



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD QUE
PRESENTAN LOS MIEMBROS DE LA AGRUPACIÓN DE
JUNTAS DE VECINOS DE MIRAFLORES ALTO DE VIÑA DEL
MAR DESDE LA MIRADA DEL TRABAJO SOCIAL”**

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO
PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL**

ALUMNA: SRTA. KARLA ELIZONDO VICENCIO.

PROFESORA GUÍA: DR. DAGOBERTO SALINAS AVILÉS

2 0 1 5

Introducción

La temática de Percepción de Inseguridad, ha estado vinculada en innumerables ocasiones al problema social que aboca políticas públicas de la seguridad ciudadana, estableciendo con ello diferentes metodologías, políticas de Gobierno y campañas basadas en estudios realizados para prevenir la posibilidad de que ocurra un acto ilícito que atente contra la vida diaria de cualquier individuo parte de la sociedad. Sin embargo, todas las medidas que se han tomado para abordar la problemática no han arrojado los resultados esperados, ya que las herramientas elaboradas para atacar este conflicto no abordan de manera integral las diferentes aristas existentes del problema, por lo que la seguridad ciudadana sigue siendo una constante preocupación para las autoridades como para los ciudadanos.

En base a lo anterior resulta necesario y fundamental entender el fenómeno, y además la percepción que los mismos ciudadanos poseen, sin necesariamente haber sido víctimas de algún acto ilícito en sí, sin embargo si son constantemente atacados mentalmente con la inseguridad y el temor de realizar ciertas actividades por un posible riesgo inminente. Por aquello que resulta necesario generar estudios que no sólo se basen en datos cuantitativos sino que complementar esta información con análisis exhaustivos y que permitan complementar esta información con otros datos, permitiendo de esta manera elaborar una visión holística de la temática.

Por esta razón se expone la presente investigación, la cual pretende entregar los lineamientos cuantitativos analizados desde la mirada del Trabajo Social, sobre la percepción de inseguridad de los habitantes, a fin de generar conocimientos que permitan acciones que favorezcan la participación social y la satisfacción de las personas, a través, de herramientas metodológicas e instrumentos de análisis, para que con ello se presenten propuestas de intervención con la finalidad de fortalecer el trabajo de la Institución patrocinante como también el aporte a la disciplina.

Índice Temático

| | PÁGINA |
|---|-----------|
| 1.- Introducción | 2 |
| Capítulo I: Marco Institucional | 9 |
| 1.- Presentación | 10 |
| 2.- Antecedentes Generales | 10 |
| 3.- Misión de la Institución | 12 |
| 4.- Visión de la Institución | 13 |
| 5.- Principios orientadores de la Institución | 16 |
| 6.- Metas del plan de Desarrollo Institucional – MINERVA II | 16 |
| 7.- Organigrama Alto Mando Institucional | 18 |
| 8.- Organigrama V región policial | 20 |
| 9.- Organigrama Plana Mayor V región policial | 22 |
| 10.- Descripción de la población a investigar | 23 |
| 11.- Número total de la Población | 26 |
| 12.- Organigrama de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar | 26 |
| 13.- Población según Juntas de Vecinos | 27 |
| 14.- Lugar físico en donde se reúnen | 27 |
| 15.- Identificación Tipológica de la comunidad estudiada | 28 |
| 16.- Estudio de estructura comunitaria | 30 |
| Capítulo II: Marco Teórico | 32 |
| 1.- Presentación | 33 |
| 2.- Conceptualización de Percepción | 33 |
| 3.- Conceptualización de Percepción de Inseguridad | 34 |
| 4.- Conceptualización de Seguridad Ciudadana | 35 |
| 5.- Conceptualización de Legislación Chilena | 36 |
| 6.- Conceptualización de Calidad de vida en el barrio | 38 |
| 7.- Conceptualización de Seguridad en el Barrio | 39 |

| | |
|--|------------|
| 8.- Conceptualización de Temor en el Barrio | 41 |
| 9.- Conceptualización de Relaciones Humanas en el Barrio | 41 |
| Capítulo III: Diseño de Investigación | 43 |
| 1.- Presentación | 44 |
| 2.- Planteamiento del problema y fundamentación | 44 |
| 3.- Preguntas de Investigación | 51 |
| 4.- Objetivos de Investigación | 52 |
| 5.- Hipótesis de Investigación | 52 |
| 6.- Tipo de Investigación | 52 |
| 7.- Unidad de análisis | 54 |
| 8.- Técnica de recolección de datos | 56 |
| 9.- Operacionalización de la variable | 57 |
| 10.- Valorización de las variables | 60 |
| 11.- Plan de análisis | 62 |
| Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Datos | 63 |
| 1.- Consideraciones preliminares | 64 |
| 2.- Análisis e interpretación de los datos | 65 |
| 2.1.- Caracterización demográfica de la población | 65 |
| 2.2.- Calidad de vida en el Barrio | 67 |
| 2.3.- Seguridad en el Barrio | 97 |
| 2.4.- Temor en el Barrio | 102 |
| 2.5.- Relaciones Humanas en el Barrio | 108 |
| 3.- Síntesis General | 113 |
| 4.- Prueba de Hipótesis | 114 |
| 5.- Síntesis final | 115 |
| Capítulo V: Conclusiones y Propuestas de Intervención | 116 |
| 1.- Presentación | 117 |
| 2.- Conclusiones respecto del tema de Tesis | 117 |
| 3.- Conclusiones respecto del proceso Metodológico | 119 |

| | |
|--|-----|
| 4.- Conclusiones respecto del Trabajo Social en el área | 121 |
| 5.- Propuestas de intervención y líneas de acción a seguir | 125 |
| Capítulo VI: Anexos | 128 |
| Bibliografía | 149 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1.1: Organigrama Alto Mando Institucional | 18 |
| Figura 1.2: Organigrama V región policial | 20 |
| Figura 1.3: Organigrama Plana mayor V región policial | 22 |
| Figura 1.4: Organigrama de Agrupación de Juntas de vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar | 26 |
| Figura 3.1: Unidad de Análisis – Jerarquía sector de Miraflores Alto de Viña del Mar | 55 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1.1: Subdirecciones PDI | 19 |
| Tabla 1.2: Glosario | 21 |
| Tabla 1.3: Descripción de la población a investigar | 23 |
| Tabla 1.4: Características de la Ley | 24 |
| Tabla 1.5: Población según Juntas de vecinos | 27 |
| Tabla 1.6: Instalaciones físicas de la Agrupación | 28 |
| Tabla 3.1: Operacionalización de la Variable | 57 |
| Tabla 3.2: Valorización de la variable | 60 |
| Tabla 4.1: Sexo de miembros de Agrupación de JJVV Miraflores Alto | 65 |
| Tabla 4.2: Análisis tiempo viviendo en el barrio | 67 |
| Tabla 4.3: Percepción de cómo ven otras personas el barrio | 69 |
| Tabla 4.4: Percepción del barrio propio | 70 |
| Tabla 4.5: Satisfacción de los habitantes con aspectos de su barrio | 72 |
| Tabla 4.6: Conocimiento de su barrio | 75 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 4.7: Conocimiento de su barrio segmentado por sexo masculino | 76 |
| Tabla 4.8: Conocimiento de su barrio segmentado por sexo femenino | 76 |
| Tabla 4.9: Orgullo de vivir en el barrio | 76 |
| Tabla 4.10: Sentimiento de discriminación por vivir en el barrio | 78 |
| Tabla 4.11: Evaluación calidad o condición de aspectos del barrio | 80 |
| Tabla 4.12: Calidad o condición de calles o pasajes | 82 |
| Tabla 4.13: Calidad o condición de colectores de aguas lluvias | 83 |
| Tabla 4.14: Calidad o condición de juegos infantiles | 84 |
| Tabla 4.15: Calidad o condición de viviendas | 85 |
| Tabla 4.16: Calidad o condición de Servicios entregados en el barrio | 86 |
| Tabla 4.17: Calidad o condición de Servicios entregados en el barrio segmentado por sexo femenino | 88 |
| Tabla 4.18: Calidad o condición de Servicios entregados en el barrio segmentado por sexo masculino | 89 |
| Tabla 4.19: Grado de acuerdo con conductas de vecinos en espacios públicos del barrio | 90 |
| Tabla 4.20: Grado de acuerdo con conductas de vecinos en espacios públicos del barrio segmentado por sexo femenino | 91 |
| Tabla 4.21: Grado de acuerdo con conductas de vecinos en espacios públicos del barrio segmentado por sexo masculino | 91 |
| Tabla 4.22: Frecuencia de uso de espacios y lugares del barrio | 93 |
| Tabla 4.23: Situaciones que causan temor segmentado por género | 106 |
| Tabla 4.24: Prueba de Hipótesis | 114 |

Índice de Gráficos

| | |
|---|-----|
| Gráfico 4.1: Sexo miembros de Agrupación JJVV Miraflores alto | 65 |
| Gráfico 4.2: Edad de miembros de Agrupación JJVV Miraflores alto | 66 |
| Gráfico 4.3: Tiempo viviendo en el barrio | 68 |
| Gráfico 4.4: Cómo es percibido el barrio segmentado por sexo | 70 |
| Gráfico 4.5: Sentimiento de seguridad en el barrio | 73 |
| Gráfico 4.6: Sentimiento de Limpieza en el barrio | 74 |
| Gráfico 4.7: Orgullo por vivir en el barrio | 78 |
| Gráfico 4.8: Seguridad en el Barrio | 79 |
| Gráfico 4.9: Seguridad en el barrio – Calles y pasajes | 97 |
| Gráfico 4.10: Seguridad en el barrio - Casa | 98 |
| Gráfico 4.11: Percepción de delincuencia | 99 |
| Gráfico 4.12: Percepción de delincuencia a nivel País | 100 |
| Gráfico 4.13: Situaciones que causan temor | 102 |
| Gráfico 4.14: Situaciones que causan temor – caminar solo por el barrio | 102 |
| Gráfico 4.15: Situaciones que causan temor- solo en su casa | 103 |
| Gráfico 4.16: Situaciones que evitan por temor a la delincuencia | 104 |
| Gráfico 4.17: Lugares que evita por temor a la delincuencia | 105 |
| Gráfico 4.18: Relaciones Humanas en el barrio | 107 |
| Gráfico 4.19: Confianza en los vecinos para el cuidado del hogar | 108 |
| Gráfico 4.20: Unidad entre vecinos | 109 |
| Gráfico 4.21: Participación de los vecinos | 110 |
| Gráfico 4.22: Participación de vecinos en actividades comunitarias | 111 |
| Gráfico 4.23: Uso del tiempo propio en actividades vecinales | 112 |
| | 113 |

Índice de Imágenes

| | |
|---|----|
| Imagen 4.1: Iglesia Católica | 95 |
| Imagen 4.2: Iglesia Adventista | 95 |
| Imagen 4.3: Plaza de juego | 95 |
| Imagen 4.4: Plaza | 95 |
| Imagen 4.5: Junta de vecinos La Conquista | 96 |
| Imagen 4.6: Unidad vecinal La Conquista | 96 |
| Imagen 4.7: Retén de carabineros de Chile | 96 |
| Imagen 4.8: CESFAM Miraflores | 96 |



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

CAPÍTULO I: MARCO INSTITUCIONAL

1. Presentación.

La seguridad ciudadana es uno de los temas primordiales de la agenda pública del actual Gobierno, lo que se traduce en la creación del Plan Nacional Seguridad para Todos, desde el cual se coordinan y se desprenden acciones de los distintos organismos públicos a través de sus diferentes programas comunales. Siendo las Fuerzas de Orden y Seguridad de Chile el actor más importante, mediante el cual se lleva a cabo en conjunto con el municipio el accionar del Plan tanto nacional como comunal. Es así como la Policía de Investigaciones de Chile, V región Policial, para su puesta en marcha cuenta con una instancia de contacto directo con la comunidad a través de su Oficina de Acción Comunitaria, la cual convoca a los actores y sectores de mayor relevancia a nivel regional, para el levantamiento de un trabajo en conjunto en el cual se definen las estrategias y los objetivos de promoción y prevención, siendo el eje transversal y finalidad la participación ciudadana directa con la institución PDI.

En relación a lo antes señalado a continuación se presentan los principales aspectos institucionales de la Policía de Investigaciones de Chile, V región Policial y su Oficina de Acción Comunitaria quienes trabajan directamente la temática a trabajar, a través de la cual se contextualiza esta investigación social.

2. Antecedentes Generales.

La Policía de Investigaciones de Chile (PDI), es una Institución Policial de carácter profesional, técnico y científico, integrante de las Fuerzas de Orden, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, cuyo personal está sometido a un régimen jerárquico y disciplinario estricto. Se vincula administrativamente con el referido Ministerio a través de la Subsecretaría del Interior.

En el cumplimiento de sus funciones, la PDI se relaciona con las Secretarías de Estado, por intermedio de las Dirección General.

En lo que respecta a las relaciones con las Intendencias Regionales, Gobernaciones Provinciales, Alcaldías y otros organismos regionales, provinciales o locales, Investigaciones de Chile se vincula con ellos mediante las Jefaturas de Zona, Prefecturas, Comisarías y Unidades Menores.

La PDI es la principal institución policial del país que desarrolla labores de materiales de investigación criminalística.

Además de aquello se relaciona directamente con la ciudadanía en diferentes actividades que realizan para fortalecer el trabajo desempeñado. En directa relación con la Oficina de Acción Comunitaria como tal, aquella es una sección de la Plana Mayor, la cual posee como principal tarea la vinculación directa con la población con la finalidad de promover, sensibilizar y generar instancias de intervención con la comunidad, aquellas labores es posible visualizarlas directamente en el trabajo directo en Establecimiento Educativos, llegando a toda la comunidad educativa con charlas y/o talleres; mientras que por otro lado es posible destacar las labores que se realizan con Juntas de Vecinos, para que con ello se potencie el trabajo comunitario en pro de la seguridad ciudadana, sin embargo, aquello se detallará próximamente.

A la actualidad, Abril 2015, la V Región Policial está conformada por **912** funcionarios que son delegados a sus diferentes funciones a nivel local, en las diversas áreas de especialización. De estos, 616 son Oficiales Policiales, lo que representa en la actualidad el **67,5%** de la dotación total.

Del universo total de Oficiales Policiales; **503** pertenecen al escalafón de *Oficiales Policiales Profesionales de Línea (OPPL)*; lo que representa un 55,15% y **113** funcionarios corresponden al escalafón de *Oficiales Policiales Profesionales (OPP)*; lo que representa un 12,39% de la dotación total de Oficiales Policiales.

Del total de los Oficiales Policiales, sus funciones se dividen en dos áreas; en el Área Administrativa se encuentran desempeñando sus labores 71 funcionarios; mientras que en el Área Operativa se encuentran ejerciendo 841 miembros de la Institución.

El radio de acción de la PDI es en toda la V región, entendiendo que sus prefecturas están ubicadas en Valparaíso, Viña del Mar, Los Andes y San Antonio.

A nivel de Oficina de Acción Comunitaria, su dotación de personal es de tres integrantes, en donde se visualiza la presencia de dos Psicólogos y una Técnico Administrativa. Quienes desempeñan labores de acción comunitaria con la población y además las labores de Recursos Humanos, entendido

aquello tanto para el personal como para la selección y el ingreso de asistentes administrativos a nivel regional, en sus diferentes prefecturas.

3. Misión de la Institución.

El principal marco de referencia de la actuación policial está dado por las misiones y servicios policiales que la Constitución y las leyes le asignan, así como aquellas que establecen las políticas sectoriales en materia de desempeño, metas y resultados.

La Constitución Política de la República de Chile, dispone en su artículo N°101 que “Las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública están integradas sólo por Carabineros e Investigaciones. Constituyen la fuerza pública y existen para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, en la forma que lo determinen sus respectivas leyes orgánicas. Depende del Ministerio encargado de la Seguridad Pública”.

Según el artículo N°4 de la Ley Orgánica de la Policía de Investigaciones de Chile (Decreto Ley N°2.460 del 9 de Enero de 1979 y sus modificaciones), su misión fundamental es, ***“Investigar los delitos de conformidad a las instrucciones que al efecto dicte el Ministerio Público, sin perjuicio de las actuaciones que en virtud de la Ley le corresponde realizar sin mediar instrucciones particulares de los fiscales”***¹; lo cual se constituye en un eslabón para la seguridad ciudadana.

En el marco del Plan Minerva II, la PDI considera la línea definida en su proceso de modernización como el desarrollo cultural que constantemente experimenta la sociedad y las áreas de servicio a los que la institución orienta sus esfuerzos. Como resultado de aquella evolución la Policía de Investigaciones de Chile ha definido su misión renovada, la que en la actualidad consiste en:

“Dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, a través de la investigación profesional y especializada de los delitos, de la inteligencia criminal, del control migratorio y de la cooperación internacional, apoyando la generación de condiciones

¹ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile – Decreto Ley N°2460 “Dicta Ley Orgánica de Policía de Investigaciones de Chile”

básicas para la tranquilidad ciudadana que permitan el desarrollo económico, político, cultural y social de Chile²

Esta es la declaración de lo que la organización quiere y es su principal razón de actuar en función de su servicio a la sociedad.

4. Visión de la Institución.

El “sueño” o anhelo a alcanzar, que motivará y orientará las acciones en el corto y mediano plazo, consiste en lograr ser reconocida como una institución que cumple a cabalidad sus misiones y funciones, contribuyendo a la tranquilidad ciudadana y al desarrollo humano.

Más allá de su misión permanente, y como todo organismo del Estado, la Policía de Investigaciones de Chile, posee una visión de futuro que la impulsa a cambiar y renovarse. Los integrantes de esta policía comparten una visión positiva del mañana y lo que los impulsa a asumir grandes tareas.

En función de aquello, es preciso contar con una declaración explícita de las necesidades específicas que satisfacen los servicios o productos de la organización, los grupos objetivos a los que se dirigen los servicios y una señalamiento de capacidades y funciones que utiliza la organización para proporcionar su producto en el campo de la seguridad y la justicia de nuestro país.

“Ser una organización policial de alto rendimiento, socialmente rentable, que entrega a todos sus usuarios servicios de alta calidad y especializados en todo el territorio nacional a través de sus áreas de servicios y estrategias policiales eficaces, compuesta por personas reconocidas por su desempeño profesional y científico-técnico, así como por su contribución integral a la seguridad y la justicia de la nación”³

Aquella visión tiene atributos de continuidad e innovación que la hacen más acorde a las expectativas de la década que se inicia:

- Permite diferencias a una organización de otras dentro del sector seguridad y justicia, es decir, proporciona a la PDI una identidad propia

² PDI – Plan Estratégico de Desarrollo Institucional MINERVA II (2010-2015)

³ PDI – Plan Estratégico de Desarrollo Institucional MINERVA II (2010-2015)

- Permite delimitar el terreno real donde se encuentra el interés de la organización
- Cumple la función de actuar como faro que ilumine los caminos por los cuales se desea que transite la PDI
- Cristaliza la visión que tiene el Alto Mando acerca de la dirección del esfuerzo y de las características de la PDI en el mediano y largo plazo
- Contribuye a que las acciones relacionadas con la gestión de las jefaturas y personal subalterno se mantengan en el camino correcto
- En definitiva, transmite un propósito y una identidad de la organización que motivan al personal a actuar de la mejor manera posible
- Objetivos Oficina de Acción Comunitaria:

A nivel de Oficina de Acción Comunitaria se plantean los siguientes objetivos:

- Promover un acercamiento entre la Policía de Investigaciones de la V Región y la comunidad mediante intervenciones de carácter comunitario, policial, psicológico y educacional.
- Sensibilizar a la comunidad desde la generación de charlas policiales, talleres educativos, en relación a las temáticas de Maltrato Infantil, Abuso Sexual, prevención de drogas y otros delitos de relevancia social.
- Generar instancias de intervención policial, a través de la sensibilización y prevención en la comunidad respecto al tema de Maltrato Infantil, Abuso Sexual, prevención de drogas u otros delitos de relevancia social.

Además de aquellos objetivos mencionados, se presentan los objetivos que busca conseguir en el ámbito de Recursos Humanos, dentro de la misma OAC; en aquella línea se visualiza como objetivo:

- Diagnosticar el clima laboral, realizar el reclutamiento y selección de personal para cargos administrativos al interior de la Institución.

Lo anterior se encuentra, en la actualidad, ejecutado por dos profesionales, psicólogos y además Oficiales Policiales capacitados para dirigir su trabajo a los objetivos antes mencionado. Mientras que su trabajo se encuentra fuertemente potenciado con la colaboración de la Técnico

Jurídico y actual tesista de Trabajo Social (técnico grado 12); quienes en conjunto realizan un trabajo interdisciplinario tanto a nivel de funcionarios de la Institución, como a nivel comunitario, en donde lo primordial es acercarse a la comunidad desde ambas aristas sociales, logrando con ello un trabajo integral y un cumplimiento de objetivos.

La Institución Policía de Investigaciones de Chile, se encuentra enmarcada en su funcionamiento bajo un plan de trabajo a nivel nacional. El documento que en la actualidad se encuentra vigente es el “Plan Estratégico de Desarrollo Institucional MINERVA II” (2010-2015), el cual es el resultado de un proceso de construcción y formulación participativa bajo el liderazgo de la Dirección General y de su cuadro directivo, en el cual se plasman las ideas y valores institucionales, la misión, prioridades y proyecciones de la Policía de Investigaciones de Chile, para dar respuesta tanto a los requerimientos de la organización como los del gobierno, la comunidad y el sistema de justicia criminal durante el próximo sexenio. Este plan se encuentra siendo implementado en su segunda etapa en donde se encarga de abordar aquellas áreas que requieren profundizar líneas de desarrollo iniciadas en las etapas anteriores (Plan Fénix I y II – Plan Minerva I), así como a validar y consolidar los aprendizajes adquiridos durante los últimos años. El documento en su contenido, asociado a la Oficina de Acción Comunitaria, hace alusión a lo siguiente.

“La PDI tiene el compromiso Constitucional de contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad y justicia en nuestro país. Al mismo tiempo, como institución pública debe posicionarse como una entidad integrada a la comunidad, corresponsable en el desarrollo nacional y poseedora de la legitimidad organizacional necesaria para la gobernanza. Debe entregar un servicio de excelencia y ser rentable – en toda la extensión del término- y dar fe de ello, pero también precisa de capital social y técnico para garantizar y mejorar los servicios que le caracterizan”⁴. Junto con ello aquel documento busca modernizar a la Institución en su actuar, siendo este un tránsito gradual y sostenido, orientado a generar capacidades para prestar un mejor servicio en todo el país y seguir perfeccionándose.

⁴ “PDI - Plan Estratégico de Desarrollo Institucional – Minerva II” (2010-2015)

Asimismo, las estrategias deberán identificar y valorar nuevas metodologías de trabajo y prácticas orientadas a cumplir de manera más eficiente las misiones y tareas que le son propias.

5. Principios orientadores de la Institución.

- Una policía más moderna no es sólo más eficaz y eficiente. También debe ser más transparente y estar en sintonía con la sociedad. La comunicación permanente desde la ciudadanía a la policía y desde ésta hacia la sociedad son dimensiones inherentes al proceso de modernización.
- La modernización policial contribuye a disminuir la inseguridad y la injusticia y facilita el ejercicio del derecho y el acceso a los bienes públicos, porque el servicio policial es una herramienta para el desarrollo de las personas y la Nación.
- Modernizar la policía significa dotarla de la capacidad de servir en forma más adecuada, conciliando los roles, funciones y objetivos del Estado y las políticas públicas con los conceptos, métodos y estilos de gestión de la gerencia pública.
- Una gestión policial moderna tiene que ver con personas, con liderazgos capaces de innovar y de adaptar nuevas tecnologías organizacionales de gestión. De igual modo, se relaciona con recursos humanos motivados y capacitados, con climas laborales que promuevan el desarrollo de los funcionarios, así como el logro de los objetivos y metas gubernamentales e institucionales. Es decir, la modernización promueve un cambio cultural en las organizaciones policiales.

6. Metas del Plan de Desarrollo Institucional – MINERVA

II.

- 1) Reparaciones presupuestarias y dignificaciones estructurales
- 2) Aumento de recursos logísticos
- 3) Mejoramiento importante del trabajo policial, en términos de eficiencia y eficacia
- 4) Transformación de la PDI en una organización capaz de:
 - Modernizar sus procedimientos y mayor eficiencia en su accionar

- Establecer cooperación internacional
- Realizar cambios que apunten a mejorar los estándares de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios policiales
- Priorizar un proceso de transformación de la cultura organizacional que le imponía el entorno sociopolítico, económico y criminal de comienzos de la década

7. Organigrama Alto mando Institucional.

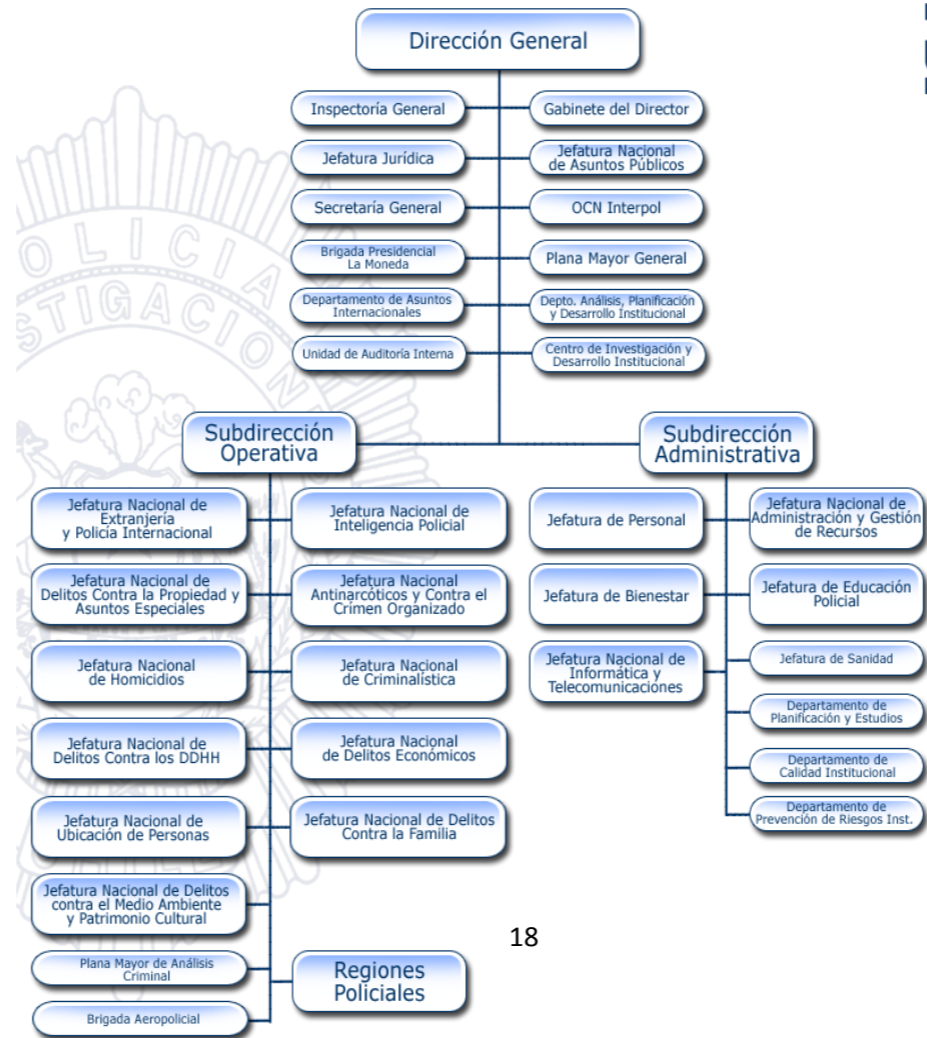


Figura 1.1

En relación a la figura antes expuesta por la estudiante que suscribe se hace referencia a la imagen en la estructura jerárquica a nivel Nacional que presenta la Institución, contemplando en su cabeza la presencia de Mando y Jefatura Superior, la Dirección y Administración de la Policía de Investigaciones de Chile, corresponde al Director General, actualmente el Sr. Marcos Vásquez Meza. Quién para la consecución de estos objetivos tiene las máximas potestades y administrativas y reglamentarias internas. Aquél está fortalecido a través de los diferentes departamentos que respaldan el trabajo del primer eslabón en la jerarquía Nacional. Siguiendo con el encuadre de la figura se visualiza la existencia de dos grandes subdirecciones las cuales se explicaran a continuación:

Subdirecciones PDI:

| Subdirección Operativa | Subdirección Administrativa |
|--|---|
| Encargada del trabajo directo con las Jefaturas de cada una de las brigadas, en conjunto con las Regiones Policiales, tiene como principal labora el trabajo directo con las operaciones dentro de la Institución. | Esta subdirección centra su trabajo en el buen funcionamiento interno de la Institución, con ello se destaca la jefatura de personal y la de bienestar como las principales de esta gama, para que con ello el trabajo operativo pueda realizarse de la mejor manera. |

Tabla 1.1

La institución se relaciona con las Secretarías de Estado por intermedio de la Dirección General. Las Intendencias, Gobernaciones, Alcaldías y otros organismos regionales, provinciales o locales, se relacionan a través de las Jefaturas Regionales, Prefecturas, Brigadas y otras reparticiones, según proceda.

8. Organigrama V Región Policial.

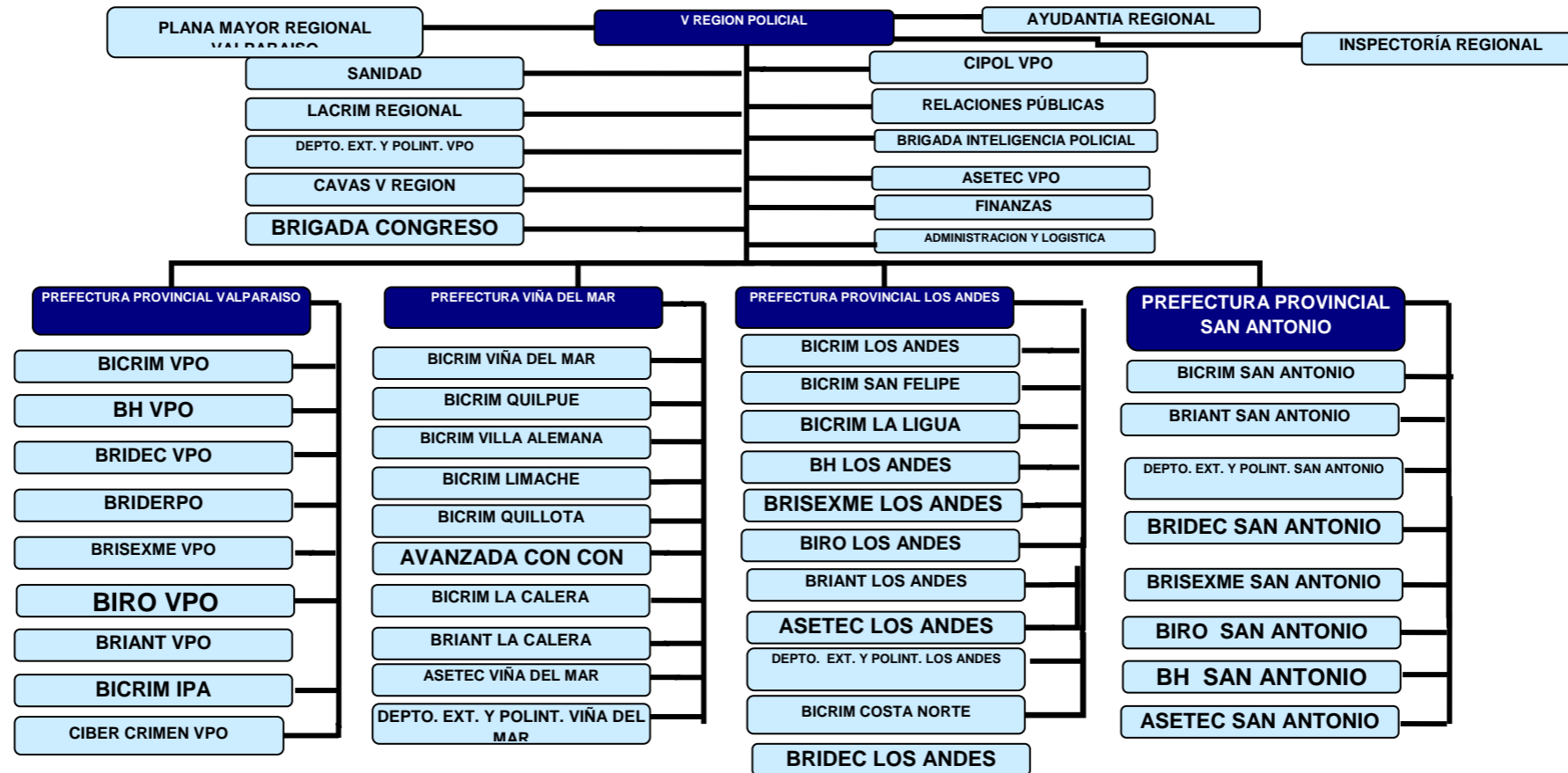


Figura 1.2

Para el mejor entendimiento del organigrama antes expuesto se debe partir de la base que desde el organigrama del alto mando Nacional (Figura N°1) se visualiza como parte de la Subdirección Operativa la presencia de las Regiones policiales, es en este marco en que se presenta el organigrama de la V Región Policial, aquello porque es en esta región en la cual se inserta el trabajo de la estudiante tesista, es en base a esto en que su trabajo se realiza directamente en la Oficina de Acción Comunitaria inserta en la V región Policial.

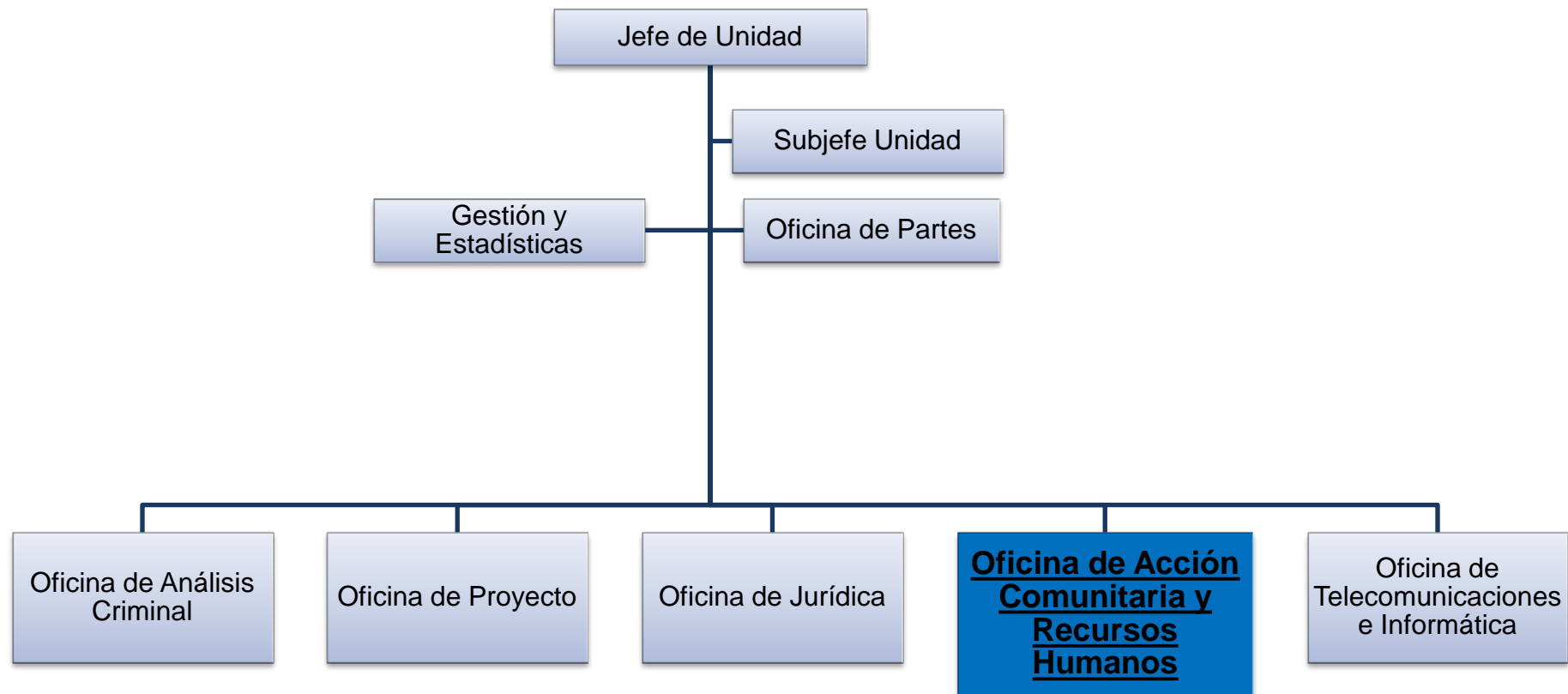
El organigrama presenta en su primer eslabón a los diferentes departamentos que sustentan la V región policial sin considerar las prefecturas. Y en una segunda columna se presentan las diferentes Prefecturas provinciales con sus brigadas de trabajo, a continuación se determinan las siglas antes expuestas.

Glosario

| | |
|------------------------------|---|
| CIPOL | Centro de Información Policial |
| BICRIM | Brigada de Investigación Criminal |
| BH | Brigada de Homicidios |
| BRIDEC | Brigada Investigadora de Delitos Económicos |
| BRIDERPO | Brigada Investigadora de Delitos en Recintos Portuarios |
| BRISEXME | Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores |
| BIRO | Brigada Investigadora de Robos |
| BRIANT | Brigada Antinarcóticos |
| BICRIM | Brigada de Investigación Criminal |
| ASETEC | Departamento de Asesoría Técnica |
| DEPTO. EXT. Y POLINT. | Departamento de Extranjería y Policía Internacional |

Tabla 1.2

9. Organigrama Plana Mayor V Región Policial.



En el marco de la tesis presentada por la estudiante de la Universidad de Valparaíso se visualiza su trabajo principalmente en la Oficina de Acción Comunitaria, perteneciente a la Plana Mayor de la V región Policial.

Frente a esto se visualiza el organigrama de la Plana Mayor, el cual está precedido por el Jefe de la Unidad quien se encarga de potenciar el trabajo de cada una de las áreas involucradas en el área, a éste mismo lo sigue en el mando el Subjefe de la misma unidad, para luego llegar al eslabón de las oficinas pertenecientes a esta plana mayor.

Dentro de las Oficinas pertenecientes a la Plana Mayor, se encuentra la Oficina de Acción Comunitaria y Recursos Humanos en la cual la estudiante tesista se encuentra aportando con su investigación, fortaleciendo el trabajo de aquellos entregando información privilegiada en relación a un sector de la población, con quienes han venido trabajando de manera conjunta desde hace dos años a la fecha.

10. Descripción de la Población a Investigar.

| | |
|-------------------------------|--|
| Nombre de la Comunidad | Agrupación de Juntas de Vecinos Miraflores Alto, Viña del Mar |
| Ubicación | Diego de Almagro N°94 Población La Conquista, Miraflores Alto Viña del Mar |
| Dependencia | Dependencia directa de la Municipalidad de Viña del Mar, ya que son ellos quienes los subvencionan a través de postulación a proyectos. |
| Naturaleza | La agrupación de Juntas de Vecinos Miraflores Alto, beneficia y puede incorporar a sus filas a todos quienes pertenezcan al sector y demuestren interés por querer colaborar con el trabajo que ya se ha realizado. Queda estipulado además que su creación se alinea a lo señalado en la Ley 19.418 en donde se recalca la situación de que no se puede negar el ingreso a ningún interesado de formar parte de alguna junta de vecinos y por tanto que esta sea parte de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto. |

Tabla 1.3

La creación de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto se remonta al año 1932, fecha en la cual se comienzan a organizar aquellas juntas de vecinos que hasta el momento existían dentro de la comunidad, en aquella época las poblaciones existían generalmente por haber surgido como tomas y un sector específico construido por una sociedad inmobiliaria. El surgimiento de la unión se remonta a la necesidad constante de carencia de beneficios, por lo cual se tenía una percepción de abandono por parte de las autoridades, utilizando el término de “insensibilidad” por parte de quienes tomaban las decisiones a nivel municipal, en aquella época. Frente a lo anterior se decidió unirse como juntas de vecinos para así juntar fuerzas y poder ser tomados en cuenta. Hasta que en el año 2008 se decidió conformar la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto, bajo la tutela legal de la Ley 19.418 promulgada el 25 de Septiembre de 1995 por el Ministerio del Interior.

