

## Santiago: Delitos y violencia urbana en una ciudad segregada

---

Lucía Dammert  
Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile

Enrique Oviedo  
Coordinador de la Cooperación Técnica BID, División de Seguridad Ciudadana,  
Ministerio del Interior

Entre los principales problemas que enfrenta Santiago están las crecientes manifestaciones de delincuencia. Esta situación no sólo caracteriza la toma de decisiones de política pública relativas al territorio, sino también la utilización que la población hace de su ciudad. Con relación a lo primero, en la última década encontramos en Santiago la intervención de diversos niveles de gobierno (nacional, regional y comunal), con iniciativas que impactan sobre la ciudad en su conjunto. Así, ha sido frecuente en las políticas urbanas la relevancia dada al tema de la seguridad de la población, lo que en algunos casos justifica la relocalización de población, el cierre de espacios públicos, el aumento de vigilancia privada, el cambio de las rutas de la locomoción colectiva.

273

Por otra parte, se constata en la ciudadanía la presencia de niveles de temor y sensación de inseguridad altos. Pero este temor no está distribuido homogéneamente; así, encontramos que los grupos más vulnerables en la estructura socioeconómica son los que más aprehensión muestran, ya que cotidianamente viven condiciones de violencia.

Frente a esa realidad, este artículo busca relacionar la forma de desarrollo espacial (altamente segregada) de Santiago no sólo con los niveles de criminalidad existentes en la ciudad, sino también con la consolidación de espacios dentro de la ciudad donde las condiciones de vida cotidiana son verdaderos disparadores de problemas de convivencia que, a la larga, devienen en utilización de la violencia.

De esta manera, partimos por caracterizar a Santiago como una ciudad altamente segregada, no sólo por razones físicas y funcionales, sino también por causas económicas y culturales. Los accidentes geográficos, las peculiaridades de las actividades económicas<sup>1</sup> y residenciales,<sup>2</sup> las di-

---

<sup>1</sup> Actividades industriales, financieras, comerciales, entre otras.

<sup>2</sup> Por ejemplo, diferencias entre viviendas de uno, cinco o más pisos.

ferencias de ingresos personales y familiares, así como las particularidades etarias<sup>3</sup> o étnicas, inciden sobre las características de las diferentes zonas de la ciudad. Estos rasgos propios, que distinguen las diferentes áreas urbanas, se asocian a la expresión desigual de las conductas violentas, delictivas, en el espacio. Es en esta perspectiva que examinamos la realidad de la delincuencia en la ciudad de Santiago.

Cabe destacar que la segregación no es un elemento exclusivo de Santiago; por el contrario, es un rasgo característico de las principales ciudades de América Latina. En otras palabras, los altos niveles de segregación socioterritorial, la tendencia al crecimiento en extensión, y la consolidación de más de un centro urbano, son elementos que encontramos cotidianamente en la región. Ello, junto a otras causas y tendencias, lleva al surgimiento de lo que Sassen (2001) ha denominado ciudades duales, donde convive la urbe cosmopolita y globalizada con su contraparte pobre, marginal y criminalizada, cada una segregada de la otra.

Esta situación se expresa materialmente en la desigual distribución de bienes y servicios en el espacio, por lo que las familias de bajos ingresos que habitan poblaciones marginales o viviendas sociales —en los casos en que interviene el Estado en la provisión de soluciones habitacionales—, conocen permanentemente la carencia o baja calidad de la infraestructura y el mobiliario urbano. Y ello con el agravante de que, en la actualidad, tal realidad encuentra una justificación en el discurso del temor (Caldeira 2000), que es usado como un argumento extremo para favorecer la conformación de *ghettos* urbanos (Svampa 2003).

274

En este sentido, el presente artículo se configura a partir de dos coordenadas: por un lado, se integra una visión que describe la problemática de la violencia y la criminalidad desde lo regional a lo local; es decir, se parte del contexto latinoamericano, pasando por la situación de la Región Metropolitana y la comuna de Santiago, para llegar finalmente a la situación en las viviendas de bajo costo ubicadas en la ciudad de Santiago. Por otro lado, se trabaja con información secundaria de carácter cuantitativo y cualitativo. Esta necesidad de triangulación es evidente al trabajar una problemática tan compleja como la violencia.

Consideramos que esta mirada sobre Santiago examina críticamente la forma de su crecimiento y sus perspectivas de desarrollo a partir del que es uno de los principales problemas sociales en la actualidad. Es imposible pensar en una ciudad de calidad mundial cuando un alto porcentaje de su población vive enfrentada cotidianamente a sentimientos de inseguridad o, peor aún, a hechos concretos de violencia cotidiana.

---

<sup>3</sup> Barrios universitarios, deportivos o para la tercera edad, son ejemplos de ello.

## 1. Chile con relación al contexto latinoamericano

---

En las últimas décadas, el aumento en el recurso a la violencia como forma de solución de conflictos y las mayores cifras de criminalidad son realidades evidenciadas en países tanto desarrollados (Blumstein 1999) como en vías de desarrollo (Ayres 1998). Pero a pesar de estas tendencias, el análisis comparativo de la violencia enfrenta serias complicaciones, debido al margen de variación de las definiciones jurídicas y las distintas clasificaciones de los tipos delictuales. Ello ha llevado a que, generalmente, la comparación entre países se realice respecto de la tasa de homicidios, la que en América Latina alcanzó, a fines de los años noventa, a 29 casos cada 100 mil habitantes (OPS 2002). Es necesario hacer notar, sin embargo, que dicha tasa representa el grado más extremo de utilización de la violencia, por lo que no se relaciona necesariamente con un clima de mayor criminalidad. Por lo mismo, hacia fines de los años noventa encontramos en la región un panorama dominado por la diversidad. Así, mientras países como Argentina y Chile presentaban tasas de homicidio de 4,8 y 3,0, respectivamente; otros, como Colombia y El Salvador, llegaban a 89 y 150 homicidios por cada 100 mil habitantes (OPS 2002). De hecho, en Chile las tasas de denuncias en todos los tipos de delitos, en la última década, son las más bajas del continente.

En Chile, las tasas de homicidio son similares a las observadas en los países europeos, y bastante menores que en otros países latinoamericanos. A ello debe agregarse que la situación chilena se distingue por la presencia de altos niveles de confianza en las instituciones policiales, percepción que se aleja de la de los demás países de la región, donde la policía es evaluada como corrupta y abusiva (Sozzo 2000).

