96,6
NS/NR	2	3,4	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 32: ¿Cuánto temor tiene de ser víctima de un delito en las siguientes circunstancias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Cuando sale de su casa de día (al trabajo, estudio u otra actividad)	Mucho	2	3,4	3,4
	Poco	10	17,2	20,6
	Nada	45	77,6	98,2
	NS/NR	1	1,7	100,0
	Total	58	100,0	
Cuando vuelve al anochecer a su casa	Mucho	17	29,3	29,3
	Poco	33	56,9	86,2
	Nada	0	0,0	86,2
	NS/NR	8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	
Al caminar solo (a) por su barrio en el día	Mucho	0	0,0	0,0
	Poco	8	13,8	13,8
	Nada	45	77,6	91,4
	NS/NR	5	8,6	100,0
	Total	58	100,0	
Al caminar solo (a) por su barrio en la noche	Mucho	31	53,4	53,4
	Poco	19	32,8	86,2
	Nada	0	0,0	86,2
	NS/NR	8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	
Dentro de su casa en las noches	Mucho	26	44,8	44,8
	Poco	20	34,5	79,3
	Nada	10	17,2	96,5
	NS/NR	2	3,4	100,0
	Total	58	100,0	
Al dejar su casa sola en la semana	Mucho	50	86,2	86,2
	Poco	6	10,3	96,5
	Nada	1	1,7	98,2
	NS/NR	1	1,7	100,0
	Total	58	100,0	
Al dejar su casa sola los fines de semana	Mucho	54	93,1	93,1
	Poco	3	5,2	98,3
	Nada	0	0,0	98,3
	NS/NR	1	1,7	100,0
	Total	58	100,0	
Al ir a espacios públicos de su barrio (plaza, cancha, centro comunitario)	Mucho	0	0,0	0,0
	Poco	7	12,0	12,0
	Nada	33	56,9	68,9
	NS/NR	18	31,0	100,0
	Total	58	100,0	
Al asistir a actividades comunitarias	Mucho	0	0,0	0,0
	Poco	1	1,7	1,7
	Nada	15	25,9	27,6
	NS/NR	42	72,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0
Esperando locomoción colectiva	Mucho	2	3,4	3,4
	Poco	13	22,4	25,8
	Nada	31	53,4	79,2
	NS/NR	12	20,7	100,0
	Total	58	100,0	
Al ir a los almacenes de su barrio	Mucho	0	0,0	0,0
	Poco	2	3,4	3,4
	Nada	55	94,8	98,2
	NS/NR	1	1,7	100,0
	Total	58	100,0	
Cuando pasa por un lugar del barrio donde se encuentra una pandilla o personas consumiendo alcohol y/o drogas	Mucho	33	56,9	56,9
	Poco	17	29,3	86,2
	Nada	0	0,0	86,2
	NS/NR	8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	

Al pasar por un sitio eriazo tanto de día como de noche	Mucho	37	63,8	63,8
	Poco	13	22,4	86,2
	Nada	0	0,0	86,2
	NS/NR	8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	

Tabla N° 33: ¿Qué tan seguro(a) se siente actualmente en su barrio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Seguro(a)	20	34,5	34,5
Medianamente Seguro(a)	38	65,5	100,0
Un Poco Inseguro(a)	0	0,0	100,0
Muy Inseguro(a)	0	0,0	100,0
NS/NR	0	0,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 34: ¿Le gusta cómo está instalado el dispositivo de alarmas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	43	74,1	74,1
Me es indiferente	3	5,2	79,3
No	1	1,7	81,0
NS/NR	11	19,0	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 35: Ante la utilización de la alarma, ¿En qué medida está usted satisfecho(a) con su uso?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho(a)	5	45,5	45,5
Satisfecho(a)	6	54,5	100,0
Poco Satisfecho(a)	0	0,0	100,0
Nada Satisfecho(a)	0	0,0	100,0
NS/NR	0	0,0	100,0
Total	11	100,0	

Tabla N° 36: ¿El sistema de alarmas ha sido efectivo para lo que se instaló?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente Sí	20	34,5	34,5
Probablemente Sí	13	22,4	56,9
Probablemente No	1	1,7	58,6
Definitivamente No	1	1,7	60,3
NS/NR	23	39,7	100,0
Total	58	100,0	

Tabla N° 37: Considera que el proyecto:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Ha permitido que una gran mayoría de los vecinos utilice los espacios públicos	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	5	8,6	8,6
	En Desacuerdo	10	17,2	25,8
	Muy en Desacuerdo	2	3,4	29,2
	NS/NR	41	70,7	100,0
	Total	58	100,0	
Ha permitido que usted y su familia utilicen con mayor frecuencia los espacios públicos	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	3	5,2	5,2
	En Desacuerdo	23	39,7	44,9
	Muy en Desacuerdo	6	10,3	55,2
	NS/NR	26	44,8	100,0
	Total	58	100,0	

Ha permitido que los espacios públicos sean un punto de encuentro entre sus vecinos	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	1	1,7	1,7
	En Desacuerdo	10	17,2	18,9
	Muy en Desacuerdo	5	8,6	27,5
	NS/NR	42	72,4	100,0
	Total	58	100,0	
Ha contribuido a que sienta que los espacios públicos le pertenecen a usted y su familia	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	3	5,2	5,2
	En Desacuerdo	21	36,2	41,4
	Muy en Desacuerdo	7	12,0	53,4
	NS/NR	27	46,6	100,0
	Total	58	100,0	
Ha contribuido a sentir más agradable a su vecindario	Muy de Acuerdo	3	5,2	5,2
	De Acuerdo	42	72,4	77,6
	En Desacuerdo	9	15,5	93,1
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	93,1
	NS/NR	4	6,9	100,0
	Total	58	100,0	
Ha permitido que la delincuencia haya disminuido	Muy de Acuerdo	3	5,2	5,2
	De Acuerdo	32	55,2	60,4
	En Desacuerdo	14	24,1	84,5
	Muy en Desacuerdo	1	1,7	86,2
	NS/NR	8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	
Ha permitido que la percepción de inseguridad y sensación de temor haya disminuido	Muy de Acuerdo	3	5,2	5,2
	De Acuerdo	47	81,0	86,2
	En Desacuerdo	5	8,6	94,8
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	94,8
	NS/NR	3	5,2	100,0
	Total	58	100,0	
Considera que la comunidad ha participado en la mantención del sistema de alarma	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	39	67,2	67,2
	En Desacuerdo	2	3,4	70,6
	Muy en Desacuerdo	0	0,0	70,6
	NS/NR	17	29,3	100,0
	Total	58	100,0	
Considera que la comunicación entre sus vecinos mejoró gracias al proyecto	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	7	12,0	12,0
	En Desacuerdo	9	15,5	27,5
	Muy en Desacuerdo	2	3,4	30,9
	NS/NR	40	69,0	100,0
	Total	58	100,0	
Considera que la solidaridad entre sus vecinos mejoró gracias al proyecto	Muy de Acuerdo	0	0,0	0,0
	De Acuerdo	6	10,3	10,3
	En Desacuerdo	10	17,2	27,5
	Muy en Desacuerdo	2	3,4	30,9
	NS/NR	40	69,0	100,0
	Total	58	100,0	