Contextualizando lo antes mencionado se hace alusión a la Ley 19.418 en donde se deja en claro que una Junta de Vecinos se crea para promover la integración, participación y desarrollo de los vecinos de una localidad; por ende esta puede representar a los vecinos ante las autoridades para lograr convenios de desarrollo; gestionar la solución de problemas ante las autoridades; proponer y ejecutar proyectos que beneficien a los vecinos y determinar carencias de infraestructura entre otros. Además de lo anterior los beneficios que tienen las juntas de vecinos es poder postular a fondos concursables para ejecutar proyectos comunales que beneficien a todos los vecinos; también se dispone de mayor autoridad y poder de representación para elevar solicitudes a las autoridades de la comuna.

A continuación se presenta una tabla resumen que sistematiza las principales características de la Ley:

| | |
|--|---|
| <p>Derechos integrantes de una Junta de Vecinos</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Derecho a voz y voto en las asambleas de la Junta -A elegir y ser elegido en los cargos de la junta -A presentar cualquier iniciativa, proyecto o propuesta al directorio -A tener acceso a los libros de actas, contabilidad y de registro de miembros de la junta -A proponer censura a cualquiera de los miembros del |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <i>directorio</i> |
| ¿Cómo se crea una junta de vecinos? | <p><i>-Debe existir constancia de la voluntad de un número de vecinos, dependiendo del número de habitantes:</i></p> <p><i>* 50 Vecinos en las comunas de hasta 10.000 habitantes</i></p> <p><i>*100 Vecinos de las comunas de más de 10.000 y hasta 30.000 habitantes</i></p> <p><i>*150 Vecinos en las comunas de más de 30.000 y hasta 100.000 habitantes</i></p> <p><i>*200 vecinos en las comunas de más de 100.000 habitantes</i></p> <p><i>-Luego se constituye una asamblea ante un funcionario municipal, notario o un oficial del Registro Civil.</i></p> |
| ¿Cómo se organiza una junta de vecinos? | <p><i>Cada Junta de vecinos puede tener la organización que más que le acomode, de acuerdo a sus estatutos. Debe haber un directorio compuesto por al menos tres miembros entre los que debe haber un presidente, un tesorero y un secretario.</i></p> |
| ¿Cómo se financian las juntas de vecinos? | <p><i>Se pueden financiar a través de una cuota por cada uno de sus integrantes, o cobrando cuotas extraordinarias; o actividades varias.</i></p> |
| ¿Qué tipo de actividades desarrollan las juntas de vecinos? | <p><i>-Actividades de índole deportiva, medioambiental, educativa, de capacitación, recreación o culturales que involucren a los vecinos.</i></p> <p><i>-Colaborar con el municipio en temas de seguridad ciudadana, fiscalización de lugares de venta de alcohol o planes de empleo para la comuna, entre otros que aumenten el bienestar de los vecinos.</i></p> |

Tabla 1.4

En la actualidad la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto cuenta con Quince Juntas de Vecinos inscritas y su programa de subvención municipal fue renovado el pasado año 2013 con vigencia hasta el 2017.

11. Número Total de la Población.

La población estimada el día 04 de Octubre del 2014 en Reunión de dirigentes de la Agrupación, aproximadamente a quince organizaciones, las cuales están conformadas por 250 miembros cada una, llegando a un total de la población aproximado de 3.750 integrantes. Aquello se visualiza en el sector comprendido desde el sector de Subida Lucitania hasta el Paradero 12 de Achupallas, incluyendo Granadillas.

Dentro de los miembros de la Agrupación existe un directorio constituido por dirigentes el cual se encuentra conformado de la siguiente manera:

12. Organigrama de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar.

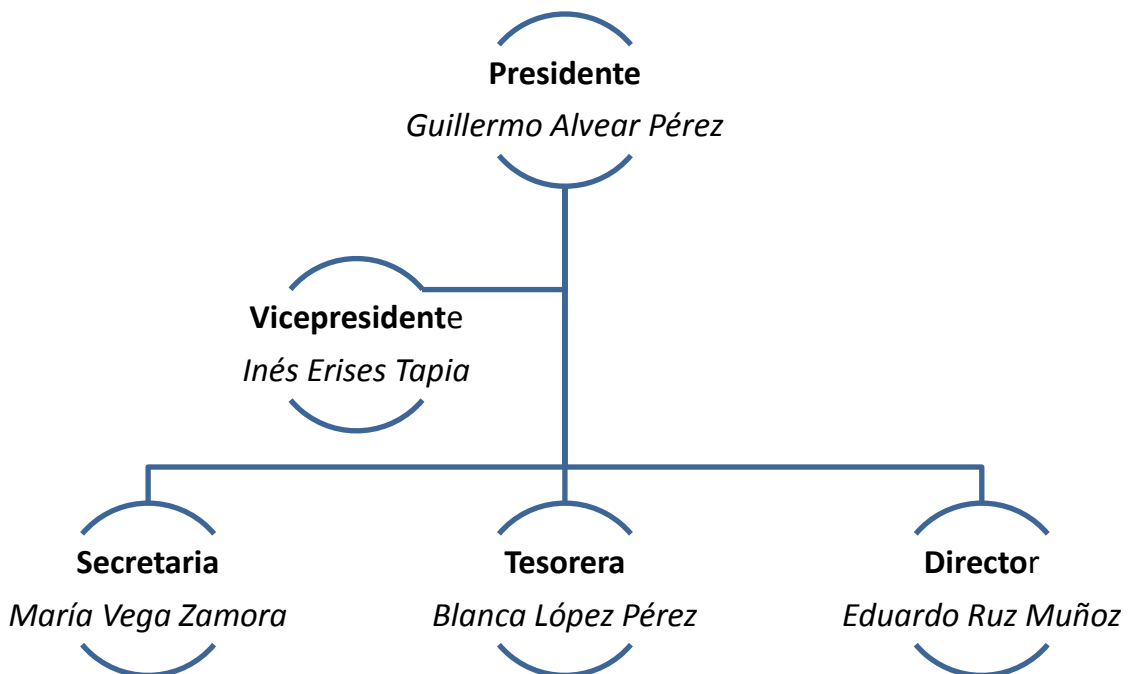


Figura 1.4

La Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar se precede por el Presidente de la misma, seguida de la Vicepresidente quienes ejercen las labores de llevar adelante cada uno de los proyectos como

Agrupación, reuniéndose periódicamente para continuar el trabajo enfocándose en grandes actividades organizadas de manera autónoma por la Agrupación.

13. Población según Juntas de Vecinos.

| |
|--|
| 1) Junta de Vecinos Miraflores Alto |
| 2) Junta de Vecinos Cuatro Vientos |
| 3) Junta de Vecinos La Conquista |
| 4) Junta de Vecinos Eleonor Rosebelt |
| 5) Junta de Vecinos La Nueva Esperanza |
| 6) Junta de Vecinos El Raulí |
| 7) Junta de Vecinos Villa Nueva Miraflores |
| 8) Junta de Vecinos Los Ciruelos |
| 9) Junta de Vecinos Eduardo Frei Montalva |
| 10) Junta de Vecinos San Alberto Hurtado |
| 11) Junta de Vecinos Sol Naciente |
| 12) Junta de Vecinos Los Sargazos |
| 13) Junta de Vecinos Pinto Lagarrigue |
| 14) Junta de Vecinos Bicentenario |
| 15) Junta de Vecinos Villa Miraflores – El Palto |

Tabla 1.5

14. Lugar físico en donde se reúnen.

En la actualidad la metodología de trabajo se encuentra establecida realizando reuniones de directorio una vez por semana; cada quince días asamblea con los dirigentes de cada Junta de Vecinos; además que una vez al año se debe constituir a asamblea general como finalización del año. Aquellas reuniones y/o asambleas se llevan a cabo en las diferentes sedes de cada junta de vecino o en la sede que la Junta de Vecinos “La Conquista” le cedió a la agrupación para desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.

A continuación se pasa a detallar las instalaciones físicas con las que cuenta la agrupación.

| | |
|---|--------------------------------|
| 1) Junta de Vecinos Miraflores Alto | <i>Unidad Vecinal con Sede</i> |
| 2) Junta de Vecinos Cuatro Vientos | <i>No posee Sede</i> |
| 3) Junta de Vecinos La Conquista | <i>Posee Sede</i> |
| 4) Junta de Vecinos Eleonor Rosebelt | <i>Posee Sede</i> |
| 5) Junta de Vecinos La Nueva Esperanza | <i>Posee Sede</i> |
| 6) Junta de Vecinos El Raulí | <i>Posee Sede</i> |
| 7) Junta de Vecinos Villa Nueva Miraflores | <i>Posee Sede</i> |
| 8) Junta de Vecinos Los Ciruelos | <i>Posee Sede</i> |
| 9) Junta de Vecinos Eduardo Frei Montalva | <i>Posee Sede</i> |
| 10) Junta de Vecinos San Alberto Hurtado | <i>No posee Sede</i> |
| 11) Junta de Vecinos Sol Naciente | <i>Posee Sede</i> |
| 12) Junta de Vecinos Los Sargazos | <i>Posee Sede</i> |
| 13) Junta de Vecinos Pinto Lagarrigue | <i>Posee Sede</i> |
| 14) Junta de Vecinos Bicentenario | <i>No posee Sede</i> |
| 15) Junta de Vecinos Villa Miraflores – El Palto | <i>Posee Sede</i> |

Tabla 1.6

Además dentro del sector de Miraflores Alto es posible contar con la posible utilización de Estadio y/o sectores habilitados para agrupación de gran cantidad de personas.

15. Identificación Tipológica de la Comunidad Estudiada.

15.1) Según el Grado de Libertad en el Origen y Evolución

La comunidad erguida dentro de la Agrupación de Juntas de Vecinos Miraflores Alto, se percibe como de origen y evolución controlada y además totalmente planificada esto porque se fundan y desarrollan sobre la base de un plan en el que se prevén las condiciones para su existencia social. Sus principios orientadores están enfocados a la constitución de un plan de trabajo con objetivos y proyectos claros; aquello bajo la tutela de una ley que fiscaliza su existencia, desde la base teórica del autor Patricio García.

15.2) Según el Grado de Urbanización que caracteriza su forma de vida

En consecuencia con la teoría, se orienta a describir a la Comunidad como Urbanas, entendida la agrupación como aquéllas en las que sobresale la forma de vida urbana, según lo indica la teoría sociológica, destacando el tipo de familia de tendencia nuclear⁵. En relación a lo mencionado por el autor, se encaja en la característica tipológica que predomina dentro de la comunidad, en donde la preferencia está en la familia nuclear y/o extensa.

15.3) Según el grado de Desarrollo Económico Social alcanzado

En la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto, si bien no existe un acercamiento en particular de cada una de las familias pertenecientes a cada junta de vecino y por ende parte de la comunidad; se puede estimar que la población se ubica en el escalafón de mediano nivel de desarrollo, entendido como aquellos que tienen un estancamiento del proceso de comunidad local; aquello se infiere desde el relato en entrevista con los representantes de la agrupación.

15.4) Según el grado de Integración Interna

La comunidad en estudio, dentro de la tipología se clasifica en una comunidad propiamente tal, esto ya que los miembros de la agrupación buscan la perfección de la colectividad, el sentido de unidad y por sobre todo la cooperación para el bienestar común. Cabe destacar que este el grado más elevado de asociación comunitaria tal cual destaca el autor Patricio García. Todo lo antes mencionado queda evidenciado en los proyectos comunitarios que constantemente están confeccionando los dirigentes, siendo reafirmados en reuniones quincenales con la totalidad de los pertenecientes a la agrupación; además se destaca la constante búsqueda de crear redes con entidades que los potencien como comunidad estable y permanente de trabajo.

15.5) Según el enfoque con que se observa la Comunidad

En este punto de acción se considera a esta comunidad como una de tipo funcional, debido a que el elemento central es la organización y planificación comunitaria enfocada claramente al establecimiento de las leyes que rigen el accionar y las labores realizadas por los diferentes profesionales; estos

⁵ Patricio García Letelier, "Servicio Social y Desarrollo Local", EDEVAL, Valparaíso, Chile (1995)

claramente se configuran en la atención de una comunidad funcional y por lo que se pretende generar un nexo funcional para su desarrollo.

En la actualidad la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto cuenta con Quince Juntas de Vecinos inscritas y su programa de subvención municipal fue renovado el pasado año 2013 con vigencia hasta el 2017.

16. Estudio de Estructura Comunitaria

Infraestructura Material

En este aspecto se indica como espacio de análisis la distribución física dentro del espacio comunitario, por ende, bajo esta condición es preciso indicar que la distribución dentro de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto, se lleva a cabo por quince juntas de vecinos las cuales son representadas por un directivo quienes son convocados a las reuniones cada quince días, y son ellos los encargados de transmitir a sus propias juntas de vecinos lo que se trata a nivel general.

Estructura Sociodemográfica

Dentro de los aspectos sociodemográficos es posible visualizar por la estudiante en práctica que la comunidad tiene se compone principalmente por adultos mayores, residentes hace más de 15 años dentro del sector y que además se sienten pertenecientes a la comunidad. Cabe destacar además que la estructura la mantienen desde hace ya varios años.

Estructura Organizacional

La Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto es vista desde su origen como una unidad funcional para la comunidad y que además estaba considerada como parte esencial de cada uno de los sectores residenciales a nivel nacional, sin embargo con el tiempo aquello se ha ido desmembrando y no ha sido posible trascender en generaciones. Por lo tanto si bien existe organización de pequeños grupos que luego se reúnen, no se considera que aquello pudiese mantenerse con el tiempo con una generación de recambio.

Aspectos Psicosociales

Dentro de la Organización, se desprende según la objetividad de la estudiante que suscribe, el pensamiento colectivo de conformismo ante la situación de inseguridad que se vive a nivel sectorial, sin embargo ellos reconocen cuáles son las problemáticas además de ser capaces de identificar ciertos sectores en los cuales la peligrosidad y/o inseguridad aumenta.



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

1. Presentación.

En el presente capítulo se entregan los lineamientos teóricos que sustentaron la investigación exploratoria, iniciando con una contextualización con respecto a la Percepción y Seguridad Ciudadana de la cual se desglosa la temática de Inseguridad, identificando cuatro dimensiones de estudio, explicando cada una de ellas; los factores que inciden en la ocurrencia y mantención de este fenómeno social, para finalizar con la política de seguridad pública y su estrategia de intervención.

2. Conceptualización de Percepción.

La percepción es la “función cognitiva de interpretación que hace un individuo a través de un conjunto de mecanismos y procesos por los cuales adquiere conocimiento de su entorno (personas, objetos o situaciones)”. Por lo tanto, es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno, la razón de ésta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo animal (incluyendo al hombre) formar una representación de la realidad de su entorno.

Los primeros estudios científicos sobre la percepción se vislumbran en el siglo XIX, con el desarrollo de la fisiología, se produjeron los primeros modelos que relacionaban la magnitud de un estímulo físico con la magnitud del evento percibido. El proceso de la percepción, tal como propuso Hermann Von Helmholtz, es de carácter inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior al modo de hipótesis propuesto. Para ellos se usa la información que llega a los receptores y se va analizando paulatinamente, así como información que viene de la memoria tanto empírica como genética y que ayuda a la interpretación y a la formación de la representación.

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

3. Conceptualización de Percepción de Inseguridad.

La Percepción de Inseguridad se puede definir como la sensación negativa del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno: Emocionalidad (miedo, rabia, ansiedad), Institucional (desconocimiento, desconfianza), Heterogeneidad urbana⁶.

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

En este apartado la estudiante seminarista se detiene a pensar porqué es poco lo que se ha hecho por conocer la temática de la percepción de inseguridad y por sobre todo no se ha actuado por sobre ella. Se trata de un imaginario complejo construido socialmente, que se caracteriza por existir antes de que se produzca un hecho de violencia (probabilidad de ocurrencia), pero también después de ocurrido (por el temor de que pueda volver a suceder). Es anterior, en la medida en que existe el temor de que se produzca un acto violento sin haberlo vivido directamente y, puede ser posterior porque el miedo nace de la socialización (allí el papel de los medios de comunicación) de un hecho de violencia ocurrido a otra persona.

Hay que tomar en cuenta que la percepción de inseguridad puede originarse en hechos que no tengan nada que ver con los actos de violencia ocurridos o por ocurrir (anteriores o posteriores), sino por ejemplo, ante sentimientos de soledad o de oscuridad que finalmente tienen que ver, en el primer caso, con la ausencia de recolección de basura o la inexistencia de mobiliario urbano. Si la ciudad es un espacio de “soledades compartidas” y por tanto, el lugar del anonimato y la inseguridad; allí el temor crecerá y, lo que es peor, el miedo se convertirá en principio urbanístico. Es decir, hay un miedo construido en la ciudad y también una ciudad construida por el miedo.

⁶ Antecedentes I. Municipalidad de La Florida; “Taller de seguridad ciudadana”. Dirección de convivencia y Seguridad Ciudadana. 2007

Por lo antes mencionado, es que las políticas públicas han empezado a tomar en cuenta aquella dimensión, desarrollando propuestas como las llamadas “ventanas rotas” impulsadas en Nueva York y diseñadas para regular la conducta social en el espacio público; o “prevención situacional” que busca poner barreras físicas ante el crimen. De allí que sea pertinente plantearse preguntas como las siguientes: ¿Quién concibe, usa, produce y controla el espacio público: el crimen o la policía? ¿Estamos en esta disyuntiva? No es dable pensar en éstas como opciones, por eso hay que buscar alternativas que produzcan más ciudad y más seguridad tanto objetiva como subjetiva⁷.

Entonces, entendemos la violencia como un fenómeno complejo y multifacético. En general, la violencia como el “uso de la fuerza o el poder físico, de hecho o amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones”⁸. Mientras que el autor Ander-Egg se refiere a la violencia como “el empleo de la fuerza para alcanzar un objetivo. Coacción que se lleva a cabo sobre otro u otros, ya sea mediante la fuerza física, la amenaza, la intimidación, el terror, la manipulación o diferentes formas de presión psicológica, con el fin de que actúen según pretende el que usa la violencia”⁹. A su vez comprenderemos el concepto de temor como el sentimiento de inquietud y miedo que provoca la necesidad de huir de alguna persona o cosa, evitarla o rechazarla por considerarla peligrosa o perjudicial. Finalmente consideramos que la delincuencia son las conductas o acciones típica (tipificada por la ley), antijurídicas (contraria a Derecho), culpables y punibles. Supone una conducta infraccional del Derecho penal, es decir una acción u omisión tipificada y penada por la ley.

4. Conceptualización de Seguridad Ciudadana.

La seguridad ciudadana debe partir del contexto histórico, social, político, ideológico, cultural, económico y ambiental de la sociedad de la cual emerge.

El desarrollo conceptual de la seguridad ciudadana surge y evoluciona dentro del marco social, en donde este término cumple la función de ser expresión de una inquietud o preocupación por la centralidad de los derechos de las personas en un entorno inseguro, fenómeno sociopolítico que intenta modificarse y cuyos orígenes

⁷ Fernando Carrión Mena; “Percepción de inseguridad ciudadana”, Boletín Ciudad Segura, Percepción de inseguridad”. 2007

⁸ Organización Mundial de la Salud; “Temas de interés”. 2003

⁹ Ander-Egg Ezequiel, “Diccionario del Trabajo Social”, Editorial Brujas - Argentina, 25° Edición año 2011.

se hallan en el rol de los órganos del Estado en la materialización de condiciones básicas para el desarrollo social.

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

La evolución de un concepto emergente en la década de los ochenta, particularmente en los noventa, y su entrecruzamiento con avances importantes en materia de inclusión de la doctrina de los derechos humanos en el debate y agenda pública han hecho que la seguridad ciudadana exprese la transición desde una forma y visión reduccionista de la seguridad, que la subordina únicamente a la respuesta policial y legal por parte del Estado y sus órganos, 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.

5. Conceptualización de Legislación Chilena.

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

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

El Plan Nacional Seguridad para Todos (2014–2018), constituye un consistente esfuerzo del Estado Chileno por poner sus instituciones al servicio de los ciudadanos. Las personas son el centro de las políticas públicas modernas y ese es el desafío.

Una de las principales demandas e inquietudes de la población es la Seguridad Pública. La ciudadanía espera que el Estado pueda garantizar el derecho a vivir en paz, a transitar con tranquilidad en sus barrios y a la protección adecuada de las personas y sus familias. Es por ello, que se crea como Programa de Gobierno en el mandato de la Presidenta Michelle Bachelet, asumiendo plantearse nuevas metas que permitan mejorar las tareas de prevención y reducción del delito.

El Plan Seguridad para Todos es resultado de entender la Seguridad Pública como un derecho de las personas, en este sentido, la Organización de Naciones Unidas ha sostenido que la seguridad es por definición la “Protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de las personas, y su derecho a tener una vida digna”.

El Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos, se articula en torno a tres ideas centrales. La primera de ellas es el reconocimiento de los avances y aprendizajes alcanzados en las últimas décadas. Se trata de un plan inserto en un proceso acumulativo en el que se valoran los aportes de gobiernos anteriores y se enfatizan nuevos desafíos. La segunda, consiste en reconocer que si bien la política de seguridad tiene ejes articuladores de carácter nacional, requiere orientaciones específicas a nivel regional, provincial y municipal. Y la tercera, que aunque el sistema de justicia criminal es un componente central para la definición de una política de seguridad, es necesario incluir otros órganos públicos, en especial, a los gobiernos locales en la generación de soluciones integrales y pertinentes.

El Plan Nacional Seguridad para Todos, reconoce que la seguridad es un derecho humano fundamental para el ejercicio de otros derechos y un requisito para el desarrollo humano y la paz social, en tanto refuerza los niveles de confianza mutua indispensables para producir cohesión y contribuir a mejorar la convivencia en comunidad. Para garantizarlo, el Ejecutivo, por medio de sus distintos niveles territoriales, desarrollará alianzas estratégicas con las municipalidades. Estas permitirán la constitución de una “Gobernanza local de la seguridad”, con el objeto de aumentar los niveles de coordinación y cooperación entre los organismos públicos tanto de las agencias que conforman el sistema de

justicia criminal como de todos aquellos servicios que contribuyen a resguardar la tranquilidad pública e integrar a las comunidades en los procesos de priorización de los problemas y, cuando sea pertinente, en su solución.

6. Conceptualización de Calidad de vida en el Barrio.

La calidad de vida resulta ser fundamental en el vivir diario de un individuo en la comunidad, aquello porque en relación a diferentes dimensiones se va creando y definiendo el accionar de cada una de las personas a nivel personal. Aquello vinculado a lo que pasa en el barrio se relaciona básicamente con el accionar que el barrio en sí entrega al individuo.

Cuando hablamos de calidad de vida, ya sea de una persona, de un grupo de personas o incluso de animales, estamos haciendo referencia a todos aquellos elementos que hacen que esa vida sea digna, cómoda, agradable y satisfactoria. En el caso de los seres humanos, los elementos que contribuyen a contar con una calidad de vida pueden ser tanto emotivos, como materiales como culturales. En este sentido, la calidad de vida de una persona está dada en primer término por la posibilidad de vivir de manera agradable con sus pares, principalmente con el grupo que forma su familia y que le da identidad.

Otros elementos que contribuyen a la calidad de vida, que son materiales, pueden ser por ejemplo el acceso a una vivienda digna, a servicios como agua potable, alimentos e incluso electricidad. Todas estas cuestiones obviamente suman para poder determinar la calidad de vida de una persona. Finalmente, otros elementos que también tienen que ver con el estilo de vida que una persona lleva son la posibilidad de tener una identidad (es decir, una nacionalidad), educación, que se respeten sus derechos civiles, religiosos y de género, no tener que soportar situaciones de agresión, violencia o xenofobia, discriminación, etc.

El concepto de calidad de vida representa un “término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida ‘objetivas’ y un alto grado de bienestar ‘subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades. Muchas veces se confunde el término de calidad de vida con el de Bienestar definido como cualidad de obtener satisfacción a través del disfrute de los recursos disponibles, y no sólo de su mera posesión.

El por lo anterior que La calidad de vida es un concepto multidimensional e incluye aspectos del bienestar (well-being) y de las políticas sociales: materiales y no materiales, objetivos y subjetivos, individuales y colectivos.

Según la Cepal la calidad de vida logra alcanzar un bienestar subjetivo cuando los factores materiales, los factores ambientales, los factores de relacionamiento y la política gubernamental aportan a una satisfacción hacia el individuo. Los factores materiales son los recursos que uno tiene: Ingresos disponibles, posición en el mercado de trabajo, salud, nivel de educación, etc. Muchos autores asumen una relación causa-efecto entre los recursos y las condiciones de vida: mientras más y mejores recursos uno tenga mayor es la probabilidad de una buena calidad de vida. Los factores ambientales son las características del vecindario/comunidad que pueden influir en la calidad de vida, tales como: Presencia y acceso a servicios, grado de seguridad y criminalidad, transporte y movilización, habilidad para servirse de las nuevas tecnologías que hacen la vida más simple. También, las características del hogar son relevantes en determinar la calidad de las condiciones de vida. Incluyen las relaciones con la familia, los amigos y las redes sociales. La integración a organizaciones sociales y religiosas, el tiempo libre y el rol social después del retiro de la actividad económica son factores que pueden afectar la calidad de vida en las edades avanzadas. Cuando la familia juega un rol central en la vida de las personas adultas mayores, los amigos, vecinos y otras redes de apoyo pueden tener un rol modesto.

7. Conceptualización de Seguridad en el Barrio.

Comenzando desde la premisa que la seguridad es la **característica de seguro**, es decir, realza la propiedad de algo donde **no se registran peligros, daños ni riesgos**. Una cosa segura es algo **firme, cierto e indubitable**. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una **certeza**. Se analiza, entonces un punto metodológico relevante, concerniente a una de las dimensiones de la variable a investigar. Y es que la Seguridad en el barrio en el país se ha venido trabajando de tiempo inmemorables la focalización de políticas de seguridad en áreas geográficas limitadas, que es una de las consecuencias de los estudios citados, ha guiado el accionar gubernamental de Chile desde el año 2000. Ese año, el gobierno inicia la ejecución de programas destinados a reducir los niveles delictuales que se efectúan en el territorio local, y que intentan complementar el accionar del sistema de justicia penal con programas preventivos de diverso carácter. Un primer esfuerzo en este sentido, lo constituyó el Programa

Comuna Segura Compromiso 100, que se inicia en el año 2000 en doce comunas del país y que experimenta diversos cambios, hasta transformarse el año 2007 en el Programa Planes Comunales de Seguridad Pública.

De manera paralela al Programa Comuna Segura, se inicia una primera intervención focalizada en barrios a iniciativa del Ministerio del Interior el año 2001, que recibe el nombre de “Barrio Seguro”. A diferencia de la anterior, se focaliza en áreas territoriales más pequeñas, caracterizadas por la predominancia de delitos contra las personas y narcotráfico en la vía pública. El Programa abarcó gradualmente tan solo 12 barrios.

El año 2010, el nuevo gobierno del Presidente Sebastián Piñera dio especial importancia a la reducción del delito, criticando la gestión de las administraciones que le habían precedido en el poder. Para ello dio a conocer una nueva política de seguridad expuesta en el Plan de Seguridad Pública 2010 – 2014 “Chile Seguro”, en el que anuncia el término de los programas de seguridad focalizados en municipios y su remplazo por el llamado Programa Barrio en Paz, caracterizado por la focalización de los recursos policiales y preventivos del Estado en un importante número de barrios residenciales y comerciales.

Es entonces, cuando se comenzaron a crear los programas de focalización de seguridad en diversos sectores del país cuando se visualizó la temática de seguridad como un tema relevante y ya no tabú, declarando entonces que habían ciertos sectores en los cuales la convivencia resultaba ser más complicada que en otros, y aquello no tanto por las condiciones en las que uno habitaba el hogar, sino más bien por factores externos que resultaban determinantes al momento de desenvolverse como personas libres en un espacio común.

Desde aquella misma mirada se propuso entonces a nivel comunitario, la visión conjunta de que la prevención del delito es una tarea comunitaria, la cual evitaría que se sigan cometiendo delitos en el barrio, aquello depende de que todos los miembros del mismo se comprometan con la seguridad propia, de los vecinos y del barrio.

Es con todos los antecedentes antes expuestos, es que se crean ciertos patrones de trabajo en comunidad para estar alerta ante cualquier eventualidad anómala en la comunidad. De allí nacen los programas de barrio para prevenir la delincuencia, teniendo algunas pautas de trabajo como lo son alertar a quien sea necesario si se observa la aparición de algún automóvil extraño o de algún

individuo espiando por alguna ventana; con ello también se advierte a que la señal más común de que algo está sucediendo es un grito pidiendo auxilio.

8. Conceptualización de Temor en el Barrio.

El temor es un concepto denominado como una pasión del ánimo que lleva a un sujeto a tratar de escapar de aquello que considera arriesgado, peligroso o dañoso para su persona. El temor, por lo tanto, es una presunción, una sospecha o el recelo de un daño futuro.

En base a aquella definición se expone entonces que el temor extrapolado a un barrio se visualiza como aquella situación en la cual se vislumbran todos los miembros de una comunidad, y es que en la actualidad de nuestro país es posible observar que existen un sinnúmero de delitos los cuales con el transcurso de los años han ido en aumento, por ende el temor de los miembros del barrio por consiguiente se ven en desmedro sufriendo un aumento por el temor colectivo que se genera. Y es que los medios de comunicaciones son los encargados de divulgar la cantidad de delitos que se cometen a diario, las diferentes fechorías y las nuevas técnicas que van utilizando los delincuentes, y con ello alarman a la comunidad.

Además cabe destacar que no sólo los medios de comunicación son los encargados de transmitir temor en sus diferentes noticiarios y exposición de temas policiales a diestra y siniestra sino que en aquella atemorización colectiva también tiene gran influencia la comunidad cercana al lugar habitabilidad. Con ello se expone que la relación entre vecinos en donde se comentan los asaltos que han sufrido y además agregan la recomendación de “tenga cuidado...” es una frase alarmante que genera miedo en las personas, lo cual la obliga a andar más alarmada con las diferentes situaciones que van ocurriendo a su alrededor.

9. Conceptualización de Relaciones Humanas en el Barrio.

Las relaciones humanas son las encargadas de comunicar a los seres humanos, con ello se crean vínculos los cuales suelen basarse en la jerarquía y también en las diferentes aceptaciones del cómo es el otro. En el barrio es posible visualizar diferentes tipos de personas, familias, amigos, etc. Los cuales van entregando de a poco una estabilidad con los vecinos, accediendo al saludo diario, conversar, comunicarse y atreverse a ir entablado a diario conversaciones sobre diferentes tipologías vecinales. Ahora bien cabe destacar que las relaciones humanas siempre en momentos de tragedias y penumbras para alguno de la

comunidad resultan ser fundamentales y es que, entonces los vecinos se tienen una mano y con ello además se fortalecen aún más los vínculos.

Desde la antigüedad, cuando se comenzaron a crear los barrios, era posible visualizar mayor sentido de unidad y es que luego con el transcurso de los años aquella imagen de vínculos y de trabajo comunitario se vio fortalecido y respaldado legalmente a través de una ley orgánica de Juntas de vecinos y la creación de organizaciones comunitarias, las cuales tendrían consigo diferentes beneficios y potestades, los cuales irían en beneficio directo de los involucrados a la comunidad. Alrededor de los años 90 aquella imagen legal de las juntas de vecinos cobró gran renombre dentro de los barrios chilenos, mientras que en la actualidad es incipiente la derrota de las organizaciones para pasar a la creación de las individualidades de la comunidad, desapareciendo entonces las organizaciones.

Con lo antes mencionado las relaciones humanas se ven truncadas y en la actualidad se aprecian mayores individualidades a la hora de decretar un accionar en el hogar, y ojo que aquello se ve en consecuencia del temor y de la inseguridad que se visualiza en la gran mayoría de los barrios del país.



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

CAPÍTULO III: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1. Presentación.

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

2. Planteamiento del Problema y Fundamentación.

En la actualidad las sociedades modernas se han empapado de diversos acontecimientos que han ocasionado un diferente accionar en el día a día, aquello se ve reflejado en los diversos actores sociales como también en las relaciones que estos generan entre sí; aquello ha obligado a crear estrategias y formas de acción que respondan a las crecientes necesidades de la comunidad. Es en este contexto, en el cual dada la interacción de los individuos, se originan diversos fenómenos sociales dentro de los cuales se puede señalar la inseguridad. Es en base a este contexto en que la señorita Karla Elizondo V. realizará una investigación centrada en conocer la percepción, entendida ésta como la función cognitiva de interpretación que hace un individuo a través de un conjunto de mecanismos y procesos por los cuales adquiere conocimiento de su entorno¹⁰, sobre la inseguridad que los actores sociales poseen dentro de la comunidad. Estudios confirman la necesidad de considerar los fenómenos perceptuales como variables relevantes en el análisis y planificación de la realidad social¹¹, esto en base a la toma de decisiones para generar futuras políticas públicas que vayan enfocadas a las necesidades surgidas en la comunidad en particular. Aquella investigación se enmarca en el trabajo realizado por la Institución Policía de Investigaciones, específicamente la Oficina de Acción Comunitaria (AOC) en el cuartel de Valparaíso perteneciente a la V región policial.

La Oficina de Acción Comunitaria tiene entre sus principales objetivos el ser capaz de generar un acercamiento entre la Policía de Investigaciones de Chile y la comunidad, esto mediante intervenciones de carácter comunitario, policial, psicológico y educacional. Además busca sensibilizar a la comunidad desde la generación de charlas policiales, talleres educativos, en relación a temáticas de

¹⁰ Ander-Egg Ezequiel, "Diccionario del Trabajo Social", Editorial Brujas - Argentina, 25° Edición año 2011.

¹¹ Apunte docente Violeta Flores; "Construyendo un Observatorio Local de Seguridad Ciudadana a través del levantamiento de mapas perceptuales". 2008

Maltrato Infantil, Abuso Sexual, Prevención de Drogas y otros delitos de relevancia social. Agregando a lo antes mencionado el objetivo de crear instancias de intervención policial, a través de la cercanía y la prevención en la comunidad respecto a las temáticas señaladas con anterioridad. Es necesario hacer alusión que aquel trabajo se enmarca en diferentes comunidades, el trabajo no se focaliza según sector o área, sino que prevalece la intención que la comunidad tiene en trabajar, formando un grupo de trabajo constante y fuerte para el accionar de cada una de las actividades programadas, aquello centrado en reuniones, intervenciones y charlas socioeducativas con la comunidad.

En la actualidad se procederá a realizar la investigación antes mencionada en la población de Miraflores Alto de Viña del Mar, principalmente con los miembros pertenecientes a la Agrupación de Juntas de Vecinos de aquel sector; esto porque el trabajo con la PDI y la OAC se viene ejecutando desde el año 2014 hasta la fecha, destacando diferentes actividades evaluadas positivamente por la Institución como por la comunidad, lo que permite mantener el trabajo y tener la intención de ir constantemente avanzando en las temáticas que se abordan; es por esta razón que la Srta. Karla Elizondo, al visualizar la voluntad y disposición de la comunidad propone a la OAC centrar la investigación en aquel sector con la finalidad de poder crear un catastro de la Percepción de Inseguridad y que aquello sea cuantificable.

Hasta la fecha existen diferentes métodos para investigar materias que involucren la seguridad de la población y con ello también la victimización; haciendo alusión a la “Encuesta Nacional de Seguridad Ciudadana” que aplica anualmente el Instituto Nacional de Estadísticas, la información que entrega Carabineros de Chile en los boletines trimestrales sobre la cantidad de delitos y su categorización a nivel comunal como nacional; sin embargo aquellos estudios y cifras se centran mayoritariamente en la victimización. En Chile la victimización y el temor constituyen temas centrales del debate público, político y académico. Ambas temáticas generan costos económicos relevantes en el ámbito gubernamental y privado; afectan el desarrollo y consolidación del capital social; influyen sobre el tipo de crecimiento urbano; condicionan patrones de conducta social que tienden al aislamiento y al control social; e impactan sobre las principales instituciones públicas del sistema de justicia criminal¹². Sin embargo al momento de buscar un instrumento o estudio tanto cuantitativo o cualitativo sobre

¹² Dammert – Lunecke “Victimización y Temor en Chile”. Universidad de Chile – Instituto de Asuntos Públicos, 2002

la percepción de inseguridad dejando de lado la victimización se produce un fenómeno ya que en materia de investigación aquella temática no es posible visualizarla de manera masiva como se esperaba; actualmente se puede mencionar el instrumento que se aplicó en la Comuna de San Joaquín que lleva por título “Encuesta Victimización, Inseguridad y Percepción local en barrios de San Joaquín 2013” aquel informe se dividió según unidades vecinales y sus resultados fueron expuestos en Marzo de 2014; otro instrumento que mide en detalle la percepción de inseguridad es el Biobarómetro de la Municipalidad de Chiguayante y oficina parlamentaria del diputado Enrique Van Rysselberghe, quienes aplicaron una encuesta de Seguridad Ciudadana en Lonco-Villuco con la finalidad de establecer la Percepción de Inseguridad de los miembros de aquella comunidad.

Con todos los antecedentes antes mencionados se realiza un análisis en el marco de la escasas de estudios enfocados en la percepción de inseguridad a nivel nacional y específicamente en la V región no es posible hallar el paradero de un estudio que tenga relevancia en la actual sociedad, poniendo en el tapete aquellas temáticas de seguridad nacional que provocan descontento y debate en la población general.

Según el diagnóstico realizado para la formulación del actual plan de trabajo nacional, es posible visualizar que Chile es el país con menores índices de violencia de la región viéndose reflejado esto en la tasa de homicidios en donde existen 3,1 casos por cada 100 mil habitantes¹³. En relación a las estadísticas policiales por delitos de mayor connotación social, en 2013, se cometieron alrededor de 600 mil delitos, de los cuales, el 83% corresponden a delitos contra la propiedad y el 17% a delitos contra la integridad de las personas¹⁴. Es lo antes mencionado la causal principal en adentrarse en aquella materia de trabajo por ser temática social y que hoy en día está en el debate.

Al momento de hablar de inseguridad en nuestro país Chile, es necesario realizar una revisión al momento exacto en el que este fenómeno fue surgiendo; y es que a principios de los años noventa se da inicio a un nuevo periodo democrático en Chile, y junto con ello, nuevas preocupaciones comenzaron a ocupar el debate público y la atención ciudadana, estas variables fueron la delincuencia, la violencia y la percepción de inseguridad que las personas

¹³ Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), “Estudio mundial sobre el Homicidio 2013”

¹⁴ Carabineros de Chile AUPOL

comenzaron a tener. Es por esto que hasta el día de hoy se destinan recursos a la implementación de políticas públicas que generen instancias para transmitir seguridad a la comunidad.