Una tercera característica de la situación chilena se vincula a la aguda politización que ha sufrido el tema de la violencia tanto en los medios de comunicación de masas, como en la sociedad en general. Diversos estudios han puesto énfasis en el rol de los medios en estas materias. Hoy en día no sólo operan como caja de resonancia y mecanismo intensificador de ciertos casos emblemáticos, sino que también desarrollan líneas editoriales en torno al tema definidas por posiciones políticas (Ramos y Guzmán 2000), que impulsan la articulación y difusión de un discurso congruente con ellas, y la generación de las medidas respectivas para enfrentar la situación delictual.

En Chile, si bien —como está dicho— la magnitud de los problemas ligados a la criminalidad es mucho menor que en el resto de los países latinoamericanos, se observa una clara tendencia al incremento de los delitos *denunciados*, así como la presencia de impactos urbanos similares a los encontrados en la región en general; por ejemplo, el incremento de la vigilancia privada, el aumento de la segregación urbana ligada al amurallamiento y el abandono progresivo de los espacios públicos (Caldeira 2000).

## 2. La violencia urbana en la Región Metropolitana de Santiago<sup>4</sup>

---

### 2.1 Denuncias de delitos contra la propiedad (robos y hurtos)

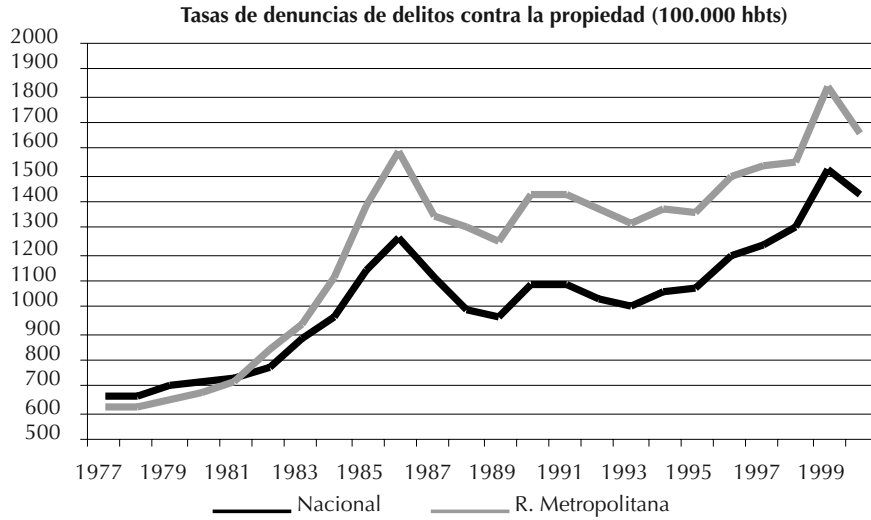
Desde mediados de los años setenta se han incrementado progresivamente en Chile las denuncias de delitos, en particular aquellos contra la propiedad. Al respecto, los incrementos más significativos, tanto a escala nacional como de la Región Metropolitana de Santiago (RMS), se observan entre los años 1982 y 1986, en un contexto de gobierno autoritario, crisis económica, altas tasas de desempleo y aumento de la desigualdad del ingreso, expresado en términos del coeficiente Gini<sup>5</sup> (Cepal 2002). Esta propensión ha sido en general mayor en la RMS que en el resto del país, y ha ido en aumento. Así, en el ámbito nacional, la tasa<sup>6</sup> de denuncia de delitos en contra de la propiedad subió de 658,7 delitos por cada 100 mil habitantes en el año 1977, a 1.526,4 en el año 1999. Y en el mismo período, la situación en la RMS pasó de una tasa de 621,3 a otra de 1.653,7. Al igual que en la década de los setenta y ochenta, en los noventa, con democracia y crecimiento económico, las denuncias de delitos en contra de la propiedad muestran una tendencia de incremento.

---

<sup>4</sup> Esta sección se basa en estadísticas de denuncias y detenidos del Ministerio del Interior, Carabineros de Chile y la Fundación Paz Ciudadana. Adicionalmente, se recurre a los resultados de tres encuestas de victimización de carácter probabilístico: la primera fue aplicada por SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación (2001), en el marco de un proyecto del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en conjuntos habitacionales de bajo costo de las ciudades de La Serena-Coquimbo, Concepción y el Gran Santiago. La segunda corresponde a la Encuesta de Seguridad Ciudadana y Victimización de la Región Metropolitana de Santiago (2002), realizada por la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior de Chile a una muestra representativa de personas y hogares. La tercera es el estudio "Diseño de estrategias de comunicación para seguridad ciudadana" (2003), desarrollado por Tironi y Asociados en conjunto con el Instituto de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile, para la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior. Las dos primeras encuestas presentan información de percepción de inseguridad y victimización durante el año 2001; la tercera se refiere al año 2002. Los datos sobre violencia y delitos son analizados en el contexto de la segregación de Santiago, para lo cual se recurre a mapas y antecedentes económicos sobre el mercado de suelo urbano.

<sup>5</sup> El coeficiente Gini es una cifra entre cero y un guarismo que mide el grado de desigualdad en la distribución de ingresos en una sociedad dada. El coeficiente registrará cero desigualdad (0,0 = desigualdad mínima) para una sociedad en la cual cada miembro recibiría exactamente el mismo ingreso y registraría un coeficiente de uno (1,0 = desigualdad máxima) si un miembro recibió todos los ingresos y los otros nada. < <http://www.berclo.net/page01/01es-gini-coef.html> > (consultado el 09/01/2004)

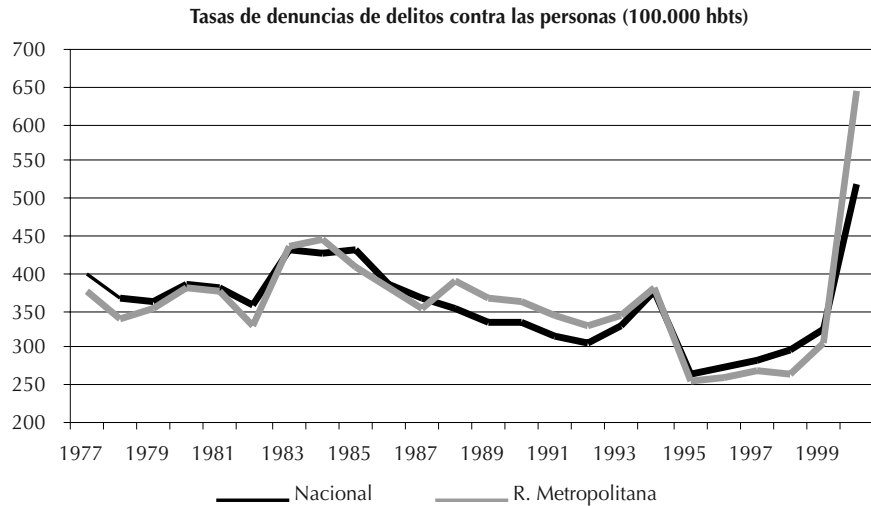
<sup>6</sup> Cuando se habla de tasas en este artículo, se hace referencia a número de casos por cada 100 mil habitantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los Anuarios Estadísticos de Carabineros de Chile.

