

LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LOS VECINOS DE LA COMUNA DE MELIPILLA, CHILE

CARLOS SAN MARTÍN (*)
Universidad de Concepción, Chile

RESUMEN El siguiente estudio realiza una aproximación psico-sociológica en torno a las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, con el propósito de contribuir y profundizar, desde el plano discursivo, una noción del concepto de seguridad y prevención del delito en el contexto barrial de la Comuna de Melipilla, Chile. A través de técnicas cualitativas de investigación se buscó la elaboración de un esquema descriptivo de categorías que dieran cuenta del objeto representado a partir del significado que la ciudadanía asigna cotidianamente a la delincuencia, así como de la sensación que deriva de la inseguridad, expresada más subjetivamente como miedo al delito. Se relevan las acciones, interacciones y tensiones que sustentan diariamente los vecinos de la comuna para enfrentar la sensación de inseguridad, ya sea de forma individual o como comunidad.

PALABRAS CLAVE seguridad ciudadana, inseguridad, representaciones sociales, denuncia, temor al delito

SOCIAL REPRESENTATIONS OF PUBLIC SAFETY AMONG MEMBERS OF THE COMMUNE OF MELIPILLA, CHILE

ABSTRACT The following study undertakes a psycho-sociological approach around the social representations of public safety, in order to make a contribution to and to delve - from the discourse level - into a notion of the concept of safety and crime prevention in the context of neighborhood within the Commune of Melipilla, Chile. Using qualitative research techniques we looked into the elaboration of a descriptive schema of categories that would closely match the object being represented, starting with the meaning that citizens assign to crime and to the emotion that follows the sense of insecurity, expressed in more subjective terms as fear of crime. Actions, interactions and tensions that daily surround members of the commune, both individually and as a community.

KEYWORDS public safety, insecurity, social representations, reporting, fear of crime

RECIBIDO 11 Junio 2012
ACEPTADO 30 Noviembre 2012

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:
San Martín, C. (2012). Las representaciones sociales de la seguridad ciudadana en los vecinos de la comuna de Melipilla, Chile. *Psicoperspectivas*, 12(1), 72-94. Recuperado el [día] de [mes] de [año] desde <http://www.psicoperspectivas.cl>

*** AUTOR PARA CORRESPONDENCIA:**
Carlos Eduardo San Martín Caro, Universidad de Concepción, Chile.
Correo de contacto: casanmar@udec.cl

DOI:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL12-ISSUE1-FULLTEXT-219
ISSN 0717-7798
ISSNe 0718-6924

Introducción

Durante la última década en Chile el tema de la seguridad ciudadana ha logrado instalarse en el imaginario colectivo como un problema social emergente y cada vez más relevante, como resultado de los niveles crecientes de inseguridad y victimización que percibe la ciudadanía. A ello se suma el manejo intencionado que realizan los medios de comunicación para hacer del tema una problemática cercana al barrio, condicionando a su paso las interacciones cotidianas al temor y la desconfianza por el otro, sobre todo en el espacio público (Dastres, Spencer, Muzzopappa y Saéz, 2005; Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2005).

Desde los niveles del Gobierno Central, especialmente en los últimos 10 años, se han venido diseñando e implementando una serie de modelos de prevención del delito, bajo la premisa de que brindar seguridad a la población es un deber del Estado y un derecho que debe ser exigido por la ciudadanía. Al respecto, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) señala que la “protección contra el crimen viene a ser el deber más inmediato del Estado e incluso la razón misma de ser del Estado” (Informe sobre Desarrollo Humano para América Central, 2010, p. 31). En esa dirección, los organismos policiales también han incrementado paulatina y sustantivamente sus intervenciones y recursos para desarrollar estrategias antidelitos cada vez más focalizadas. Estas acciones muchas veces tienen también un fuerte componente comunitario de coordinación con la institucionalidad y la sociedad civil.

Sin lugar a dudas, la seguridad ciudadana ha pasado a formar parte de los bienes y aspiraciones más preciados por las personas. En ese sentido, los resultados de la Encuesta Nacional de Seguridad Ciudadana (ENUSC) como instrumento de caracterización nacional de la seguridad y validado por el Ministerio del Interior, son esperados año a año como “barómetro” incuestionable de la incidencia, victimización y percepción del delito a nivel nacional, regional, y comunal.

Contextualizando la problemática en el ámbito local de la comuna de Melipilla¹, la ENUSC del año 2008 señala que la comuna presenta un 38% de hogares victimizados, cifra comparativamente inferior al promedio de la Región Metropolitana que fue de un 38,7% y superior en 2,7 puntos porcentuales al promedio nacional de un 35,3%

¹ Comuna perteneciente a la Región Metropolitana, se encuentra Ubicada a unos 60 Km. de Santiago, Chile. Cuenta con una superficie comunal de 1,344 Km².

(ENUSC, 2008). Para el año 2009, la encuesta arroja para la Comuna de Melipilla un 28% de victimización por hogares, vale decir, un 10% menos en relación a los resultados del año anterior.

Si observamos la tendencia desde el año 2003 al 2010, a nivel nacional hay una tendencia a la baja en las cifras de victimización, que parte con un 43% de hogares victimizados en el año 2003, llegando a un 33,6% el año 2009. De acuerdo a los resultados de la ENUSC del año 2010, el porcentaje de hogares victimizados descendería a un 28,2%. Estos Resultados son auspiciosos en cuanto a cifras de victimización, pero contrastan con la sensación de inseguridad frente al delito que percibe la ciudadanía, y que prácticamente duplica los índices de victimización durante igual período de medición. Por ejemplo, durante el 2008 el porcentaje de personas que percibieron un aumento en la delincuencia fue de un 80,3%, en tanto el 2009 ese índice de percepción alcanzaría un 78,1%, para descender posteriormente a un 59,9% en el 2010 (ENUSC, 2008, 2009, 2010).