La Percepción de Inseguridad se puede definir como la sensación negativa del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno: Emocionalidad (miedo, rabia, ansiedad), Institucional (desconocimiento, desconfianza), Heterogeneidad urbana¹⁵. Lo que una persona percibe puede ser sustancialmente distinto a la percepción de otra, lo que influirá en sus decisiones y acciones al momento de decidir o bien al momento de manifestarse de acuerdo o desacuerdo, frente a determinado estímulo. Principalmente se trata de un imaginario complejo construido socialmente, que se caracteriza por existir antes de que se produzca un hecho de violencia (probabilidad de ocurrencia), pero también después de ocurrido (por el temor de que pueda volver a suceder).

Es necesario considerar que la Percepción de Inseguridad puede originarse en hechos que no tengan nada que ver con los actos de violencia ocurridos, o por ocurrir. Ya que también se observan los sentimientos de soledad y/o de oscuridad que pueden ocasionar inseguridad en el individuo o en la población.

Según los antecedentes entregados por la Subsecretaría de Prevención del Delito, perteneciente al Ministerio del Interior y Seguridad Pública en el año 2013, se visualiza la creación de las siguientes metodologías de trabajo dentro de ciertos periodos en el país:

- 1) “Política Nacional de Seguridad Ciudadana” (2004): Aquella forma de trabajo se enfocaba en la prevención, el control, el desarrollo institucional y el desarrollo de Información y Tecnologías.
- 2) “Estrategia Nacional de Seguridad Pública” (2006-2010): El siguiente plan de trabajo a diferencia del anterior ubicaba como primer objetivo el desarrollo institucional, luego la entrega de información, la prevención, control con sanción, rehabilitación / reinserción y asistencia a víctimas. Es primera vez en que se considera como tarea viable la reintegración de los victimarios a la sociedad y con ello además prestarle asistencia a las víctimas, tanto psicológica como de orientación judicial.

¹⁵ Antecedentes I. Municipalidad de La Florida; “Taller de seguridad ciudadana”. Dirección de convivencia y Seguridad Ciudadana. 2007

3) “Plan Chile Seguro” (2010-2014): Este plan de trabajo realiza un cambio en el orden de los objetivos, sin embargo su enfoque sigue en la misma línea anterior considerando el prevenir, proteger, sancionar, apoyar y rehabilitar.

4) “Plan Nacional de Prevención y Seguridad Pública” (2014-2018): Con el eslogan “Seguridad para todos” es que el gobierno ha insertado este plan de trabajo en la actualidad, posee como principal línea de acción la prevención y reinserción, el control, sanción y regulación, apoyo a víctimas, policial y gestión local. Es en primera instancia en que se le da un enfoque a la policía como un objetivo, basado principalmente en lograr la cercanía con la ciudadanía.

Enmarcados en esta realidad el Gobierno intentando generar una respuesta eficaz y efectiva ha creado este último Plan Nacional de Seguridad para Todos, se construye sobre la base de cinco pilares que reconocen la diversidad y el dinamismo de las necesidades y demandas ciudadanas, que se orienta en base a los siguientes criterios¹⁶

- **Información:** Utilizada para apoyar los procesos de toma de decisiones a nivel regional, provincial y comunal. En virtud de ello, uno de los objetivos centrales de la política de Gobierno es que los servicios públicos territoriales cuenten con datos confiables y oportunos que les permitan adaptar sus respuestas a entornos cada vez más dinámicos y cambiantes.
- **Participación Ciudadana:** En el diseño y ejecución de las medidas y acciones de seguridad en los distintos niveles de gobierno. Una ciudadanía comprometida con la seguridad permite no sólo identificar los problemas, sino también la construcción de soluciones cooperativas. La participación permite, además, concentrar las agencias estatales en la satisfacción de las necesidades locales produciendo adhesión ciudadana y propiciando un mejor control sobre sus procesos de implementación.
- **Coordinación:** Ésta permite optimizar los recursos y produce una mayor efectividad de las medidas implementadas. La formulación de metas y objetivos compartidos genera mayores niveles de cooperación interinstitucional, incentivando la colaboración en la solución de problemas.
- **Focalización Territorial:** Si bien las necesidades son múltiples y diversas, la evidencia internacional indica que la focalización de las iniciativas de política pública en lugares de alto impacto aumenta su efectividad. Esto se

¹⁶ Gobierno de Chile Ministerio del Interior y Seguridad Pública; “Plan Nacional Seguridad para Todos”. 2014.

traduce en la producción de respuestas integrales en zonas que presentan características que favorecen el desarrollo de conductas delictivas y/o condiciones para la violencia y la inseguridad.

- **Liderazgo Local:** Entendido como la capacidad de los alcaldes, y de los gestores locales de liderar los procesos de formulación e implementación de la política de seguridad y prevención. Para esto debe participar activamente en la definición de prioridades, interactuando con el Gobierno central, las policías y los servicios descentralizados del Estado con el fin de lograr implementar un enfoque cooperativo frente a las prioridades locales.

En términos generales se puede establecer que la experiencia en el país, durante la última década, ha sido un proceso de aprendizaje, de avance y retrocesos, en el cual a partir de la experiencia se han ido introduciendo cambios y reformulaciones a las estrategias, lo que se transforma en un avance en la política pública para el país.

Se considera que estos criterios, pertenecientes al Plan Nacional Seguridad para Todos, reúnen las características necesarias para abordar la temática en materia de seguridad pública, puesto que abarcan las distintas aristas que posee este fenómeno social multicausal.

En materia de seguridad pública y específicamente la relación al delito, la región de Valparaíso en el año 2013 presenta cifras de veintidós mil delitos, en donde el 84% corresponde a delitos contra la propiedad y el 16% a delitos contra la integridad de las personas. Sin embargo aquella información resulta vaga y algo ambigua ya que no arroja ciertas cifras específicas según sectores de la Región, con ello se hace alusión a las diferentes comunas y poblaciones pertenecientes a la región; es por lo antes mencionado que se presenta esta investigación para que con ello se facilite el trabajo a futuro de las diferentes instituciones que trabajan con estas comunidades; ya que sólo se trabaja con la percepción de las personas visualizando a aquellas como inseguras o no.

Es por lo antes mencionado que resulta imperioso generar estudios de una mayor cercanía a la población, que permitan conocer su real percepción frente a esta problemática y a la realidad con la que viven a diario, a fin de generar instancias de participación que favorezca la focalización e intervención desde la raíz del problema, contemplando las vivencias propias de cada uno de los involucrados.

Para enfocar el trabajo y la investigación en el área de percepción de inseguridad específicamente, teniendo en cuenta instrumentos anteriores y recopilando información, se hace necesario crear dimensiones de estudio para que a través de ellas se pueda llegar a ejecutar un instrumento que mida el tópico a trabajar. Dentro de las dimensiones que se ponen en el tapete son la calidad de vida en el barrio que posee la comunidad, entendida esta como “el concepto de calidad de vida aparece como reemplazando el de bienestar social. No se trata sólo de “tener cosas”, sino de “ser” persona, de sentirse bien en cuanto a la propia realización personal. Esto implica no sólo retomar la perspectiva del sujeto, sino incorporar como cuestión central la felicidad”¹⁷. Como segunda dimensión se presenta la seguridad en el barrio entendiendo seguridad como “materializada en un conjunto de medidas e instituciones jurídicas establecidas por el Estado con el objeto de proporcionar, al mayor número de individuos posible, la protección y atenciones necesarias contra riesgos y contingencias de infortunios y calamidades (...)”¹⁸. Desde el mismo tópico de Percepción de Inseguridad surge la tercera dimensión la cual se llama temor en el barrio, definiendo aquel término como aquella instancia en la cual los individuos presentan deseos de huir o no estar presentes en esa situación. Finalmente se menciona la cuarta y última dimensión enfocada en las relaciones humanas en el barrio aquello definido como “referencia a las vinculaciones o relaciones entre individuos sobre la base de la mutua comprensión. Se utiliza como sinónimo de relaciones interpersonales (...) las relaciones humanas se consideran una técnica adecuada para mejorar la convivencia entre las personas, ya sea de carácter familiar, social o políticas, mejorando el contacto, la comunicación y la interacción entre personas, produciendo una comprensión empática y una consideración positiva del otro”¹⁹.

Desde las dimensiones antes mencionadas se trabaja la temática de Percepción de Inseguridad, proponiendo con ello un instrumento de aplicación a la población de Miraflores Alto de Viña del Mar, específicamente a los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos; la cual mayoritariamente es residente en el barrio hace más de diez años y se caracteriza por ser adulto. Es por esto, que en conjunto con la Oficina de Acción Comunitaria la Srta. Karla Elizondo confeccionará el instrumento a aplicar para luego ejecutarlo en la zona antes mencionada, para luego finalizar su investigación entregando informe de la situación tanto en la comunidad en las reuniones paulatinas que se llevan a cabo

¹⁷ Ander-Egg Ezequiel, “Diccionario del Trabajo Social”, Editorial Brujas - Argentina, 25° Edición año 2011.

¹⁸ Ander-Egg Ezequiel, “Diccionario del Trabajo Social”, Editorial Brujas - Argentina, 25° Edición año 2011.

¹⁹ Ander-Egg Ezequiel, “Diccionario del Trabajo Social”, Editorial Brujas - Argentina, 25° Edición año 2011.

con la OAC, así como también presentar y entregar el trabajo realizado, a la Policía de Investigaciones, V región policial, el cual ayudará y fomentará el trabajo en la comunidad específicamente en las áreas difíciles y de mayor atención desde la perspectiva de la percepción y no desde la victimización, dándole con ello un enfoque más social y de centralización en las necesidades verdaderas de aquel sector, lo cual fomenta la mayor participación de la comunidad pues sienten que son escuchados y que a través de ellos mismos se crean planes de trabajo y de intervenciones en la localidad.

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

En relación a lo antes mencionado resulta relevante llevar a cabo la realización del siguiente estudio cuantitativo el cual busca responder la pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción de inseguridad que poseen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar?

3. Preguntas de Investigación.

3.1) Pregunta General:

- ¿Cuál es la percepción de Inseguridad que poseen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar?

3.2) Preguntas Específicas:

- ¿Cuál es la Calidad de Vida en el Barrio que poseen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar?
- ¿Cuál es la Seguridad en el Barrio que poseen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar?
- ¿Cuál es el Temor en el Barrio que poseen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar?
- ¿Cuál es la percepción de las Relaciones Humanas en el Barrio que poseen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar?

4. Objetivos de Investigación.

4.1) Objetivo General:

“Medir y describir la **percepción de inseguridad** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”

Para alcanzar este objetivo se mencionan a continuación los objetivos específicos:

4.2) Objetivos Específicos:

“Medir y definir la **calidad de vida en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”

“Medir y definir la **seguridad en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”

“Medir y definir el **temor en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”

“Medir y definir las **relaciones humanas en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”

5. Hipótesis de Investigación.

“Existe relación entre el sexo y la Percepción de Inseguridad presentada por los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”.

6. Tipo de Investigación.

La investigación realizada es de tipo Exploratoria-Descriptiva. Es Exploratoria puesto que estos estudios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio²⁰.

Los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que

²⁰ Roberto Hernández Sampieri; “Metodología de la Investigación”. 2008

consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables²¹.

En base a lo antes expuesto el presente estudio de investigación se sitúa explícitamente en aquella tipología esto queda claramente definido como exploratorio, ya que la temática de percepción de inseguridad no ha sido abordada como tal en la V región y menos aún en el sector de Miraflores Alto de Viña del Mar. Por ende, esta se considera como una primera aproximación al tema que pretende ser de utilidad y entregar antecedentes teórico-prácticos a la Institución que respalda la investigación (PDI), a fin de otorgar información para luego generar intervención comunitaria desde el área psicosocial en la comunidad, esto con la finalidad de generar conocimiento que favorezca la toma de decisiones.

Ahora bien, se considera descriptiva ya que pretende describir cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno determinado, es decir, se busca especificar los aspectos mayormente relevantes acerca de la percepción de inseguridad, realizando una búsqueda exhaustiva en la zona estudiada.

Mientras que la técnica de Investigación Social, para este estudio se utilizó la técnica cuantitativa la cual se selecciona por su paradigma positivista lo cual proporciona una medición objetiva, demostración de la causalidad y permite la generalización de los resultados de la investigación. En tanto la recogida de información resulta ser estructurada y sistemática basada en la aplicación de instrumentos. Como una de sus principales herramientas de recolección de información el cuestionario como instrumento, el cual proporciona la entrega de información clara y concisa, agregando a esto que su análisis resulta ser más completo y focalizado a una inclinación de la población encuestada.

El tipo de investigación cuantitativa a realizar es de modo experimental lo cual permite al investigador tener el control de las variables. Además el modo a seguir en el proceso de investigación se presentará como una investigación lineal la cual tendrá una serie de etapas fijas estableciendo un principio y fin en la investigación.

El enfoque cuantitativo ayudará a esta investigación por sus características principales como lo es que permite plantear un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación apelan a cosas específicas. Luego de

²¹ Dankhe; "Clasificación de Investigación". 1986

haber delimitado el problema se debe revisar la literatura sobre la temática, teniendo en consideración la posible aparición de la temática a bordar, sin embargo allí viene el patrón de trabajo diferente que cada uno debe darle a la temática. En base a aquella revisión de la literatura se construye un marco teórico el cual será el sustento de la investigación, de aquel proceso deriva al menos una hipótesis de investigación la cual se buscará probar durante toda la investigación. En tanto, la recolección de datos se fundamenta en la medición, se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos.

La investigación cuantitativa le otorga a este estudio un grado de objetividad, los fenómenos que se observan no se ven afectados por el investigador.

7. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis será la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar, la que se encuentra conformada por 15 Juntas de Vecinos pertenecientes al sector, con alrededor de cincuenta socios cada una de las juntas de vecinos, lo cual entrega un total de 750 miembros aproximadamente, que se consideraría es la gran parte del sector de Miraflores Alto de Viña del Mar. En relación a esto la población serán las Juntas de Vecinos adscritas a la fecha, las que a su vez poseen una directiva, quienes serán los representantes de cada una de estas agrupaciones para el estudio, número que se ve reducido entre 3 a 5 miembros directivos por cada una de las juntas de vecinos adscritas, lo cual entrega una cifra de 60 personas.

En relación a la muestra, en esta ocasión no es necesario considerar muestra ya que al existir una unidad de análisis relativamente pequeña, se realizará el estudio encuestando a cada una de las directivas de las juntas de vecinos de la agrupación. Considerando entonces, que aquella cantidad de integrantes puede variar según cada junta de vecinos.



Figura 3.1 – Jerarquía sector de Miraflores Alto de Viña del Mar

En el primer escalafón de la figura 3.1 se visualiza la comunidad en general, y es que el sector a investigar es el de Miraflores Alto de Viña del Mar, el cual en la actualidad es uno de los barrio principales de la región, entregando diversos servicios a la comunidad, establecido como uno de los barrios patrimoniales de Viña del Mar.

En tanto, en el segundo escalafón se ubica la Agrupación de Juntas de vecinos de Miraflores alto de Viña del Mar, actualmente cuenta con 15 juntas de vecinos adscritas, las cuales tienen reuniones constantes al menos 2 veces al mes para potenciar la participación comunitaria, informar actividades, entre otro. Actualmente se aproxima una cifra de 750 personas miembros de la agrupación, en donde activamente se visualiza más a menudo a los directivos de cada una de las juntas de vecinos. Escalafón primero, el cual será nuestro objeto de investigación como tal, teniendo entonces la proximidad de aplicación con aproximadamente 60 miembros directivos de las Juntas de vecinos pertenecientes a la Agrupación., de Miraflores Alto de Viña del Mar.

8. Técnica de Recolección de datos

A continuación se presenta el instrumento que se utilizó en virtud de dar respuesta a los objetivos planteados para la investigación.

- Cuestionario: Este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. En este caso el cuestionario sólo consideró preguntas cerradas, la cual contenía alternativas de respuesta delimitadas. Es decir, se presentó a los sujetos las posibilidades de respuestas y aquellos debían circunscribir su opinión en base a éstas.

Este se aplicó en primera instancia a un grupo determinado de personas con la finalidad de que aquello sea prueba piloto de lo que sería finalmente la aplicación definitiva del instrumento a la población estudiada.

Esta técnica permite determinar cuantitativamente los resultados obtenidos, pudiendo entonces graficar los resultados y de esa manera obtener una mejor interpretación de los datos.

El cuestionario tras ser confeccionado mediante la operacionalización de las variables extraídas desde los objetivos, tanto general como específicos, potenció en todo momento la congruencia entre los objetivos y la creación de las preguntas, las cuales fueron testeadas en todo momento por el juicio de experto, quien en su última versión realizó modificaciones para luego comenzar el pilotaje.

La aplicación del instrumento piloto, se aplicó a cinco personas de la comuna de Valparaíso, que tuviesen directa relación con una Junta de Vecinos, quienes amablemente y desinteresadamente respondieron a cada una de las preguntas, frente a aquel momento no se visualizó ninguna alteración en la aplicación y el entendimiento de cada una de las preguntas se logró, pudiendo entonces aplicar de la mejor forma el mismo.

Frente a todos los procesos de avance se procedió a la aplicación en tandas en la comunidad seleccionada, fijando reuniones de trabajo en donde junto a un grupo de profesionales la estudiante en proyecto de título procedió a la aplicación del instrumento, generando con ello un clima de confianza y cercanía con cada uno de los miembros, procurando aplicar el instrumento para que con ello las preguntas fueran bien entendidas y no se les entregó el documento para que fuera llenado porque aquello podría ocasionar confusiones.

9. Operacionalización de la Variable.

La operacionalización de variables será expuesta a través de un cuadro explicativo, mostrando sus distintos elementos, sin embargo antes de continuar es necesario delimitar ciertos aspectos.

La variable a operacionalizar se muestra como la siguiente:

- **Medir y describir la percepción de inseguridad que presentan los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar.**

| Variable | Dimensiones | Definición Operacional | Indicadores |
|---|--|--|---|
| <u>Percepción de Inseguridad</u> | <i>Calidad de vida en el barrio</i> | La calidad de vida de una persona está dada en primer término por la posibilidad de vivir de manera agradable con sus pares, principalmente con el grupo que forma su familia y que le da identidad. | <ul style="list-style-type: none"> -Tiempo que lleva viviendo el/la jefe/a de hogar en el barrio -Cómo cree que es percibido el barrio por personas que no habitan ahí -Cómo cree que es el barrio -Nivel de satisfacción con la seguridad, tranquilidad, limpieza y convivencia en el barrio |

| | | | |
|--|-------------------------------|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> -Auto evaluación sobre conocimiento de la historia del barrio -Evaluación de calidad o condición de espacios públicos del barrio -Nivel de satisfacción con servicios del barrio -Grado de acuerdo con conductas de vecinos en los espacios públicos del barrio -Frecuencia de uso de espacios públicos del barrio |
| | Seguridad en el barrio | <p>La característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de seguridad en lugares del barrio -Evaluación de delincuencia en el último año |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p><i>Temor en el barrio</i></p> | <p>El temor (del latín <i>timor</i>) es una pasión del ánimo que lleva a un sujeto a tratar de escapar de aquello que considera arriesgado, peligroso o dañoso para su persona. El temor, por lo tanto, es una presunción, una sospecha o el recelo de un daño futuro.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Situaciones en las que se siente seguro/inseguro -Situaciones que más causan temor -Lugares que se evitan para no ser víctima de la delincuencia |
| | <p><i>Relaciones Humanas en el barrio</i></p> | <p>Cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o de una comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Contacto directo con vecinos/as -Confianza en los vecinos para el cuidado del hogar -Cercanía con los vecinos en casos que lo necesiten -Unidad entre vecinos -Participación de vecinos en actividades comunitarias |

Tabla 3.1 Fuente: Estudiante Seminarista.

10. Valorización de las variables

| Indicador | Valor |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Cómo cree que es percibido el barrio por personas que no habitan ahí - Cómo cree Ud. que es el barrio | <ul style="list-style-type: none"> 1) Como un mal barrio 2) Como un barrio igual a cualquier otro 3) Como un buen barrio |
| <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con la seguridad, tranquilidad, limpieza, convivencia en el barrio | <ul style="list-style-type: none"> 1) Muy Insatisfecho 2) Regular 3) Muy Satisfecho |
| <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de calidad o condición de espacios públicos del barrio - Nivel de satisfacción con servicios del barrio | <ul style="list-style-type: none"> 0) No hay en el barrio 1) Muy malo 2) Regular 3) Muy bueno |
| <ul style="list-style-type: none"> - Grado de acuerdo con conductas de vecinos en los espacios públicos del barrio | <ul style="list-style-type: none"> 1) No 2) Si |
| <ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia de uso de espacios públicos del barrio | <ul style="list-style-type: none"> 0) No hay en el barrio 1) Nunca o casi nunca 2) Al menos una vez al mes 3) Todos los días |
| <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de seguridad en lugares del barrio | <ul style="list-style-type: none"> 1) Inseguro 2) Algo seguro 3) Muy seguro |
| <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de delincuencia en el último año | <ul style="list-style-type: none"> 1) Aumentó 2) Se mantuvo 3) Disminuyó |
| <ul style="list-style-type: none"> - Situaciones en las que se siente seguro/inseguro | <ul style="list-style-type: none"> 1) Inseguro 2) Algo seguro 3) Muy seguro |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Contacto directo con vecinos - Confianza con los vecinos para el cuidado del hogar - Cercanía con los vecinos en casos de emergencia | <ul style="list-style-type: none"> 1) Malo 2) Regular 3) Bueno |
| <ul style="list-style-type: none"> - Unidad entre vecinos - Participación de vecinos en actividades comunitarias | <ul style="list-style-type: none"> 0) No participo 1) Malo 2) Regular 3) Bueno |

Tabla 3.2 – Valorización de variables

11. Plan de Análisis.

El análisis de los datos recabados en el proceso de investigación, fue estudiado en su totalidad a través de un cuestionario tipo el cual debían responder la población seleccionada que respondía a las peticiones que el estudio requiere. Aquello favorecería un conocimiento general del sector estudiado. Este cuestionario aplicado fue dimensionado según las variables que se requerían y respondían a los objetivos de investigación, con la finalidad principal de conocer la percepción de inseguridad que poseían los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar.

Una vez finalizada la aplicación de los instrumentos se reunirán cada uno de ellos estableciendo todos los resultados en una base de datos estadística, favoreciendo el análisis a través del programa estadísticos SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), el cual permitió la obtención de resultados claros y explícitos de las diferentes dimensiones estudiadas.

Los resultados se analizarán luego de la tabulación, aquello será inferido pregunta a pregunta desde un comienzo de manera demográfica para luego realizarlo por dimensión, finalmente pudiendo establecer una síntesis final de los resultados, exponiendo con ello el resultado de la prueba de hipótesis puesta a prueba. En tanto el análisis seguirá un patrón de trabajo basado en fortalecer el marco teórico y respaldar los porcentajes en diferentes estudios sobre la temática, existentes en el país, principalmente estudios sustentados en la política nacional de Gobierno.

Para concluir el plan de análisis se extraerá una síntesis final con la calificación y resolución del nivel en el cual se encuentran los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar, estableciendo si aquella percepción de inseguridad es alta, media o baja; fortaleciendo los resultados con las conclusiones según objetivos y exponiendo los patrones a seguir en cuanto a temas investigativos y aquellas líneas de intervención a definir a futuro.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

1.- Consideraciones Preliminares.

En el presente capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario creado por la estudiante en proyecto de título Srta. Karla Elizondo, dirigido a personas pertenecientes a la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar.

Cabe recordar que los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, lo que contribuyó a un mejor análisis y una mayor claridad en los resultados.

Antes de continuar, resulta necesario destacar que desde la base de la investigación se decidió encuestar a personas seleccionadas por ser parte de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar, además aquellos debían ser dirigentes de sus Juntas de vecinos, por ende representantes; obteniendo una población real de 60 personas en total. Cuando se debía aplicar el instrumento, se decretó como número ideal de encuestas a recabar, la cantidad de 60, sin embargo cuando se llevó el levantamiento de información, la estudiante en proyecto de título, se encontró con diferentes adversidades, siendo estas por ejemplo la negación a contestar el instrumento o por no acudir a la reunión a la cual fueron citadas las personas involucradas en el estudio. Las condiciones antes mencionadas permitieron encuestar a 45 personas del total de la población, lo cual representa al 75%, población que resulta ser representativa.

Al describir las principales razones del ausentismo de estas personas, se mencionan primeramente que el consentimiento, para acceder a la realización y aplicación del instrumento, fue denegado entregando como razón principal el hecho que el estudio no iba a favorecer en nada el trabajo Institucional con el sector en el cual se habita. Se marca como un segundo argumento, el no lograr la reunión acordada, convocada por la directiva de la Agrupación de Juntas de Vecinos junto a la Policía de Investigaciones.

Estos factores configuraron a que la realización de este proceso no fuese llevado en términos ideales, sino más bien se ajustaron a las condiciones y fueron llevados a cabo encuadrándolo a la realidad.

2.- Análisis e interpretación de los datos

2.1 Caracterización demográfica de la población

A continuación se presentan los resultados demográficos obtenidos en la investigación realizada por la estudiante.

❖ **Sexo de las personas encuestadas**

En la siguiente tabla se presenta la distribución de la población encuestada en cuanto a su sexo.

| ¿Cuál es su sexo? | | | |
|-------------------|--------------|------------|--------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | Femenino | 22 | 48,9 |
| | Masculino | 23 | 51,1 |
| | Total | 45 | 100,0 |

Tabla 4.1

De un total de 45 personas encuestadas, 22 de ellas son mujeres, lo que corresponde a un 48,9%, mientras que 23 son hombres, correspondiente a un 51,1%. Los datos indican que sí hay mayor porcentaje masculino, sin embargo aquella diferencia no resulta significativa, pues corresponde sólo a una persona, sin embargo, los resultados obtenidos se contrastan con el estudio llevado a cabo por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) en el año 2008, en donde se destaca que en las Juntas de Vecinos existe mayor porcentaje de participación femenina y aquellas involucradas son en su mayoría mujeres adultas; mientras que en esta investigación es posible detectar un porcentaje mayor de participación masculina.



Gráfico 4.1

❖ **Edad de las personas encuestadas**

En el gráfico que se presentará a continuación, se puede observar a la población encuestada, en relación a su edad.

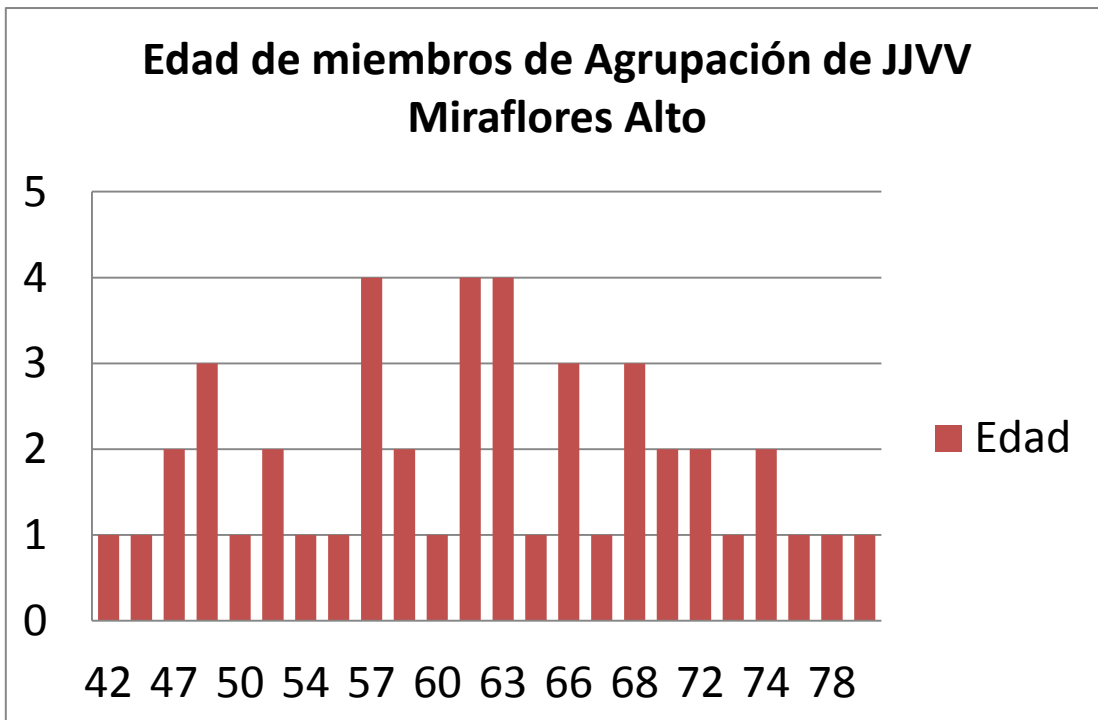


Gráfico 4.2

Como se puede observar en el gráfico, las edades fluctúan entre los 42 años hasta su máxima siendo 78 años, es posible visualizar que las edades que más se repiten con una frecuencia de cinco, son los 57, 61 y 63 años respectivamente. El promedio de edad entre los encuestados es de 61 años, pudiendo analizar con esto la principal participación de la población adulta mayor en las actividades vecinales, acudiendo con esto a las reuniones de las juntas de vecinos y siendo parte de la dirigencia, asumiendo con ello un rol de representante de su barrio en diferentes escenarios ante la agrupación de Juntas de Vecinos. Lo antes expuesto concuerda con lo mencionado en el boletín del Servicio del Adulto Mayor denominado “Ser Mayor, aprendamos a vivir la madurez”, en donde se menciona lo importante que significa que las personas mayores ejerzan ciudadanía a través de la participación en clubes, organizaciones o juntas de vecinos, ya que esto favorece a su autonomía. Se recalca entonces, la importancia relevancia que tienen los adultos mayores en la Organización lo cual se refleja de inmediato al ver los porcentajes de adultos y la escasa participación de jóvenes en la Agrupación.

2.2 Calidad de Vida en el Barrio

❖ Antigüedad en el Barrio

A continuación se presentará la primera tabla de datos en la cual se expone la antigüedad en el barrio que tienen los encuestados.

| ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en el barrio? | | | |
|---|--------------------|------------|--------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | Entre 3 y 5 años | 1 | 2,2 |
| | Entre 6 y 10 años | 6 | 13,3 |
| | Entre 11 y 15 años | 4 | 8,9 |
| | Más de 15 años | 34 | 75,6 |
| | Total | 45 | 100,0 |

Tabla 4.2

Es posible concluir en relación a la tabla resumen y la tabla de frecuencias, que la mayor cantidad de encuestados se encuentra habitando el sector y el barrio hace más de 15 años, esto también se puede extrapolar y relacionar con la cantidad de años que poseen cada uno de la población que dio respuesta al cuestionario. Se podría analizar que la población fue construyendo su vida en el barrio agregando además que dentro del contexto de la aplicación del instrumento se hacía alusión a que toda la familia vivía en el sector, pudiendo relacionar en que los adultos llegaron a habitar desde un comienzo el sector de Miraflores Alto y con el transcurso de los años fueron construyendo sus familias. Cabe destacar que sólo una encuestada vive en el sector entre 3 y 5 años lo que representa a sólo el 2% de la totalidad, aquello resulta ser un patrón inusual al momento de la aplicación.

Lo antes mencionado se relaciona directamente con el relato de los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar, quienes en reuniones previas a la aplicación del instrumento, con la estudiante en Proyecto de Título, narraron la creación del barrio y cómo éste fue construyéndose desde sus inicios lo que deja entre ver que cada uno de los fundadores del sector se mantuvo en aquel para construir, luego su propia familia y con ello se fueron expandiendo aún más las generaciones que a pesar del tiempo se mantienen viviendo en el mismo sector por diferentes razones, aunque principalmente se menciona el conocimiento y el cariño por el sector en el cual se encuentra la familia.

En cuanto a la antigüedad en el barrio segmentando los resultados por sexo los resultados son los siguientes:

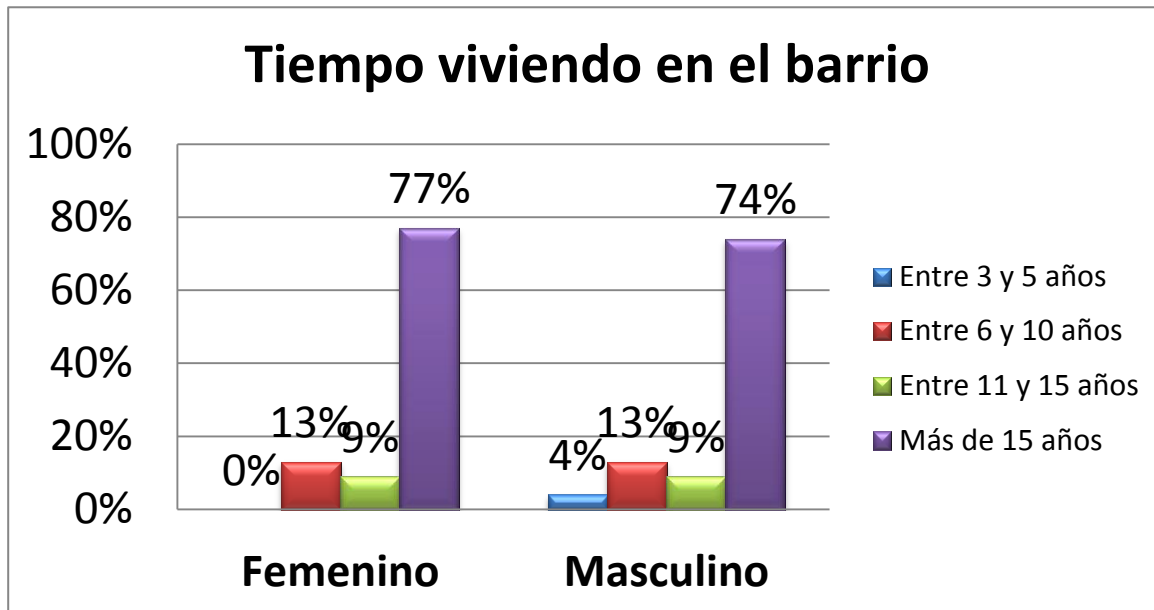


Gráfico 4.3

En la gráfica expuesta es posible diferenciar en gran medida la presencia de un 4% de hombres que llevan viviendo entre 3 y 5 años en la comunidad, mientras que de mujeres no hubo ninguna de las encuestadas que habitara el barrio por esa cantidad de años. En segunda instancia resulta necesario hacer hincapié a que la alternativa que llevan viviendo más de 15 de años en la comunidad en ambos sexos supera el 70% lo cual se relaciona directamente con el 76% arrojado a nivel general en los resultados antes expuesto.

Mientras que las dos alternativas restantes, entre 6 y 10 años, y entre 11 y 15 años, es posible visualizar el mismo porcentaje, siendo este 13% y 9% en ambos sexos respectivamente.

❖ **Percepción de cómo ven otras personas el barrio**

Al momento de consultarle a los encuestados sobre cómo era percibido su barrio según otras personas que no habitan allí la respuesta codificada arroja los siguientes resultados:

| ¿Cómo cree es percibido el barrio por personas que no habitan ahí? | | | |
|---|--|-------------------|-------------------|
| Promedio | | 2,41. | |
| Desviación Típica | | 0,724 | |
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | Como un buen barrio | 26 | 57,8 |
| | Como un barrio igual a cualquier otro | 13 | 28,9 |
| | Como un mal barrio | 6 | 13,3 |
| | Total | 45 | 100,0 |

Tabla 4.3

En relación a los resultados obtenidos es posible analizar que casi un 60% de la población encuestada considera que su barrio es considerado como un buen barrio por personas externas al sector, mientras que en el otro extremo de ser considerado como un mal barrio para vivir, se encuentra un 13% esto teniendo un intermedio de un 29% en donde ciertos encuestados respondieron que su barrio era considerado como un barrio igual a cualquier otro en donde era posible visualizar conductas positivas como negativas por los mismos habitantes. Se hace alusión además a que el promedio con una desviación típica de 0,724, fue un 2,41 lo cual se establece, según la operacionalización y valorización de las variables, en un rango medio cercano al alto, es decir que la mayoría de los encuestados respondieron que consideraban su barrio igual a cualquier otro y como un buen barrio, lo cual se respalda en la moda, es decir el número que más se repite en las respuestas es el número 3 con la opción de un buen barrio.

Los resultados expuestos se pueden llevar a análisis con el Estudio de la Oficina de fiscalización contra el delito realizado en 2008, en el cual se identificó zonas, villas y poblaciones que tienen alta intensidad y frecuencia de delitos graves y tráfico de drogas. En aquel estudio en la V Región, específicamente en Viña del Mar se mencionan dos sectores en conflicto, aquellos son Puerto Aysén y Miraflores Alto.

Lo antes mencionado se puede relacionar en que la delincuencia y las percepciones de la gente se mantienen positivas pues sólo visualizan ciertos lugares del sector asumiendo además que pudiese considerarse como un barrio a cualquier otro; negando rotundamente que la gente pudiese tener una mala imagen del sector por diversos acontecimientos que allí pudiesen ocurrir.

En tanto la diferencia entre hombres y mujeres se evidencia a continuación:

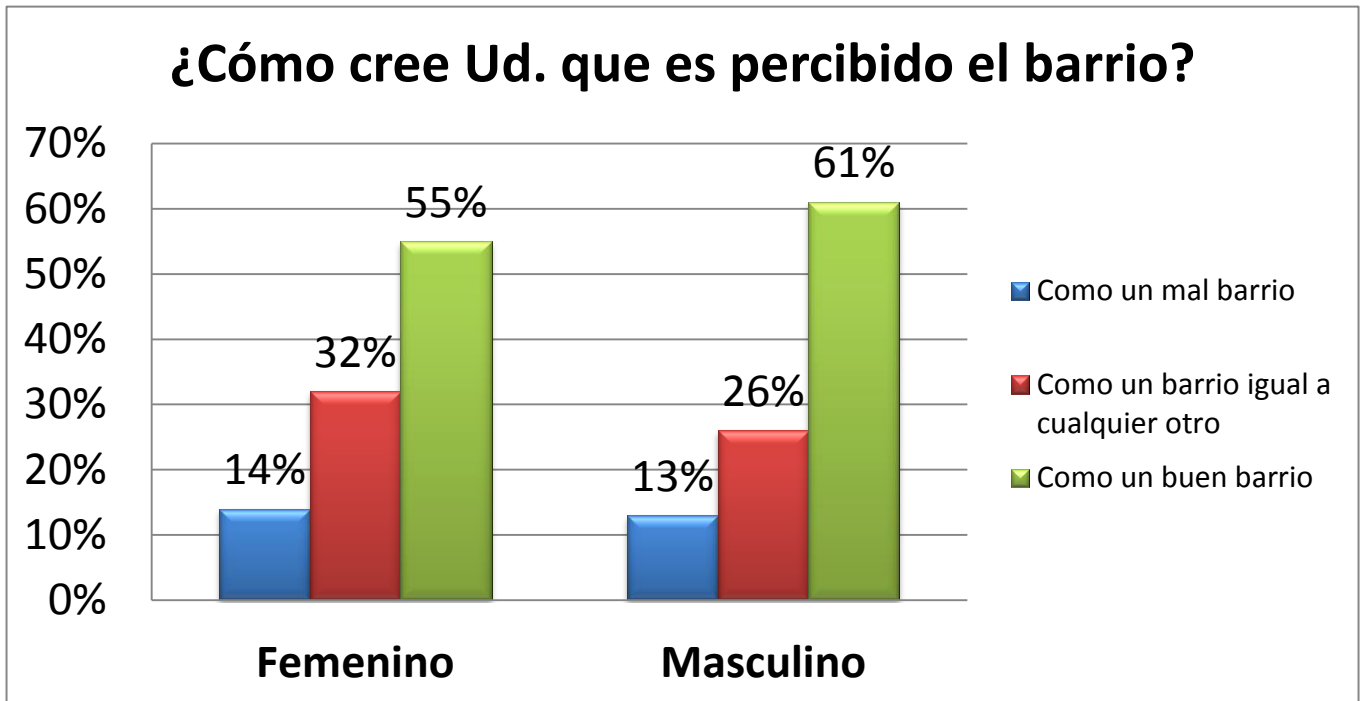


Gráfico 4.4

Se interpretarán los datos en base a los porcentajes obtenidos, destacando que un 61% de hombres reconoce que su barrio es considerado como un buen barrio por personas que no habitan allí, mientras que sólo un 55% de las mujeres lo consideran así; En tanto un 32% de las mujeres asegura que su barrio es considerado como igual a cualquier otro, mientras que en el género masculino un 26% se inclinó por aquella alternativa. Para concluir con un 14% de las mujeres indicando que su barrio era observado como un mal barrio, mientras que en el sexo masculino aquello se ve reflejado en un 13%. Los datos antes expuestos se relacionan directamente con los porcentajes generales en el cual se destaca que un 58% de los encuestados considera que su barrio es visualizado como un Buen barrio. Este punto se relaciona directamente con el siguiente en base a cómo cree cada uno de los habitantes del lugar, que es su barrio, según sus propios criterios personales tanto de conocimiento del lugar como de su propia experiencia en él ; los resultados que se obtuvieron se exponen a continuación:

| ¿Cómo cree usted que es el barrio? | | | |
|------------------------------------|---|-------------------|-------------------|
| Promedio | | 2,76. | |
| Desviación Típica | | 0,42 | |
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | Un buen barrio | 35 | 77,8 |
| | Un barrio igual a cualquier otro | 10 | 22,2 |
| | Total | 45 | 100,0 |

Tabla 4.4

De un total de 45 personas encuestadas se obtuvo que alrededor de un 80% de los encuestados consideran que su barrio cabía en la clasificación de ser un Buen Barrio, mientras que un 22% considera que su barrio era como cualquier otro. Originando un promedio de 2,76, alcanzando casi la evaluación máxima que sería un 3; dejándolo en el escalafón del nivel alto; con una desviación típica de 0,42 lo cual indicaría que el promedio es representativo pues aquella medida es menor al 20% del promedio calculado. Cabe destacar y hacer alusión a que ninguno de los encuestados cree que su barrio es malo, pudiendo con ello analizar que todos los encuestados se encuentran satisfechos o conformes con el lugar en donde viven, aludiendo a ello que al momento de aplicar el cuestionario estos mencionaron que su respuesta se fundamentaba en que la ubicación del sector y la locomoción resultaba ser favorable al momento de desplazarse en la comuna.