Al comparar la tasa de denuncias de robo con la de hurto en la RMS, encontramos diferencias notables. Mientras el hurto no llegaba a 100 denuncias por cada 100 mil habitantes en 1982, la tasa de robo superaba las 450 denuncias por 100 mil habitantes. En el período 1982–2000, el incremento de la tasa de hurto fue de 200 denuncias por cada 100 mil habitantes, mientras que la variación en la tasa de robo fue de más de 500 denuncias por cada 100 mil habitantes.

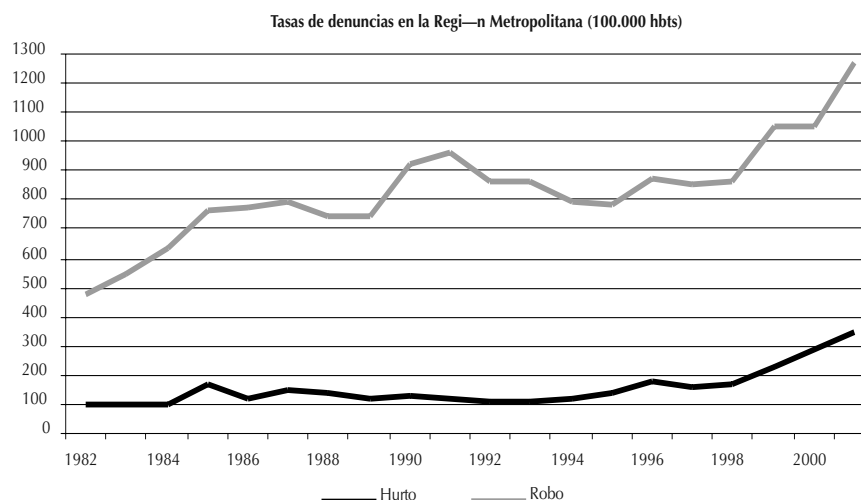
277



Fuente: Elaboración propia a partir de los Anuarios de Estadísticas Criminales de Fundación Paz Ciudadana (diversos años).

## 2.2 Denuncias de delitos contra las personas

En los últimos años se presenta un aumento notable en la tasa de denuncias de los delitos en contra de las personas. Aparece un uso indiscriminado de la violencia en los robos, así como un aumento en la utilización de armas de todo tipo en la realización de los mismos. No se distinguen variaciones significativas entre las tasas nacionales y las de la RMS.



278

Fuente: Elaboración propia a partir de los Anuarios Estadísticos de Carabineros.

## 2.3 Detenidos

De manera concordante con los altos porcentajes de denuncias de delitos de mayor connotación social registrados en la RMS, tanto en contra de la propiedad como de las personas, se observa una alta concentración de detenidos, mayor a lo observado en el país, pero concordante con su tamaño poblacional.<sup>7</sup>

**Cuadro 1: Denuncias y detenidos por delitos de mayor connotación social RMS y otras regiones del país (1999-2001)**

Región	% denuncias delitos de mayor connotación social por región			% detenidos por delitos de mayor connotación social por región		
	1999	2000	2001	1999	2000	2001
Otras 12 regiones	52,5	51,7	49,9	59,5	60,9	52,5
RMS	47,5	48,3	50,1	40,5	39,1	47,5
País	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Ministerio del Interior (2003).

<sup>7</sup> El número de detenidos no es buen indicador, porque su variación tiene múltiples explicaciones. Entre ellas, puede vincularse a eficiencia o ineficiencia policial, a que un delito tenga varios detenidos, o a que un detenido pueda estar involucrado en diversos delitos, entre otros.

### 3. La violencia en la ciudad de Santiago<sup>8</sup>

---

La ciudad de Santiago se caracteriza principalmente por sus altos niveles de segregación socioterritorial, marco en el cual se desarrollan la violencia y la criminalidad. Es por esto que iniciamos esta sección con la descripción de la segregación socioeconómica, la cual muestra un mapa de diferencias y distancias que luego se intensifica con la sensación de abandono e inseguridad de los pobladores de aquellas zonas que quedan fuera de la ciudad “integrada”.

#### 3.1 Segregación socioeconómica

Las seis comunas del Gran Santiago que concentran la residencia de las familias de más altos ingresos de la ciudad —Ñuñoa, Providencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea y Vitacura— son territorialmente contiguas. Uno de los indicadores de esta concentración de ingresos es el precio del valor del suelo. Sólo a modo de ejemplo, cabe citar que en el tercer trimestre del año 1987 se ofertaron en Santiago 3.422.621 metros cuadrados por un precio de 4.048.693 UF.<sup>9</sup> Las seis comunas nombradas, todas del oriente de la ciudad, concentraron 35,23 por ciento del terreno ofrecido y 85,22 por ciento del valor. Similar panorama se observa diez años después, en el tercer trimestre de 1997: de las 27.540.117 UF ofertadas, el 70 por ciento se agrupa en las seis comunas mencionadas. Actualmente, a pesar de que el mercado es menos dinámico —sólo se ofertan 16.977.711 UF—, la tendencia se mantiene: con una concentración del 32 por ciento del suelo, el 70 por ciento del valor total corresponde a las mismas comunas (Trivelli 1987–1997).

Además de las comunas del oriente, la comuna de Santiago —lugar de ubicación del centro histórico de la ciudad, de la Casa de Gobierno del país, de las oficinas centrales de los ministerios, centros financieros y comercio, entre otras actividades económicas importantes— también destaca por el alto valor de sus predios. Considerando el precio promedio UF/m<sup>2</sup>, se encontraba en tercer lugar dentro de los 34 municipios de la ciudad. En 1997 se ubicó en el cuarto lugar, y en 2003 en la quinta posición.