No obstante, cada nueva versión de la ENUSC se enfrenta a la imposibilidad de encontrar un flujo de relación entre las tasas reales de delincuencia y la percepción subjetiva del delito (expresado en su forma más laxa como inseguridad frente al delito), eclipsando en sus esfuerzos ante la evidencia de que ambos fenómenos no son idénticos en sus orígenes. Si bien por momentos se entrecruzan dentro del análisis de la seguridad ciudadana, no existen los fundamentos para relacionar de forma lineal la percepción del delito con la ocurrencia objetiva de éstos. En ese sentido, las investigaciones existentes indican:

Que el miedo al crimen no es sólo un subproducto de las tasas reales de delincuencia; Si no que en cambio, reflejaría otras características a nivel individual, como la situación socio-económica, la victimización, confianza en la efectividad de las leyes, exposición a los medios de comunicación, participación en la comunidad, y las inseguridades económicas y políticas (Dammert y Malone, 2006, p. 28).

Por tanto el fenómeno de la inseguridad ciudadana contaría con una:

Dimensión objetiva y subjetiva. La dimensión objetiva se fundamenta en la existencia de un riesgo real, es decir, de la probabilidad estadística que tiene una persona de ser víctima de un delito. Mientras que, la dimensión subjetiva se

fundamenta en un riesgo percibido, es decir, en el temor de las personas a la delincuencia (Curbet, 2009, p.21).

Hasta ahora una parte importante de los estudios sobre percepción social de seguridad ciudadana realizados en Chile han sido fruto de mediciones cuantitativas. A partir de ellas se ha logrado caracterizar los niveles de victimización y percepción del delito en el país, así como las regularidades y aspectos más demográficos de la problemática. No obstante, a pesar del importante aporte que ellos significan, aún existen aspectos del tema que no pueden ser aprehendidos únicamente a través del enfoque cuantitativo. Por tal razón, consideramos necesario avanzar en la investigación de estos temas por medio de la aplicación de un enfoque cualitativo, que ponga énfasis en el descubrimiento de diversas aristas que no pueden ser aprehendidas con las técnicas tradicionales de análisis estadístico. Este enfoque se orienta básicamente a captar, analizar e interpretar los aspectos significativos de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados (Dammert, Karmy y Manzano, 2004).

Así, este artículo pretende indagar en la dimensión subjetiva de la seguridad ciudadana, a través de una aproximación del fenómeno desde el análisis de las representaciones sociales, relevando en esa tarea el significado que los ciudadanos de la comuna de Melipilla asignan cotidianamente a la sensación de inseguridad. El objetivo fue identificar las cogniciones elementales y subyacentes que permiten modelar el sentido de las representaciones sociales de la seguridad ciudadana.

En el presente artículo se realiza una revisión de los principales autores que abordan el tema de la seguridad e inseguridad, así como una breve descripción de la teoría de las representaciones sociales. Luego, se da cuenta de método empleado en el estudio y los participantes. Posteriormente se exponen los principales resultados, los que se discuten con la teoría previamente nombra. Finalmente, se elabora una conclusión en que se contienen los aportes de la presente investigación.

Antecedentes

El sustrato de la sociedad de riesgo es la vulnerabilidad ante la creciente incertidumbre que genera la sociedad moderna; la que está construida sobre el terreno fértil de la inseguridad, esto porque son sociedades de individuos que no encuentran, ni en ellos mismos ni en su medio inmediato, la capacidad de asegurar su

protección (Castel, 2004). Para este autor afirma que la inseguridad moderna no vendría dada por la falta de protecciones, sino más bien su reverso, su sombra llevada a un universo social que se ha organizado alrededor de una búsqueda sin fin de protecciones o de una búsqueda desenfrenada de seguridad. En otras palabras, la búsqueda de seguridad estaría provocando el sentimiento de inseguridad en los individuos. Campo fecundo desde donde se articula la privatización y transnacionalización de las agencias de seguridad que ofrecen seguridad de forma proporcional al precio que se paga por ella (Vanderschueren y Petrella, 2003, p. 219).

Ulrich Beck precisará al respecto que la sociedad del riesgo “designa una fase de desarrollo de la sociedad moderna en la que los riesgos sociales, políticos, económicos e individuales tienden cada vez más a escapar a las instituciones de control y protección de la sociedad industrial” (Beck, 2001, p. 18). Por lo tanto, se presenta como proceso inevitable y de ambivalencias abiertamente irreductibles. Según Anthony Giddens, “muchos de los riesgos e incertidumbres nuevos nos afectan independientemente de donde vivamos y de lo privilegiado o marginados que seamos” (Giddens, 2000, p. 15).

La inconformidad de los ciudadanos ante el temor de ser víctimas de la delincuencia, se hace presente en las opiniones que se vierten en los medios de comunicación, en las manifestaciones públicas y sobre todo en las modificaciones del uso de los espacios públicos, en el aumento de las empresas que ofrecen servicios y mercancías para proporcionar seguridad, en la desconfianza que se manifiesta en la ausencia de participación social, en el rediseño de los hogares y en los fraccionamientos que los convierten en trincheras para resguardarse (Morquecho y Vizcarra, 2008). Para Bauman (2005) tales medidas de resguardo sólo contribuyen a la disolución de la vida en comunidad, redefiniendo sus contornos ante los cambios que suscitan los desafíos de búsqueda individual de seguridad. Para Mark Warr, “las consecuencias del miedo son reales, tangibles, y potencialmente severas a ambos niveles, el individual y el social. El miedo al delito, a diferencia de la delincuencia real, afecta a un mayor espectro de ciudadanos y sus consecuencias son prevalentes y severas” (Warr, 1987, p. 29). Hay quienes han subrayado que el miedo al delito puede ser un problema más severo que la propia delincuencia, en cuanto a que efectivamente “el miedo al delito obliga a los individuos a cambiar sus estilos de vida” (Medina, 2003, p. 3).

El derecho a la desconfianza que tenemos frente a los distintos elementos de la vida diaria en la gran ciudad, nos conduce a efímeros contactos. Esto nos obliga a la reserva, a consecuencia de la cual a menudo ni siquiera conocemos de vista a vecinos de años y que tan a menudo nos hace parecer a los ojos de los habitantes de las ciudades pequeñas como fríos y sin sentimientos (Simmel, 1987). En consecuencia podemos decir que “la lucha diaria para tener una vida propia se ha convertido en la experiencia colectiva del mundo occidental. Expresa lo que queda de nuestro sentimiento de comunidad” (Beck, 2001, p. 233).