Ante lo expuesto, cabe analizar que el barrio y entorno en el cual los miembros encuestados influye altamente en las relaciones que estas podrían desarrollar dentro del mismo sector, aquello fundamentado en estudios realizados por Adam Alter en 2013, publicado en New York Times (“Donde estamos transforma cómo somos”), quien basado en la psicología afirma que el lugar en el cual habitamos tiene gran influencia en el cómo somos a diario, con esto se habla de una membrana de influencias psicoculturales, entre una persona, sus vecinos y el lugar en el que habita. Al momento de realizar la pregunta dirigida al cómo se visualizaba el barrio desde una perspectiva propia se enfocó la respuesta a un todo del sector y no sólo a relaciones humanas o algo netamente físico del lugar.

En tanto la diferencia entre hombres y mujeres no resulta ser abismante ya que ni mujeres ni hombres consideran su barrio como un mal barrio; por ende la diferencia se visualiza luego. Un 78% siendo el porcentaje más alto (masculino), consideran que su barrio es Bueno, mientras que un cercano 77% en el sexo femenino lo decreta así. En tanto un 23% de mujeres cree que su barrio es cualquier a otro y un cercano 22% lo menciona así. Los datos se relacionan y no presentan mayor relación con los resultados generales en donde se observa un 78% de encuestados declarando que su barrio es bueno. (Ver anexo 6.2)

❖ **Satisfacción de los habitantes con aspectos de su barrio**

Cuando se consultó a los encuestados sobre el cómo se sentían respecto a ciertos aspectos que representan directamente relación con la calidad de vida, los resultados fueron los siguientes. Para facilitar el análisis se agruparon los

aspectos de seguridad, tranquilidad, limpieza y convivencia con los vecinos, en la siguiente tabla resumen.

| ¿Cómo se siente Ud. Respecto de los siguientes aspectos de su Barrio? | Muy satisfecho | Regular | Muy Insatisfecho |
|--|-----------------------|----------------|-------------------------|
| Seguridad | 35,6% | 60% | 4,4% |
| Tranquilidad | 37,8% | 55,6% | 6,7% |
| Limpieza | 46,7% | 48,9% | 4,4% |
| Convivencia con los vecinos | 66,7% | 33,3% | 0% |

Tabla 4.5

En relación a la tabla resumen antes expuesta es posible analizar que en los aspectos de seguridad, tranquilidad y limpieza en el barrio la condición que más prevalece es la de regular con un 60%, 56% y 49% respectivamente; destacando que en el aspecto de la convivencia con los vecinos cambia la condición a Muy Satisfecho con un 67%, aquello se relaciona directamente con que la participación en las agrupaciones de juntas de vecinos fomenta la comunicación entre vecinos y con ello el buen trato y la fortaleza de los vínculos favorece a que los encuestados consideren como el aspecto de la convivencia de manera muy positiva, destacando en ese mismo punto en que ninguna de las 45 personas encuestadas cree que la convivencia está en el rango de Muy Insatisfecho, lo que resulta positivo al momento de comenzar un análisis sobre las relaciones, considerando que esto afecta directamente en las relaciones humanas de cada uno de los miembros que habitan en el sector.

El apartado anteriormente presentado se puede contrastar directamente con el marco teórico antes expuesto desde la teoría en donde se deja en claro que los sentimientos de soledad o de oscuridad, la ausencia de recolección de basura, allí el temor crecerá; y desde esa perspectiva la estudiante seminarista analiza que posee gran relevancia el porcentaje encontrado en el punto de limpieza, esto porque un casi 49% declara encontrarse regular en aquel ámbito lo que podría conllevar a un sector altamente atemorizado. Sin embargo, el punto positivo de aquel análisis se dirige hacia la convivencia con los vecinos, esto porque aquel apartado de la teoría indica con claridad que las relaciones humanas influyen en gran medida en la percepción de inseguridad, aquello porque al ser ésta una construcción social aquello posee gran influencia y relevancia. Es por lo antes

mencionado que alrededor del 67% de los encuestados se refieren a estar muy satisfechos con la relación que a diario tienen con sus vecinos; aquello estaría extrapolado a lo planteado en la teoría donde se plantea el término de “soledades compartidas”, es decir convivir en un lugar con más personas, sin embargo desconocer de su presencia o simplemente evitar relaciones; lo cual influye en gran medida para que el temor crezca, agregando que el miedo luego se convertiría en principio urbanístico en el sector.

Mientras que al extrapolar los datos por género según cada aspecto, se encuentra una diferencia en el de Seguridad, se evidencia en el siguiente gráfico:

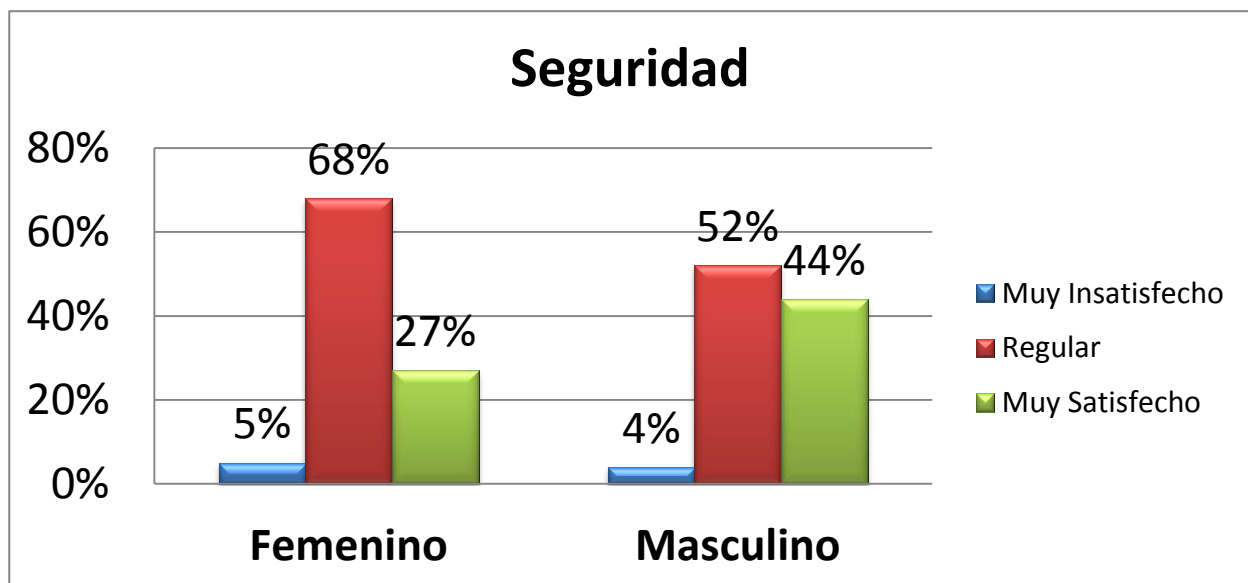


Gráfico 4.5

Se destaca el 68% de mujeres que declararon la seguridad como Regular en el barrio, mientras que un 52% de los hombres entregó esa respuesta. En tanto un 44% de los encuestados masculinos decreta que se encuentra muy satisfecho con la seguridad que existe en su barrio, y sólo un 27% de las mujeres lo considera así. Mientras que un 5% y un 4% en sexo femenino y masculino, respectivamente asegura que está muy insatisfecho con la seguridad en su barrio. Los resultados se comparan con los generales estableciendo que un 60% de los encuestados respondió que encontraba regular la seguridad en su barrio. Por tanto, la diferencia por género no posee mayor discrepancia y su mayor desigualdad se observa en lo satisfecho con la seguridad como se mencionó anteriormente.

En la dimensión de tranquilidad se infieren los siguientes resultados, se destaca un 57% de hombres que declaran encontrarse en la alternativa Regular en base a la tranquilidad que existe en su barrio, mientras que un 55% de las mujeres se encuentra regular. En tanto un 44% de hombres se declara muy

satisfecho en relación a la tranquilidad, mientras que un 32% de las mujeres lo decreta de aquella manera. Cabe destacar que ningún hombre se considera insatisfecho con la tranquilidad del barrio, mientras que en el género femenino existe un 14% de personas que contestaron positivamente a que están insatisfechas con la tranquilidad del barrio. Los datos antes expuestos se relacionan directamente con los generales en donde se pudo apreciar que en su mayoría (56%) considera la tranquilidad como regular en el barrio. (Ver anexo)

En el aspecto de Limpieza se decreta que un 57% de los hombres cree que es regular la limpieza en el barrio, mientras que sólo un 41% de las mujeres lo considera así, aclarando que un 55% de las mujeres se considera muy satisfecha con aquella dimensión, en tanto sólo un 39% de los hombres se encuentra muy satisfecho con la limpieza del barrio. Para finalizar cabe destacar que en hombres y mujeres existe descontento declarándose muy insatisfechos con la limpieza, expresando un 4% y 5% respectivamente. Estos resultados difieren con el 49% del total que cree regular la limpieza. Destacando por sobre todo la diferencia entre hombres y mujeres en el considerarse muy satisfechos con la limpieza.

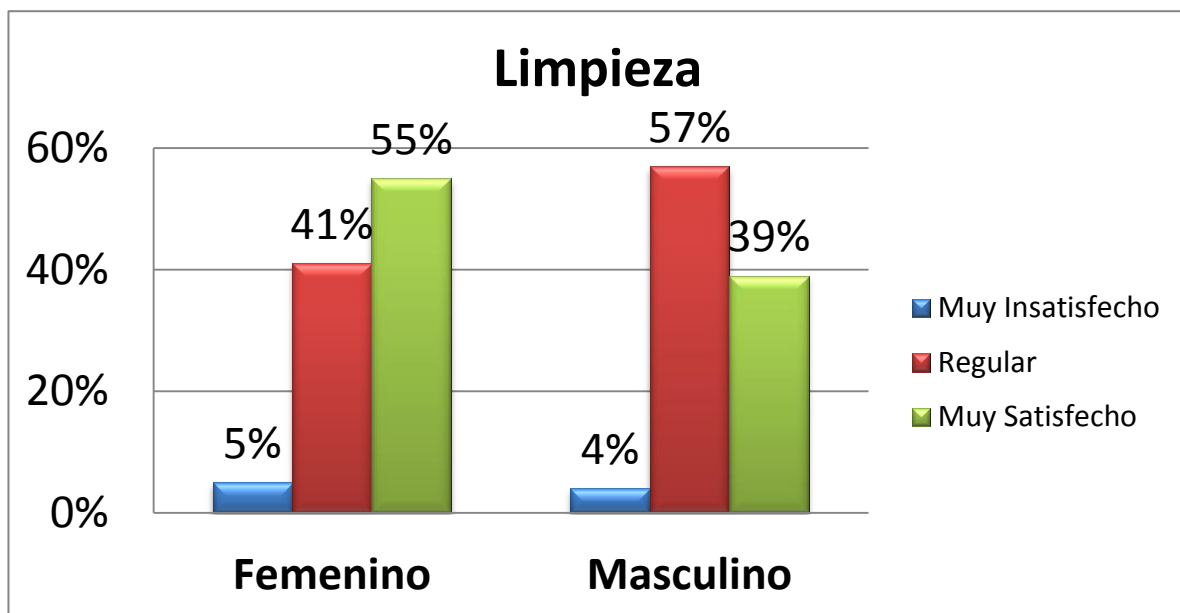


Gráfico 4.6

En tanto la convivencia con los vecinos cabe mencionar que nadie se considera muy insatisfecho, destacando que tanto mujeres como hombres se encuentran en su máxima aprobación con un 68% y 65% respectivamente. Agregando además que un 35% del género masculino considera regular la convivencia mientras que un 32% de mujeres destaca que debe prevalecer la alternativa de una convivencia regular. Los resultados se relacionan directamente con el resultado general en donde un 68% (al igual que el género femenino) optó

por la alternativa de Muy satisfecho en relación a la convivencia que a diario se tenía con los vecinos, destacando que esta variable es fundamental en la confianza y el diario vivir en comunidad (Ver anexo 6.2).

❖ **Conocimiento de su barrio**

En base a la cantidad de años, que cada uno de los encuestados, habitaba el barrio se les realizó la pregunta sobre cuánto conocían sobre la historia de su barrio, aquello incluyendo todos los aspectos posibles, pidiéndoles entonces que le asignaran un valor a aquello, en donde la nota máxima resultada ser nota 7 lo cual correspondía a que conocían mucho sobre la historia del barrio, mientras que al calificar con nota 1 esto se refería a su desconocimiento total de la historia del barrio.

| Estadísticos | |
|--|----------------------------|
| Califique con nota de 1 a 7 ¿Cuánto sabe Ud., acerca de la historia de su barrio? | |
| Moda | 7 |
| Mínimo | 3 |
| Máximo | 7 |
| Desviación Típica | 1,295 |
| En una escala de 1 a 7, ¿Cuánto sabe usted acerca de la historia de su barrio? | Nota: 5,8 (N=45) |

Tabla 4.6

Al ser expuestos los resultados se obtuvo un promedio de nota de un 5,8; promedio que posee una desviación típica de 1,295 lo cual implica que el promedio no es representativo y existen datos extremos aquello se puede ver reflejado en que la nota que más se repitió fue la calificación 7, mientras que la mínima fue la evaluación con nota 3. Se extrapolan los resultados a la cantidad de años que los adultos viven en el sector, lo cual los hace acreedores del título de conocedores según los años que han vivido ahí, y no tener que enterarse por terceras personas el cómo se fundó el barrio. Se hace alusión además a que ninguno de los encuestados calificó con la nota mínima.

Cabe destacar que en este punto se retoma la pregunta de hace cuántos años vive en el barrio, esto porque en la gran mayoría de los encuestados se relacionan los años que han vivido en el barrio como el conocimiento que han adquirido del lugar y por ende de conocer su historia, esto podría analizarse, entonces en que la calificación es alta pues el 76% vive en el sector hace más de

15 años, siendo esto determinante al momento de conocer la historia y poder responder a la pregunta realizada.

| Estadísticos ^a | | |
|--|----------|-------------|
| Califique con nota de 1 a 7 ¿Cuánto sabe ud, acerca de la historia de su barrio? | | |
| N | Válidos | 23 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 5,52 |
| a. ¿Cuál es su sexo? = Masculino | | |

Tabla 4.7

| Estadísticos ^a | | |
|--|----------|-------------|
| Califique con nota de 1 a 7 ¿Cuánto sabe ud, acerca de la historia de su barrio? | | |
| N | Válidos | 22 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 6,05 |
| a. ¿Cuál es su sexo? = Femenino | | |

Tabla 4.8

En relación a la nota promedio se puede visualizar en las tablas antes presentadas la nota que cada sexo le otorgó a la pregunta, dejando en claro que el género femenino calificó con un 6,0 el conocimiento que tiene sobre su barrio, mientras que los hombres decretaron un promedio de 5,5. Mientras que aquello expuesto responde al promedio general (5,8).

❖ *Grado de orgullo por vivir en su barrio*

La siguiente tabla muestra el grado de orgullo que poseen los encuestados sobre el lugar en el que viven.

| ¿Qué tan orgulloso se siente Ud. de vivir en este barrio? | | | |
|---|----------------|--------------|--------------|
| Promedio | | 2,73. | |
| Desviación Típica | | 0,495 | |
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | Muy Orgulloso | 34 | 75,6 |
| | Le da lo mismo | 10 | 22,2 |
| | Nada Orgulloso | 1 | 2,2 |
| | Total | 45 | 100,0 |

Tabla 4.9

El análisis de la pregunta realizada deja a exposición que un alto porcentaje de los encuestados (76%) se siente muy orgulloso de vivir en el barrio esto se compara con la cantidad de años que llevan viviendo en el sector, lo cual en su mayoría resultaba ser alto. Llevándolo al otro extremo sólo una persona (2%) se siente nada de orgulloso vivir en el barrio, mientras que un 22% considera que el orgullo le da lo mismo al momento de mantenerse viviendo en el barrio.

El promedio de respuestas se encuentra en 2,73; es decir casi en su máxima puntuación, siendo aquella una valoración de 3. Lo cual se define con una desviación típica de un 0,495 lo cual no supera el 20% del promedio por ende, aquello resulta representativo.

Cabe destacar que la variable de orgullo en los encuestados tiene mayor importancia, considerando que la edad promedio de los encuestados es de 61 años lo cual es parte ya de la tercera edad en nuestro país.

Al analizar los datos se hace alusión a estos mencionando los resultados del Sistema de Instrumentos de Monitoreo y Evaluación (SIME) año 2012, en el cual en el área de orgullo por vivir en el barrio se encuentran los encuestados por la Agrupación de JJVV, por sobre el sentimiento de orgullo que poseen los encuestados por SIME 2012, destacando que los barrios patrimoniales son quienes con un 89% se encuentran “algo o muy orgullosos” por vivir en su barrio, cabe mencionar que este último estudio mencionado se aplicó por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo en el contexto del Programa Recuperación de Barrios “Quiero mi Barrio”, aquel instrumento tiene como principal finalidad generar información de valor estratégico para el diagnóstico, evaluación y seguimiento del programa.

En cuanto a la diferencia que puede existir en las respuestas tanto por hombres y por mujeres, se grafican a continuación exponiendo lo siguiente; se observa un abismante 83% de hombres que se sienten Muy orgullosos por el barrio donde viven, mientras que aquello se diferencia en gran medida con el 68% expresado por el género femenino. En tanto en la opción de “Le da lo mismo” en relación a la pregunta, existe una diferencia de 10% entre hombres (17%) y mujeres (27%) destacando que las mujeres no consideran en mayor medida que sea relevante el tema del orgullo por el lugar donde viven. Sin embargo a pesar de lo antes mencionado, si hay que mencionar que un 5% de mujeres declara sentir Nada de orgullo por el lugar que habita, mientras que ningún hombre lo percibe así. Los datos se extrapolan a los resultados obtenidos a nivel general, en el cual con alrededor de un 76% prevalece la opción de sentirse Muy orgulloso por habitar en aquel sector.

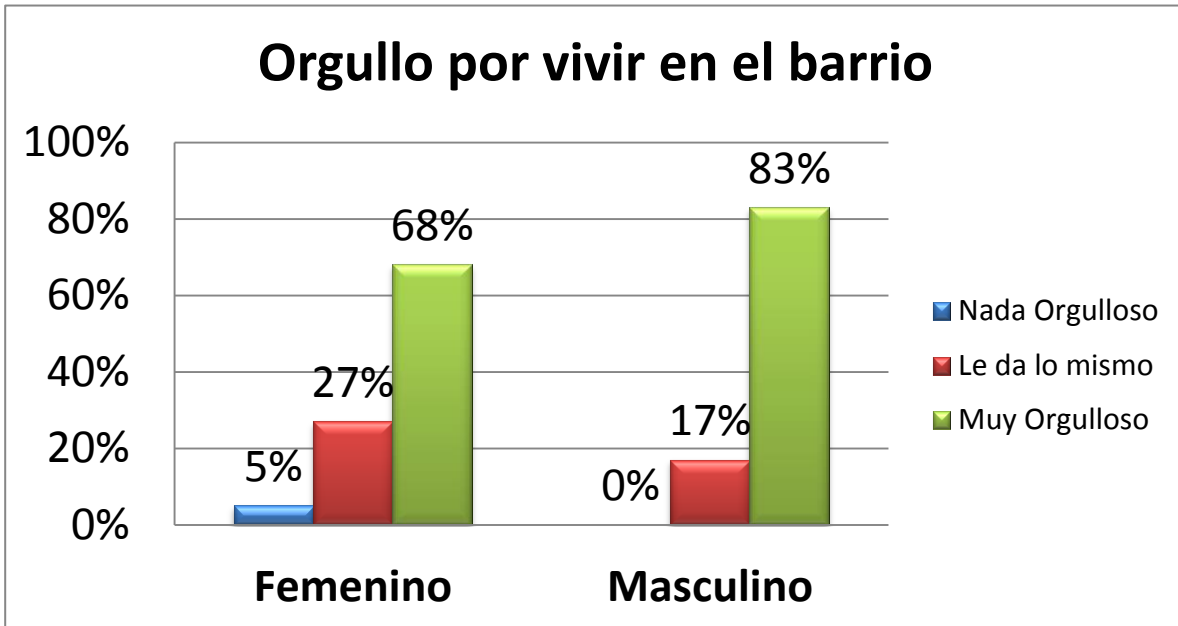


Gráfico 4.7

❖ *Percepción de discriminación vivir en el barrio*

La siguiente tabla recoge la información sobre la pregunta de que si actualmente los encuestados se sentían discriminados por vivir en el barrio, mientras que los resultados fueron los siguientes:

| Actualmente, ¿Se siente discriminado por vivir en este barrio? | | | |
|--|----------------|-------------------|-------------------|
| Promedio | | 2,98. | |
| Desviación Típica | | 0,149 | |
| | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válidos | No | 44 | 97,8 |
| | A veces | 1 | 2,2 |
| | Total | 45 | 100,0 |

Tabla 4.10

El análisis resulta ser tajante ya que alrededor del 98% de los encuestados afirma en que NO se siente discriminado por vivir en el sector, mientras que sólo una persona (2%) se siente discriminada por vivir en el sector. Hacer alusión a la condición de discriminación resulta muy relevante al momento de asociar aquello con la calidad de vida que los encuestados tienen en el barrio, extrapolando que el no sentirse discriminados los mantiene habitando hasta la actualidad el barrio. Agregando además que el promedio de las respuestas se encuentra en su máxima puntuación (2,98) bordeando por escasa diferencia la puntuación 3; estableciendo el que no se sienten discriminados por vivir en el barrio. La

desviación estándar del promedio es de un 0,149 lo cual no supera al 20% del promedio calculado, lo cual indicaría que la media es representativa.

Lo anterior se complementa con la información del mencionado estudio SIME año 2012, la cual establece en sus resultados que un 77,6% señaló no sentirse discriminado por el barrio donde vive. Aquella dimensión, en el estudio, fue desarrollada especialmente para los barrios vulnerables y emblemáticos. Específicamente en la región de Valparaíso un 79% de los encuestados no se sienten discriminados por vivir en su barrio.

En base a la comparación por sexo se obtiene que la totalidad de las mujeres (100%) declara no sentirse discriminada por vivir en el barrio, mientras que en el género masculino un 96% declara el no sentirse discriminado, sin embargo aparece la alternativa que a veces sí lo siente con un 4%; cabe destacar que aquella cifra no representa a la gran mayoría de los encuestados, sin embargo resulta necesario mencionar el surgimiento de aquella estableciendo la principal comparación entre género. Además estos datos se relacionan con el plano general en donde un 98% menciona el no sentirse discriminado (Ver anexo 6.2).

Esta pregunta, para temas de análisis se decidió mezclar con la anterior pregunta analizada, ¿cómo cree que es percibido el barrio por personas que no habitan ahí?, mediante una tabla de contingencia se arrojaron los siguientes resultados expuestos en el siguiente gráfico:

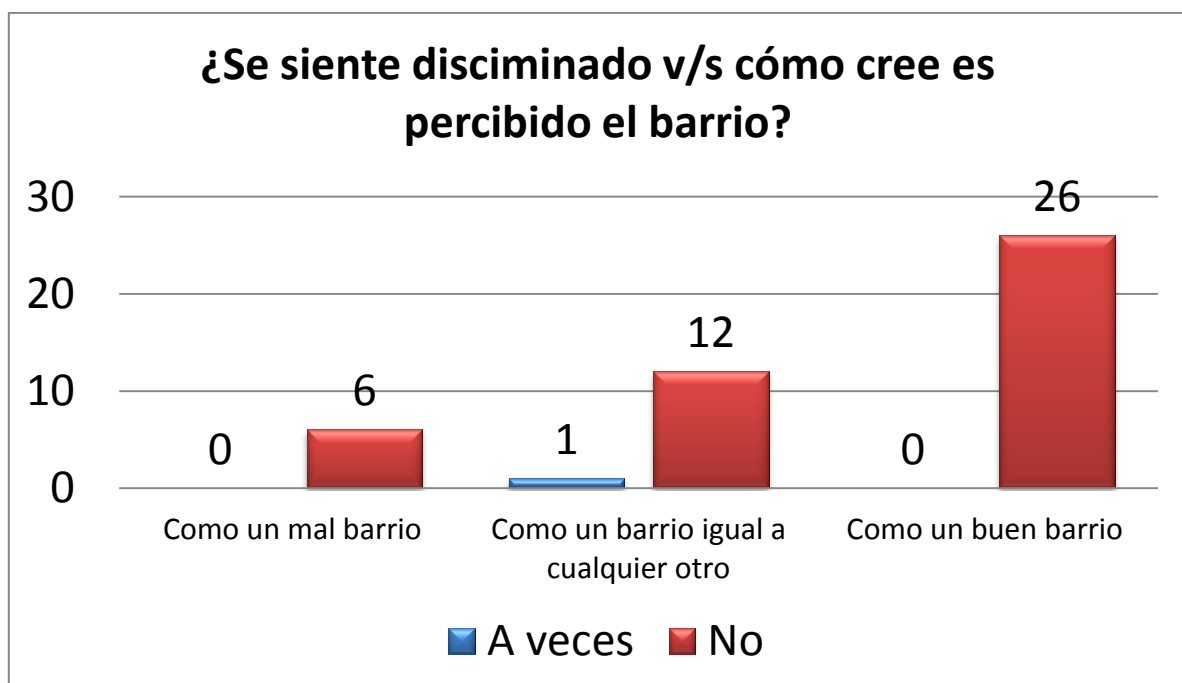


Gráfico 4.8

Se infiere del gráfico que de un total de 45 encuestados (100%), seis de ellos (13%) declararon que su barrio era considerado como “Un mal barrio” por gente que no habitaba ahí, sin embargo eso no los hace sentirse discriminados por el barrio donde viven. Mientras que de las 13 personas que declararon que su barrio era considerado como cualquier otro (29%), sólo una de ellas menciona que a veces se siente discriminada por vivir en su barrio, mientras que el resto (12 personas) declaran que no se sienten discriminadas por el barrio donde viven. Para concluir la comparación se establece que el 58% (26 personas) que declaró que su barrio era visto como un “Buen barrio”, su totalidad menciona el no sentirse discriminado por habitar aquel sector.

❖ ***Evaluación de calidad o condición de aspectos y lugares del barrio***

Para temas de evaluación sobre los diferentes aspectos del barrio, se utilizó una tabla en la cual los encuestados debían marcar en que condición se encontraba (muy bueno, regular, muy malo o no hay en el lugar); Los resultados obtenidos se aprecian en la siguiente tabla resumen en porcentajes:

| En relación a los siguientes aspectos y lugares de su barrio, ¿Cómo evalúa la calidad o condición de...? | Muy bueno | Regular | Muy malo | No hay en el barrio |
|---|------------------|----------------|-----------------|----------------------------|
| Veredas y/o lugares para tránsito peatonal | 31,1% | 62,2% | 6,7% | 0% |
| Calles o pasajes | 22,2% | 71,1% | 6,7% | 0% |
| Iluminación de veredas y calles | 28,9% | 57,8% | 13,3% | 0% |
| Colectores de aguas lluvias | 22,2% | 51,1% | 22,2% | 4% |
| Paraderos de locomoción colectiva | 26,7% | 40% | 24,4% | 8,9% |
| Juegos infantiles | 40% | 33,3% | 6,7% | 20% |
| Canchas, multicanchas | 24,4% | 51,1% | 8,9% | 15,6% |
| Las viviendas | 51,1% | 44,4% | 4,4% | 0% |
| Fachada de las viviendas y/o antejardines | 46,7% | 46,7% | 6,7% | 0% |

Tabla 4.11

Los resultados se aprecian bastante neutrales, considerando que la respuesta neutra sería “Regular”, aquello visualizado a que en la mayoría de los aspectos se encasilla la respuesta en Regular. Mencionando que veredas y/o lugares para tránsito peatonal posee un 62% quienes consideran que aquel aspecto es regular, mientras que un 7% considera que aquello es Muy malo; Las calles o pasajes se visualiza en un máximo porcentaje con un 71%, declarando que las condiciones de las antes mencionadas es de carácter regular; mientras que el máximo descontento de la población se encuentra en los colectores de aguas lluvias con un 22%, mientras que los paraderos de locomoción colectiva aumentan su descontento a un 24% declarando que aquel aspecto es “Muy Malo”.

Cabe destacar que la ausencia de Juegos infantiles y canchas y/o multicanchas se repite con un 20% y 26% respectivamente; mientras que en todos los aspectos anteriores se visualiza aquella alternativa con 0%.

Ante lo presentado anteriormente en la tabla resumen, se relaciona directamente con el marco teórico en el cual se expresa en la conceptualización de la Calidad de vida en el Barrio en donde se establece de manera clara el hecho de que existen ciertos elementos que son materiales, como el acceso a la vivienda y a servicios básicos comunitarios los cuales son primordiales para desarrollar una buena calidad de vida. Aquello se vería drásticamente afectado en comunidad encuestada, esto porque las condiciones que declaran de los aspectos mencionados son regulares o deficientes, considerando que su funcionamiento es deficiente o simplemente no existen aquellos recursos en el Barrio, lo cual no potencia ni mejora la Calidad de vida en el Barrio.

❖ ***Evaluación de calidad o condición de Servicios entregados en el Barrio***

En la línea de la tabla resumen expuesta en la pregunta anterior, se continuó con la misma finalidad, conocer la calidad o condición pero en este caso no en relación a aspectos, sino más bien a ciertos servicios que se le entregan a la comunidad.

En tanto el análisis segmentado por sexo, en relación a la condición de veredas y/o lugares para tránsito peatonal en ambos sexos prevalece la opción de considerar las veredas y/o lugares de tránsito peatonal como regular, en donde un 59% del género femenino lo considera así, mientras que un 65% de los hombres se inclina por esa opción. Además un 30% de los encuestados de sexo masculino resalta que las condiciones del aspecto antes mencionado es Muy Bueno, en tanto

que un 32% de las mujeres lo cree así; allí podemos enfatizar en la similitud de los porcentajes que se obtienen al comparar las tendencias de ambos sexos. Lo anterior posee gran relación con el 62% obtenido a nivel general al momento de interpretar los resultados obtenidos de la investigación (Ver anexo 6.2).

Al consultar a ambos sexos por la calidad o condición de calles o pasajes se expone lo siguiente:

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de calles o pasajes? | | | | |
|---|---------|-----------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | Muy Malo | 2 | 9,1 |
| | | Regular | 17 | 77,3 |
| | | Muy Bueno | 3 | 13,6 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | Muy Malo | 1 | 4,3 |
| | | Regular | 15 | 65,2 |
| | | Muy Bueno | 7 | 30,4 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 4.12

Se puede inferir que un 77% de mujeres considera regular la condición de calles o pasajes; mientras que aquello se puede comparar con el 65% de hombres que así también lo cree. En tanto alrededor de un 14% de las mujeres encuestadas califica el aspecto como Muy bueno en comparación con un 30% de hombres que lo evalúan de la misma manera, allí es posible visualizar una gran diferencia la cual puede verse relacionada con la perspectiva que el género masculino le entrega a cada lugar. En tanto para concluir sólo un 4% de los hombres declara que la condición de calles o pasajes es Muy mala, mientras que un 9% de las mujeres lo cree de aquella manera. Estos resultados concuerdan con el patrón general en donde se recuerda que el porcentaje máximo se encuentra con un 71% en la evaluación regular al aspecto antes mencionado.

Cuando se consultó por la calidad o condición de iluminación de veredas y calles ambos géneros llegaron a un consenso resolviendo que un 57% de los hombres encuestados considera que el aspecto de iluminación tanto de veredas como calles se encuentra en un nivel regular, situación similar ocurre con las mujeres quienes se inclinan por aquella opción en un cercano 55%. Además si resulta necesario inferir de la tabla 4.12 que un 30% de encuestados de género masculino declara que aquella condición está en el nivel Muy alto y un 32% de las mujeres también concuerda con aquella respuesta. Se menciona que un 13% y 14% de hombres y mujeres, respectivamente, consideran y califican la iluminación de calles y veredas como muy malas; lo anterior se debe a la escases de iluminación que existe en algunos sectores materia que ha sido de arduo trabajo al

transcurrir los años desde la creación de la agrupación. Mientras que los resultados obtenidos por división de género concuerdan con los resultados generales, en los cuales un 58% de los encuestados declaran que la evaluación debe ser regular (Ver anexo 6.2).

En tanto a la calidad o condición de colectores de aguas lluvias se infiere lo siguiente:

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de colectores de aguas lluvias? | | | | |
|--|---------|---------------------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | Muy Malo | 7 | 31,8 |
| | | Regular | 10 | 45,5 |
| | | Muy Bueno | 5 | 22,7 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | No hay en el barrio | 2 | 8,7 |
| | | Muy Malo | 3 | 13,0 |
| | | Regular | 13 | 56,5 |
| | | Muy Bueno | 5 | 21,7 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 4.13

La calificación presenta en primera instancia la aparición de la alternativa “No hay en el barrio” expresada por un 9% de los hombres encuestados; mientras que en mujeres aquella no es mencionada. Como principal respuesta se encuentra un 57% de hombres que señalan que la evaluación ha de ser regular, mientras que un 46% de mujeres lo califica de aquella forma. En tanto un 32% de mujeres califica la calidad de los colectores de aguas lluvias como muy malo al igual de un 13% de hombres. Para concluir cabe destacar que un 23% de sexo femenino y un 22% de sexo masculino declaran que la condición es Muy buena. Los resultados se trasponen con los generales quedando a la par, ya que un 52% declara la respuesta regular.

Mientras que la segmentación por sexo en la condición de paraderos de locomoción colectiva expone que la máxima cifra se ubica en un 41% de las mujeres que respondieron la encuesta, declaran que la condición de los paraderos de locomoción colectiva es regular y un cercano 39% de hombres también lo declara de aquella manera. En tanto el género masculino con 30% cree que la evaluación debería ser Muy buena, y un 23% del género femenino lo califica así. Un 26% (masculino) y 23% (femenino), declaran que las condiciones de los paraderos de locomoción colectiva son muy malas. Y un no preocupante 14% de mujeres declara que en su sector no existen paraderos mientras que en los hombres encuestados un 4% lo decreta de igual manera. En base a lo anterior

cabe hacer alusión a que los porcentajes se contrastan con un 40% de evaluación general (Ver anexo).

Al consultar sobre la calidad o condición de juegos infantiles se obtuvo:

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de juegos infantiles? | | | | |
|--|---------|---------------------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | No hay en el barrio | 4 | 18,2 |
| | | Muy Malo | 3 | 13,6 |
| | | Regular | 7 | 31,8 |
| | | Muy Bueno | 8 | 36,4 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | No hay en el barrio | 5 | 21,7 |
| | | Regular | 8 | 34,8 |
| | | Muy Bueno | 10 | 43,5 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 4.14

Los resultados que se pueden interpretar de la tabla 4.14 son principalmente un 44% de hombres encuestados evalúa los juegos infantiles del sector como Muy buenos, en cambio un 37% de las mujeres lo considera de aquella manera. Mientras que un 35% de hombres declara que sólo ocupan un nivel Regular y un 32% de mujeres encuestadas lo cree de aquella manera. La opción Muy mala sólo es posible visualizarla en el género femenino como respuesta, con un 14%. Agregando además que en ambos sexos es posible visualizar la existencia de la respuesta No hay en el barrio, arrojando un 22% y 18% en hombres y mujeres respectivamente. Las cifras presentadas se extrapolan con el 40% generado como resultado a nivel general en la investigación.

Los resultados más significativos de la segmentación por sexo en relación a la condición de canchas- multicanchas, son principalmente un 55% de mujeres que considera que las condiciones del aspecto evaluado es regular, mientras que así mismo con un 49% lo evalúan los hombres encuestados. En tanto un 30% de hombres evalúa la condición de canchas como Muy bueno y sólo un 18% de mujeres lo considera así. Agregando que un 18% de mujeres y un 13% de hombres declaran que en su sector no existen aquellos servicios de entretenimiento, no pudiendo calificarlo entre las opciones. En ambos sexos, con un 9% se determina que las condiciones de lo que les pidió evaluar es declarado con una respuesta de Muy malo. El patrón de resultados arrojados se acerca al 51% de evaluación regular que se obtuvo a nivel general.

Al momento de consultar a los encuestados sobre la condición de las viviendas en general la respuesta contiene discrepancia entre hombres y mujeres, aquello se refleja en que un 50% del género femenino las considera como regular en tanto, sólo un 39% de los hombres consultados consideran que aquello es así. Mientras que un 57% del género masculino declara que las viviendas se evalúan como Muy bueno y sólo un 46% de las mujeres lo califica así. En tanto ambos géneros concuerdan con entregarle un 4% a la evaluación Muy malo.

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de las viviendas? | | | | |
|--|---------|-----------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | Muy Malo | 1 | 4,5 |
| | | Regular | 11 | 50,0 |
| | | Muy Bueno | 10 | 45,5 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | Muy Malo | 1 | 4,3 |
| | | Regular | 9 | 39,1 |
| | | Muy Bueno | 13 | 56,5 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 4.15

Los porcentajes expuestos se relacionan con los resultados generales en donde se acentúa el 51% obtenido en una evaluación Muy buena, concordando aquello con la opinión masculina no así con la femenina en donde predomina la condición regular.