En Santiago, a la ciudad de los restaurantes caros, centros financieros, oficinas ministeriales y hoteles de lujo, se opone la realidad de las poblaciones o villas miserias. Allí el mercado de suelo es informal y los precios son muy bajos, por lo que han sido los lugares de ubicación masiva de viviendas sociales de bajo costo. Conforme pasa el tiempo y los sitios ad-

---

<sup>8</sup> Esta sección se basa en los resultados de seis grupos focales desarrollados en viviendas de bajo costo del Gran Santiago (2002), en el marco del proyecto de la Corporación SUR y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

<sup>9</sup> Al 17 de diciembre de 2003, una Unidad de Fomento (UF) es igual a 16.941 pesos. Un dólar es igual a 599 pesos.

quieren valor como efecto de la urbanización, la ciudad crece hacia la periferia en busca de sitios para los pobres.<sup>10</sup>

### 3.2 Distribución de denuncias de delitos en el territorio

Los delitos forman parte de la vida social y, por ende, se dan en todo el espacio que ocupan los asentamientos humanos. Sin embargo, una mirada aguda permite observar particularidades en el comportamiento violento o delictivo. Ordenadas las comunas de la ciudad de Santiago<sup>11</sup> desde las de mayor a menor concentración de denuncias de delitos en diez años (período 1987–97) (véase mapas en Anexo), se obtiene que:

- El 50 por ciento de los hurtos se concentra en un eje poniente–oriente, que avanza desde comunas de estrato medio, pasa por el centro de la ciudad y termina en las comunas del sector oriente.
- El 50 por ciento de los robos sigue casi el mismo comportamiento de los hurtos; las diferencias menores incluyen una comuna del sector sur de Santiago y más comunas del sector oriente de la capital.
- El 50 por ciento de los daños a la propiedad presenta una distribución más periférica que los hurtos y robos; estos delitos se reparten en comunas de clase media y baja, de tipo residencial.
- El 50 por ciento de los homicidios manifiesta una presencia periférica, en los sectores norte, poniente y sur de la ciudad; principalmente en comunas de sectores de menores ingresos.
- El 50 por ciento de las violaciones incluye el centro de Santiago, pero se distribuye con claridad en el perímetro poniente y sur de la ciudad, sectores de familias de menos ingresos.

280

El panorama que se observa a través de la frecuencia absoluta de delitos en la ciudad debe ser relativizado por la cantidad de población, así como por la cantidad de objetos existentes en cada lugar. Un estudio desarrollado por Oviedo y Trivelli (1992) demostró que no obstante que el número de denuncias de robos a vehículos es mayor en las zonas de residencia de los estratos altos, también lo es el parque automotor. De esta forma, teniendo en cuenta esta variable, resulta que existe igual o mayor probabilidad de ser afectado por un delito en la periferia que en el centro o sector oriente de la ciudad. Situación similar se advirtió para los delitos en contra del comercio, bancos y personas.

### 3.3 Violencia y delitos en la periferia de la ciudad

Los delitos en contra de la propiedad, característicos de la ciudad, adquieren una expresión cruda en poblaciones segregadas y apartadas, don-

---

<sup>10</sup> La ciudad también crece en la periferia de los sectores de mayores ingresos para acoger familias con recursos económicos. La expansión presenta normas que impiden la subdivisión predial para evitar el acceso de sectores de ingresos medios.

<sup>11</sup> Se consideró a las comunas de mayor concentración de delitos, hasta completar 50 por ciento de las frecuencias acumuladas; luego 75 y 90 por ciento.



de los robos y violencias en contra de las personas se mezclan con el sonido de balas, la invasión de la droga y la debilidad del Estado.<sup>12</sup> Son territorios de habitantes estigmatizados y rechazados por la ciudad formal, lo que incide en la cristalización de valores y normas de desintegración social: se degrada el trabajo;<sup>13</sup> se pierde el sentido protector y de sostén de la familia y la comunidad en un sentido positivo; la escuela es débil, al igual que el conjunto de instituciones del Estado. Para muchos niños y jóvenes, la violencia se constituye en un medio de reconocimiento social y alternativa profesional (Oviedo, Vanhove y otros 2003).

Los habitantes de los barrios pobres marginados se enfrentan a una doble victimización: como efecto de la acción, por un lado, de sus propios vecinos violentos; y por otro, de la sociedad que los estigmatiza e impide acceder al trabajo y créditos, entre otras consecuencias.

#### a) *Percepción de inseguridad*

Con relación a la sensación de inseguridad, todas las encuestas apuntan a rasgos generales, que permiten concluir que los habitantes de las zonas más pobres de la ciudad son aquellos que presentan más temor. Específicamente encontramos que:

- Los habitantes de viviendas de bajo costo de La Serena–Coquimbo y Concepción perciben más inseguridad que los del Gran Santiago, en un ambiente de alto temor ciudadano. El 45 por ciento de los habitantes de conjuntos habitacionales de bajo costo del Gran Santiago percibe que ha aumentado el nivel de delincuencia en su barrio, mientras que en Concepción la cifra alcanza a 46 por ciento y en La Serena–Coquimbo, a 60 por ciento (Encuesta SUR/PNUD 2001). Según encuesta de la División de Seguridad Ciudadana en el Gran Santiago, el grupo socioeconómico de menor ingreso (DE) percibe un mayor aumento de la delincuencia en sus barrios (44,3 por ciento) que el estrato alto o grupo ABC1 (33,9 por ciento) (DSC 2002).
- Las cifras nacionales indican que el temor es mayor entre la población adulta que en los jóvenes, en las mujeres que en los hombres y entre los pobres que en los sectores de mejores ingresos. Por otra parte, son los pobres y los jóvenes quienes menos confían en la policía y la justicia (Tironi/PUC 2003).
- Los sectores de ingresos medios y altos sienten temor fuera de sus barrios, en tanto que los pobres se sienten inseguros en sus lugares de residencia. El miedo en los barrios es difuso; se mezclan imágenes de vandalismo, riñas callejeras, drogas, alcohol y robos (Tironi/PUC 2003). El 65 por ciento de los habitantes de conjuntos de vivienda de muy bajo costo en comunas pobres de la periferia, se

---

<sup>12</sup> Un buen libro que relata con precisión esta realidad, por medio de retratos etnográficos, es L. Wacquant, *Parias urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio* (Buenos Aires: Manantial, 2001).

<sup>13</sup> Para profundizar sobre este tema, véase Senett (2000).

quiere ir de sus viviendas sociales porque considera que sus barrios son muy violentos y los actos de delincuencia son frecuentes (Encuesta SUR/PNUD 2001).