Tenemos, por tanto, un concepto que reúne tanto riesgos actuales como futuros, con idénticas o insospechadas consecuencias para la vida de las personas. Sumemos el hecho de que “el miedo es siempre una experiencia individualmente experimentada, socialmente construida y culturalmente compartida” (Reguillo, 2002, p. 189). Y que por tal motivo, “la percepción de inseguridad como el miedo al delito son percepciones y emociones subjetivas de los ciudadanos, y que no tienen por qué corresponderse necesariamente con índices objetivos de seguridad y delito” (Vozmediano, San Juan y Vergara, 2008, p. 3), como generalmente se pretende demostrar.

Investigaciones internacionales han aportado algunas luces sobre el carácter complejo del concepto de seguridad ciudadana y percepción social de la delincuencia, permitiendo enriquecer la profundización del análisis del temor al delito como fenómeno construido socialmente. Algunos de esos trabajos se han orientado en develar por ejemplo: cómo la incidencia de las clases sociales, la diversidad étnica de una ciudad y la conformación de grupos y guetos urbanos ofrecen un modelo útil para el análisis del miedo al delito en el barrio (Will y Mcgrath, 1995; Lane y Mekeer, 2000). Otros estudios han puesto énfasis en el efecto de los medios de comunicación en la configuración de la percepción de inseguridad (Romer, Jamieson y Aday, 2003; Chiricos, Eschholz y Gertz, 1997). También desde el papel que podrían jugar las policías para reducir el temor al delito, a través de una mayor vigilancia y control en los barrios (Weisburd y Eck, 2004). Así como el considerar factores sociodemográficos como edad y sexo en la preponderancia del miedo en ciertos grupos (Scott, 2003); o estudios que exclusivamente se enfocan al estado de las relaciones sociales e integración y participación comunitaria (Adams y Serpe, 2000; Pain, 2000; Covington y Taylor, 1991).

En base a todo lo señalado anteriormente, se hace imperioso definir entonces a la seguridad ciudadana como el resultado de:

Los derechos que tienen todas las personas, en virtud de su humanidad común, a vivir una vida de libertad y dignidad, en donde el fundamento de las políticas de seguridad ciudadana no es otro que proteger los derechos humanos universales, inalienables, e indivisibles de las víctimas actuales o potenciales de la delincuencia (Informe sobre Desarrollo Humano para América Central [IDHAC], 2010, p. 31).

Aparentemente una definición demasiado amplia, pero sin duda más acotada que otras que entregan un marco impreciso desde donde estudiarla, como por ejemplo sucede al emparentar la seguridad ciudadana con la “seguridad humana” o “seguridad democrática”. Sin embargo, es más usual que la vinculen a la “seguridad pública”. En relación directa con esta última, “la seguridad ciudadana comparte los principios bajo los cuales los Estados democráticos deben ejercer la seguridad interior, pero su diferencia específica deriva de los agentes involucrados, particularmente en este caso, las personas que ejercen derechos y tienen deberes ciudadanos” (Torres y De la Puente, 2001, p. 3). Por tanto las diferencias quedan establecidas por el rol que cumple el Estado y las personas en la seguridad.

En América Latina el concepto de seguridad ciudadana aparece en el curso de las transiciones a la democracia como una forma de diferenciarla de la seguridad de los regímenes autoritarios el que apuntaba al orden público vía represión, incluso recurriendo a la militarización y servicios de inteligencia para obtener dicho propósito. Para Canales y Loiseau, este tipo de seguridad constituía una doctrina “que se basaba en la construcción de un enemigo interno, funcionalmente perfilado por el conflicto Este – Oeste” (Canales y Loiseau, 2003, p. 2).

En Chile la seguridad ciudadana:

Sólo encuentra un campo verdaderamente fértil al concluir el siglo veinte, con un neoliberalismo cuasi – globalizado y una cohesión social notablemente debilitada por un individualismo valórico, que ha alcanzado su punto más elevado en un mundo regido fundamentalmente por la premisa de la acumulación incesante del esfuerzo individual (Torres y De la Puente, 2001, p. 2).

Adicionemos a lo anterior el énfasis sensacionalista con que abordan los medios de comunicación los temas de delincuencia, exponiéndolo como un problema social fuera de todo control público y cercano al barrio.

Representaciones Sociales

Se escogió el modelo de análisis desde las Representaciones Sociales (RS) porque permite acceder al conocimiento del sentido común (experiencias, interacciones, significados, representaciones sobre la seguridad ciudadana) sin mayores prerrogativas, en la medida en que el discurso sobre la "in/seguridad" se presentaba como orientador de la conducta social de los sujetos. De igual modo, primó la necesidad de abordar intereses más primarios con respecto a las motivaciones y valores de la comunidad estudiada, sobretodo al relevar lo contingente del tema. Interés que ya cuenta con alguna trayectoria dentro de las RS (Umaña, 2009; Pérez y Roca, 2009; Guerrero, 2007).

El enfoque de RS refiere a una forma de conocimiento específico que corresponde al saber del sentido común (no científico) que despliegan las personas para dar cuenta de la realidad y el mundo en que habitan. Moscovici planteará que:

Las representaciones sociales son entidades casi tangibles. Circulan, se cruzan y se cristalizan sin cesar en nuestro universo cotidiano a través de una palabra, un gesto, un encuentro. La mayor parte de las relaciones sociales estrechas, de los objetos producidos o consumidos, de las comunicaciones intercambiadas están impregnadas de ellas (Moscovici, 1979, p. 27).

Por tanto, en estricto rigor, corresponde a un tipo de pensamiento social que elabora saberes a partir de representaciones condensadas de la realidad, tales como: imágenes que reúnen un conjunto de significados, situaciones de referencias para interpretar lo que nos sucede, categorías para clasificar circunstancias, fenómenos e individuos con quienes debemos tratar, teorías para establecer relaciones sobre ellos, etc. Según Jodelet las RS son "una manera de interpretar y de pensar nuestra realidad cotidiana, una forma de conocimiento social" (Jodelet, 1986, p. 473).