Finalmente el aspecto de calidad o condición de fachadas de vivienda y/o antejardines se expone al sexo femenino otorgándole un 55% de inclinación a la calificación Muy Buena, mientras que sólo un 39% de los hombres lo considera de aquella forma. En tanto un 41% de mujeres cree que la condición y la calidad es regular y un 52% de los hombres cree que sólo amerita para una respuesta regular. En ambos géneros se califica con un 9% (hombres) y 5% (mujeres) en el nivel de Muy malo. Los porcentajes se conllevan al 47% de personas que respondieron de igual forma en Regular y Muy Bueno; es aquí la visualizar la tabla 4.15 donde se puede aclarar el panorama general, el por qué se observa una igualdad de resultados.

❖ **Evaluación de calidad o condición de Servicios entregados en el Barrio**

| En relación a los siguientes servicios de su barrio, ¿Cómo evalúa la calidad o condición de...? | Muy bueno | Regular | Muy malo | No hay en el barrio |
|---|-----------|---------|----------|---------------------|
| Servicio de recolección de basura | 57,8% | 40% | 2,2% | 0% |
| Servicio de comercios menores | 71,1% | 24,4% | 4,4% | 0% |
| Servicio de control policial | 22,2% | 62,2% | 15,6% | 0% |
| Servicio de programas de intervención del gobierno | 15,6% | 64,4% | 17,8% | 2,2% |
| Servicio de mantención y limpieza de áreas verdes | 26,7% | 51,1% | 17,8% | 4,4% |

Tabla 4.16

La tabla resumen antes presentada nos permite extraer información sobre, en primer lugar del servicio de recolección de basura; aquello potenciado y responsabilidad de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, otorgando aquella tarea al Departamento de Aseo y Ornato, quienes tienen la misión de extraer a través de camiones la basura acumulada en cierta cantidad de días; aquel servicio se encuentra en un 58% de satisfacción considerándolo como “Muy bueno”, mientras que un 40% declara considerarlo un servicio regular; dejando en sólo un 2% una insatisfacción del servicio declarándolo directamente como Muy malo.

Mientras que el Servicio de comercios menores, se relaciona directamente con aquellos emprendedores del barrio que a través de micro-empresas conocidas como “negocios de barrio, botillerías, panaderías, etc.”; entregan un servicio a la comunidad con la finalidad de recibir ingresos propios para sus diferentes necesidades; Este servicio es el que mayor porcentaje de satisfacción declara, siendo un 71% de los encuestados quienes consideran que el servicio es Muy bueno, mientras que un 24% cree que aquel es regular, dejando nuevamente sólo un 2% que declara que aquel servicio es Muy malo; en este punto cabe destacar y hacer alusión a la relevancia que tienen estos

negocios del barrio en el sentido que con ello se van generando redes de confianza dentro de la comunidad.

Al momento de consultar sobre el control policial, en el cual entra en el tapete tanto la Policía de Investigaciones (PDI), como Carabineros de Chile, se reconoce este con sólo un 22% de aprobación máxima, mientras que un 62% cree que aquel servicio es regular y un 16% declara que el servicio es Muy malo; este servicio se ve altamente desfavorable a pesar de encontrarse un retén de carabineros en el sector. Sin embargo, los encuestados declaran en su relato al momento de aplicar la encuesta que al no observar patrullajes y controles policiales constantes por el barrio se declara como negativo, a lo cual se exige constantemente que exista mayor preocupación por ciertos sectores del barrio en donde la complejidad diaria es amplia.

En tanto el servicio de programas de intervención del gobierno, específicamente ciertas políticas públicas y programas de intervención Comunitaria que debiesen ser impartidos por el Departamento de Desarrollo Comunitario (DIDECO), perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Se encuentran en un alto porcentaje de desaprobación siendo este un 18%, mientras que un 64% declara que este es regular, luego un 16% considera que aquel servicio es Muy Bueno. Este servicio se encuentra con falencias propias de la escasa información que algunos miembros poseen de ciertos programas, aquello establecido en el último boletín (N°6) generado en la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto, en el cual se deja en claro las diferentes atenciones que la Municipalidad otorga a los miembros de aquel sector, como también las diferentes actividades y gestiones que los directivos de la Agrupación han ido realizando con el pasar del tiempo.

Para finalizar con el Servicio de mantención y limpieza de áreas verdes, se hace alusión a este en un 4% declarando que no existen en su sector, mientras que un 18% declara que el servicio es Muy Malo, en tanto un 51% considera que el servicio es regular, en cuanto un 27% selecciona la alternativa de que el servicio es Muy Bueno. En este servicio cabe destacar, haciendo alusión al mismo informativo de la Agrupación (N°6), en el cual existe un apartado sobre los basurales en el cual se declara que en ocasiones han solicitado a la Municipalidad de Viña del Mar la limpieza y retiro de basuras en la calle Avenida Frei y algunas quebradas, solicitudes que han sido acogidas favorablemente, realizando la limpieza de aquellos sectores. Pero luego, lamentablemente estos lugares vuelven a ser frutos de personas insensibles y

despreocupadas que nuevamente botan basuras, olvidándose de los problemas de salud que conllevan estos basurales: como son las plagas de roedores y la contaminación que causan estos residuos para los habitantes que viven cerca de estos sitios. Es en aquel mismo informativo en el cual se hace un llamado a la comunidad aledaña para crean conciencia y evitar a toda costa que aquellos sectores vuelvan a ser “basurales” y por ende poder disfrutar de aquellos espacios libres y áreas verdes de manera adecuada.

En resumen la tabla de los servicios evidencia cambio en sus porcentajes, encontrándose sus mayores índices en la respuesta “Regular”, considerando entonces que existen ciertas cifras que se ubican en la definición de Muy Bueno el servicio, destacando en aquello el servicio de los comercios menores, aquello podría verse directamente relacionado porque por lo general aquellos comercios son negocios de barrio, los cuales son atendidos por los propios dueños que en consecuencia son vecinos del mismo sector.

En relación al patrón anterior evaluado se procede a una evaluación de los servicios que diferentes entidades entregan a la comunidad, a continuación se presentarán los resultados más relevantes arrojados por género.

Resultados Género Femenino

| Servicio | Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay |
|---|------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Recolección de Basura | 64% | 36% | 0% | 0% |
| Comercios menores | 77% | 14% | 9% | 0% |
| Control policial | 23% | 59% | 18% | 0% |
| Programas de intervención del Gobierno | 14% | 68% | 14% | 5% |
| Mantenimiento y limpieza de áreas verdes | 23% | 50% | 18% | 9% |

Tabla 4.17

Resultados Género Masculino

| Servicio | Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay |
|---|------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Recolección de Basura | 52% | 44% | 4% | 0% |
| Comercios menores | 65% | 35% | 0% | 0% |
| Control policial | 22% | 65% | 13% | 0% |
| Programas de intervención del Gobierno | 17% | 61% | 22% | 0% |
| Mantenimiento y limpieza de áreas verdes | 30% | 52% | 17% | 0% |

Tabla 4.18

En ambas tablas se interpretarán sólo los porcentajes con mayor relevancia y discrepancia entre ambos géneros. Así es como en cuanto al servicio de Recolección de Basura se puede apreciar que un 64% de mujeres lo califica como muy bueno en tanto sólo un 52% lo considera así. Mientras que en el servicio de Comercios menores un 11/ de mujeres lo califica como muy bueno, en tanto un 65% de hombres lo cree así entregándole la calificación de regular con un 35% de preferencia. Luego en el servicio de control policial existe una concordancia en ubicar los mayores porcentajes en la casilla de una evaluación regular siendo este, un 65% de hombres encuestados y un 59% de mujeres que decidieron inclinarse por aquella respuesta. Mientras que en relación a los programas de intervención del Gobierno ambos géneros con más de un 60% de preferencias se inclinan por considerar el servicio sólo como regular. Mientras que en la mantención y limpieza de áreas verdes ambos sexos en un 50% lo califican como regular.

Los resultados no se escapan a lo generado a nivel general, por ende no existe una gran diferencia entre las opiniones femeninas y masculinas en relación a los servicios que se le entregan a la comunidad, existiendo entonces un consenso entre géneros y con ello con los resultados generales obtenidos en la tabulación de los resultados de investigación.

❖ Grado de acuerdo con conductas de vecinos en espacios públicos del barrio

En la tabla que se expone a continuación se visualiza la condición positiva o negativa que tienen los encuestados en relación a ciertas afirmaciones propuestos

en el cuestionario en relación a conductas de los vecinos, lo cual arrojó los siguientes resultados:

| <u>En relación a las siguientes afirmaciones, responda con Sí o No.</u> | Sí | No |
|---|-----------|-----------|
| Los vecinos/as cuidan los espacios públicos del barrio | 53,3% | 46,7% |
| Los vecinos/as se preocupan por la seguridad de los espacios públicos del barrio | 48,9% | 51,1% |
| Las mujeres pueden caminar con seguridad por las calles y pasajes del barrio | 48,9% | 51,1% |
| Existen espacios seguros para que los niños y niñas pueden jugar en el barrio | 53,3% | 46,7% |
| Los jóvenes usan de forma responsable los espacios públicos del barrio | 35,6% | 64,4% |

Tabla 4.19

Se analiza en primera instancia que los vecinos si cuidan los espacios públicos aquello considerado por un 53% del total de encuestados; mientras que al consultar si los vecinos se preocupan por la seguridad de aquellos espacios públicos del barrio la respuesta fue negativa alcanzando un 51% de las respuestas, lo cual se puede relacionar de la siguiente manera, los vecinos si cuidan los espacios públicos, sin embargo no se preocupan por mantener su seguridad lo cual resulta ser un punto negativo al momento de dimensionar que tan alta es la calidad de vida en el barrio de los encuestados.

Siguiendo con la línea de los espacios públicos se consultó si existían lugares habilitados para la entretención de niños y niñas y si estos eran seguros a lo que un 53% respondió positivamente recalando en el que sí existen espacios públicos seguros para pasar el tiempo con niños y niñas.

Mientras que si los jóvenes usan de forma responsable aquellos espacios públicos se presenta con el máximo porcentaje de desaprobación, con un 64% el cual es el fiel reflejo a que los encuestados y adultos mayores ven la inapropiada forma con la cual los jóvenes utilizan los espacios públicos, agregando al momento de aplicar el cuestionario, que estos adolescentes mal utilizan las plazas y/o parques no sabiendo mantenerlos de buena forma y tratando ante todo de destruirlos.

Al consultar sobre las mujeres y si éstas pueden caminar con seguridad por los lugares del barrio un 51% asegura que aquello no se puede realizar y que en todo momento existe cierta desconfianza y/o temor que algo pueda suceder.

Al establecer una comparación al momento de interpretar los datos obtenidos en base a la división establecida por género se obtienen los siguientes temas relevantes.

Resultados género Femenino

| <u>En relación a las siguientes afirmaciones, responda con Sí o No.</u> | SÍ | No |
|---|-----------|-----------|
| Los vecinos/as cuidan los espacios públicos del barrio | 50% | 50% |
| Los vecinos/as se preocupan por la seguridad de los espacios públicos del barrio | 41% | 59% |
| Las mujeres pueden caminar con seguridad por las calles y pasajes del barrio | 55% | 45% |
| Existen espacios seguros para que los niños y niñas pueden jugar en el barrio | 36% | 64% |
| Los jóvenes usan de forma responsable los espacios públicos del barrio | 27% | 73% |

Tabla 4.20

Resultados género Masculino

| <u>En relación a las siguientes afirmaciones, responda con Sí o No.</u> | SÍ | No |
|---|-----------|-----------|
| Los vecinos/as cuidan los espacios públicos del barrio | 57% | 43% |
| Los vecinos/as se preocupan por la seguridad de los espacios públicos del barrio | 56% | 44% |
| Las mujeres pueden caminar con seguridad por las calles y pasajes del barrio | 43% | 57% |
| Existen espacios seguros para que los niños y niñas pueden jugar en el barrio | 70% | 30% |
| Los jóvenes usan de forma responsable los espacios públicos del barrio | 48% | 52% |

Tabla 4.21

En cuanto a si los vecinos cuidan los espacios públicos del barrio, encontramos que las mujeres presentan una división de 50% en la respuesta positiva o afirmativa, mientras que los hombre se inclinan en enfatizar que si son cuidados por los vecinos por ende le entregan una valoración de 57%, no siendo menor quienes no lo consideran así alcanzando un 43%.

En tanto en base al cuestionamiento de si los vecinos se preocupan por la seguridad de los espacios públicos las mujeres resultan tajantes en decir no es así con un 59% de las preferencias, mientras que los hombres optan por inclinarse hacia la respuesta positiva considerando que los vecinos si se preocupan por la seguridad de los espacios públicos, aportando a aquello con un 56% de las preferencias.

Cuando se les consultó si las mujeres podían caminar con seguridad por calles y pasajes del barrio, la respuesta femenina es clara diciendo en un 55% de los casos que sí lo hacían de manera tranquila, mientras que los hombres declaran negativamente a la pregunta inclinándose en un 57% a que no podían hacerlo solas.

En base a la pregunta de si existían espacios seguros para que los niños y niñas pudiesen jugar en el barrio, se observa una gran disyuntiva entre hombres y mujeres y en que el género femenino asegura en un 64% de las preferencias que esto no es así, mientras que los hombres indican en un 70% de sus respuestas que sí existen espacios seguros para que los niños y niñas realicen sus actividades recreativas a la hora de jugar.

Finalmente cuando se les consultó sobre si los jóvenes usaban de forma responsable los espacios públicos del barrio, existe una similitud en que la respuesta que más se repita sea la opción negativa, sin embargo la brecha entre una y otra es amplia. Aquello porque las mujeres consideran en un 73% que los jóvenes no realizan la utilización responsable, siendo sólo un 27% que considera que si es así. En tanto el género masculino también considera en su mayoría que los jóvenes no utilizar responsablemente los espacios pero sólo con un 52%, creyendo que si se realiza un uso responsable en un 48% de los casos encuestados.

❖ ***Frecuencia de uso de espacios y lugares del barrio***

El cuestionario enfocado en la calidad de vida que poseen los encuestados en el barrio, presenta la siguiente pregunta en relación a la frecuencia con la cual la

persona utiliza los espacios y lugares de su barrio, en relación a esto se obtuvo la siguiente tabla con resultados:

| ¿Con qué frecuencia UTILIZA los siguientes espacios y lugares de su barrio? | Todos o casi todos los días | Al menos una vez a la semana | Nunca o casi nunca | No existe |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|------------------|
| Plazas o parques | 8,9% | 33,3% | 35,6% | 22,2% |
| Almacenes, kioscos o locales comerciales | 77,8% | 13,3% | 8,9% | 0% |
| Canchas, multicanchas y otros espacios deportivos | 13,3% | 15,6% | 53,3% | 17,8% |
| Sedes sociales, parroquias, capillas o templos | 48,9% | 44,4% | 6,7% | 0% |

Tabla 4.22

En base a lo expuesto se puede analizar que de la totalidad de encuestados (45 personas), un 36% nunca o casi nunca utiliza parques y/o plazas por diferentes razones, mientras que un 2% asegura que en un sector de la población no existen estas por lo cual no puede acceder a utilizarlas con mayor frecuencia.

Es necesario hacer hincapié en que la mayoría de los encuestados, es decir un 78% asegura utilizar todos los días los almacenes y/o kioscos del sector para autoabastecer su hogar con alimentos y/o elementos que sean necesarios. Y sólo un 9%, en este mismo ítem, asegura que no utiliza nunca o casi nunca estos lugares.

En tanto las canchas y/o cualquier espacio deportivo en el sector, presenta un alarmante 53% de no utilización de aquellos espacios dispuestos, agregando un 18% que califica como que en su sector no hay de aquellos espacios como para acceder. Si se destacará que un 13% asegura utilizar aquellos espacios deportivos todos o casi todos los días, lo cual es un incentivo para fomentar el deporte en la comunidad, partiendo del enunciado que desde los barrios es necesario hacer promoción con la vida saludable.

Finalmente en el análisis del último lugar, basado en parroquias y/o sedes sociales, se observa un 49% que afirma utilizar las dependencias todos o casi todos los días un 44% asegura utilizarlas una vez a la semana, mientras que un 7% dice no frecuentar estos lugares nunca o casi nunca. Lo antes expuesto reafirma el compromiso que los encuestados tienen con la comunidad, destacando que la gran mayoría acude a la sede vecinal todos o casi todos los días, aquello por las diferentes actividades y/o reuniones que se programan, asumiendo entonces el rol de representar de la mejor manera a su sector, destacando que ante todo está la participación entre la comunidad.

En base a la consulta que se le realizó a los directivos de la Agrupación, con directa relación a conocer con cuánta frecuencia utilizaba los espacios comunes que existían en la comunidad, se obtuvieron resultado segmentados según género, a continuación a través de la interpretación de los datos se irán comparando (Ver anexo 6.2).

Cuando se les consultó sobre la frecuencia que utilizaban plazas o parques en el sector las mujeres fueron enfáticas en mencionar que lo hacían nunca o casi nunca otorgándole un 45% de las preferencias, en tanto los hombres se inclinaron por la alternativa de que al menos utilizaban aquellos espacios una vez al mes entregándoles una preferencia de un 44%. En tanto un destacado 14% de mujeres declara utilizar los espacios todos los días y sólo un 4% de los hombres encuestados lo decreta de aquella forma.

Al realizar la misma pregunta de frecuencia en que utilizaban los espacios esta vez de almacenes y/o kioscos, se vislumbra una inclinación en ambos sexos hacia la preferencia de utilizar todos los días aquellos espacios, mientras que las mujeres creen que aquello es así en un 68% mientras que los hombres lo declaran de aquella forma en un 87%; El género femenino le entrega cierto porcentaje de importancia a decir que lo utilizan una vez a la semana con un 18% y los hombres dicen que sólo un 9% lo utiliza una vez a la semana.

Siguiendo la interpretación por género, se observa la frecuencia de utilización de canchas y otros espacios deportivos, en ambos géneros se llega al consenso con un 50% y 57% de mujeres y hombres, respectivamente que declaran que nunca o casi nunca utilizan aquellos espacios. Destacando en esta ocasión que ambos sexos declaran con aproximadamente un 18% la no existencia de aquellos espacios en su barrio por ende no pueden hacer uso de aquello.

En tanto la utilización de las sedes sociales, parroquias, capillas o templos; se observa una división de los porcentajes y ninguna de las alternativas cuenta con más del 50% aquello tanto en hombres como mujeres; sin embargo se destaca la preferencia de un 41% de mujeres que dice utilizar los espacios al menos una vez a la semana, mientras que aquella misma opción representa al 48% de los hombres encuestados.

A continuación se muestran algunas imágenes ilustrativas de los servicios que existen en el sector (Ver más en anexos 6.3).



Imágen4.1 - Iglesia Católica

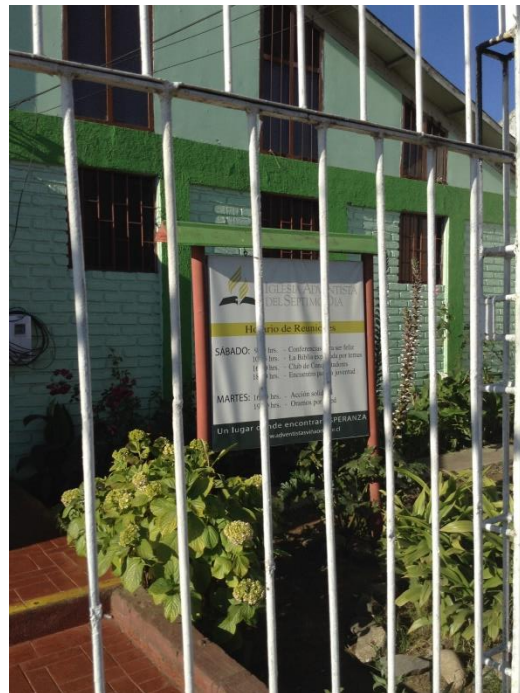


Imagen 4.2 – Iglesia Adventista



Imagen 4.3 – Plaza de juegos



Imagen4.4–Plaza



imagen 4.5 – Junta de Vecinos La Conquista



Imagen 4.6 – Unidad Vecinal La Conquista



Imagen 4.7 – Retén de Carabineros de Chile



Imagen 4.8 - CESFAM

2.3 Seguridad en el Barrio

❖ Seguridad en lugares del barrio

A continuación se presenta un gráfico realizado por la estudiante, el cual demuestra la seguridad que tienen los encuestados al enfrentarse a ciertos lugares de su barrio, incluyendo su propio hogar, los resultados obtenidos se presentan en la siguiente gráfica de barras:

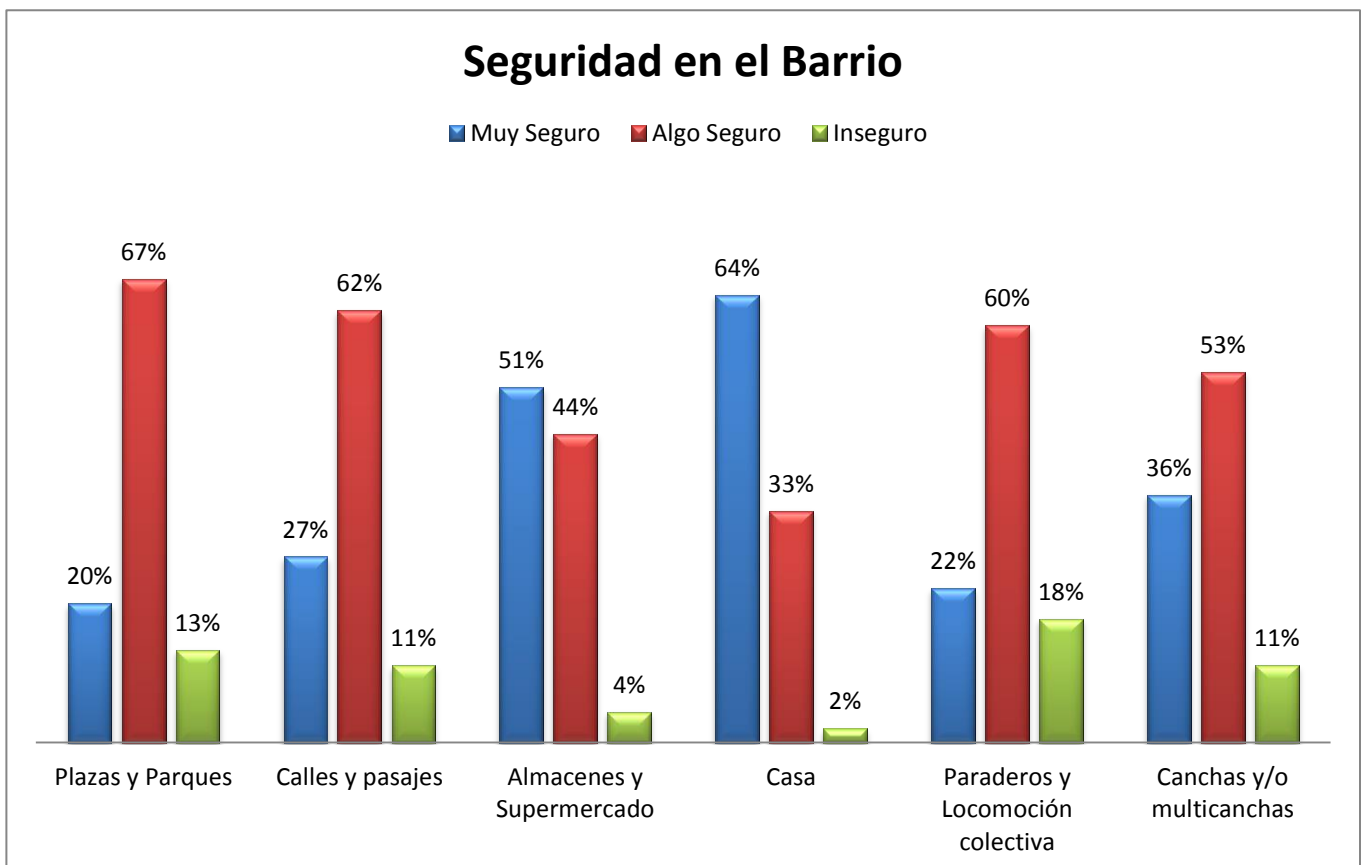


Gráfico 4.8

Al analizar la información antes expuesta se puede concluir que en la mayoría de los aspectos se posiciona liderando la respuesta "Algo Seguro" lo cual es un intermedio entre lo seguro y lo inseguro, Cabe hacer alusión que el porcentaje más alto de algo seguro se observa en Plazas y parques mientras que donde menos prevalece aquella respuesta es en la casa donde sólo ocupada un 33%. Se destacará además que la mayoría de los encuestados, un 64% asegura que su casa es Muy Segura, por lo tanto se siente a salvo en aquel lugar. Mientras que le siguen los almacenes y supermercados con un 51%. Mientras que la respuesta directamente de inseguridad se observa en mayor predominancia en los paraderos y locomoción colectiva con un 18% de encuestados que consideran que son muy inseguros, para luego seguir con las plazas y parques con un 13%, lo

último expuesto puede tener directa relación con grupos de esquina que suelen reunirse en aquellos lugares lo cual genera inseguridad en los encuestados.

Al diferenciar los resultados expuestos por género se obtuvieron los siguientes resultados:

En primera instancia en Plazas y Parques los porcentajes arrojaron a grandes rasgos que un 73% de mujeres considera las plazas y parques como algo seguras, mientras que un 61% de los hombres encuestados lo considera de aquella forma. Mientras que un 30% de los hombres las califica como Muy seguras, a diferente del género femenino que sólo que inclina por aquella respuesta un 9% de las encuestadas. En tanto se aprecia una diferencia, también en que un 18% de las mujeres encuestadas declara sentirse inseguras al momento de visitar plazas o parques, en tanto que sólo un 9% de los encuestados lo evalúa negativamente (Ver anexo 6.2).

En relación a la consulta sobre qué tan seguros se sienten al andar por calles y pasajes del barrio las respuestas se encasillaron en que el género masculino decretó con un 70% de las preferencias que aquello lo consideraba Algo seguro, mientras que en el sexo femenino también prevalece aquella alternativa con un 55% de las preferencias. En tanto resulta necesario hacer alusión que ambos sexos con un 26% aproximadamente consideran en justa medida que se sienten Muy seguros al caminar por calles y pasajes del barrio.

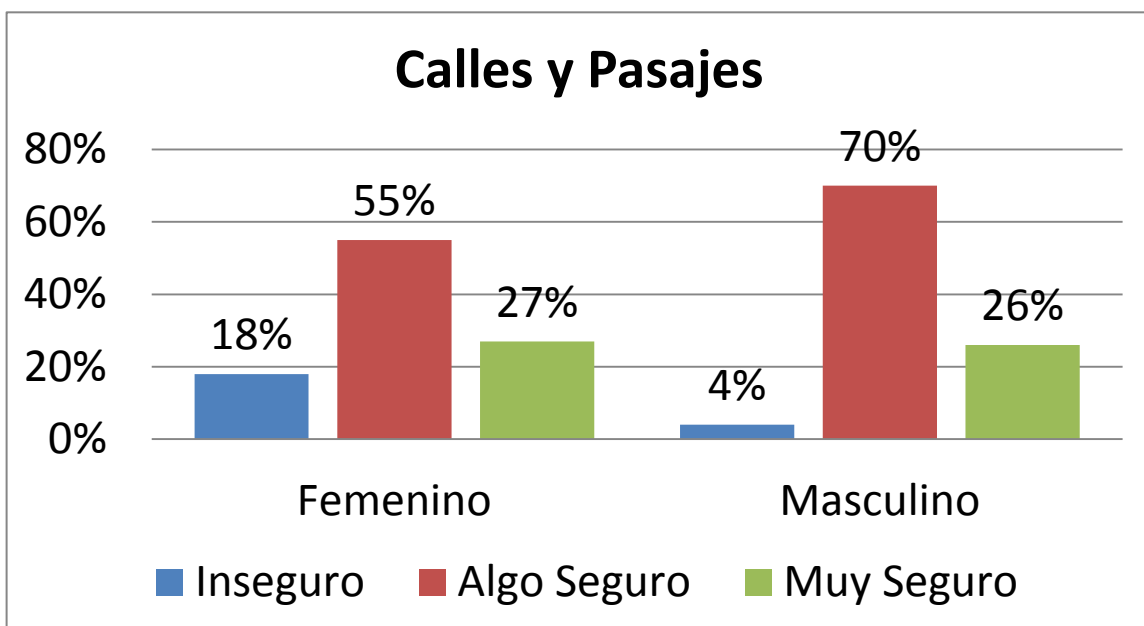


Gráfico 4.9

En relación a los almacenes y supermercados del barrio las respuestas resultaron ser muy similar entre un género y el otro, aunque cabe destacar que los

hombres consideran con un 61% de las preferencias, que los sitios son Muy Seguros, mientras que en el género femenino existe una igualdad de un 46% entre que son Muy seguros y Algo seguros. Cabe destacar que no existe rastro de hombres que se consideren inseguros en los sitios evaluados (Ver anexo 6.2).

Cuando se consultó a los dirigentes sobre la inseguridad que sentían al estar en su casa, las respuestas se inclinaron de manera significativa hacia una respuesta de Muy seguro, siendo esto en el género masculino preferido en un 74% mientras que las mujeres lo marcaron en un 55% del total. Cabe destacar que el grado de inseguridad en mujeres posee un 4% de las preferencias, agregando además que en los hombres no existe tal preferencia marcada.

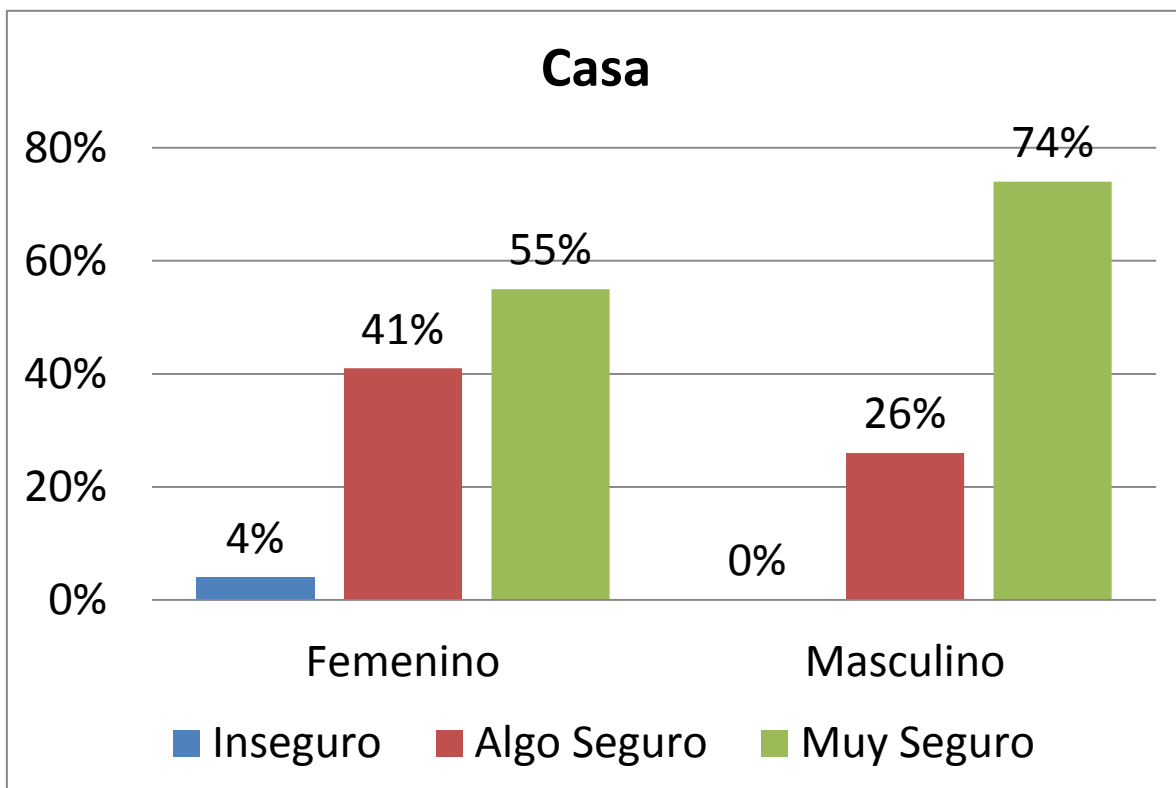


Gráfico 4.10

Los encuestados debieron responder a la interrogante sobre qué tan seguros se sentían en los paraderos y la locomoción colectiva en general, a lo cual respondieron de manera tajante que es encontraban Algo seguro, inclinándose por aquella respuesta las mujeres en un 64% mientras que los hombres la decidieron así en un 57%. Mientras que un 30% de los hombres considera el sitio de transporte público como Muy seguro y sólo un 14% de las preferencias femeninas se llevó aquella alternativa (Ver anexo 6.2).

Para el aspecto de seguridad en canchas y/o multicanchas tanto hombres como mujeres se pueden apreciar en un consenso en relación a la seguridad en canchas y/o multicanchas del barrio; ya que en ambos sexos la opción de Algo

seguro supera el 50%, mientras que alrededor del 35% en ambos géneros declara considerarlo Muy seguro (Ver anexo 6.2).

❖ **Percepción delincuencia comuna, barrio y país**

Al momento de consultar a los encuestados sobre su percepción ante la delincuencia, si ésta había aumentado, se mantuvo o disminuyó en el último año; el resultado se presenta a continuación:

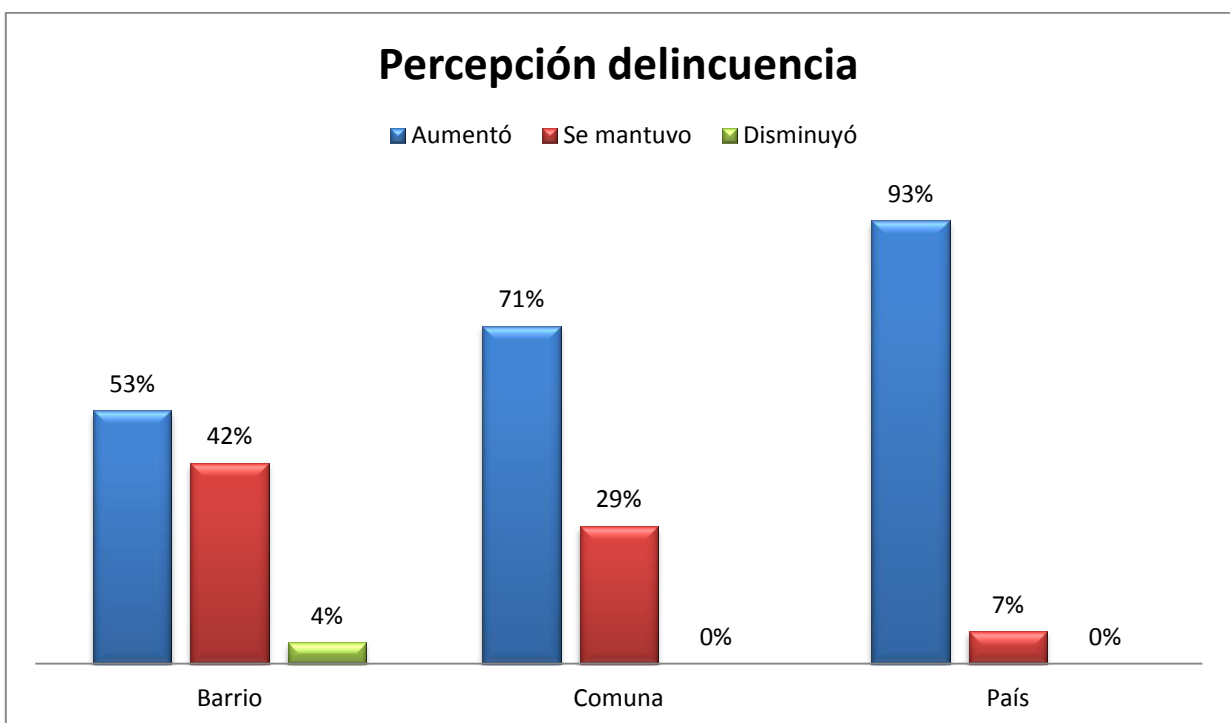


Gráfico 4.11

Frente al gráfico expuesto anteriormente se puede analizar a ciencia cierta que en los tres aspectos consultados los encuestados consideran que la delincuencia ha aumentado, sin embargo en donde menor brecha de resultados hay es en barrio, considerando que un 53% de la población considera que la delincuencia aumentó mientras que un 42% afirma que se mantuvo, destacando que en el único lugar donde se considera que ha disminuido con un 4% es en este. Lo anterior se puede analizar considerando y destacando que los adultos mayores y dirigentes vecinales consideran que su barrio continúa en el camino de la seguridad, por ende destacan que en este se sienten bien y su percepción de delincuencia no se considera tan alto, comparando con la comuna en donde un 71% asegura que la delincuencia aumentó, mientras que un 29% cree que esta se mantuvo. Pasando al tema país la crítica es alta, un 93% asegura que la delincuencia y sólo un 7% cree que se mantuvo, lo anterior se puede extrapolar a los diferentes acontecimientos visualizados en la televisión en donde la mayoría

de las noticias tienen directa relación con la delincuencia generando, entonces una visión negativa respaldando esto con la cifras entregadas por las policías en donde se afirma lo expresado por los encuestados.

Al comparar los resultados según género se obtuvo que a nivel de barrio la gran mayoría de la población considera que la delincuencia aumentó o se mantuvo, en tanto las mujeres toman la delantera considerando en un 59% que aquella aumento, mientras que en el género masculino lidera la respuesta de que se mantuvo con un 48% siguiéndole de cerca quienes consideran que si aumentó con un 43% (Ver anexo 6.2). Mientras que en la comuna, los encuestados consideraran tajantemente que la delincuencia en ningún caso se cree que haya disminuido. Declarando, entonces las mujeres que un 77% de las encuestadas considera que ésta ha aumentado en los últimos 12 meses, mientras que un 65% de los hombres lo considera de igual manera. Mientras que un 35% de los hombres cree que la delincuencia se ha mantenido y un 23% de las mujeres cree que todo sigue igual que hace doce meses atrás (Ver anexo).

Al realizar la interrogante a nivel país a los encuestados los resultados son abismantes y muy tajantes, más del 90% en ambos sexos considera que la delincuencia se ha visto en aumento a nivel país, mientras que en un mínimo 9% en mujeres y 4% en varones, consideran que la delincuencia se ha mantenido desde hace 12 meses atrás. Cabe destacar que en este punto tiene gran relevancia e importancia los medios de comunicación que son la fuente principal de transmisión de información a nivel país. Destacando además los diferentes boletines de información sobre la delincuencia que se construyen tanto a nivel regional en las diferentes municipalidades como también en las policías a nivel regional y por supuesto a grande áreas de país.