**b) Victimización**

Con relación a la victimización, la información de las encuestas mencionadas muestra que:

- Un 43 por ciento de los encuestados en el Gran Santiago manifestó haber sido víctima de un robo de objetos en su casa, mientras que en La Serena–Coquimbo, 34 por ciento declaró ser víctima del mismo hecho; y en Concepción, 29 por ciento (Encuesta SUR/PNUD 2001).
- Un 39 por ciento de los encuestados en el Gran Santiago fue víctima de un robo con violencia o asalto, en tanto un 23 por ciento lo fue en La Serena–Coquimbo, y 33 por ciento en Concepción (Encuesta SUR/PNUD 2001)
- Un 10 por ciento de quienes respondieron la encuesta en el Gran Santiago reportó haber sido víctima de lesiones o disputas entre vecinos, mientras que 9 por ciento de personas en La Serena–Coquimbo, y 33 por ciento en Concepción, sufrió igual tipo de violencia (Encuesta SUR/PNUD 2001).

282

**Cuadro 2: Porcentaje de víctimas de delitos en el último año por ciudad**

Victimización en el último año (porcentajes)	Ciudad o área		
	Gran Santiago	La Serena– Coquimbo	Concepción
Robo de objeto en su casa	42,8	33,8	28,7
Robo con violencia o asalto	38,5	22,5	33,0
Robo o hurto de objetos personales (sin violencia)	33,3	20,0	21,7
Lesiones por peleas o disputas entre vecinos	10,1	8,8	11,3
Trastornos por peleas o riñas de pandillas	9,2	13,8	11,3
Trastornos por peleas o riñas de traficantes	2,0	5,0	0,9
Abuso o atentado sexual	2,0	1,3	1,7
Robo o hurto de vehículo	4,1	11,3	3,5
Robo o hurto de objetos personales desde vehículo	10,4	23,8	12,2
N muestral	(1.148)	(272)	(380)

Fuente: Encuesta SUR/PNUD, “Las condiciones de vida en el parque acumulado de vivienda de bajo costo” (2001).

Los residentes en viviendas de bajo costo del Gran Santiago son más victimizados que el resto de los habitantes de la ciudad. En el Gran Santiago, la victimización por robos con fuerza y hurtos alcanza a un 37 por ciento de la población, mientras que en las poblaciones de sectores de escasos recursos del Gran Santiago, un 43 por ciento ha sufrido un robo de objetos en su casa y un 33,3 por ciento se ha visto afectado por un robo (sin violencia) o hurto de objetos personales. Debido a esta

situación de amplia vulnerabilidad frente a hechos de violencia y criminalidad, consideramos vital el desarrollo de análisis cualitativos que ilustren las características de la forma de convivencia de un sector poblacional importante de Santiago, que se ha visto “beneficiado” de una de las principales políticas habitacionales que buscaban entregar la dignidad del techo propio.

#### 4. La violencia en conjuntos residenciales de bajo costo de Santiago

---

Más allá de la información cuantitativa relevada por los registros oficiales de denuncia y las encuestas de victimización, la información cualitativa nos muestra aristas diferentes que permiten avanzar en una caracterización más detallada del problema.

Así, sobre la base de la información generada en grupos focales desarrollados en viviendas de bajo costo en el Gran Santiago (2002), se relevó que existe gran malestar en los pobladores debido a los variados problemas de convivencia, violencia y delincuencia al interior de sus comunidades. Estas se encuentran emplazadas en grandes zonas urbanas caracterizadas por la precariedad, la concentración de pobreza y la falta de servicios urbanos de calidad, como educación, salud, locomoción, retiro de residuos, resguardo policial, entre otros. Y en ellas, la falta de vínculos sociales, el uso y abuso frecuente de drogas y alcohol, provocan desorganización social, fomentan conductas ‘no cívicas’ o ‘no ciudadanas’, descuido de los espacios compartidos o públicos y, en general, hacen más difícil y amarga la vida. Como contrapartida, cuando se logra crear y mantener vínculos sociales, las familias sienten satisfacción e identidad con su barrio, los habitantes son más solidarios, y diseñan y ejecutan proyectos participativos de mejoramiento.

Además de estos rasgos generales, consideramos importante enfatizar la perspectiva de la población en temas que caracterizan la inseguridad de los barrios pobres.

##### 4.1 Percepción del entorno

La gente define su vivienda y su entorno más inmediato, como lugares seguros, controlables. De igual manera, identifica en su población y en sus zonas circundantes, lugares peligrosos con personas de mal vivir. La tendencia es a aislarse familiar o grupalmente —pocas familias de vecinos— tomando distancia de los “no miembros”, los definidos como los responsables de las conductas no ciudadanas, violentas o delictuales.

La presencia de grupos conflictivos al interior de la población limita la participación social orientada a lograr mejores condiciones de vida en el sector.

Aquí la gente está empezando a participar [...] tímidamente. Creo que más que nada no quieren participar por miedo de meterse con los demás, [...] por miedo a esos pocos malos que andan circulando por ahí.

Uno de los errores fue poner agrupada a la gente de los campamentos, [...] porque en este momento estamos [...] nosotros adaptándonos a ellos. [...] Ellos son los que mandan.

Por otro lado, la manera en que se llega a constituir barrio es reconocida por los habitantes como un factor asociado a los posteriores problemas de comunidad, violencia y delincuencia. La gente percibe que los suburbios más peligrosos son aquellos donde se reúnen personas de distintas poblaciones, sin participar de instancias de organización previa.

Yo vengo de un comité de allegados. Hicimos un comité nosotros, entre vecinas, pero en la Municipalidad me cambiaron de comité, me pusieron en cualquiera.

En el sector en que vivo, éramos todos de comité, postulamos a través del Comité, quedamos todos juntos, no tenemos mayores problemas.

Nos conocimos acá. Yo postulé [ de forma] individual. No a través de comités, ni de campamentos, o de cooperativas. Como somos individuales, nos ha costado más ambientarnos.

284

Otros dos factores relacionados con el mayor o menor agrado de los habitantes con su barrio son la dimensión de la vivienda y el emplazamiento al interior de la ciudad. Las nuevas zonas se caracterizan por la precariedad de bienes y servicios urbanos, así como por la existencia de desorganización social.

Para mí fue un golpe feo cuando llegué, porque [...] vivir con tanta gente... Yo vivía en una casa, [...] en una casa con patio y con la privacidad correspondiente; en cambio, aquí uno sale y ve a todos los vecinos. Hay desorden en las calles, basura, nadie se hace cargo de lo que pasa.