Las RS pueden ser analizadas a partir de tres dimensiones: xxx, didácticos y empíricos. Así, se facilita la comprensión en un contexto social específico, porque permite visualizar el objeto social representado. Estas dimensiones son:

- a) *Información*:: es el conjunto organizado de conocimiento con que cuenta un grupo en relación a un acontecimiento o fenómeno. Conocimiento que cuenta con la particularidad de la calidad de la información y cantidad de la misma, determinando la conformación del objeto representado.
- b) *Campo de representación*: Expresa el carácter en que se encuentra organizado ese campo de conocimiento, a modo de visualizar sus contenidos y clasificar la información. Con esto se busca establecer relaciones y comparaciones entre los distintos elementos que determinan la construcción del objeto representado.
- c) *Actitud*: Tiene relación con la orientación favorable o desfavorable que tiene un grupo o un sujeto hacia el objeto de representación. Es la dimensión más comportamental y motivacional. Por lo mismo despierta mayor interés, ya que permite comparar los niveles de información y la diversidad de opiniones sobre un objeto (Mora, 2002).

Para Abric (2001) las RS están organizadas y constituidas por un conjunto de creencias, informaciones, opiniones y actitudes a partir de un objeto dado. Ese conjunto de elementos se encuentra estructurado (Abric, 2001). Este autor propondrá la existencia de un núcleo central y un núcleo periférico, desde donde se organiza una representación y se jerarquizarían sus contenidos.

Estos elementos constitutivos del análisis de las RS fueron los que proporcionaron el camino para articular una construcción actualizada de la "seguridad ciudadana" y su remanente menos deseado por la ciudadanía, como es la "inseguridad". En síntesis, las RS proporcionaron un marco conceptual fecundo para jerarquizar categorías o tipologías a partir de los datos, permitiendo con ello la elaboración de mapas esquemáticos de los elementos más subjetivos y compartidos socialmente en torno al fenómeno.

Método

Como una forma de privilegiar una profundización de los distintos tópicos que reunía en sí el concepto de "seguridad ciudadana", así como conocer la forma en que actúan las estrategias de prevención/control en la sensación de inseguridad, se optó por una metodología cualitativa de recolección de datos.

Participantes

El estudio, de carácter no probabilístico, empleó para la selección de los casos un muestreo por cuotas, intentando incluir el mayor número de participantes de nuestra población objeto de estudio. Se buscaba, además, la mayor representatividad de todas las áreas territoriales de la comuna y la correspondencia a un mismo rango de edad (18 y 75 años), incluyendo ambos sexos (se cauteló el equilibrio). En ese sentido se realizaron sesiones de grupo, abarcando cada una de las unidades distritales de la comuna de Melipilla (en total 17 unidades distritales, caracterizadas por una impronta urbano-rural), intencionando proporcionalidad en los participantes, según la población total de cada unidad. Dentro de los participantes convocados se privilegió a dirigentes y directivos vecinales, representantes de organizaciones sociales y vecinos en general, principalmente por ser agentes catalizadores de saberes, acciones, tensiones y adaptaciones que sustenta una comunidad, a lo que se suma la posibilidad de acceder a ellos sin mayores contratiempos. Un total de 98 participantes accedieron al trabajo de grupo.

Si bien este procedimiento no permite generalizar sus resultados, y la representatividad de los participantes no estuvo del todo garantizada, sí permitió abrir campos de reflexión, presentando evidencias que iluminaran acerca de la noción de seguridad ciudadana desde la percepción del sujeto hablante. Enfatizando por lo demás en la calidad y contenido de la información recolectada (Valles, 1997).

Producción de Datos

Se trabajó en base a la técnica de grupos de discusión, principalmente por ser una herramienta exploratoria valiosa en la producción del discurso social, además de permitir, a través de la interacción y la observación, recabar información de primera mano para fundamentar, comprender y conocer cómo se estructuran las opiniones en la sociedad (Delgado y Gutiérrez, 1998). En otras palabras, se buscó la interacción de la dinámica de grupo, donde la respuesta de una persona a partir de sus conocimientos y experiencia del tema, era capaz de convertirse en estímulo para otra, con lo que se genera un intercambio de respuestas con mejores resultados, que si las personas del mismo grupo hubieran hecho su contribución de manera independiente: "El habla envuelve siempre una polaridad entre el discurso y la palabra, entre lo

general –común a todos- y lo particular– comunicación de singularidades” (Ibáñez, 1979, p. 204).

Para la realización de las sesiones de grupo se contó con una planificación calendarizada a modo de facilitar y disponer del tiempo suficiente para entregar personalmente cada una de las invitaciones que hacían un llamado a participar del estudio, así como para su posterior preparación y ejecución. Además, consideró la confirmación previa vía telefónica de los asistentes.

Se realizaron 10 sesiones de grupo con una duración promedio de 120 minutos aproximadamente, compuesto en su mayoría por 8 a 12 personas cada uno. Para la conducción de las sesiones grupales se contó con un moderador y un observador. El primero cumpliría la función de conducir el trabajo grupal, mediante una batería de preguntas y un set de imágenes a modo de evocar en los participantes una aproximación al concepto de seguridad, particularmente de la generación de palabras o ideas que hablaran de su significado. También administraría y delimitaría a su vez los tiempos de intervención, estimulando la participación de todos los asistentes. El observador, en cambio, registraría cada uno de los detalles imperceptibles para el moderador, acotando su intervención al registro del encuentro y colaborando logísticamente en la elaboración de los mapas de riesgo. Para fines prácticos y metodológicos las sesiones fueron grabadas para su posterior transcripción y análisis, a modo de reconocer cada uno de los tópicos del discurso que relevaban la representación de la seguridad.

El tratamiento de las categorías y conceptos que emergieron con los grupos de discusión fueron explorados en profundidad a través de entrevistas semi - estructuradas a sujetos tipo. Con ello se esperaba conocer si los conceptos y categorías revivían en el plano individual o si más bien surgían nuevas dimensiones de esos conceptos representacionales. Se contó con una pauta amplia en márgenes de libertad para la inclusión de conceptos que aparecieran *in situ*. De forma complementaria y anexa a la metodología de grupos de discusión y entrevistas, se utilizó además la técnica de diagnóstico compartido, a partir de la elaboración de mapas de riesgo que localizaran y caracterizaran al delito en los barrios de la comuna.