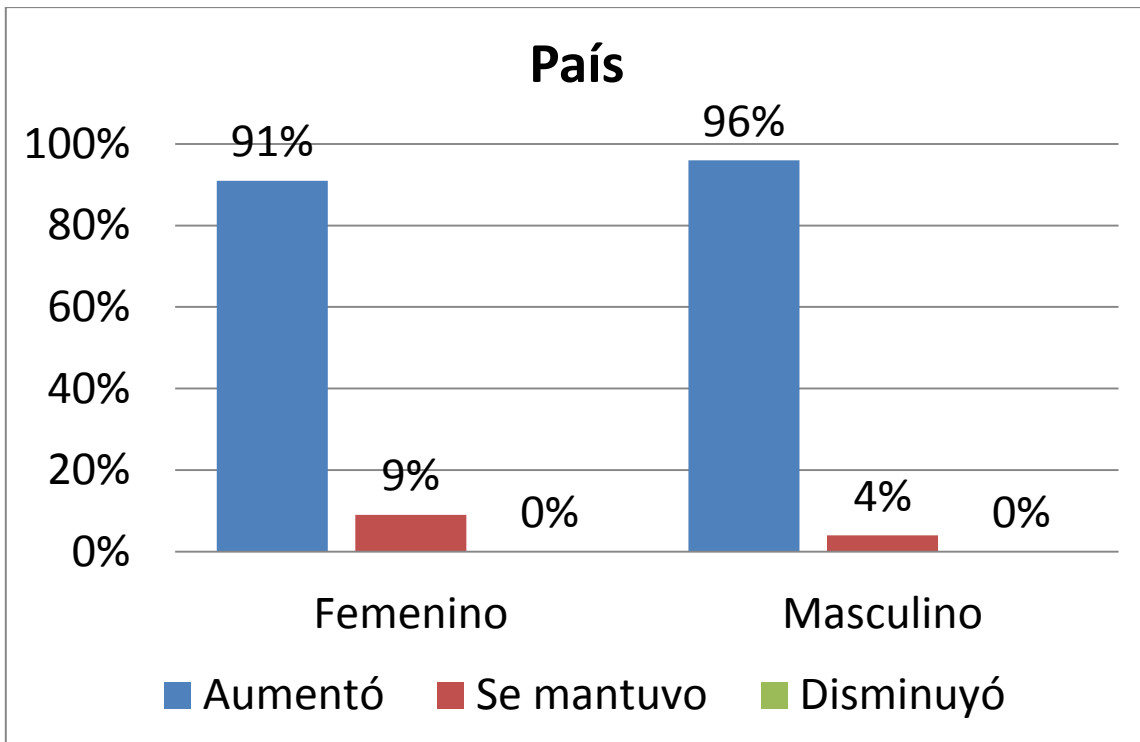


Gráfico 4.12

2.4 Temor en el Barrio

❖ Sensación de Inseguridad según situación

Ante la pregunta, cómo se siente Ud. en diferentes situaciones presentadas, los encuestados respondieron lo siguiente, expresado en gráfico:

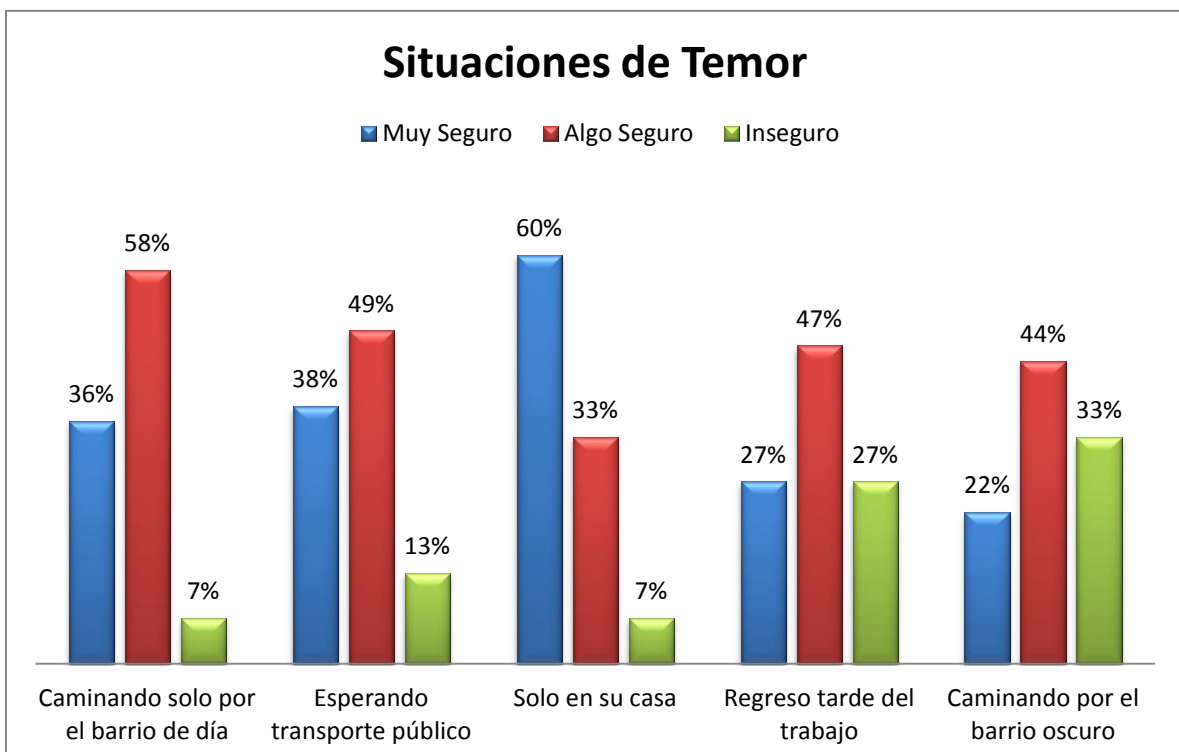


Gráfico 4.13

Ante lo expuesto se puede analizar que el temor relacionado con la seguridad no es alto, destacando que en ninguna de las situaciones la respuesta Inseguro es la que prevalece, ocupando sólo el 33% al momento de enfrentarse a caminar por el barrio cuando este se encuentra oscuro, siguiéndole con un 27% el regreso tarde del trabajo y/o actividades en este caso, se destaca que sólo un 7% de inseguridad ocupa el estar solo en casa y caminar solo por el barrio de día.

Frente a los porcentajes se destaca un 60% de seguridad el estar solo en el hogar, siguiéndole con un 38% esperando el transporte público; mientras que con un Algo seguro prevalece con un 58% el caminar solo por el barrio durante el día, siguiéndole con un 49% el esperar el transporte público, y sólo un 33% destaca algo de inseguridad cuando está solo en su casa.

Al comparar los resultados que se obtuvieron segmentados por género sobre el cómo se sentían caminando de día por el barrio las respuestas sobresalen en el género masculino, quienes con un 70% de preferencia comentan sentirse Algo seguros, mientras que un 30% asegura que si se sienten Muy seguros. En tanto, las mujeres no coinciden en ninguna de las alternativas superando el 50%, declarando con un 45% que se sienten algo seguras, mientras que un 41% dice sentirse muy seguras; destacando que un 14% decide inclinarse que se siente insegura al caminar de día por el barrio de manera solitaria.

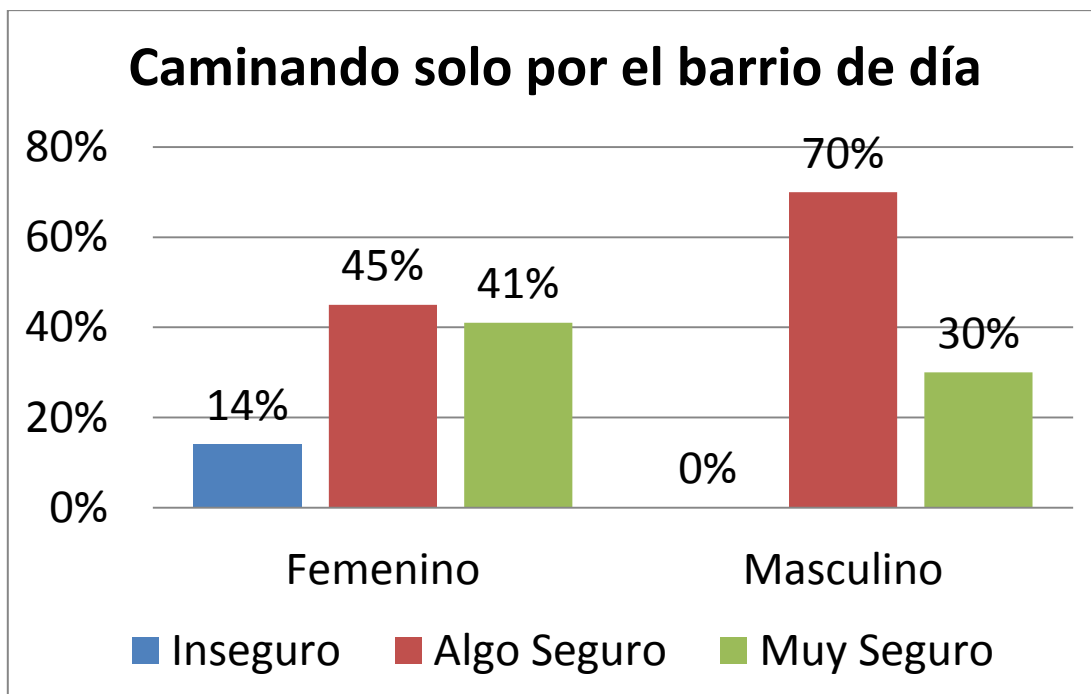


Gráfico 4.14

Al momento de consultar sobre qué sensación de inseguridad se tenía al estar esperando el transporte público, los encuestados respondieron, no superando el 50% que se sentían Algo seguro, tanto hombre como mujeres. En tanto un 43% de

los hombres asegura sentirse Muy seguro y sólo un 32% de las preferencias femeninas lo declara de igual manera. Mientras que un 9% de hombres y un 18% de mujeres aseveran que al estar esperando el transporte público se sienten inseguros (Ver anexo 6.2).

Los encuestados debieron enfrentarse a la situación de estar solos en su casa, y en base a aquello debían responder el cómo se sentían en aquella, entregando como principales resultados los expuestos en el gráfico 5. en donde se visualiza que el 68% de las mujeres encuestadas declara sentirse Muy segura en su hogar, mientras que sólo un 52% de los hombres lo asegura de la misma manera. En tanto un 43% de los hombres cree sentirse Algo seguro en su propio hogar y muy por debajo están las mujeres declarando aquello con un 23%. Cabe destacar que un 4% de hombres y un 9% de mujeres declaran sentirse Inseguros en sus propios hogares, lo cual puede deberse a diferentes ataques a manos de delincuentes a sus casas o simplemente un temor propio.

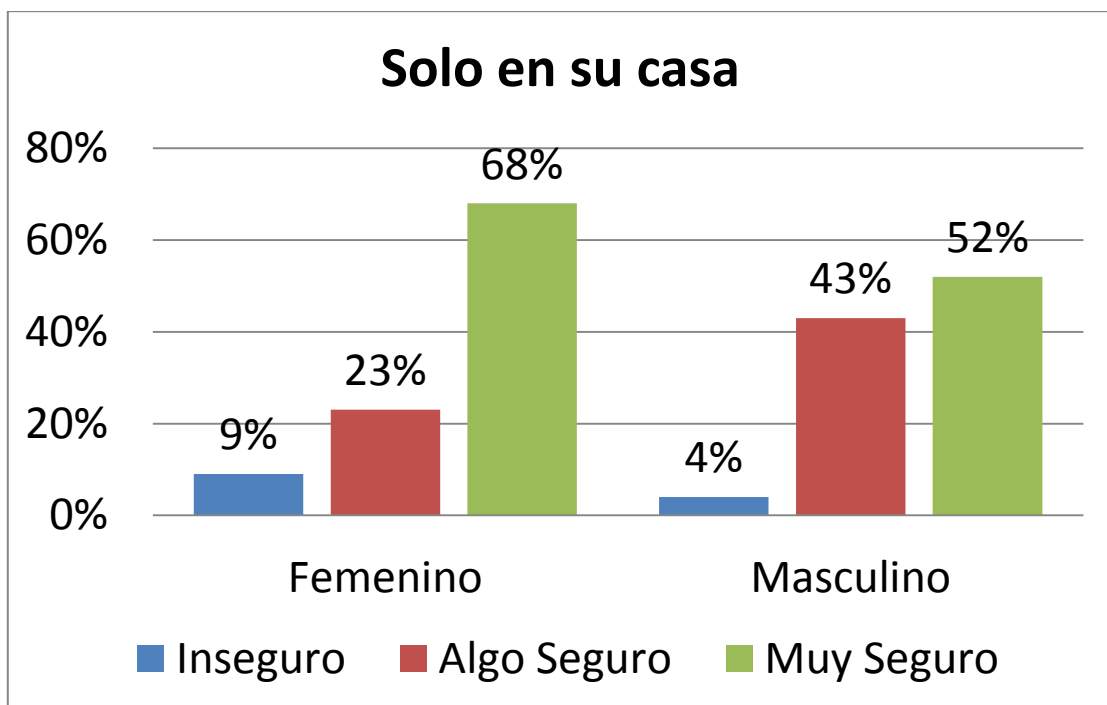


Gráfico 4.15

Cuando se les consultó a los dirigentes sobre la situación específica del regreso a casa desde su trabajo a una hora específicamente tarde, los resultados fueron intermedios, de hecho ninguna de las cifras supera el 50%, sin embargo si resulta necesario hacer hincapié en que un 50% de las mujeres declara sentirse Algo seguras en aquella situación mientras que un 44% de los hombres se declara Algo seguros. Aunque sólo un 23% de las mujeres se siente Muy segura al regreso, aquella cifra se ve superada por un 30% del género masculino. Mientras

que alrededor de un 27% en ambos sexos decreta sentirse Inseguros al regresar tarde del trabajo al hogar (Ver anexo 6.2).

Finalmente la última situación tiene referencia a circular y caminar por el barrio cuando se encuentra oscuro. En esta suposición ninguna de las cifras supera el cincuenta por ciento lo cual resulta preocupante, y un 36% de las mujeres asevera sentirse Insegura al caminar, mientras que un 30% de los hombres lo cree de la misma manera. En tanto un 48% del género masculino comenta sentirse Algo seguro mientras que sólo un 41% de las mujeres lo piensa y siente así. Cabe agregar que sólo un 20% aproximadamente de los encuestados en ambos sexos asegura sentirse Muy seguro al momento de caminar oscuro por la calle, lo cual nos entrega patrones de igualdad en ambos sexos al momento de comparar sus respuestas (Ver anexo 6.2).

❖ **Situaciones que causan mayor temor en el barrio**

En el siguiente gráfico de torta se exponen las principales situaciones que representan temor a los encuestados, se aclara que se expusieron diferentes situaciones y estas fueron las contestadas, por omisión las otras se encuentran en porcentaje 0. Los resultados obtenidos fueron los siguientes.



Gráfico 4.16

En base al gráfico de torta, es posible analizar que la situación que produce temor y la que más prevalece, con un 39% es el consumo de alcohol y drogas por grupos en la calle, cabe destacar que las situaciones expuestas han sucedido al menos una vez en el barrio y a partir de eso se expresa cual es la que mayor temor causa. Le sigue con un 24% la venta de drogas, mientras que con un 13% se hace alusión a las balaceras. Cabe destacar que en dos de los tres más altos porcentajes se evidencia la presencia de la palabra droga, considerando que la mayoría de los encuestados cree que su temor se visualiza en el consumo de drogas, considerando entonces que quizás el consumo de aquellas sustancias incitan a la delincuencia y a actos que producen descontento en la población. Cabe destacar que con un 2% se menciona la violencia causada por jóvenes, la agresividad de los delincuentes y las amenazas de personas o grupos.

A continuación se expone una tabla con las situaciones que resultaron ser perjudiciales y nombradas por los encuestados y sus respectivos porcentajes según sexo.

| <u>Situación</u> | <u>Femenino</u> | <u>Masculino</u> |
|--|------------------------|-------------------------|
| Balaceras | 23% | 4% |
| Asaltos en las calles | 4% | 13% |
| La venta de drogas | 27% | 22% |
| Robo en el domicilio | 4% | 13% |
| Amenazas de personas o grupos | 4% | 39% |
| El consumo de alcohol y drogas por grupos en la calle | 36% | 4% |
| Violencia causada por jóvenes | 0% | 4% |

Tabla 4.23

La tabla resumen 4.23 permite realizar una diferencia de porcentajes en relación a la situación de riesgo que se planteó al encuestado o encuestada. Frente a lo cual los resultados en primera instancia hay que mencionar que ninguna de las situaciones supera el 50% de las preferencias, sin embargo el mayor porcentaje se observa en el género masculino con un 39% en relación al temor que enfrentan cuando existen amenazas de personas o grupos. Mientras

que lo sigue con un 36% el género femenino en el temor que le causa el consumo de alcohol y drogas por grupos en la calle. A estos porcentajes se puede agregar la importante de la venta de drogas en donde tanto hombres como mujeres declaran con aproximadamente un 20% el temor que aquello produce. Mientras que también se debe dar relevancia a las balaceras mencionadas en un 23% por el sexo femenino y los asaltos en las calles con un 13% por hombres.

❖ **Lugares de su barrio que evita por temor a la delincuencia**

El siguiente gráfico de torta expone que lugares los encuestados, evitan por temor a sufrir algún acto de delincuencia, los resultados fueron los siguientes:

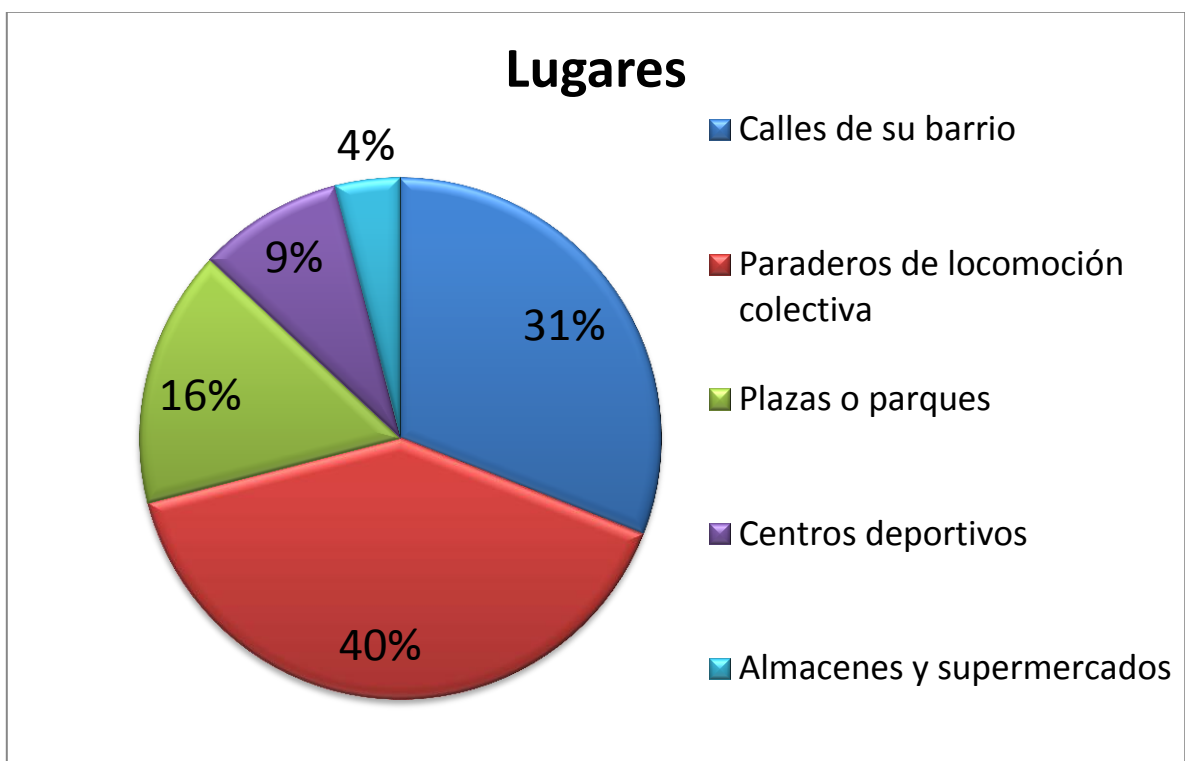


Gráfico 4.17

Analizando el gráfico antes presentado se puede visualizar que en un 40% la población le teme a los paraderos de locomoción colectiva y por ende evita estar mucho tiempo en ellos y sólo los utiliza por el tiempo netamente necesario. Mientras que le sigue con un 31% las calles del barrio, principalmente aquellas que se reconocen como peligrosas por ende los encuestados evitan asistir a esos lugares tanto de día o de noche por temor a sufrir un acto de delincuencia. Mientras que sólo con un 4% se considera que se debe evitar los almacenes y supermercados por temor a la delincuencia.

Haciendo la comparación de las respuestas obtenidas según género se puede inferir e interpretar que hay una diferencia en que las mujeres en su mayoría evitan los paraderos de locomoción colectiva afirmando aquella alternativa con un

36%, mientras que los hombres concuerdan con las mujeres pero evitándolos en un 43%. En tanto el segundo lugar con alta preferencia por no utilizar son las calles del barrio en donde un 39% de los hombres prefiere evitar mientras que un 23% de las mujeres así también lo declara. En tercera preferencia se encuentran las plazas o parques en donde un 18% de las encuestadas declara no acudir a ellas por temor, y un 13% de los hombres prefiere no asistir para evitar delincuencia (Ver anexo 6.2).

2.5 Relaciones Humanas en el Barrio

❖ Calificación de relaciones con los vecinos

Como último ítem del cuestionario se presentó la temática de las relaciones humanas, estas expuestas en situaciones en donde los encuestados debían calificar las relaciones como buenas, regular, malas o simplemente que no existían relaciones; los resultados fueron los siguientes:

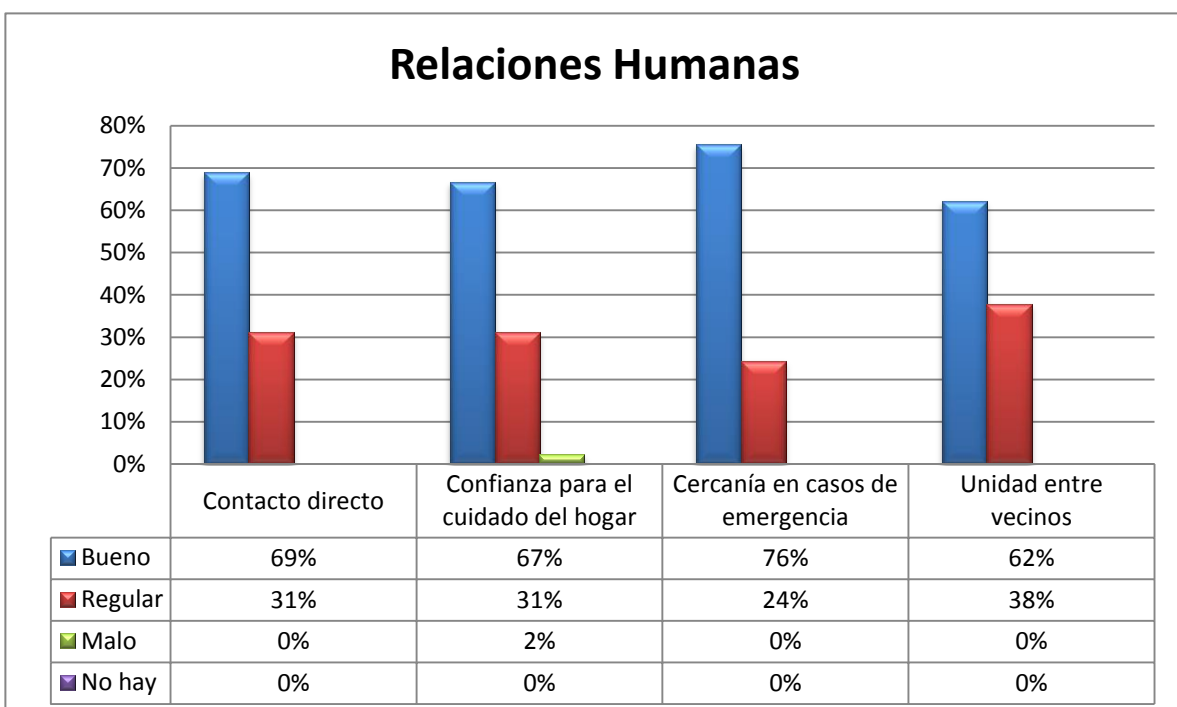


Gráfico 4.18

Los resultados del gráfico resultan esperanzadores y positivos, ya que en todas las situaciones prevalecen significativamente las buenas relaciones, destacando que en el contacto directo se visualiza con un 69%, mientras que en la cercanía en casos de emergencia esta alcanza un 76% lo cual resulta positivo en todo caso de análisis. Mientras que en la confianza para el cuidado del hogar se califica como bueno con un 67%, aunque cabe destacar que sólo en esta situación

se aprecia un 2% de mala relación. Se hace alusión además a que en ninguna de las situaciones expuestas se menciona la alternativa que no hay relaciones.

Lo antes presentado tiene una gran validez e importancia entre los dirigentes vecinales, esto porque son las relaciones humanas lo que les permiten continuar realizando el trabajo que hasta el día de hoy generan entre los mismos vecinos, incluyendo además la relevancia del cuidado de la casa y principalmente la importancia de la unidad con la cercanía y apoyo en casos de emergencia.

Específicamente al aspecto de Contacto Directo los resultados por segmentados por género arrojaron que ninguno de ambos géneros identifica como un contacto directo malo con sus vecinos, mientras que en ambos casos con alrededor de un 70% se declara como Bueno. En tanto un aproximado 30% considera que el contacto directo es Regular; no existe en ninguna de las opciones una mayor discrepancia por sexo (Ver anexo 6.2).

En tanto la dimensión de Confianza para el cuidado del hogar expone de manera evidente un 70% de los hombres que declaran que la confianza es Buena, mientras que los sigue el sexo femenino con un 64% declarando lo mismo. En tanto las relaciones regulares no superan el 36%. Y se destaca que sólo un 4% de los hombres encuestados identifica la confianza como mala, en tanto en mujeres aquella alternativa se ausenta.

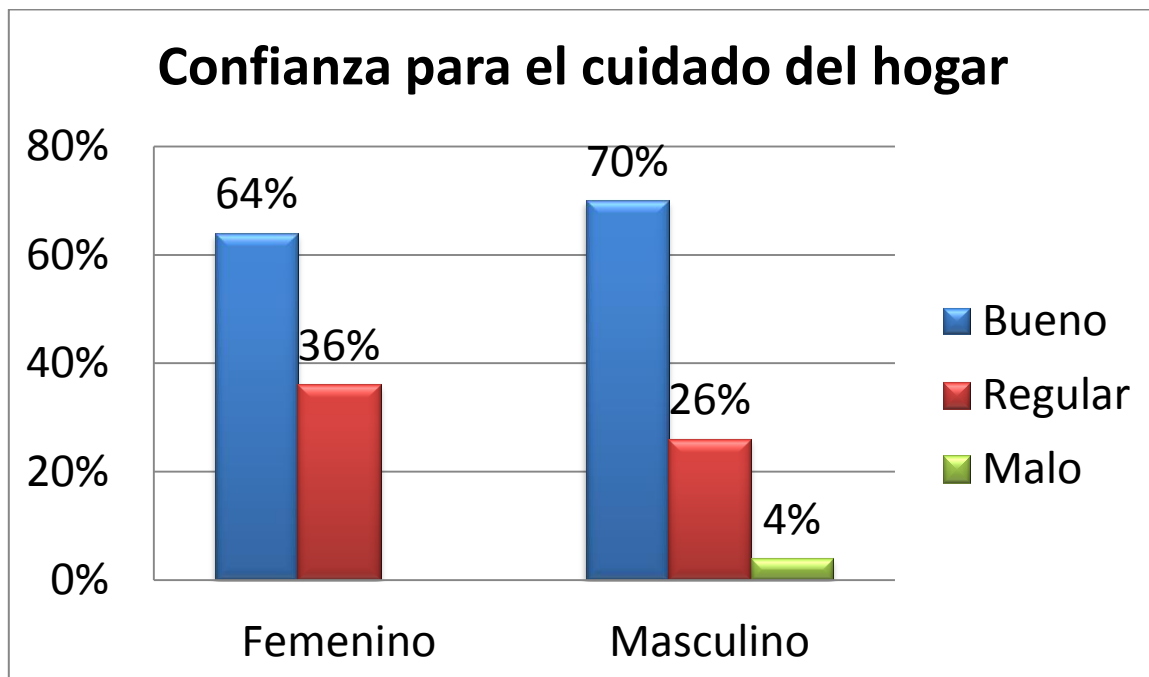


Gráfico 4.19

En relación a la consulta de cuánto se apoyaban en sus vecinos en casos de emergencia las respuestas son similares, y es que un 78% de los hombres encuestados declara que la relación es buena, mientras que lo sigue con un 68% la respuesta positiva de las mujeres. En tanto alrededor de un 30% lo considera regular y en ambos sexos se presenta la relación mala con 0%.

En relación a la unidad entre vecinos a nivel general, son los hombres los que resaltan declarándola como buena en un 65% mientras que con un no menor 59% las mujeres la decretan como tal. En tanto, un 41% de mujeres la señala como Regular, mientras que un 35% de varones la considera de igual forma. Cabe hacer alusión a que en ninguno de ambos géneros se hace presente la respuesta que una relación mala.

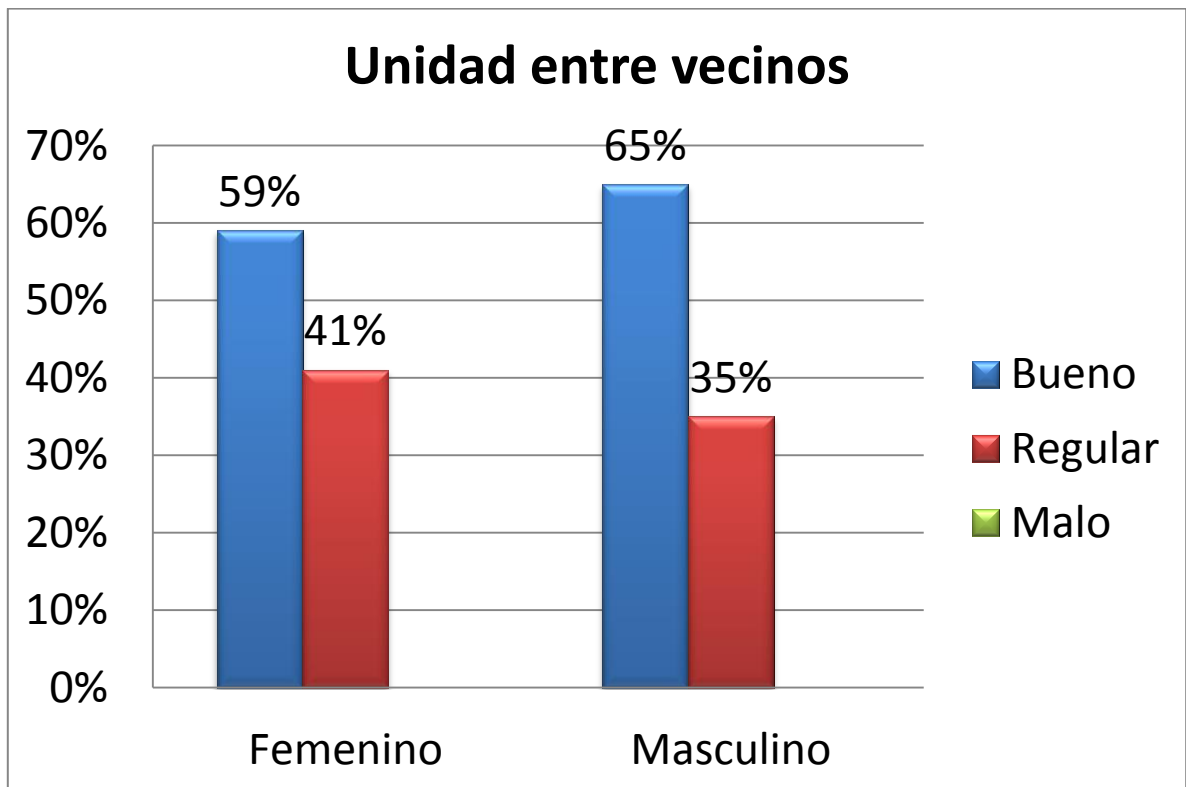


Gráfico 4.20

❖ **Participación en actividades comunitarias**

Al preguntar directamente sobre la participación de los vecinos en la comunidad se presentó el siguiente gráfico con resultados:

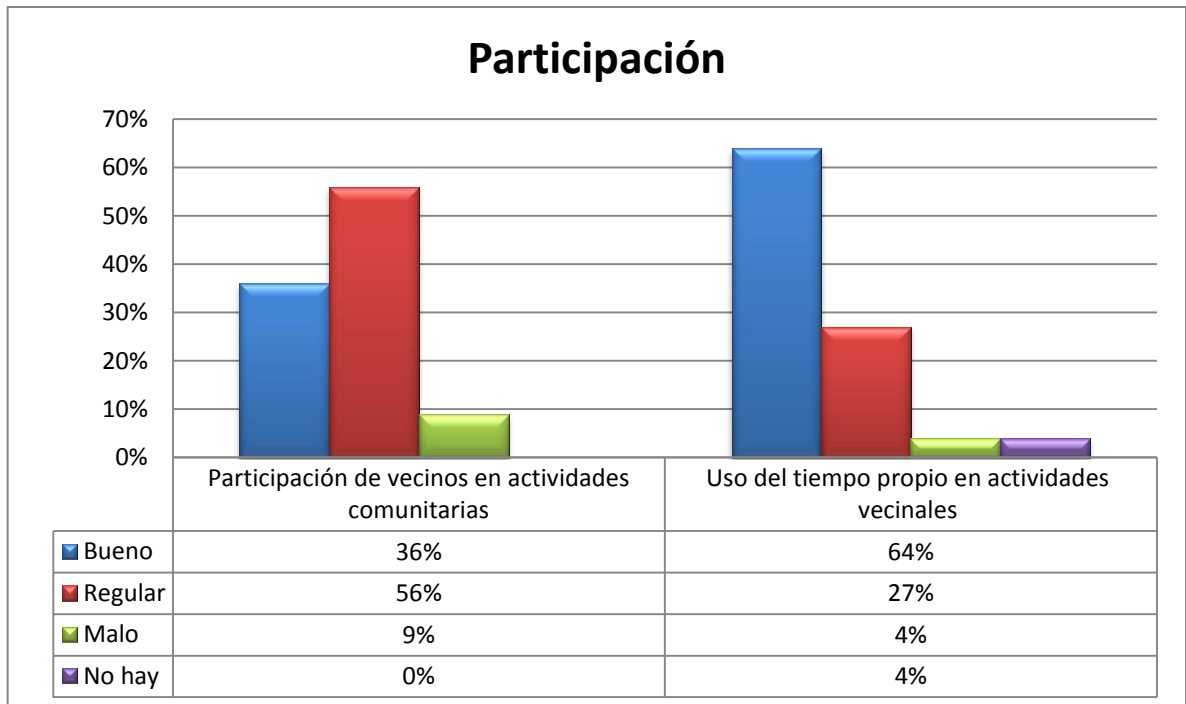


Gráfico 4.21

Al analizar los resultados se visualiza en primera instancia que prevalece con un 64% la buena participación que tienen los vecinos en cuanto al uso del tiempo propio en actividades vecinales, mientras que la participación en sí en las actividades es sólo de un 36% calificada como buena, aunque la gran mayoría cree que esta participación es regular con un 56%; sólo en el uso del tiempo propio en actividades vecinales se visualizó a un 4% de los encuestados que creían que no existía uso de tiempo propio destinado para estas actividades.

Cabe destacar que los dirigentes vecinales pertenecientes a la agrupación de juntas de vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar, consideran este ítem como relevante en el quehacer diario de sus actividades ya que en la mayoría de las oportunidades la máxima falencia que poseen es la ausencia a las reuniones programas lo cual en más de alguna oportunidad es un desmedro al trabajo realizado con anterioridad, es por ello que al destacarse los resultados como positivos por ellos mismos significa que la labor como dirigentes está siendo bien realizada, fomentando a la participación y que el trabajo comunitario no se pierda con el transcurso de los años.

A nivel de género se obtuvieron los siguientes resultados:

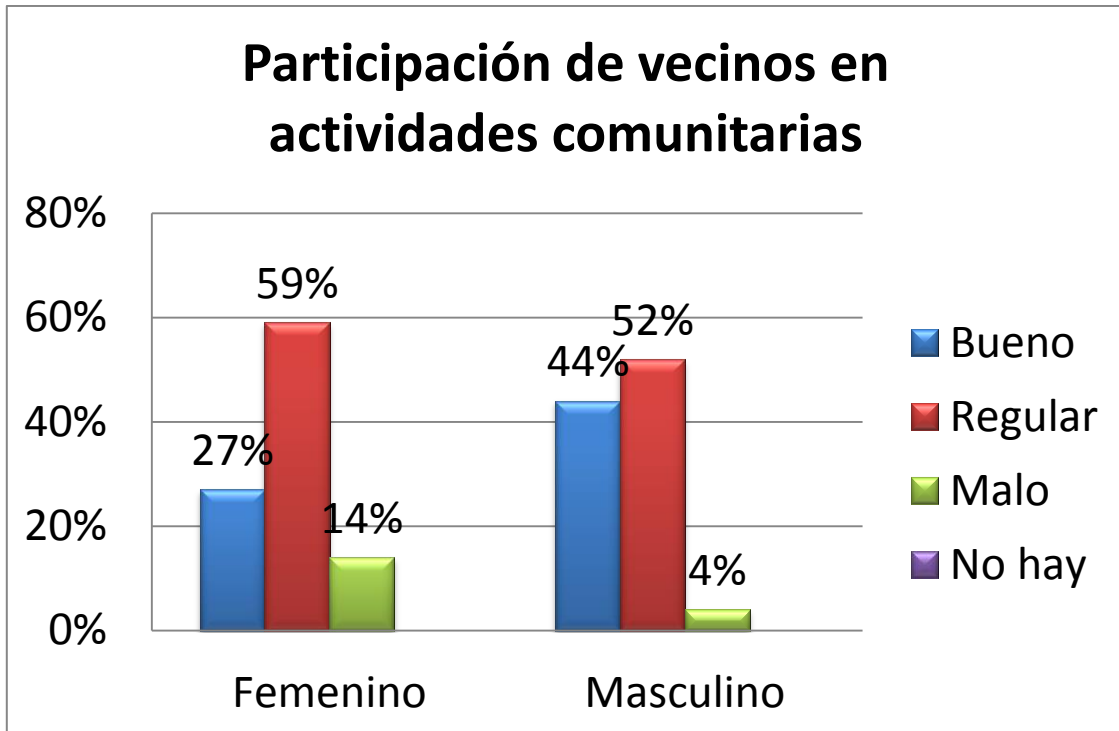


Gráfico 4.22

En base al gráfico antes expuesto es posible comparar los resultados de hombres y mujeres, en la medida que un 59% de mujeres declara que la participación de los vecinos en las actividades comunitarias es Regular, mientras que lo sigue con la misma opinión los hombres decretando un 52% aquella alternativa. En tanto un 44% de los hombres cree que la participación es buena y sólo un 27% de las mujeres cree que es así. Para finalizar un 14% de las mujeres declara que es mala la participación y sólo un 4% de los hombres lo cree así. Aquella pregunta resulta relevante considerando que todos los encuestados cumplían con el requisito de ser parte de la agrupación y por ende también directivos de sus propias juntas de vecinos.

En relación al uso del tiempo propio en actividades vecinales se presentan en el gráfico 4.22 los resultados segmentados por sexo. En primer lugar resalta la respuesta de considerar buena la participación con un 68% en mujeres y un 61% en hombres; mientras que baja aproximadamente a un 26% una participación regular en ambos sexos. Mientras que se declara con una participación mala un 4% y 5% respectivamente en hombres y mujeres. Mientras que cabe destacar la presencia de la alternativa que no hay participación, es decir nula importancia con un 9% lo cual resulta alarmante no por tratarse de una cifra alta, sino que más bien porque los encuestados pertenecen a una agrupación y por ende son parte

de las directivas de sus juntas de vecinos, lo cual puede ser considerado como negativo por la comunidad y con ello el estancamiento de las diferentes actividades y/o proyectos en pro de la comunidad.