#### 4.2 Problemas de convivencia

Para los habitantes de los barrios pobres, la llegada a la vivienda social suele ser un hecho traumático. Es el momento de inicio de los problemas de convivencia. Las rencillas se presentan entre los antiguos habitantes de la zona y los nuevos moradores, o entre los pobladores recién llegados provenientes de distintos sitios de la ciudad.

Cuando recién llegamos estaba la Raúl Silva Henríquez, el campamento. [...] Cuando no había luz [...] teníamos [...] que venir a buscar a la esposa con un palo [...] o una cadena. [...] Les tiraban cadenas a los transformadores [...] de la luz. Cuando recién llegamos, la sufrimos hartos. Yo creo que [...] por eso uno se encuentra orgulloso de vivir aquí. Por todo lo que uno pasó. [...] Cuando llegamos era peligroso.

Nunca me había tocado una gente tan conflictiva como esta. Yo he compartido. [...] Incluso ha venido la visitadora [ social] a hablar con ellos y ni

quiera le hicieron caso. [...] Hay gente y gente. [...] Acá mismo, hay [...] tres departamentos donde la gente se aburrió y se fue. [...] Los dejó botados. Y [ allí] están esos departamentos destruidos.

Las diferencias económicas, dentro de un contexto de precariedad, generan tensiones entre los vecinos. La organización incipiente, desarrollada en torno al acceso a la vivienda, se desmorona conforme avanza el tiempo y se hacen presentes distinciones, personales o familiares, en el acceso a bienes y servicios urbanos. En extensas zonas de residencias de familias pobres, alejadas del centro de la ciudad, se abandonan las prácticas colectivas por comportamientos individualistas. Las familias buscan su sobrevivencia despreocupándose de sus vecinos inmediatos. Los caminos propios hacen imposible el progreso del sector, alimentan rencores y, en ciertas ocasiones, están en la base de peleas entre los moradores del barrio.

El pasaje de nosotros está muy dividido. [...] Hicimos, por el bolsillo de nosotros, el cierre, las canaletas, estábamos regio al principio. Pero después las diferencias económicas fueron separándonos. Unos tenían, [...] ya nos miraban mal, empezaron los tirones, las malas palabras, entonces desde [ aquel momento] todo el mundo está en su casa. Nadie se preocupa de que uno se puede estar muriendo al lado. No está ni ahí. Pero todo eso por la diferencia económica. Hay gente que se dedica mucho a comprar cosas, arreglar la casa. [...] El que no tiene lo mira mal, y no debería ser así.

285

Entre las situaciones asociadas a los problemas de convivencia que los pobladores mencionan, destacan las conductas relacionadas con el ruido, el tratamiento de la basura, el comercio y consumo excesivo de alcohol y drogas, y el deterioro de los espacios comunes o públicos.

El comportamiento ruidoso, escandaloso, es una variable recurrente en los problemas de convivencia en conjuntos habitacionales caracterizados por viviendas pequeñas y angostas murallas divisorias. La molestia por este tipo de conductas da paso a los reclamos y, en algunos casos, a confrontaciones verbales y físicas. Algunos vecinos prefieren callar e intentar adaptarse a la nueva vida.

Ya nos hemos aclimatado a eso y calladitos no más nos quedamos. Al principio había reclamos y la gente no hacía caso, [...] la ponían más fuerte todavía, y si no, la contesta más decente, dice: "Lo siento mucho, yo aquí estoy en mi casa".

[En ese departamento] gritan "¡Alee!", cada tres minutos. "¡Alee!", suben y bajan. [...] Para el Año Nuevo tenía como veinte hombres metidos, y nos gritaban para abajo: "¡Feliz Año Nuevo, viejas c...!"

Además del ruido, otro problema observado en algunos conjuntos de vivienda social se relaciona al mal manejo de la basura. Se trata de conductas aprendidas por las familias durante su vida en "campamentos" (viviendas producto de tomas), sin acceso a servicios de urbanización.

La gente de edad, una gente cochina que parece que están viviendo en el campamento. Sacan las cosas de adentro, cama, y las dejan en los pasillos. Está mejor aquí, pero lo malo [...] es que no se puede vivir. En el campamento uno no tenía agua, no tenía baño, vivía siempre en la mugre; [...] llegamos aquí viviendo siempre en la mugre, vivimos igual en la mugre. [...] Porque en el pasillo es el puro ladito mío el que se ve limpio; [...] es una inmundicia que no se aguanta. Salen las moscas justo en el pasillo.

Asimismo, el uso desmedido del alcohol y las drogas, así como el comercio ilegal, son materias de gran preocupación entre los vecinos de zonas periféricas pobres de la ciudad. En los últimos diez años se ha masificado el consumo y comercio de drogas fuertes, como la cocaína y la pasta base. La intranquilidad de la comunidad se debe a los comportamientos sociales relacionados con el consumo y negocio ilegal de alcohol y las drogas, específicamente la violencia y los delitos.

Los jóvenes consumidores de pasta —que se autodenominan los “angustiados”— y los alcoholizados generan molestias a sus vecinos, a quienes demandan dinero para seguir consumiendo. La búsqueda de placer inmediato los conduce, en la desesperación, al robo con fuerza o violencia y a agresiones físicas en riñas callejeras.

El problema más grave es el de la droga. [...] Desde hace tiempo. Empezó primero así, fugaz. Pero ya entró la droga y quedó la escoba. Los jóvenes andan drogados [ y] no miden. Por ejemplo, pasa una persona [ y] le echan la bronca. Piden una moneda y si no le quieren dar, también lo [ insultan] .

286

Todos los muchachos nuestros son consumidores, de uno, dos o tres pasas, o cigarrillos, o algo así. Y también toman una o dos o tres cervezas. Pero a mí, como le digo, no me causa escándalo ni mucho menos, porque yo sé que en otras comunas, como Puente Alto, San Bernardo, es peor. Nosotros nos escandalizamos porque [...] conocemos aquí no más. Pero en Las Condes o Providencia u otra, allá hay otras cosas, hay otras drogas, mucho más fuertes que las de nosotros. Hay más dinero, hay todo. [...] A lo mejor es el país el que está corrupto.

La violencia aislada y desorganizada de los “angustiados” por la dependencia de las drogas, cambia entre quienes se dedican al negocio, al tráfico en pequeña y gran escala (micro y narcotráfico). Estos cuidan los eventos violentos que puedan ahuyentar a los posibles compradores o que los indispongan innecesariamente con los vecinos. Sin embargo, los micro y narcotraficantes, guiados por la lógica del control territorial del negocio, producen enfrentamientos puntuales más violentos por la convicción con la que enfrentan el conflicto y por la posesión de armas de fuego de gran potencia y alcance.