Análisis

El análisis de los datos respondió a un procedimiento sistemático de categorización, que varió de principio a fin en un flujo de trabajo continuo. Con esto se esperaba obtener principalmente rigurosidad y ordenamiento de los datos, necesarios para el análisis de la representación social desde la *Grounded Theory* (Strauss y Corbin, 2002). Recordemos que la teoría fundamentada permite indagar sobre lo desconocido, para aportar conocimiento exhaustivo de una realidad específica. Por tanto, proporciona un estilo exploratorio e interpretativo de investigación cualitativa.

El análisis contempló su simultaneidad con la etapa de recolección, derivando con ello a la recursividad entre los pasos y a la interdependencia entre las distintas fases del estudio. Para cumplir con ese imperativo, se empleó el *software* para análisis de datos cualitativo *Atlas ti*.

La dinámica de tratamiento de los datos (vaciado, depuración, y categorización) se realizó una vez terminado cada grupo de discusión. Destaquemos que el discurso grupal, a diferencia del discurso individual, contribuye a contextualizar de forma *a priori* el objeto de representación, a partir del consenso emanado de los grupos de discusión.

El análisis es la interacción entre los investigadores y los datos. Es al mismo tiempo arte y ciencia. Es ciencia en el sentido de que mantiene un cierto grado de rigor y se basa el análisis en los datos. La creatividad se manifiesta en la capacidad de los investigadores de denominar categorías con buen tino, formular preguntas estimulantes, hacer comparaciones y extraer un esquema innovador, integrado y realista de datos brutos desorganizados (Strauss y Corbin, 2002, p. 14).

La ruta que siguió el análisis, tuvo como puntos referenciales: el ordenamiento conceptual de los datos textuales en base a una codificación abierta preliminar (recordemos que previamente los datos ya se encuentran organizados de acuerdo a la pauta temática y tópicos abordados en el trabajo de los grupos). Dicho ordenamiento consiste en la indagación e identificación de frases u oración significativa en los datos, para llegar a rotularlas en categorías discretas. Posteriormente, se realizó una descripción e interpretación detallada, a modo de que espontáneamente emergieran a la superficie aquellas propiedades y dimensiones contenidas en la representación, y que hasta ese momento se mantenían difusas. Para optimizar tal labor, a los datos e incidente se les somete a constantes preguntas y comparaciones, en busca de similitudes y diferencias entre sus propiedades, a fin de clasificarlos y jerarquizarlos

correctamente; en ese sentido la utilización de memorandos y diagramas son clave. El objetivo fue la búsqueda de relaciones y significados subyacentes entre los conceptos extraídos, permitiendo agrupar las categorías discretas en categorías más elevadas, propias de un orden más abstracto, y capaces de dar cuenta de los principales componentes representacionales contenidos en el núcleo central y periferia a la representación. Hay que señalar que el punto de saturación emana en el proceso de categorización. Para establecer estas relaciones:

Los autores de esta escuela metodológica proponen lo que han denominado paradigma de codificación, el cual contiene los siguientes elementos, en función de los cuales se podrán establecer las relaciones entre los contenidos representacionales: fenómeno, contexto de aparición, antecedentes, condiciones en las que varía, estrategias de acción e interacción de los y las actores y las principales consecuencias (Araya, 2002, p. 72).

Agrupar las categorías y relacionarlas a subcategorías, nos condujo a la codificación axial, que no es más que una reducción de complejidad por descarte, fusión o transformación conceptual en otras categorías de nivel superior. Para finalizar, se realizó una integración y refinamiento de las categorías, mediante la construcción de un esquema, en donde se logró visualizar el núcleo central hilvanado a las categorías que lo definen desde la periferia. Momento en que el análisis de las representaciones sociales logra su mayor poder explicativo.

Resultados

El análisis de las opiniones vertidas en el trabajo grupal permitió configurar un campo cognoscitivo catártico del fenómeno, donde el relato aportaría una visión contextualizada y conjunta de interpretar el delito, ligado a los aspectos más emocionales y subjetivos del objeto representado, como resulta ser la sensación de in/seguridad. De tal forma, se lograría dimensionar cualitativamente en el plano de la percepción social, la importancia simbólica que ha tomado la problemática del delito en la vida cotidiana de las personas. Precisemos que para la sistematización y organización simbólica de los resultados, estos fueron procesados bajo el prisma de las dimensiones constitutivas para el análisis de las RS, vale decir, información, campo de representación y actitud.

Dimensión Informativa

La aproximación discursiva inicial al concepto de seguridad ciudadana entregó *a priori* un cúmulo variado de información a partir del sentido común, significados compartidos, experiencias particulares y nociones seudo jurídicas asociadas a la representación. Esto sucede porque:

El acopio social de conocimiento establece diferenciaciones dentro de la realidad según los grados de familiaridad. Proporciona datos complejos y detallados con respecto a los sectores de vida cotidiana con los que debo tratar frecuentemente, y datos mucho más generales e imprecisos con respecto a sectores más alejados (Berger y Luckmann, 2001, p. 62).

Es decir, la seguridad ciudadana como concepto generó en sí opiniones dotadas de valoración, que por lo general fueron negativas. Incluso cuando los aspectos discursivos se distanciaban del acervo del grupo y asomaba un escaso consenso inicial, se evidenció que los participantes hablarían de la ausencia de seguridad en sus unidades vecinales.

De ese ejercicio discursivo logramos identificar el núcleo organizador, desde el cual los sujetos articulan y focalizan su manera de percibir el entorno social inmediato, integrado por tres cogniciones elementales que permiten modelar el sentido de la representación de la seguridad: *delincuencia / inseguridad / miedo*. De un modo u otro el conocimiento del fenómeno estuvo mediado por estos tres elementos, de los cuales dependía y se asociaba toda la información restante.

La semana Pomairina [festividad de la comunidad de Pomaire] antes se celebraba en familia, ahora el adulto se cree extranjero en su propia tierra, ahora el adulto de la tercera edad no sale por que no tiene la seguridad, tiene miedo (...) en Pomaire se perdió esa cuestión rica que había entre vecinos, hay calles que no se pueden transitar (Vecino de Pomaire).