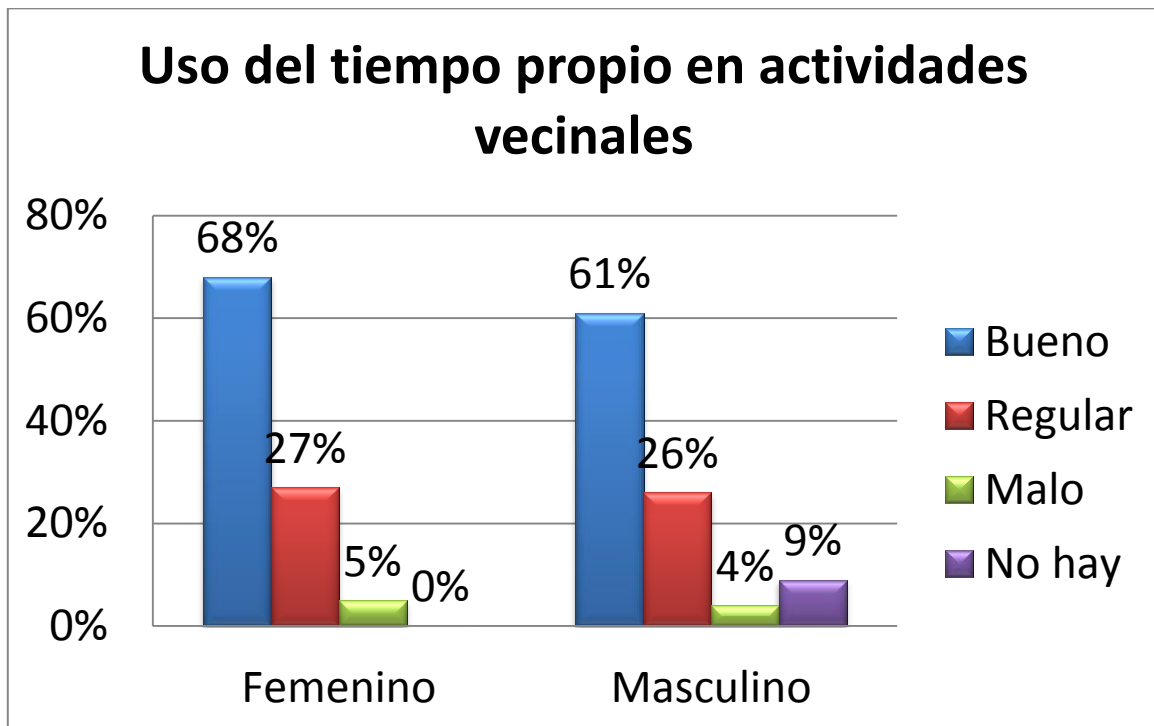


Gráfico 4.23

3.- Síntesis General

En relación a la dimensión Calidad de Vida en el Barrio, compuesta por treinta y un variables, se establece que de los 45 miembros directivos encuestados, sus respuestas se ubican en el nivel medio, obteniendo como promedio la cifra de 2,118; entendiéndose que la desviación típica expone un 0,81 es decir, aquel promedio no es representativo en el sentido que las respuestas se pudiesen haber inclinado a sus valores extremos de baja calidad con la respuesta 1 o alta calidad con la respuesta 3. Cabe destacar que no existieron datos que estuviesen fuera del análisis.

En tanto la dimensión Seguridad en el Barrio compuesta por nueve variables, se infiere que de la totalidad de encuestados se obtiene un promedio de 1,948 lo cual se aproxima a la calificación dos, que corresponde, según la tabla de operacionalización, a un nivel medio de Seguridad en el Barrio. Cabe destacar que la desviación estándar que arrojó aquella dimensión es de 0,75 lo cual, al igual que la dimensión anterior, expone que el promedio no resulta ser representativo puesto que la desviación típica supera el 20% del mismo. Sin embargo, se

continúa con el patrón que no existen datos analizados que salgan del margen de estudio realizado.

Mientras que la tercera dimensión denominada Temor en el Barrio, compuesta por siete variables, arroja entre los 45 encuestados un promedio de 2,191, lo cual lo ubica en una escala de uno a tres en el nivel intermedio. Cabe hacer alusión que la desviación típica calculada en esta dimensión expone un 0,71 lo cual supera el 20% del promedio, por ende se infiere que el promedio no concentro la mayor cantidad de sus respuestas en el resultado, sino más bien existieron cifras cercanas a la calificación 1 y a la nota 3 que luego arrojaron un promedio ubicado en el nivel medio.

En tanto. La última dimensión a analizar se denomina Relaciones Humanas en el Barrio, la cual cuenta de seis variables. El promedio de las cuarenta y cinco personas encuestadas arroja un 2,578 que se aproxima a la nota máxima que es un 3, considerando entonces que las relaciones humanas en el barrio están en el nivel máximo. Se hace mención a que su desviación típica corresponde a un 0,58 lo cual está por sobre el 20% del promedio; sin embargo, aquello no es un precedente pues no existieron cifras que se escaparan del análisis.

4.- Prueba de Hipótesis

Retomando la hipótesis establecida en el diseño de investigación la cual expone el conocer si existe una relación entre la variable sexo con la variable percepción de inseguridad. Para aquello se estableció una prueba de chi-cuadrado la cual arrojó los siguientes resultados:

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--|---------------------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 34,195 ^a | 29 | ,232 |
| Razón de verosimilitudes | 47,313 | 29 | ,017 |
| N de casos válidos | 45 | | |
| a. 60 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,49. | | | |

Tabla 4.24

Cabe mencionar que según los resultados expuestos en donde el nivel de significación asintótica expone un 0,232; se infiere entonces que el sexo de los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar, es independiente a la Percepción de Inseguridad; aquello quiere decir que el sexo no es una condicionante al cómo percibe la inseguridad cada miembro de la

población. Como conclusión final, entonces se expone que no se rechaza la hipótesis nula, sin embargo se rechaza la hipótesis del investigador en considerar que existe una relación entre ambas variables.

5.- Síntesis Final

En base a la temática abordada, su trabajo metodológico, la creación del instrumento, aplicación y posterior tabulación con análisis; es posible concluir que la Percepción de Inseguridad, es considerada en promedio por todos los miembros participantes del estudio, como una Percepción de Inseguridad en nivel medio; teniendo en consideración que su máxima calificación alcanza la nota 3 y su mínima con nota 1. Se destaca que la desviación típica de la variable final, expone un 0,235 lo cual no supera el 20% del promedio final, por ende el promedio resulta representativo; es decir la mayor cantidad de los encuestados a nivel individual se ubica en el escalafón de inseguridad media en base a la pregunta general de investigación.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

1.- Presentación

El siguiente capítulo da cuenta de las conclusiones y líneas de intervención a seguir, sugeridas por la estudiante en Proyecto de Título. Aquellos aportes que se exponen se pudieron establecer a través del análisis del proceso de investigación, estas conclusiones fueron posibles a través de diferentes tópicos que se desglosarán a continuación.

2.- Conclusiones respecto del Tema de la tesis

En relación a la síntesis final propuesta se concluye, entonces que la Percepción de Inseguridad se encuentra en un nivel medio dentro de los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar.

Evaluación de Objetivos

- Objetivo General

En cuanto al objetivo “Medir y describir la **percepción de inseguridad** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”. Se considera logrado a cabalidad, ya que mediante el instrumento aplicado y a través de su tabulación se logró establecer un patrón de conducta genera para todos los miembros de la Agrupación, por ende fue posible lograr su cumplimiento y desarrollo.

- Objetivos Específicos

El objetivo específico “Medir y definir la **calidad de vida en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”, fue logrado mediante la recolección de información a través del cuestionario aplicado. Estos resultados se pudieron ver expuestos en la última parte del capítulo de análisis, otorgándole un nivel medio a la Calidad de Vida en el Barrio, según los resultados expuestos en la tabulación de los datos.

En cuanto al objetivo “Medir y definir la **seguridad en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”. Se puede considerar cumplido mediante la técnica de recolección de datos a través del cuestionario aplicado, al igual que en el caso anterior. La información recabada resulta muy valiosa ya que los resultados instalan a la comunidad en un nivel medio sobre la dimensión de Seguridad en el Barrio, sin embargo se exhiben patrones claros del surgimiento de la inseguridad dentro de los encuestados. Los resultados expuestos permiten obtener una visión

panorámica de esta problemática permitiendo entonces detectar cuáles son las falencias en cuanto a lugares transcurridos que necesitan mayor atención y resguardo policial, o de lo contrario intervención comunitaria para con ello empoderar a los habitantes y que no aumente la inseguridad dentro de la comunidad.

Ahora bien, el objetivo “Medir y definir el **temor en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”, se llevó a cabo a través de la creación de siete variables pertenecientes al instrumento de aplicación con las cuales se llegó a la conclusión que la comunidad de Agrupación de Miraflores Alto de Viña del Mar evalúa la dimensión Temor en el Barrio con un nivel medio, siendo con ello su preocupante indicio de cifras iguales a uno, la cual se establece como la calificación más baja en cuanto al temor. El objetivo se presentó a los encuestados a través de situaciones las cuales luego fueron tabuladas y presentadas en el capítulo de análisis e interpretación de los datos.

Finalmente el objetivo “Medir y definir las **relaciones humanas en el barrio** que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”, se alcanzó exponiendo a los encuestados las últimas seis variables en el cuestionario, las cuales al ser tabuladas y analizadas arrojaron una cifra de nivel alto en la escala, logrando entonces medir que las Relaciones Humanas en el Barrio son altas, es decir son buenas y aquello influye en gran medida en el diario vivir de los miembros de la comunidad de Miraflores Alto de Viña del Mar.

Evaluación de Hipótesis

La hipótesis expuesta en un comienzo, por la estudiante en ejecución de proyecto de título tenía directa relación con el sexo que tienen los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar con el resultado final en cuanto a percepción de inseguridad; aquella hipótesis se probó al final del apartado de análisis, obteniendo consigo que las variables son independientes, por ende no se relacionan y la hipótesis del investigador se vería rechazada, aquello explicitando que no interfiere en el resultado de percepción de inseguridad si es hombre o mujer la persona que responde. Con aquella conclusión se da por cumplido el análisis de la prueba de hipótesis dando pie entonces, a la continuidad de investigaciones posibles que tengan relación.

3.- Conclusiones respecto del Proceso Metodológico

La metodología que se utilizó para el estudio, fue la denominada investigación de tipo exploratorio-descriptivo puesto que los indicios que habían de la temática resultaban ser escasos, y en relación a los objetivos propuestos específicamente con la finalidad de conocer resultada indicado para el logro de aquellos exponer aquella metodología según los patrones de seguimiento que expone el autor Hernández Sampieri en su libro Metodología de la Investigación.

Desde el comienzo de la Investigación para su desarrollo y cumplimiento de los objetivos, se trabajó con los actores relevantes en la temática, tanto miembros de la Institución patrocinadora, Policía de Investigaciones V región Policial, como los actores principales y gestores de la investigación, los miembros de la Agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar. La visión del estudio fue centrada desde sus inicios en la comunidad como agente activo de trabajo, considerado también como transformador social en la comunidad, aquello por el rol que cada uno de los dirigentes cumple en el sector. Además que aquello resulta fundamental y relevante en el trabajo en conjunto que desde hace dos años se viene gestionando con la Oficina de Acción Comunitaria perteneciente a la PDI; por lo cual la investigación ayudaría a aumentar el lazo entre la comunidad y la policía en relación a que son los miembros del sector quienes conocen su entorno y por ende sus problemáticas, y no es posible generar soluciones sin tener en cuenta lo que los actores involucrados perciben al respecto.

La metodología se considera como la más adecuada, ya que mediante ella se logró un involucramiento de la población en el trabajo con la problemática, una participación activa de los miembros de la Agrupación, además de reforzar los lazos ya creados con la Institución policial; además de recalcar el fomento de la participación comunitaria entre los vecinos lo cual ellos destacan como positivo, ya que con el transcurso de los años se ha visualizado una escasa participación de las generaciones actuales en las comunidades vecinales.

La población estudiada se sintió reconocida al participar de esta experiencia, lo cual se vio reflejado en la asistencia a las reuniones previas a la aplicación del instrumento, como también a su misma ejecución. Destacando además, que la investigación les llevó a lograr un compromiso comunitario y a futuro plantear a la Institución policial las posibles soluciones, estableciendo allí entonces un patrón de confianza y de apego entre comunidad y orden público.

Según los antecedentes entregados por la Subsecretaría de Prevención del Delito, pertenecientes al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, actualmente se encuentra en marcha el Plan Nacional de Prevención y Seguridad Pública, o mejor denominado “Seguridad para todos”, en donde se potencia un trabajo en conjunto en el cual en primera instancia a la policía se le entrega un enfoque como un objetivo, basado principalmente en lograr la cercanía con la ciudadanía; construyendo entonces el plan estratégico bajo cinco pilares que reconocen la diversidad y el dinamismo de las necesidades y demandas ciudadanas, destacando con ello que se fomenten las bases que son la información, la participación ciudadana, la coordinación, la focalización territorial y el liderazgo local. Estos elementos se ven reflejados en la investigación, ya que bajo aquellos criterios se ejecutó el estudio, con la finalidad de potenciar un trabajo mancomunado entre la Institución policial y la comunidad, con el objetivo de obtener y recabar información para crear líneas de acción futuras.

Además la investigación se presenta como una muestra clara con porcentajes y asertiva de cifras obtenidas en el sector, retomando con ello el hecho de que la información que se encuentra disponible en la región no se presenta por sectores específicos sino más bien, a nivel comunal lo cual no permite realizar un trabajo específico y en conjunto con la comunidad. Y en base a aquella deficiencia resultaba imperioso el generar a lo menos un estudio con aquellas características, básicamente con la finalidad de conocer la situación que se vive en aquella comunidad.

En cuanto a la creación de dimensiones con la finalidad de desglosar y abarcar la temática general resultó asertiva y relevante la especificidad que cada una de aquellas poseía. Es entonces relevante y satisfactorio mencionar que todas las dimensiones fueron contestadas a cabalidad por la población encuestada, además de resaltar lo relevante y crucial que tienen las Relaciones Humanas en la actualidad, destacando con ello que un trabajo en conjunto fomentado en las buenas relaciones en el barrio ayuda en la creación de un buen ambiente para vivir a diario.

Cabe hacer alusión que la escases de estudios con estos tópicos, por estudiantes universitarios del área social, resulta preocupante ya que son aquellas temáticas las que luego derivan en problemas más significativos para la comunidad y que si fuesen detectados a tiempo e intervenidos evitarían un convivir conflictivo entre los vecinos de un sector determinado.

4.- Conclusiones respecto del Trabajo Social en el Área

Para concluir el cómo la temática se ve involucrada en el estudio de investigación se procederá a dividir el rol del profesional desde dos áreas, primeramente desde la visión Institucional destacando el rol de Trabajador Social perteneciente a una institución policial perteneciente a una Oficina de Acción Comunitaria con trabajo directo con profesionales psicólogos. Mientras que por otro lado se detallará la influencia que el profesional tendría como investigador destacando con ello el rol de estudiante en proyecto de título y la presencia de encontrarse con diferentes adversidades como con problemáticas propias de la comunidad.

Conclusiones del Trabajo Social desde la Institución

El profesional perteneciente a una Institución Policial, debe tener en consideración desde un comienzo que su rol en todo momento es servir a la comunidad y es en base a esto que se menciona la visión de la Institución PDI, expuesta en el Plan Minerva II, en donde se destaca que buscan **“Ser una organización policial de alto rendimiento, socialmente rentable, que entrega a todos sus usuarios servicios de alta calidad y especializados en todo el territorio nacional a través de sus áreas de servicios y estrategias policiales eficaces, compuesta por personas reconocidas por su desempeño profesional y científico-técnico, así como por su contribución integral a la seguridad y la justicia de la nación”**. Frente a aquello es que el rol del Trabajador Social dentro de la Institución cobra una gran relevancia y es que ante toda acción de intervención comunitaria se debe tener en consideración preliminar el accionar policial.

En tanto el trabajo comunitario del profesional cobra gran relevancia para la comunidad al momento de la creación de una oficina de acción comunitaria, integrada por profesionales del área social, específicamente psicólogos y trabajadores sociales, quienes creando una dupla psicosocial buscan intervenir aquellos problemas surgidos en la comunidad creando una visión de apego hacia la comunidad y eliminando el sesgo de represión con el cual pueden estar estigmatizados. Además de aquello el profesional al momento de lograr una cercanía y trabajo en conjunto con la comunidad es capaz de visualizar y detectar problemas a intervenir que de otra manera resultaría más complejo visualizarlos o simplemente pasarían desapercibidos.

Cabe hacer mención a que el trabajo mancomunado es el principal pilar de trabajo en la Institución, accediendo con ello a los llamados de trabajo en alguna u otra ocasión, destacando la alta disponibilidad en cualquier horario a servir a la comunidad.

El Trabajo Social desde la visión Institucional, más allá de cumplir un rol interno de recursos humanos, potencia una imagen de trabajo comunitario y de intervención que se ejecuta a través de la Oficina de Acción Comunitaria realizando intervenciones mediante charlas, talleres, operativos policiales y reuniones comunitarias en donde los principales actores a intervenir presentan sus diferentes inquietudes, buscando entonces el profesional entregar una contención en primera instancia, para luego proceder a visualizar alternativas de soluciones a la problemática expuesta, ayudando entonces a la creación del lazo de confianza entre la Institución y la Comunidad, fomentando con ello la cercanía de una policía amigable y comprensiva más allá de una Institución lejana y castigadora, que sólo interviene cuando existen delitos.

Conclusiones del Trabajo Social como profesión

Desde esta perspectiva se reflexionará sobre la intervención que la estudiante en proyecto de título tuvo con la comunidad y luego el cómo puede intervenir la profesión en la temática de investigación como tal.

La intervención desde la profesión con un rol de investigador quedan a la vista destacando la necesidad de crear instancias de unión comunitaria, específicamente a través de las Juntas de Vecinos ya que la misma comunidad en su Informativo N°4, expone que tal cual la novela “Crónicas de una muerte anunciada”, es lo que actualmente perciben los dirigentes vecinales en todo a la aplicación de las nuevas normas legales para el funcionamiento de la Organización vecinal. Con ello también expuesto se hace mención a la escasa participación de la comunidad en relación a las generaciones actuales, y es entonces cuando se hace el llamado a la comunidad a que no se puede ser meros espectadores de los acontecimientos. No sólo se rechaza aquello sino más bien se condena rotundamente.

Y es entonces, cuando cobra gran importancia la presencia de un profesional en el área social interesado en realizar una investigación en conjunto con una Agrupación de Juntas de Vecinos, considerando la pérdida de protagonismo en el diario vivir de las diferentes comunidades de la región y a nivel país.

Resulta relevante y necesario destacar que la profesión tiene gran incumbencia en el trabajo diario de las Juntas de Vecinos, que muchas veces necesitan una labor más asistencialista, sin embargo detrás de cada postulación a beneficio o acceso a actividades gestionadas por un profesional del área social; detrás de ello existe una comunidad preocupada por el bienestar de su comunidad, realizando diferentes gestiones y actividades con la finalidad de que todos los servicios lleguen al sector; existen personas que semana a semana dedican parte de su tiempo en gestionar, en preparar y organizar actividades comunitarias con el objetivo claro de no perder la unión entre los vecinos, la cercanía y que aquello se vea reflejado en la obtención de beneficios.

Además el profesional que se inserta como investigador en la comunidad, se encuentra con diversas problemáticas que van entregando patrones futuros de investigación como lo es el estudio mismo de la pérdida de las Agrupaciones vecinales, el patrón de adultos mayores que se visualizan en las reuniones y con ello los diferentes conflictos que surgen de manera personal, que luego de unos meses surge la necesidad de investigar aquello porque resulta que no sólo afecta a una persona en particular, sino a un conjunto y ello no beneficia el bienestar social. Es frente a todas las temáticas expuestas que resulta necesario y valioso el trabajo profesional y técnico en la comunidad; que no basta con aplicar un instrumento por personas capacitadas en la ejecución de éste, sino más bien influye e importa el cómo se aplica el instrumento, la dedicación que se le entrega a cada uno de los miembros de la comunidad, la relevancia a la información que nos entrega y finalmente la tabulación fidedigna de cada uno de los resultados; no dejando nunca que el objetivo es la intervención directa con personas que buscan un bienestar personal y comunitario.

En tanto el rol del Trabajador Social como tal, se puede ver con intervención desde la Municipalidad, como también del consultorio, quienes a través de sus visitas provisorias al sector van recaban información de las problemáticas que van surgiendo y con ello se realizan cursos de acción relevantes para la comunidad; pero cabe hacer alusión que la profesión realiza una gran labor de guía y de intervención asistencialista desde la mirada Municipal, mientras que desde la perspectiva de Salud a través del consultorio, enfoca su ayuda e intervención al plano personal y en escasas ocasiones se visualiza una intervención comunitaria, aquello no por no tener la disposición a hacerlo, sino más bien la escases de recursos tanto materiales como de tiempo, la poca relevancia que le entregan las Instituciones, al trabajo comunitario en directa relación con la comunidad ha

derivado a un individualismo en la intervención, obviando ciertos planos relevantes al momento de realizar cambios sociales.

Desde la temática misma de estudio, la Percepción de Inseguridad, resulta necesario vincular ésta con la profesión, en el cómo influye el profesional en la temática y en el qué tan relevante es que exista un Trabajador Social involucrado al momento de trabajar la temática. Para analizar aquel rol profesional resulta necesario recordar que la Percepción de Inseguridad está definido como la sensación negativa del ciudadano frente a las condiciones de seguridad en su entorno; por aquello es que resulta necesario potenciar el trabajo de profesionales en la temática, porque se vislumbra el surgimiento de sensaciones las cuales no pueden ser abordadas por cualquier área profesional, y es que los psicólogos y trabajadores sociales son los especialistas que únicamente poseen herramientas técnicas y prácticas en el cómo intervenir aquellas sensaciones que en su particularidad son negativas. La profesión además desde sus antepasados expresaba un rol asistencialista, lo cual en la actualidad queda casi obsoleto, y es que son estas temáticas las capaces de demostrar que el profesional más allá de entregar una contención o beneficio; es capaz de crear lazos y seguir un patrón de intervención y ojo que la alusión a intervención no se expone desde un plano personal e individual, sino más bien en un plano comunitario destacando la participación de los miembros, fomentando la participación y siendo capaces de empoderar a la comunidad, a que bajo sus manos se encuentran los cambios en el sector; que se deben dar a conocer las falencias y destacar las virtudes.

La profesión no debe perder de objetivo la importancia que se le da a la persona como ser parte de una comunidad, la visión de llegar a un estado de autorealización como lo declaró Abraham Maslow, el bienestar absoluto; teniendo en consideración que aquello resulta utópico si es satisfactorio realizar actividades e intervenciones con el objetivo de alcanzar aquello, poniendo la profesión por encima de las adversidades y logrando intervenir a pesar de las escasas oportunidades que el medio laboral actual entrega.

4.- Propuestas de Intervención y líneas de acción a seguir

A medida que la estudiante en Proyecto de Título fue levantando la información necesaria para cumplir sus objetivos, fue encontrando antecedentes preliminares sobre la percepción en materia de seguridad pública, se logró conocer e identificar distintos factores que determinan el desarrollo social de esta área. El conocimiento de aquellos factores permite descubrir y ejecutar medidas efectivas que disminuyan la percepción de inseguridad de los habitantes de la comunidad.

En tanto, la población en general, la Institución policial, los estamentos gubernamentales y la administración local consideran como medida inmediata la solución a la problemática. Entendiendo ante todo la necesidad de forjar lazos, ampliando la visión, acercándose a la realidad en la que viven las personas de la comunidad, reconociendo también que existen otros factores que pueden fortalecer o debilitar su percepción de seguridad, tanto intrínseca propia de cada ser humano, como aquellas vislumbradas en el ambiente físico.

Cuando se planteó la metodología de investigación cuantitativa se posicionó a la estudiante en proyecto de título como la líder del proceso, desde la Institución entregaron todas las potestades para representarlos en la comunidad, aquello entregándole herramientas como el libre acceso a la agrupación lo cual permitió un contacto real con la comunidad que fue objeto de estudio, además de hacer partícipe a la gran parte de la comunidad, lo cual les entregó un rol activo en el proceso investigativo.

Sin embargo, el proceso investigativo hubiese resultado ideal, si la comunidad estuviese integrada en su totalidad, es decir la totalidad de los integrantes, por aquella traba de recursos como lo es el tiempo, se acudió a un enfoque meramente directivo en relación a la organización que fue estudio, ya que estos representantes son actores y nexos fundamentales entre la comunidad y las Instituciones policiales, el trabajo mancomunado de ambos, es esencial para generar un conocimiento bidireccional, que permita orientar la toma de decisiones, y la ejecución de diferentes proyectos de trabajos comunitarios en el sector.

Gracias a la técnica de recolección de datos fue posible generar en los participantes un sentido de pertenencia con la comunidad, y se dio paso a pensar y meditar ciertas acciones que de alguna u otra manera resultaban ser realizadas por temor o sensación de inseguridad, a lo cual no asociaban su razón, sino que simplemente actuaban de aquella manera.

Además con el trabajo investigativo se logró fortalecer el trabajo grupal, el liderazgo y su compromiso en materia de seguridad; se entregaron patrones de conductas comunes entre los vecinos y en la totalidad de encuestados fue posible visualizar una temática poco abordada y que realmente necesita urgentemente una intervención comunitaria, destacando que existe una agrupación destacada dentro del sector, la cual ayuda con su metodología de trabajo y su quehacer diario en difundir información, reunir y convocar voluntades como también exigir un compromiso entre los habitantes, pues entienden que las ayudas llegan con una finalidad clara y que afectarán directamente en el día a día de la comunidad.

A través del proceso investigativo, se logró aproximarse al conocimiento de lo subjetivo de la percepción y lo relacionado que esto tiene con los sujetos que a través de esto buscan ordenar e interpretar sus impresiones sensoriales, con el propósito de entregarles un significado.

La intervención, tras la realización de la investigación, se enfoca directamente a empoderar a la comunidad a través del fomento de las actividades comunitarias, a continuar con el rol principal del profesional inmerso en la realidad comunitaria; a no decaer en la lucha contra la violencia y la constante mejora de las condiciones de habitabilidad en temas de seguridad de la población. Desde la Institución el rol protagónico que toman al momento de acercarse a la comunidad, destinar tiempo para reuniones en donde se les entregue información de las falencias resulta fundamental para el trabajo colaborativo, desde la Institución a través del trabajo en conjunto se incita a los pobladores a acercarse y confiar en las entidades policiales, en seguir trabajando en conjunto con la vista puesta en el objetivo claro de avanzar juntos. Actualmente la Oficina de Acción Comunitaria trabaja al corto plazo sobre las urgencias mediatas de la comunidad, acudiendo a los llamados de patrullajes preventivos, demostrándoles que no están solos en la comunidad y que aunque los recursos son escasos el trabajo se realiza de igual manera con mayor fuerza; y es que el compromiso es lo fundamental para continuar el camino.

En tanto desde la mirada investigativa resulta imperioso el hecho de seguir cavando bajo la misma temática, el continuar abordando estos temas que se cree están relacionado directamente con los delitos, y es que las cifras de los delitos no necesariamente se vislumbran en una percepción de seguridad, y es que llegamos al patrón que se repite, puede que alguna persona no haya sufrido delito, sin embargo se siente insegura al mismo nivel de alguien que sí lo haya vivido. Y es entonces, cuando estos estudios demuestran aquellos porcentajes, dan luces de

una realidad poco conocida y escasamente abordada; en la actualidad da la impresión que aportan más los números reales de lo que ya sucedió y en base a eso se busca trabajar; sin embargo son los profesionales del área social los invitados a investigar y sumergirse en el área para adelantarse a las cifras negativas del delito ya cometido, el trabajar en conjunto para una intervención silenciosa y meticulosa; el que un profesional sea capaz de atender las necesidades de una comunidad resulta más significativo que un porcentaje de delitos que se puede encontrar en cualquier boletín trimestral de las entidades policiales.

Finalmente se puede abordar que la influencia de seguridad o inseguridad en las personas, se transforma en un elemento trascendental al momento de decir la forma de comportamiento que realizan a diario en su entorno y con ello el tipo de relaciones que establecen. Por esta razón, es relevante conocer la Percepción de Inseguridad, permitiéndonos ser asertivos en las respuestas de las acciones y políticas orientadas a la participación, promoción y prevención, a fin de enfrentar y disminuir la sensación intrínseca de inseguridad ciudadana.

CAPÍTULO VI: ANEXOS

1. Instrumento de Recolección de Información.

El presente cuestionario forma parte de la investigación de Proyecto de Título, para obtener el título de Asistente Social con Licenciatura en Trabajo Social, de la estudiante Srta. Karla Lorena Elizondo Vicencio perteneciente a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Región de Valparaíso. En base a lo anterior la investigación se encuentra respaldada y realizada bajo el alero de la Institución Policía de Investigaciones de Chile, V Región Policial.

El presente cuestionario tiene como objetivo **“Medir y describir la percepción de inseguridad que presentan los miembros de la agrupación de Juntas de Vecinos de Miraflores Alto de Viña del Mar”**. Datos que luego serán tabulados y analizados con la finalidad de alcanzar el objetivo antes mencionado.

Cabe destacar que no existen preguntas correctas e incorrectas y que este es un proceso confidencial, la información obtenida en este cuestionario será utilizada exclusivamente con fines académicos e Institucionales para futuras líneas de trabajo por parte de la PDI.

Sólo debe contestar la pregunta marcando UNA alternativa; favor no dejar preguntas en blanco.

1. ¿Cuál es su sexo?
 - a) Femenino
 - b) Masculino

2. ¿Cuál es su edad?

Calidad de vida en el Barrio

3. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en el barrio?
 - a) Menos de 1 año
 - b) Entre 1 y 2 años
 - c) Entre 3 y 5 años
 - d) Entre 6 y 10 años
 - e) Entre 11 y 15 años
 - f) Más de 15 años

4. ¿Cómo cree es percibido el barrio por personas que no habitan ahí?
 - a) Como un buen barrio
 - b) Como un barrio igual a cualquier otro
 - c) Como un mal barrio

5. ¿Cómo cree usted que es el barrio?

- a) Un buen barrio
- b) Un barrio igual a cualquier otro
- c) Un mal barrio

6. ¿Cómo se siente Ud.? Respecto a:

| | | | |
|---|----------------|---------|------------------|
| Seguridad de su barrio | Muy Satisfecho | Regular | Muy Insatisfecho |
| Tranquilidad de su barrio | Muy Satisfecho | Regular | Muy Insatisfecho |
| Limpieza de su barrio | Muy Satisfecho | Regular | Muy Insatisfecho |
| Convivencia con los vecinos de su barrio | Muy Satisfecho | Regular | Muy Insatisfecho |

7. Califique con nota de 1 a 7 ¿Cuánto sabe Ud., acerca de la historia de su barrio?

- a) Muy Satisfecho
- b) Regular
- c) Muy Insatisfecho

8. Qué tan orgulloso se siente Ud. de vivir en este barrio?

- a) Muy Orgulloso
- b) Le da lo mismo
- c) Nada Orgulloso

9. Actualmente, ¿Se siente discriminado por vivir en este barrio?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

10. ¿Cómo evalúa la calidad o condición? De:

| | | | |
|--|---------|----------|---------------------|
| Veredas y/o lugares para tránsito peatonal | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Calles o Pasajes | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Iluminación de veredas y calles | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Colectores de Aguas Iluvias | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Paraderos de Locomoción Colectiva | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Juegos Infantiles | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Canchas - Multicanchas | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Las viviendas | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Fachadas de viviendas y/o antejardines | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Servicio de Recolección de Basura | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Servicios de Comercios Menores (panadería, almacenes, botillería) | | | |

| | | | |
|---|---------|----------|---------------------|
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Servicio de Control policial | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Servicio de Programas de Intervención del Gobierno | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |
| Servicio de Mantención y limpieza de áreas verdes | | | |
| Muy Bueno | Regular | Muy Malo | No hay en el barrio |

11. En relación a las siguientes preguntas responda con un Sí o No.

| | | |
|---|-----------|-----------|
| ¿Los vecinos/as cuidan los espacios públicos del barrio? | Sí | No |
| ¿Los vecinos/as se preocupan por la seguridad de los espacios públicos del barrio? | Sí | No |
| ¿Las mujeres pueden caminar con seguridad por las calles y pasajes del barrio? | Sí | No |
| ¿Existen espacios seguros para los niños y niñas puedan jugar en el barrio? | Sí | No |
| ¿Los jóvenes usan de forma responsable los espacios públicos del barrio? | Sí | No |

12. ¿Con qué frecuencia utiliza?

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------|
| Plazas o parques | Todos los días | Al menos una vez al mes | Nunca o casi nunca | No hay |
| Almacenes, kioscos | Todos los días | Al menos una vez al mes | Nunca o casi nunca | No hay |
| Canchas o espacios deportivos | Todos los días | Al menos una vez al mes | Nunca o casi nunca | No hay |

| | | | | |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|--------------------|--------|
| Sedes sociales, parroquias | Todos los días | Al menos una vez al mes | Nunca o casi nunca | No hay |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|--------------------|--------|

Seguridad en el Barrio

13. Califique la seguridad según lugar del barrio

| | | | |
|---|------------|-------------|----------|
| Plazas y parques | Muy Seguro | Algo Seguro | Inseguro |
| Calles y pasajes | Muy Seguro | Algo Seguro | Inseguro |
| Almacenes y supermercados | Muy Seguro | Algo Seguro | Inseguro |
| Su casa | Muy Seguro | Algo Seguro | Inseguro |
| Paraderos y locomoción colectiva | Muy Seguro | Algo Seguro | Inseguro |
| Canchas y/o multicanchas | Muy Seguro | Algo Seguro | Inseguro |

14. Durante los últimos 12 meses, usted diría que en los siguientes lugares, la delincuencia...

| | | | |
|---------------|---------|------------|-----------|
| Barrio | Aumentó | Se mantuvo | Disminuyó |
| Comuna | Aumentó | Se mantuvo | Disminuyó |
| País | Aumentó | Se mantuvo | Disminuyó |

Temor en el barrio

15 ¿Cómo se siente usted en las siguientes situaciones...?

| | | | |
|--|------------|-------------|----------|
| Caminando solo/a por el barrio de día | Muy seguro | Algo seguro | Inseguro |
| Esperando transporte público en el barrio | Muy seguro | Algo seguro | Inseguro |
| Cuando está solo/a en su casa | Muy seguro | Algo seguro | Inseguro |
| Cuando regresa tarde del trabajo/escuela | Muy seguro | Algo seguro | Inseguro |

| | | | |
|--|------------|-------------|----------|
| Caminando solo/a por el barrio cuando está oscuro | Muy seguro | Algo seguro | Inseguro |
|--|------------|-------------|----------|

16 ¿Qué situaciones le causan más temor en el barrio donde vive?

- a) Balaceras
- b) Asaltos en las calles
- c) La venta de drogas
- d) Robo en el domicilio
- e) Amenazas de personas o grupos
- f) El consumo de alcohol y drogas por grupos en la calle
- g) Enfrentamientos armados entre personas o grupos
- h) Actos de vandalismo o daños a la propiedad pública
- i) Homicidio
- j) Agresividad de los delincuentes
- k) Lesiones con armas
- l) Violencia causada por jóvenes

17. ¿Qué lugares de su barrio evita por temor a la delincuencia?