En toda la villa. [...] En los [ edificios] hay una parte donde 48 departamentos, el 90 por ciento, venden drogas. [...] Cuando hay un problema [...], se rompen todas las ventanas, todas las puertas. Todo, todo. Queda la sangre tirada. Eso causa un desprestigio a la población entera. Resulta que no es toda la gente así. Es cosa de cada jefe de hogar [...] guiar a [ los]

hijos. [...] No darles tanta libertad a medida que van creciendo. [...] Muchos papás no ven con quiénes se juntan sus hijos.

En un proceso circular y acumulativo, los problemas de convivencia afectan el espacio público de los barrios. Se pierden las plazas, calles y veredas como lugares de encuentro social, así como se pierden los espacios de organización comunitaria, la posibilidad de soñar y proyectar un futuro colectivo. Los espacios privados se enrejan, mientras los sitios de todos se arruinan en corto tiempo, quedan desiertos de mobiliario urbano y son abandonados por la gente.

Los mismos cabros que toman en la noche, que son del campamento, la mayoría se cogotea entre ellos mismos, [...] toman con ellos, se drogan con ellos y, después, [...] lo cogotean debajito del departamento. [...] En la noche se siente la bulla, sacan los palos de los árboles, a pelear, y ahí quedaron los arbolitos todos botados. Nadie los va a arreglar.

Para el año que llevamos, uno ve las áreas verdes de aquí, y parece que fueran más años [...]: nadie se preocupó de nada, todos se preocuparon de destruir, [...] ya no queda donde sentarse, donde jueguen los niños. [...] En vez de jugar los niños, pasan los autos y las plazas [son] estacionamientos. Entonces, ¿de qué nos sirve a nosotros? [...] ¿arreglarla? [...] ¿para qué? Para que venga a fumar [...] gente de otros lados.

Así, los cotidianos problemas de convivencia, las conductas no ciudadanas, sin canales para soluciones pacíficas, terminan casi siempre en algún evento de violencia, en “usos deliberados de la fuerza física o el poder, efectivo o como amenaza, contra sí mismo, otra persona o un grupo o comunidad. Entre ellos, lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OPS 2002: 5).

287

La frustración ante los conflictos no resueltos conduce a la rabia y, posteriormente, a conductas agresivas o violentas. La justicia por la propia mano es una ley frente a contextos de intereses contrapuestos; los comportamientos agresivos se ven fortalecidos por patrones de educación, que son inculcados desde los inicios de la vida de las personas como parte de una cultura de la violencia.

No estoy contra la gente de campamento, porque yo también he pasado necesidad, he pasado problemas. Pero también hay que saber compartir. [...] Si a ellos nunca les dieron, aprovechen [...] lo que les dieron o les regalaron. [...] Nosotros postulamos [de manera] individual. Piden unos requisitos para las casas. [...] A nosotros en ningún momento nos dijeron “van a compartir con gente de campamento”, sino que de la noche a la mañana nos tiraron un poco allá y un poco acá. ¿Por qué, si nosotros no molestamos?

[En la población], hasta el mocoso más chico es malo. El año pasado a mi hijo que tenía ocho, [...] entre cinco niños chicos, chicos, lo querían cogotear. [...] Eso [...] viene de la casa.

En las poblaciones de Santiago se viven diferentes tipos de violencias, que multiplican y expanden sus dinámicas y consecuencias. Muchas familias que actúan como reproductoras de culturas de convivencia, también repiten valores y normas de violencia. La violencia que se ejerce en contextos sociales amplios se traslada a las relaciones de la vida privada y familiar. En los conjuntos habitacionales observados, la violencia alcanza al interior de la familia y se manifiesta en el abuso o negligencia de los niños, agresiones hacia la pareja o hacia ancianos, entre otros (OPS 1996); en la comunidad, contempla violencia juvenil —o de niños—, delincuencia común o crímenes cometidos por grupos organizados, etc. De las palabras se pasa a los golpes y de estos al uso de armas. Estas últimas, cuando son de fuego, generalmente se vinculan en algún grado al crimen organizado.

Ante situaciones de conflicto, las agresiones verbales representan el primer nivel de violencia que se ejerce entre los vecinos.

Hoy día, hubiera visto los garabatos que me echó. Es que es media falladita. [...] Yo soy bien señora cuando hay que ser señora. [...] Porque la señora empezó a tirarme la basura, para el lado mío, sacaba las de ahí del hoyo, las tiraba para acá. Le dije ¡hasta cuándo! [...] y ya, listo.

De la violencia verbal se pasa a la física, cuando el nivel de frustración es alto y no se observan modos alternativos para mejorar la convivencia. La violencia física se expresa de manera individual y grupal. En las agresiones participan hombres y mujeres, de distintas edades, sin distinción.

288

Yo tuve que llegar a pegarle a la señora de al lado. [...] Llegó un momento en que tuve que pegarle. [...] El día domingo venía de adonde mi otra hija, que vive allá en la [población] Horizonte, y venía abajo subiendo la escala y, sabe qué, me tenía a garabato limpio, me sacaba hasta la madre. [...] La señora me decía: “Con vos quiero pelear, con vos”. [...] “Déjame ir a dejar el niño adentro”, le dije, “y te voy a pegar”. Se puso de manos cruzadas y me decía: “Ven, pa’ que peliemos”. Y yo le pegué. Mi nieto, que tiene diez años, me dijo: “Mamita, baja y pégale, porque cómo te le ocurre que te esté sacando la madre y insultándote”.

Cuando recién llegamos [...] todos éramos tranquilos. [...] Todos éramos buenos vecinos. Después, nos fuimos conociendo y, en el lapso de dos meses, tuvimos un incidente grave entre los departamentos. [...] Cuatro blocks contra cuatro. Grandes, chicos, señoras, quién sea, salían en patota. [...] Se daban con todo. No eran sólo riñas.

De igual forma, la posesión de armas blancas y, en menor medida, de fuego —hechizas u originales— es común en algunas poblaciones periféricas pobres de la ciudad. La posesión de un arma es símbolo de estatus y respeto social en las pandillas agresivas de niños y jóvenes que imitan las conductas de las bandas criminales vinculadas a la delincuencia organizada. Se lucha por el territorio al interior de los asentamientos, y también se plantean peleas entre distintas poblaciones aledañas.