Enfrentar a la víctima con el victimario (...) de alguna manera da miedo (...) enfrentar a esta persona y ni siquiera él sabía que lo había denunciado, y tuve que dejar el local (Vecino de Pomaire).

Adosadas a estas categorías centrales se hallan las subcategorías (anillo concéntrico), correspondiente a los actores implicados directamente con el fenómeno: como la familia, la municipalidad, la escuela, policías, etc. Por lo demás, tienen la función de ligar al núcleo con los antecedentes más accesibles de la experiencia (anillo

periférico), desde el cual logran articular un juicio o una opinión sobre la seguridad ciudadana (ver Figura 1). Por ejemplo, se pudo comprobar que con la familia, la justicia y las policías existe una opinión bastante crítica de su accionar y desempeño en materia de *seguridad y prevención*.

La familia no está denunciando a su propia familia por temor, por vergüenza, tienen un concepto errado de lo que es ayudar a un hijo, lo que hacen es... van pagan la fianza y lo sacan de la cárcel, esto apunta a los padres ya que le acreditan lo que hacen (Vecino de Pomaire).

De repente los delincuentes que roban en las casas los detienen los pasan al juzgado y del juzgado salen tranquilamente riéndose de todo el mundo (Vecina de Melipilla Poniente).

En Lumbreras a veces pasan dos tres o cuatro días y nunca vemos un carabinero pasar o se siente una patrulla pasar... nosotros estamos prácticamente desamparados (Vecina de Lumbreras).



Figura 1. Componentes centrales y periféricos de la RS de la seguridad ciudadana.

Campo de representación

El desarrollo argumentativo giró en torno a las tres cogniciones elementales, estableciendo asociaciones entre los conceptos y jerarquizando los elementos que componen el carácter simbólico de la seguridad. Por ejemplo, en una de las categorías representacionales el conocimiento del fenómeno se organizó desde la evidencia de que existe consumo y tráfico de drogas en el barrio, y la percepción de impotencia que emana de la situación. Este campo se encuentra sintetizado en la referencia temporal de un “antes” y un “después” de la llegada de la droga a sus sectores.

La gente no quiere comprometerse a decir quien está o no vendiendo (...) por la razón de que es una puerta giratoria [expresión para referirse a la facilidad con que quedan en libertad los responsables de los delitos], todo el mundo sabe que hay droga (...) pero nadie te dice él tiene, él lo produce, él lo vende, nadie se atreve a decirlo por miedo” (Vecina de Codigua).

Éramos felices antes de que llegara la droga (Vecina de Pomaire).

La presencia de droga en sus barrios constituye una de las fuentes de inseguridad que despierta mayor preocupación en los participantes, por su creciente visibilidad en los sectores de Melipilla y la temprana edad de inicio de los jóvenes en el consumo, más aún si encuentra vinculada con la ocurrencia de delitos.

En la población es normal ver a chiquillos de catorce... doce años drogado...a cualquiera hora (Vecino de Melipilla Poniente).

Ellos asaltan por el tema que quieren más droga y más alcohol (Vecino de Melipilla Oriente).

Otro eje organizativo del campo de representación respondió a la percepción de una creciente *desvinculación* e *individualismo* que suele predominar la dinámica social y comunitaria en el barrio:

Cada gente vive en su metro cuadrado, no quiere meterse en nada aunque vea (Vecino de Culiprán).

Allá cada uno vive su mundo (Vecina de Puangue).

La experiencia de inseguridad frente al delito ha afectado el tipo de relaciones sociales que se desarrollan en el espacio público, circunscribiendo la interacción cotidiana a la *desconfianza* y temor entre los vecinos:

A los vecinos les gusta reclamar, pero no les gusta participar (Vecina de Melipilla Poniente).

En mi pasaje hay gente que desconfía de sus propios vecinos o es egoísta y a esas mismas personas, les han entrado a robar (Vecina de Melipilla Oriente).

Emerge con fuerza la percepción de una participación en proceso de redefinición, como resultado de una transición del plano público de las relaciones sociales hacia una valoración del ámbito privado.

Hay espacios que no se aprovechan porque los delincuentes se lo tienen tomados para ellos (Vecina de Bollenar).

Los participantes realizan un análisis comparativo de la problemática desde la distinción urbano-rural de la comuna, en donde los sectores más alejados de la ciudad perciben una sensación de desamparo de las estrategias de seguridad.

Lo malo está en la ciudad que es donde hay gente... pero nosotros también allá [campo] (Vecino de Culiprán).

Yo creo que hay una falta de Carabineros para suplir toda la gente de la comuna y lo distante que estamos (Vecina de Lumbreras).

A su vez, se releva la responsabilidad que le cabe a cada uno en la promoción de la seguridad:

La idea de que si vamos a hacer algo con la comunidad que sea en conjunto o sea municipalidad, Carabineros y pobladores (Vecina de Melipilla Poniente).

En resumen, logran identificar una variedad de aspectos que determinan la condición de inseguridad / delincuencia / miedo, desde el conocimiento de su contexto y condiciones de vida.

Dimensión Actitud

La interpretación analítica de las prácticas discursivas de los participantes procuró establecer relaciones de asociación y oposición entre los modelos explicativos del objeto representado. A través de ello se logró agrupar en tres grandes categorías la actitud valorativa que sustentan los sujetos en torno a la seguridad ciudadana, tomando como referencia el contexto del barrio, áreas rurales y urbanas (ver Figura 2). Las categorías variarían de: a) los satisfechos con la seguridad: "Nosotros estamos más aislados del peligro y de todo... porque donde vivimos nunca ha pasado nada" (Vecino de Melipilla Poniente), "Las policías recibieron más vehículos, se han implementado cámaras de seguridad, todo eso es seguridad pública y se ha reflejado en que nos sentimos más seguros" (Vecino de Melipilla Oriente), "Yo creo que no nos puede ganar la delincuencia" (Vecina de Puangue). b) Los críticos pero optimistas con las medidas implementadas para reducir la inseguridad: "Lo que hay que hacer ahora es trabajar con los chicos, a los grandes ya no los sacan con nadie de la delincuencia" (Vecino de Melipilla Poniente), "Organizados sí...ahora individual es muy difícil" (Vecino de Melipilla Poniente). c) Por último encontramos a los Insatisfechos, que no observan la posibilidad de un cambio de los factores que desencadenan la sensación de inseguridad: "Nosotros también nos estamos desintegrando como sociedad" (Vecina de Puangue), "Lo que pasa es que los Carabineros tienen miedo de meterse en las poblaciones" (Vecino de Sector Cementerio), "Al final de cuenta con esas leyes no vamos a llegar a ninguna parte" (Vecina de Melipilla Poniente). (Ver Figura 2).