- a) Calles de su barrio
- b) Paraderos de locomoción colectiva
- c) Plazas o parques
- d) Centros deportivos
- e) Almacenes y supermercados

Relaciones Humanas en el Barrio

18. ¿Cómo calificaría el contacto directo con sus vecinos/as (saludo diario, visitas)?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo (No hay relación)

19. ¿Cómo calificaría la confianza en los vecinos para el cuidado de su hogar (Yo cuido la casa de mi vecino)?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo (No hay confianza)

20. ¿Cómo calificaría la cercanía con los vecinos/as en casos de emergencia (accidentes, robos, urgencia)

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo (No hay cercanía)

21. ¿Cómo calificaría la Unidad entre los vecinos?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo (No hay Unidad)

22. ¿Cómo calificaría la Participación de vecinos/as en actividades comunitarias (reuniones, bingos, ferias, conciertos)?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo (No hay participación)
- d) Yo no participo

23. ¿Cómo calificaría el uso del tiempo propio en actividades vecinales?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo
- d) Yo no participo

2. Gráficos y Tablas resultados segmentado por sexo

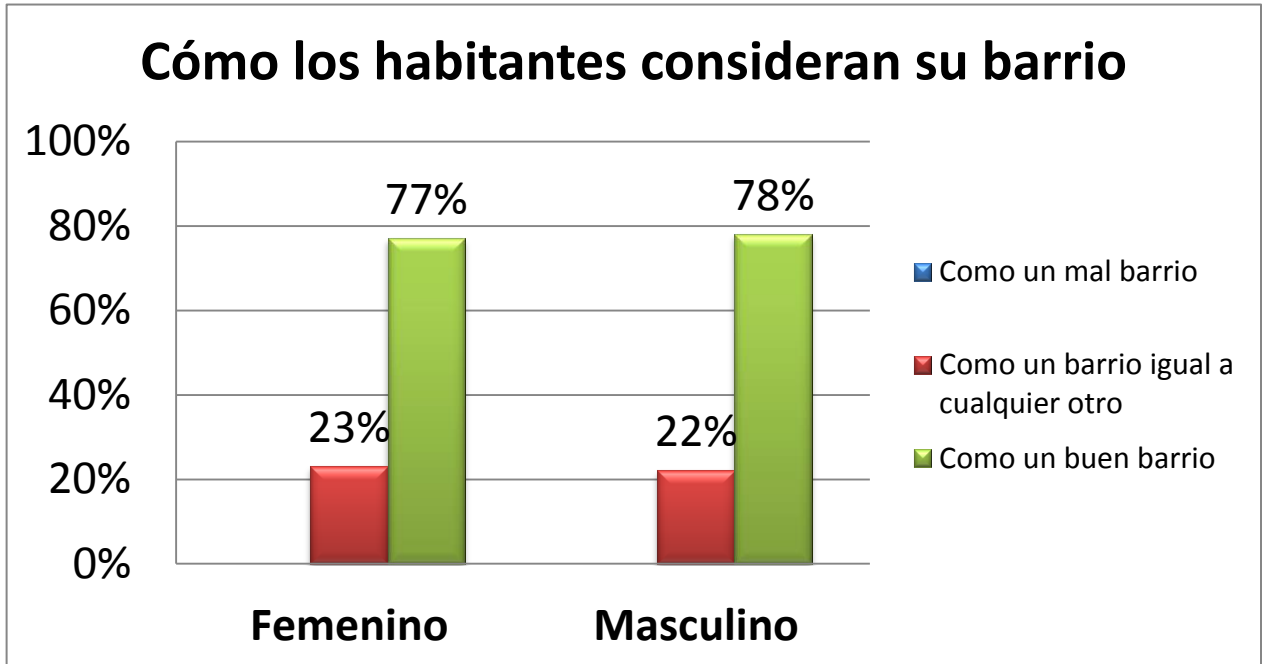


Gráfico 6.1

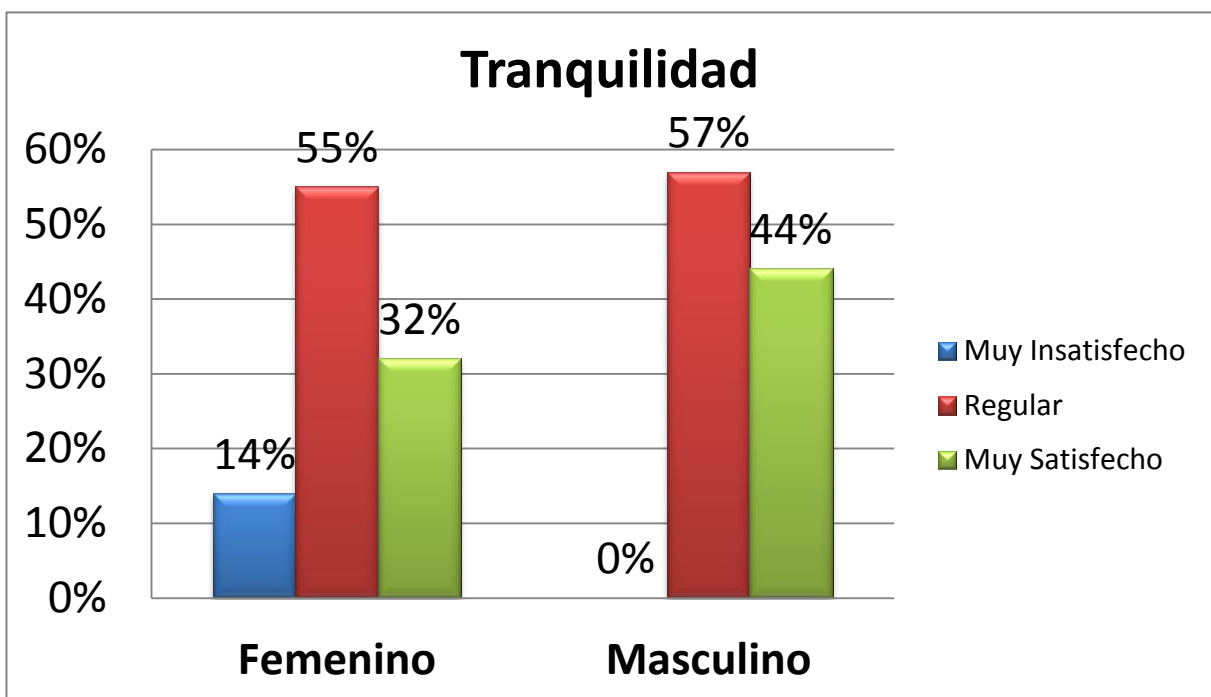


Gráfico 6.2

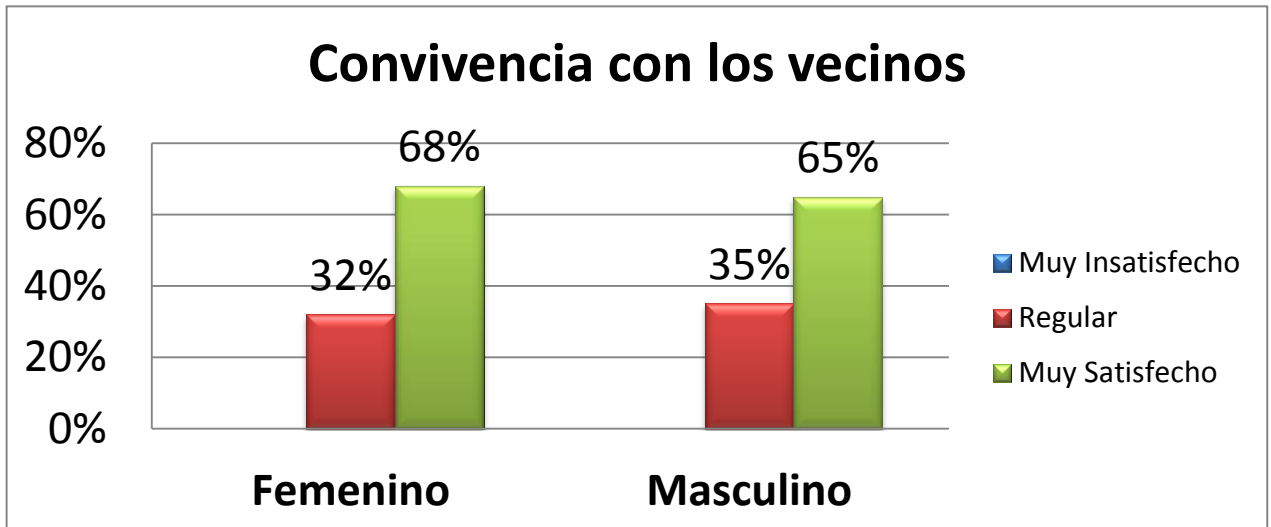


Gráfico 6.3

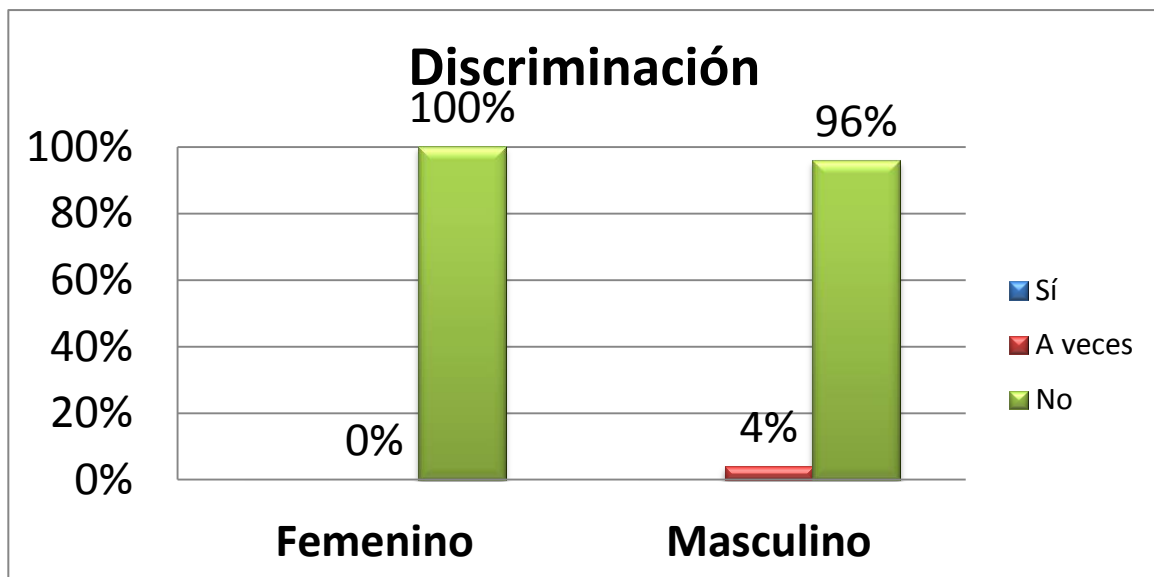


Gráfico 6.4

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de veredas y/o lugares para tránsito peatonal? | | | | |
|--|---------|-----------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | Muy Malo | 2 | 9,1 |
| | | Regular | 13 | 59,1 |
| | | Muy Bueno | 7 | 31,8 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | Muy Malo | 1 | 4,3 |
| | | Regular | 15 | 65,2 |
| | | Muy Bueno | 7 | 30,4 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 6.1

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de iluminación de veredas y calles? | | | | |
|--|---------|-----------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | Muy Malo | 3 | 13,6 |
| | | Regular | 12 | 54,5 |
| | | Muy Bueno | 7 | 31,8 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | Muy Malo | 3 | 13,0 |
| | | Regular | 13 | 56,5 |
| | | Muy Bueno | 7 | 30,4 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 6.2

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de paraderos de locomoción colectiva? | | | | |
|--|---------|---------------------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | No hay en el barrio | 3 | 13,6 |
| | | Muy Malo | 5 | 22,7 |
| | | Regular | 9 | 40,9 |
| | | Muy Bueno | 5 | 22,7 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | No hay en el barrio | 1 | 4,3 |
| | | Muy Malo | 6 | 26,1 |
| | | Regular | 9 | 39,1 |
| | | Muy Bueno | 7 | 30,4 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 6.3

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de canchas- multicanchas? | | | | |
|--|---------|---------------------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | No hay en el barrio | 4 | 18,2 |
| | | Muy Malo | 2 | 9,1 |
| | | Regular | 12 | 54,5 |
| | | Muy Bueno | 4 | 18,2 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | No hay en el barrio | 3 | 13,0 |
| | | Muy Malo | 2 | 8,7 |
| | | Regular | 11 | 47,8 |
| | | Muy Bueno | 7 | 30,4 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 6.4

| ¿Cómo evalúa la calidad o condición de fachadas de viviendas y/o antejardines? | | | | |
|---|---------|-----------|------------|-------------|
| ¿Cuál es su sexo? | | | Frecuencia | Porcentaje |
| Femenino | Válidos | Muy Malo | 1 | 4,5 |
| | | Regular | 9 | 40,9 |
| | | Muy Bueno | 12 | 54,5 |
| | | Total | 22 | 100,0 |
| Masculino | Válidos | Muy Malo | 2 | 8,7 |
| | | Regular | 12 | 52,2 |
| | | Muy Bueno | 9 | 39,1 |
| | | Total | 23 | 100,0 |

Tabla 6.5

Frecuencia de uso de espacios y lugares del barrio

Femenino

| ¿Con qué frecuencia UTILIZA los siguientes espacios y lugares de su barrio? | Todos o casi todos los días | Al menos una vez a la semana | Nunca o casi nunca | No existe |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------|-----------|
| Plazas o parques | 14% | 23% | 45% | 18% |
| Almacenes, kioscos o locales comerciales | 68% | 18% | 14% | 0% |
| Canchas, multicanchas y otros espacios deportivos | 18% | 14% | 50% | 18% |
| Sedes sociales, parroquias, capillas o templos | 36% | 41% | 22% | 0% |

Tabla 6.6

| ¿Con qué frecuencia UTILIZA los siguientes espacios y lugares de su barrio? | Todos o casi todos los días | Al menos una vez a la semana | Nunca o casi nunca | No existe |
|---|-----------------------------|------------------------------|--------------------|-----------|
| Plazas o parques | 4% | 44% | 26% | 26% |
| Almacenes, kioscos o locales comerciales | 87% | 9% | 4% | 0% |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|
| Canchas, multicanchas y otros espacios deportivos | 9% | 17% | 57% | 17% |
| Sedes sociales, parroquias, capillas o templos | 35% | 48% | 17% | 0% |

Tabla 6.7

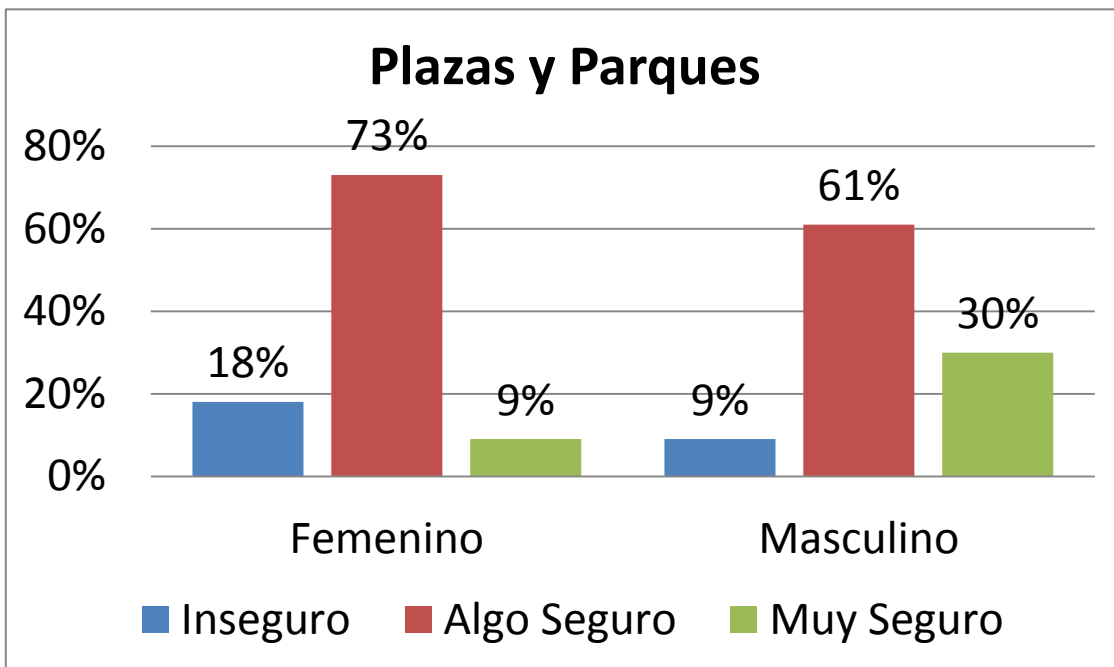


Gráfico 6.5

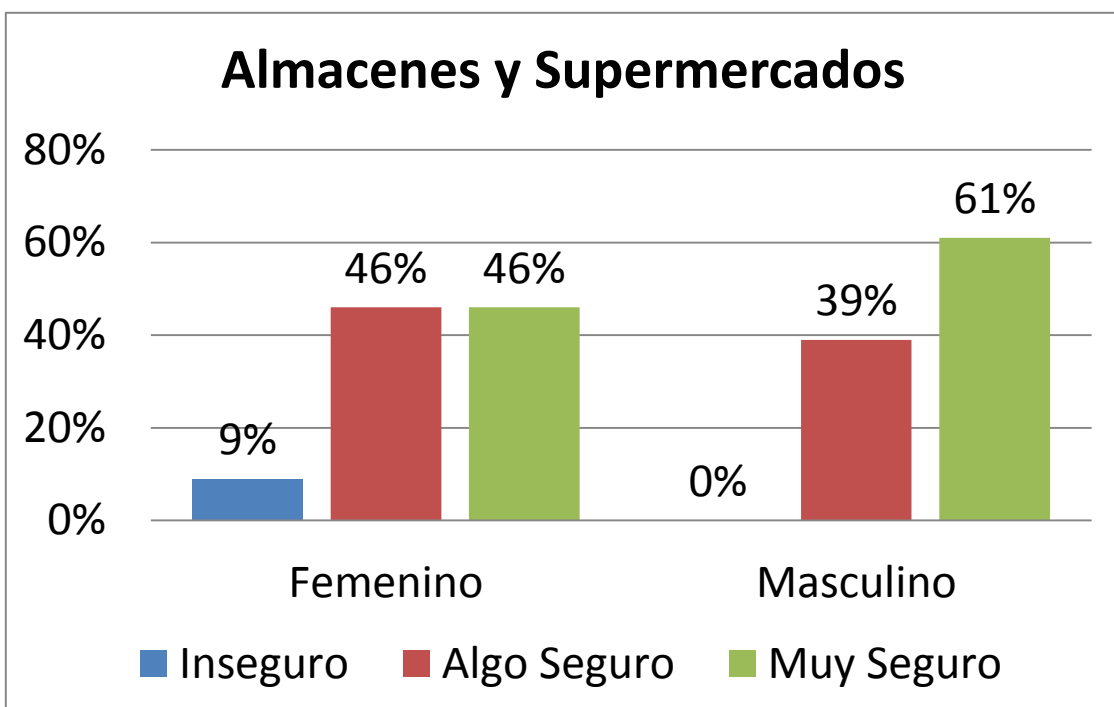


Gráfico 6.7

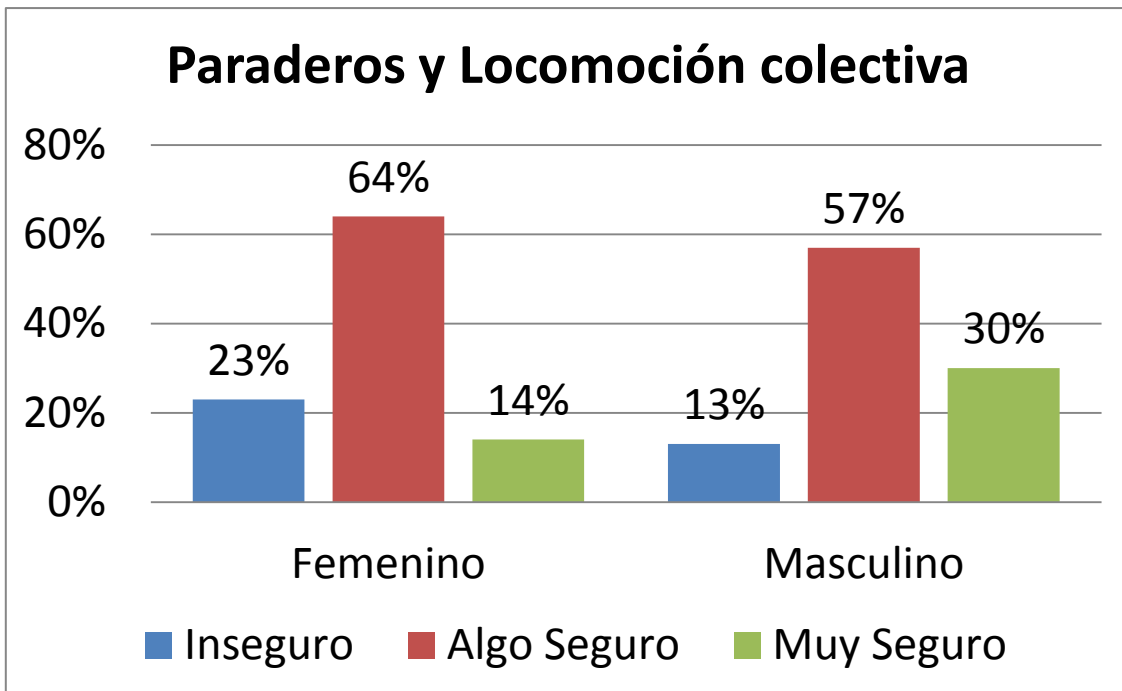


Gráfico 6.8

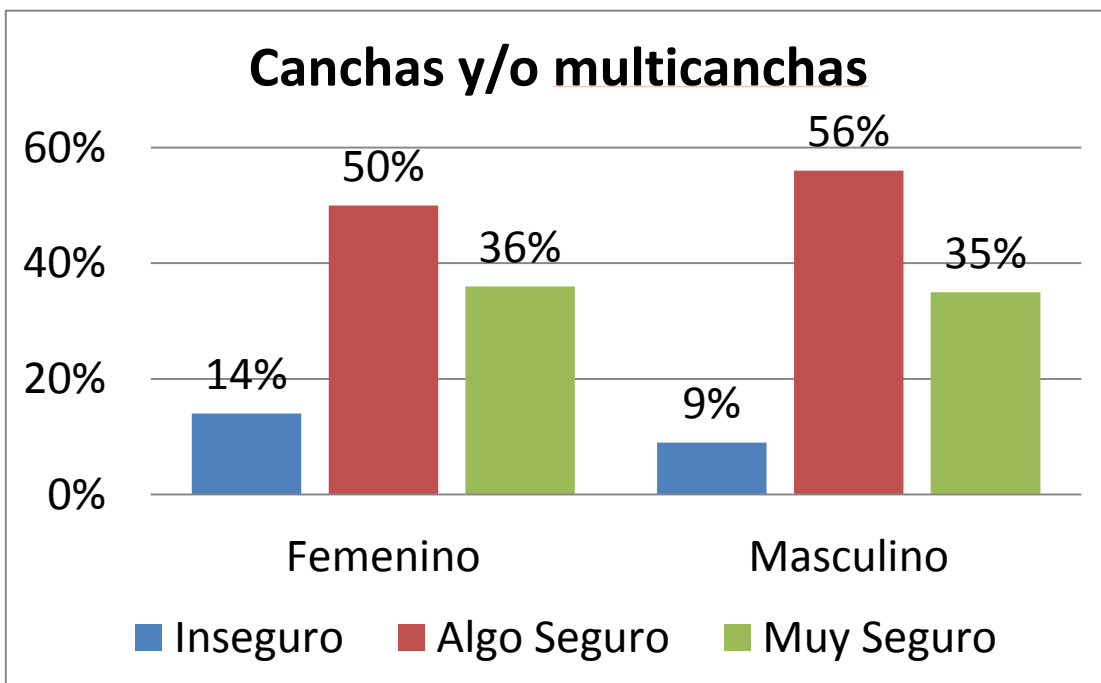


Gráfico 6.9

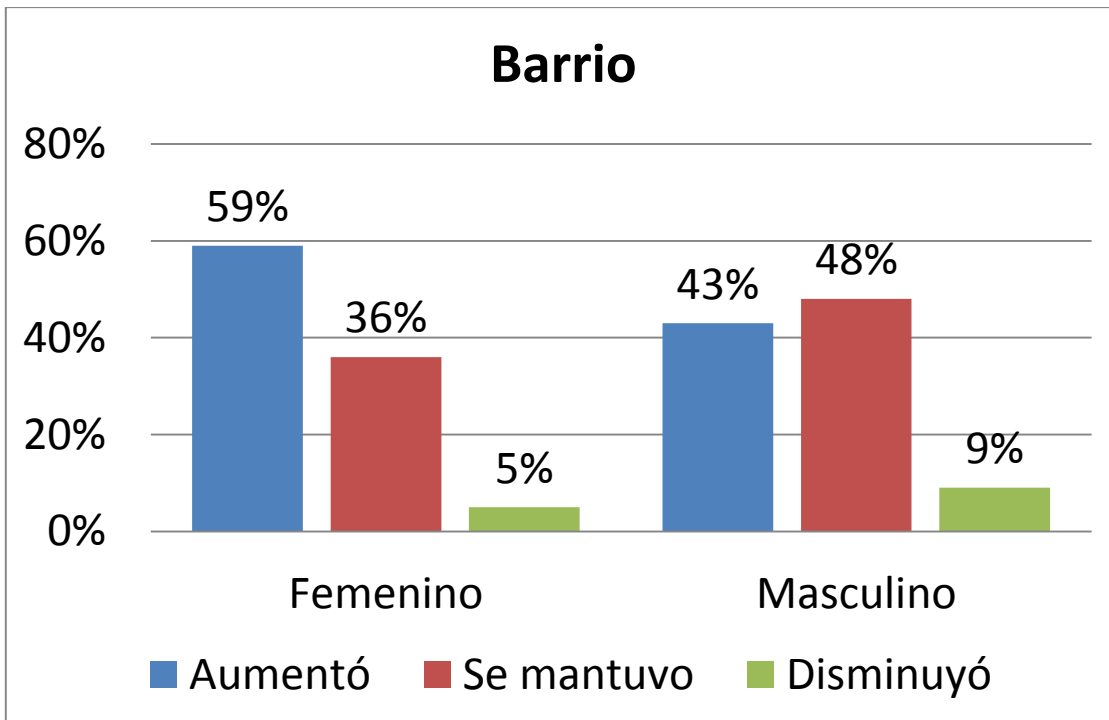


Gráfico 6.10

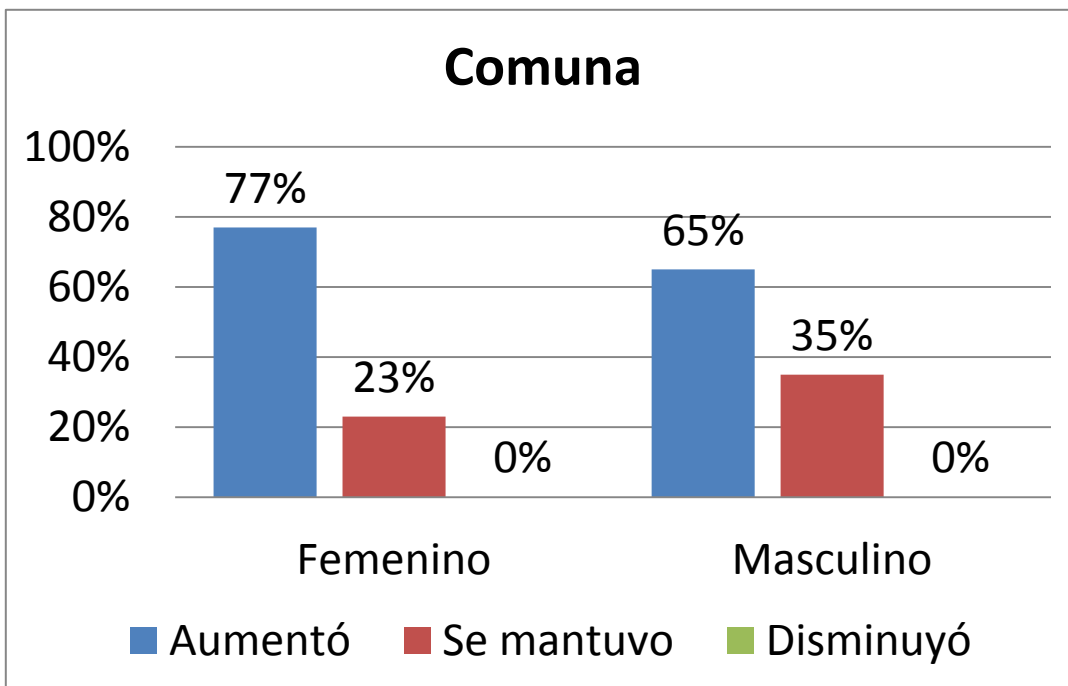


Gráfico 6.11

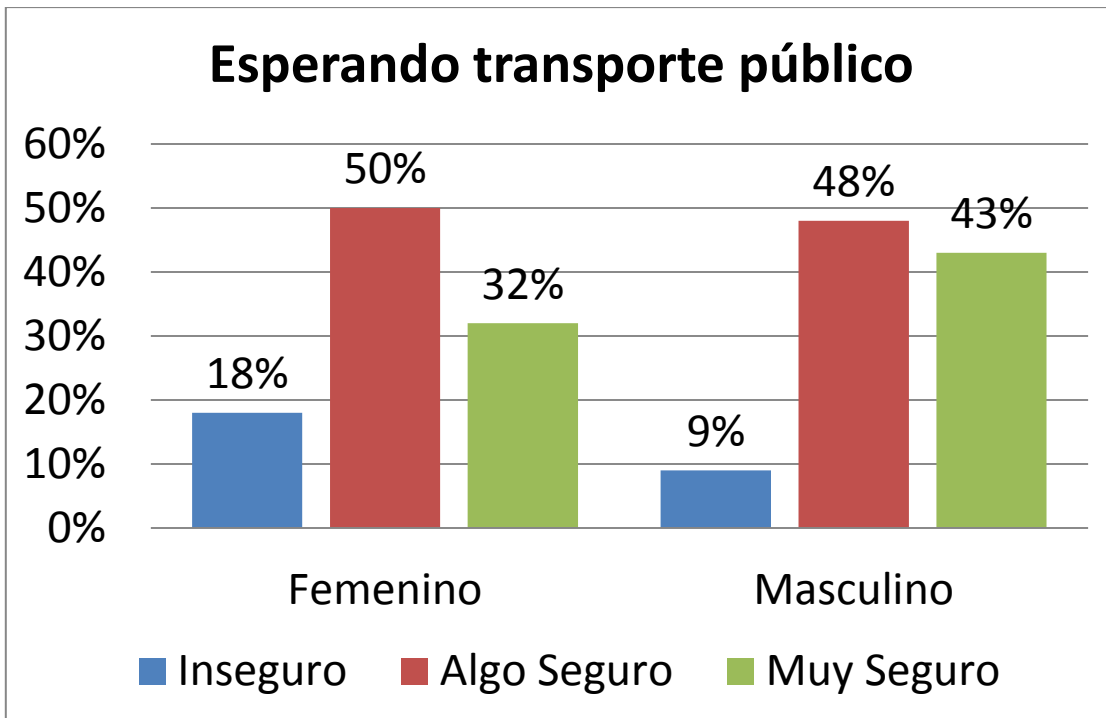


Gráfico 6.12

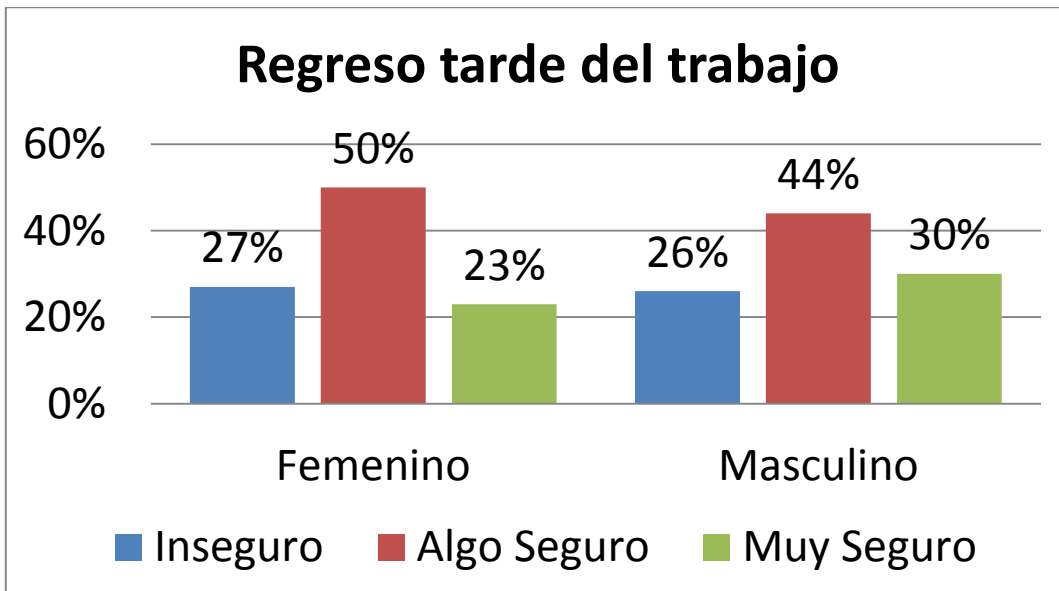


Gráfico 6.13

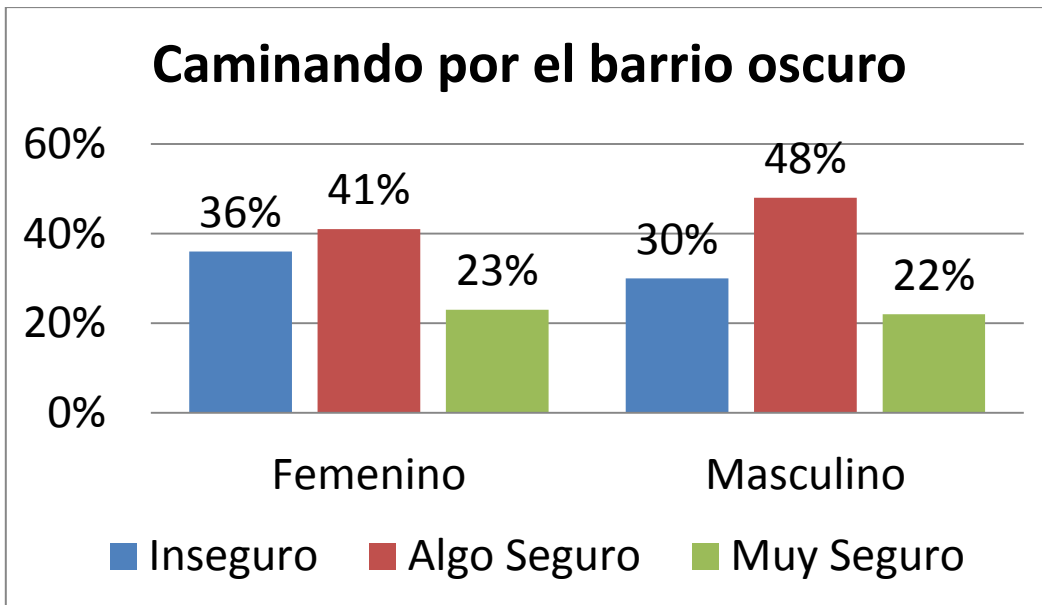


Gráfico 6.14

| <u>Lugares</u> | <u>Femenino</u> | <u>Masculino</u> |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Calles de su barrio | 23% | 39% |
| Paraderos de locomoción colectiva | 36% | 43% |
| Plazas o parques | 18% | 13% |
| Centros deportivos | 14% | 4% |
| Almacenes y supermercados | 9% | 0% |

Tabla 6.8

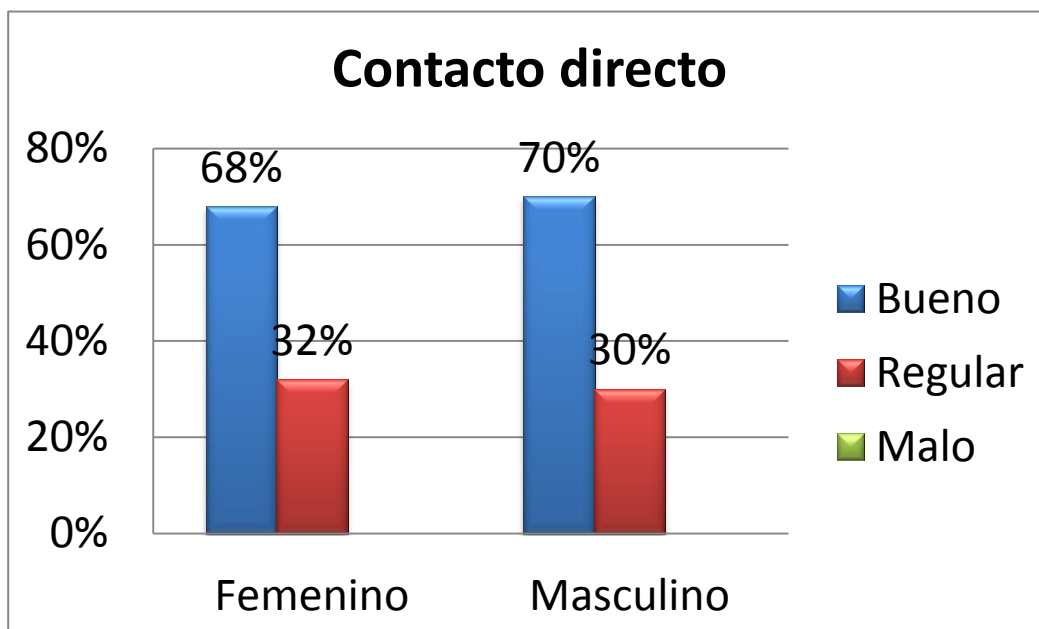


Gráfico 6.15

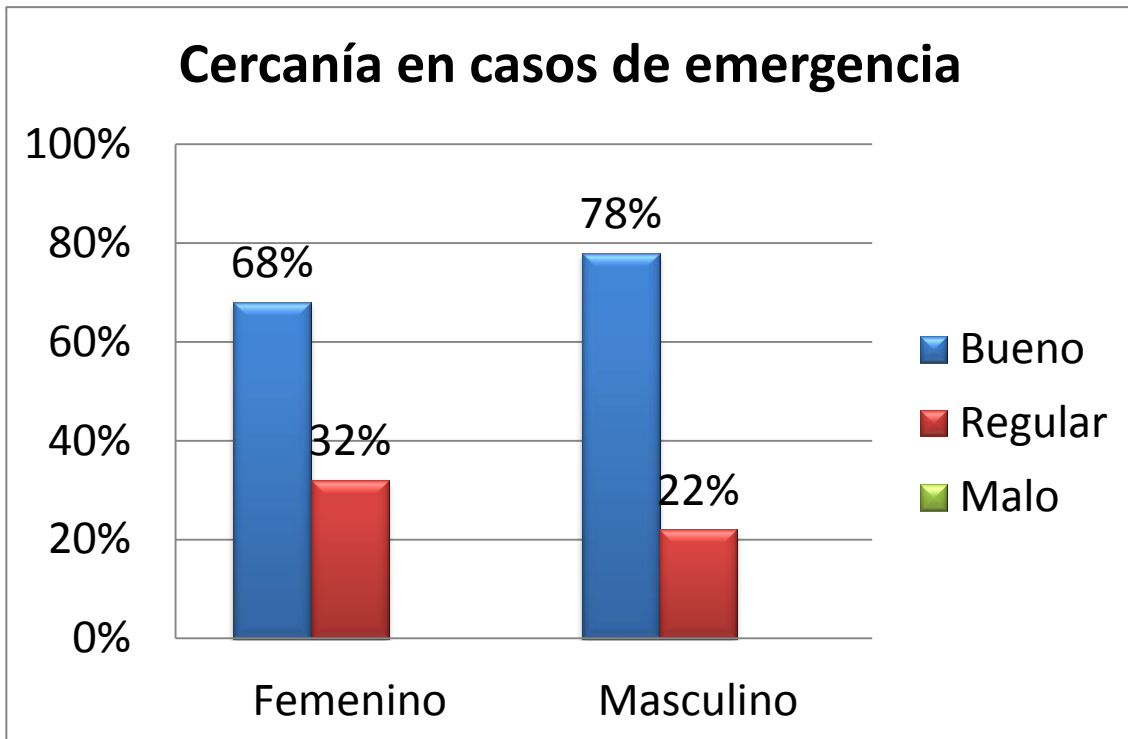


Gráfico 6.16

Imágenes ilustrativas del sector de Investigación



Imagen 6.1 - Sector La Conquista

Servicios varios



Imagen 6.2 – Ferretería



Imagen 6.3 – Amasandería



Imagen 6.4 – Colegio



Imagen 6.5 – Gimnasio



Imagen 6.6 – Club deportivo y Social “Estrella”



Imagen 6.7 – Biblioteca Pública Miraflores



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

BIBLIOGRAFÍA

1.- Libros

- R.H Sampieri, C.F Collado, P.B Lucio (2010). “Metodología de la Investigación” Quinta Edición.
- E. Andres-Egg (2011). “Diccionario del Trabajo Social”, 25° edición.
- D. Salinas (2014). “El ADN del dato cuantitativo: Su sentido y construcción en investigación social y educacional”.
- D. Salinas (2010). “¿A cuántos y a quiénes preguntar?: Una aproximación al muestreo cuantitativo y cualitativo en investigación social y educacional”.
- Dankhe (1986). “Clasificación de Investigación”.
- P. García (1995). “Servicio social y desarrollo local”
- Dammert – Lunecke (2002). “Victimización y Temor en Chile”, Universidad de Chile
- Dammert Lucia (2004). “Seguridad y ciudadanía”.
- Hilier y Hanson (1984). “La inseguridad ciudadana”.
- Oviedo, Enrique; Rodríguez, Alfredo (2004). “Santiago, una ciudad con temor”.
- J. Lahosa (2000). “Prevención de la inseguridad urbana: compromiso de las ciudades”.
- F. Carrión (2007). “Percepción de Inseguridad ciudadana”, Boletín ciudad segura.

2.- Seminarios de Título

- P. Cortés, E. Pavez, C. Vidal (2009). “Aproximación preliminar de la Percepción de Inseguridad, de los habitantes de la Macrozona N°8 de la Comuna de La Florida”. Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social.
- R. Toledo, C. Torres, S. Vergara (2011). “Estudio descriptivo explicativo sobre la Población discapacitada usuaria de la oficina de discapacidad de Valparaíso”.

3.- Documentos y Libros Digitales

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile – Decreto Ley N°2460. “Dicta Ley Orgánica de Policía de Investigaciones de Chile”.
- Policía de Investigaciones de Chile (2010 – 2015). “Plan estratégico de Desarrollo Institucional MINERVA II”.

- I. Municipalidad de La Florida (2007). “Taller de seguridad ciudadana”, Dirección de convivencia y Seguridad ciudadana.
- Organización mundial de la Salud (2003). “Temas de Interés”.
- Violeta Flores (2008). “Construyendo un observatorio local de Seguridad Ciudadana a través del levantamiento de mapas perceptuales”.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODOC) – (2013). “Estudio mundial sobre el Homicidio”
- Carabineros de Chile, AUPOL
- Gobierno de Chile Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2014). “Plan Nacional Seguridad para Todos”.
- “Manual de Prevención Situacional en Barrios”, Desarrollado en el Marco del convenio de Colaboración entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio del Interior.
- María Antonieta Urquieta (2005). “Apuntes cátedra Metodología de Investigación Social”.