Desde las opiniones analizadas emerge con fuerza la idea de una participación en proceso de redefinición, como resultado de una transición del plano público de las relaciones sociales hacia una valoración del ámbito privado. La participación acotada y restringida surge de la evaluación crítica del espacio público, así como a la ausencia de un referente simbólico para la comunidad (en algún momento ese eje simbólico lo constituían las organizaciones sociales, como por ejemplo las juntas de vecinos, clubes deportivos, etc.). El circuito que decanta en la generación de iniciativas no sólo se ve afectado por un individuo extrañado de la comunidad, sino además por un escenario amenazante donde confluye la delincuencia, la inseguridad y el miedo.

Yo tengo una inquietud que ojalá llegue a oídos del alcalde, hace 10 años atrás no había tanto robo ni tanto delincuente... pero cuando entregaron una población acá y erradicaron gente de Santiago y de San Antonio... se echó a perder Melipilla (Vecina de Melipilla Poniente).

Se evidencia de manera excepcional algunas experiencias de asociatividad que proponen actividades puntuales, como vigilancia privada, cierre de pasajes e instalación de alarmas comunitaria. Sin embargo, este tipo de participación no se traduce necesariamente en un proyecto de ciudadanía que propenda al diálogo comunitario, al contrario renueva los espacios desde lo punitivo, desde la trinchera que separa el nosotros de la potencial amenaza del otro.

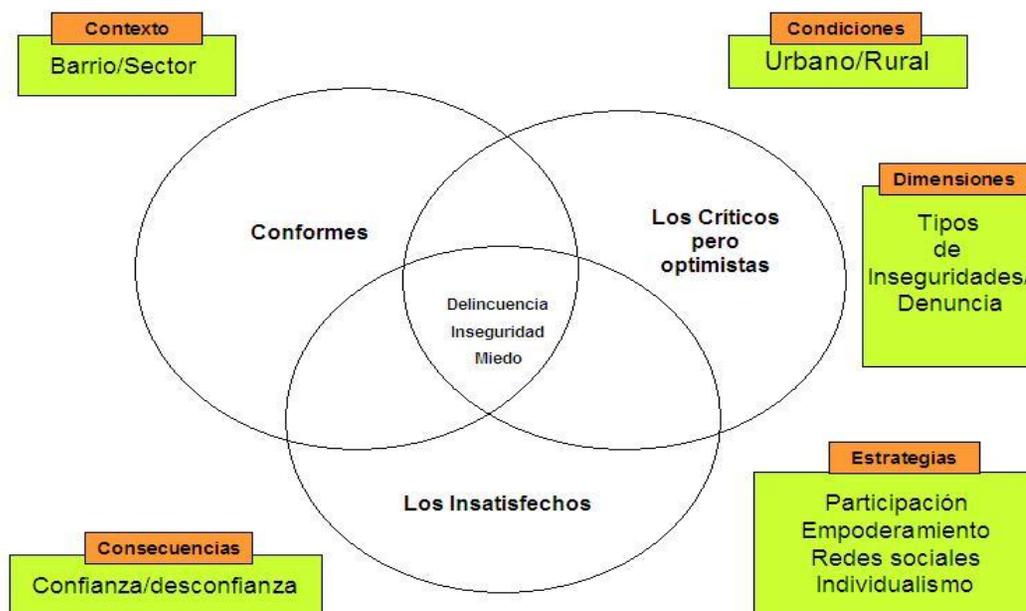


Figura 2. Circuito de la representación social de la seguridad ciudadana.

Conclusiones

El interés e inquietud inicial de contribuir desde el plano discursivo a una noción simbólica del concepto de "seguridad ciudadana" en la comuna de Melipilla, demandaría la decisión de privilegiar un enfoque que diera cuenta de la dinámica de las interacciones sociales y sus determinantes.

Es así como la representación social de la seguridad ciudadana queda articulada desde el centro por la triada: *delincuencia*, *inseguridad* y *temor*. La primera es significada como el acto de vulneración del bienestar emocional y material de las personas. La inseguridad es vista simbólicamente como la incapacidad o indiferencia del Estado en

dar respuesta a los niveles sostenidos de delincuencia, en tanto el temor se comparte como representación de la posibilidad de ser víctima de un delito.

En cuanto a la percepción de la seguridad ciudadana, existiría una valoración dicotómica a partir del lugar de residencia, así como de la composición demográfica de los sectores y de la cercanía a bienes y servicios. De esta manera, los vecinos de sectores urbanos de Melipilla cuentan con una mayor percepción de inseguridad, a partir de la frecuencia y los tipos de delitos a los cuales están expuestos, a diferencia de los vecinos de las áreas rurales de la comuna que ven moldeada su inseguridad como resultado del aislamiento y abandono que sienten de los sistemas de vigilancia. Paradójicamente a la deficiente evaluación que realizan del accionar de las policías, su representación de la seguridad anida en una mayor presencia de Carabineros resguardando sus barrios y hogares. Es decir, un aumento de los dispositivos de control y vigilancia, emparentados con la política de tolerancia cero. A partir de las representaciones sociales que sostienen de la seguridad ciudadana, se pudo elaborar tres tipos categorías que sintetizan las condiciones “actuales” de la seguridad en sus sectores: los conformes, los críticos, pero optimistas, y los insatisfechos.

Por otro lado, la desconfianza aparecería como un obstáculo importante para el empoderamiento de las organizaciones a nivel local, a fin de abordar la problemática de inseguridad. En general, los participantes visualizan que en sus barrios existe una progresiva desvinculación entre los vecinos, imponiéndose la búsqueda del bienestar en forma individual, en desmedro de la participación comunitaria que proporciona confianza y soluciones a problemas en común.

Por último, prevalece a nivel de discurso una representación estereotipada con respecto a los jóvenes, otorgando a ésta población características asociadas a conductas infractoras, así como de un distanciamiento con el sistema de valores más convencionales relacionados con la familia.

Referencias

Abric, J.C. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. Ciudad de México: Cayocán.

Adams, R. y Serpe, R. (2000). Social integration, fear of crime, and life satisfaction. *Sociological Perspectives*, 43(4), 605-629.

- Araya, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Cuadernos de Ciencias Sociales 127. Costa Rica: FLACSO.
- Bauman, Z. (2005). *Comunidad: En busca de seguridad en un mundo hostil*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Beck, U. (2001). *Vivir nuestra propia vida en un mundo desbocado: Individuación, globalización y política*. Barcelona: Tusquets.
- Berger, P. y Lukman, T. (2001). *La construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Canales, P. y Loiseau, V. (2003). Visiones acerca de la seguridad ciudadana en Chile. *DEPESEX/BCN/SERIE ESTUDIOS*, 13(283), 2-42.
- Castel, R. (2004). *La inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.
- Chiricos, T., Eschholz, S. y Gertz, M. (1997). Crime, news and fear of crime: Toward an identification of audience effects. *Social Problems*, 44(3), 342-357.
- Covington, J. y Taylor, R. (1991). Fear of crime in urban residential neighborhoods: Implications of between- and within-neighborhood sources for current models. *The Sociological Quarterly*, 32(2), 231-249.
- Curbet, J. (2009). *El rey desnudo. La gobernabilidad de la seguridad ciudadana*. Barcelona: Uoc. S.L.
- Dammert, L., Karmy, R. y Manzano, L. (2004). *Ciudadanía, espacio público y temor en Chile*. Santiago de Chile: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC).
- Dammert, L. y Malone, T. (2006). Does it take a village? Policing strategies and fear of crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27-51.
- Dastres, C., Spencer, C., Muzzopappa, E. y Saéz, Ch. (2005). *La construcción de noticias sobre seguridad ciudadana en prensa escrita y televisión. ¿Posicionamiento, distorsión o comprensión?*. Santiago de Chile: CESC.
- Delgado, J. y Gutiérrez J. (1998). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana. (2010 – 2009 – 2008). *Resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana*. Santiago de Chile: INE.
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. (2005). *La violencia en los medios de comunicación, generación noticiosa y percepción ciudadana*. Ecuador: FLACSO.

- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado: Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Grupo Santillana.
- Guerrero, R. (2007). Segregación socio-urbana y representaciones sociales de inseguridad en dos comunas de Santiago de Chile. *Representaciones Sociales*, 2(3), 151-161.
- Ibáñez, J. (1979). *Más allá de la Sociología; El grupo de discusión, técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- Informe sobre Desarrollo Humano para América Central. (2010). *Abrir espacios para la Seguridad Ciudadana y el Desarrollo Humano 2009 – 2010*. Falta ciudad: PNUD.
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, concepto, y teoría. En S. Moscovici (Ed.), *Psicología Social*, 469-493. Barcelona: Paidós.
- Lane, J. y Meeker, J. (2000). Subcultural diversity and the fear of crime and gangs. *Crime y Delinquency*, 46(4), 497-521.
- Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito, y policía en España. *Revista Electrónica de ciencia Penal y Criminología*. Artículos RECPC 05-03. 03:1 – 03:20. Extraído el 05 de marzo del 2010, desde: <http://criminnet.ugr.es/recpc>
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea digital*, 2, 2-25.
- Morquecho, A. y Vizcarra, L. (2008). Inseguridad pública y miedo al delito, un análisis de las principales perspectivas teóricas y metodologías para su estudio. *Letras Jurídicas, Revista Electrónica del Derecho*, 6, 1-19.
- Moscovici, S. (1979). *El Psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Pain, R. (2000). Place, social relations and the fear of crime: a review. *Progress in Human Geography*, 24(3), 365-387.
- Pérez, M. y Roca, A. (2009). Representaciones sociales de la inseguridad urbanas en niños de Peñalolén: ¿Qué ocurre en contextos donde la distancia geográfica de la segregación disminuye? *Revista MAD*, 20, 90-109.
- Reguillo, R. (2002). *¿Guerreros o ciudadanos? Violencia(s). Una cartografía de las interacciones urbanas*. Madrid: Moraña.
- Romer, D., Jamieson, K. y Aday, S. (2003). Television news and the cultivation of fear of crime. *Journal of Communication*, 53, 88-104.
- Scott, H. (2003). Stranger danger: Explaining women's fear of crime. *Western Criminology Review*, 4(3), 203-214.

- Simmel, G. (1987). *El individuo y la libertad*. Barcelona: Península.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquía.
- Torres, E. y de la Puente, P. (2001). Modelos Internacionales y Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana en Chile durante la Última Década. *Revista MAD*, 4. 2-46, Extraído el 23 de marzo de 2012: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RMAD/article/viewArticle/4830/html>
- Umaña, L. (2009). Representaciones sociales de la inseguridad en El Salvador de la posguerra: Estudio de casos del AMSS. *Revista Realidad* 120, 389 – 418.
- Valles, M. (1997). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social; reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vanderschueren, F. y Petrella, L. (2003). Ciudad y violencia. En M. Balbo, R. Jordán y D. Simioni (Eds.). *La ciudad inclusiva* (pp.). Santiago de Chile: Cuadernos de la CEPAL, W 88, 215-236.
- Vozmediano, L. San Juan, C. y Vergara, A. (2008). Problemas de medición del miedo al delito. Algunas respuestas teóricas y técnicas. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. Artículos RECPC 10-07. Extraído el 23 de marzo del 2011, desde: <http://criminet.ugr.es/recpc>
- Warr, M. (1987). Fear of victimization and sensitivity to risk. *Journal of Quantitative Criminology*, 3(1), 29 – 47.
- Weisburd, D. y Eck, J. (2004). What can police do to reduce crime, disorder, and fear? *ANNALS, AAPSS*, 593. 42-65.
- Will, J. y Mcgrath, J. (1995). Crime, neighborhood perceptions, and the underclass the relationship between fear of crime and class position. *Journal of Criminal Justice*, 23(2), 163-176.