La otra vez hubo una balacera enorme, [...] llegaron los carabineros, dos patrullas, qué sé yo. “¡Éstrate que te puede llegar un balazo!” [...] Todos los viernes vienen los carabineros y se llevan a uno o dos, que andan robando. [...] El día sábado, domingo en la madrugada, es peligrosísimo salir en la noche. [...] Incluso [en la casa] igual se corren riesgos, porque tiran piedras a las ventanas, no respetan el sueño de nadie.

Corren de allá, se “prestan ropa” [...]. Se supone que es la ayuda que se hacen ellos, en el idioma que ellos hablan. [...] El problema es que [...] pasan [...] por la casa de nosotros. Y muchas veces han pasado disparando.

Allá entregaron un campamento [...] y acá hay otro. Cuando hay una pelea van [...] porque vivían en el mismo lugar y tienen familiares. Y se ven pasar con cuchillas.

## 5. A modo de conclusión

---

Santiago es una ciudad segregada, temerosa y, para muchos, violenta. Lamentablemente, algunas de las políticas urbanas destinadas a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, no han sido efectivas. La información presente en este artículo muestra que si bien Santiago de Chile es una ciudad segura si se la compara con el contexto latinoamericano, en las dos últimas décadas ha visto crecer la denuncia de delitos, las tasas de victimización e inseguridad de sus habitantes, con independencia del crecimiento o decrecimiento económico del país.

289

Los delitos característicos de la ciudad son aquellos en contra de la propiedad. En Santiago, a través de los años, los robos con violencia —donde la persona victimizada está presente— comienzan a ser más significativos que los robos con fuerza y hurtos. Esta situación explica, parcialmente, el aumento de la sensación de inseguridad de los habitantes en igual espacio de tiempo.

En toda la ciudad de Santiago se cometen delitos y se desplazan conforme varía la prevención situacional. Sin embargo, un patrón que permite explicar la concentración de los diferentes tipos de delitos es la desigual distribución de bienes, servicios urbanos y habitantes en el territorio. En otras palabras, la desigualdad económica, expresada en el espacio, permite identificar, describir, caracterizar, los distintos tipos de violencia y delincuencia urbana.

Si bien es cierto que la violencia, delitos y temor se reparten en todo el espacio urbano, en los sectores pobres se viven de una manera particular. Las familias de bajos ingresos, en oposición al resto de los habitantes de la ciudad, sienten más temor en sus barrios; desconfían más de las autoridades públicas, policía y justicia; denuncian menos, sufren problemas de convivencia sin poseer canales de resolución y, finalmente, son más victimizados.

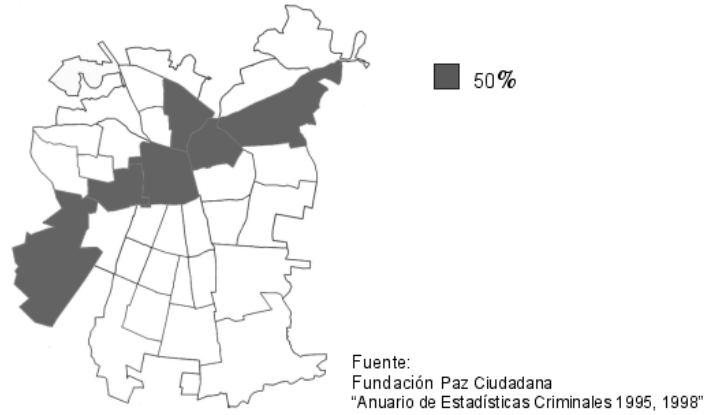
Aún más compleja es la presencia masiva de conjuntos de vivienda de bajo costo en comunas pobres de la periferia, que coincide con áreas urbanas con altos niveles de delitos y percepción de inseguridad. Esta situación incide en el deseo mayoritario de los habitantes de bajos ingresos, de abandonar sus barrios en busca de un lugar más amable y seguro para vivir.

De esta manera, nos enfrentamos a un complejo proceso donde la ciudad continúa la segregación socioeconómica a través de una segregación espacial, caracterizada por el amurallamiento y privatización de los espacios. Tal situación no se ve resuelta por las políticas urbanas, las cuales más bien la refuerzan.

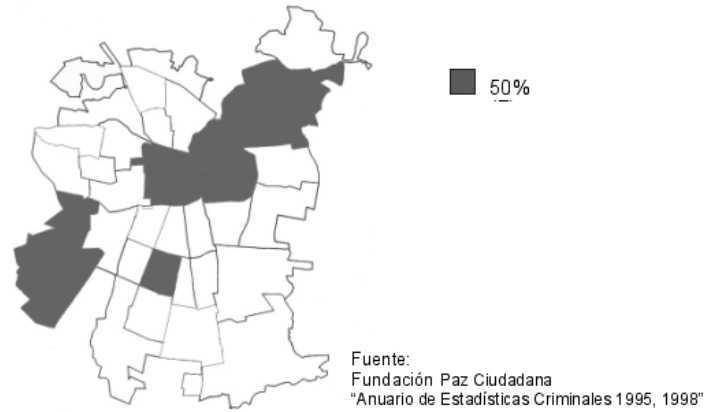
Consideramos, entonces, dados estos antecedentes, que la inclusión de la problemática de la violencia y la criminalidad en el análisis de la ciudad de Santiago, nos lleva a afirmar la necesidad de políticas urbanas inclusivas capaces de construir una ciudad de clase mundial para todos sus habitantes.

Anexo: Mapas

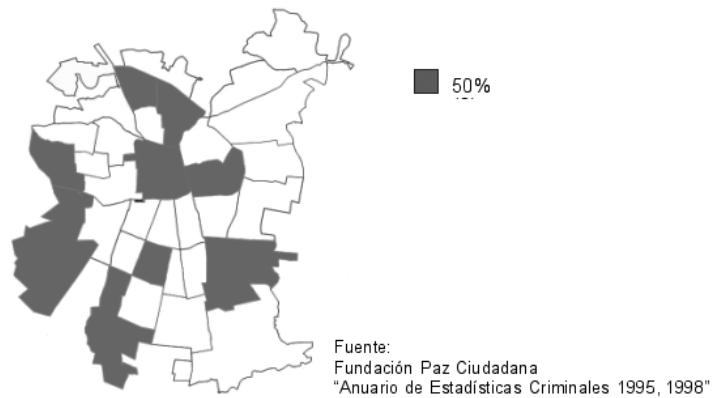
**Concentración del 50% de hurtos para el período 1987/97 en el Gran Santiago**



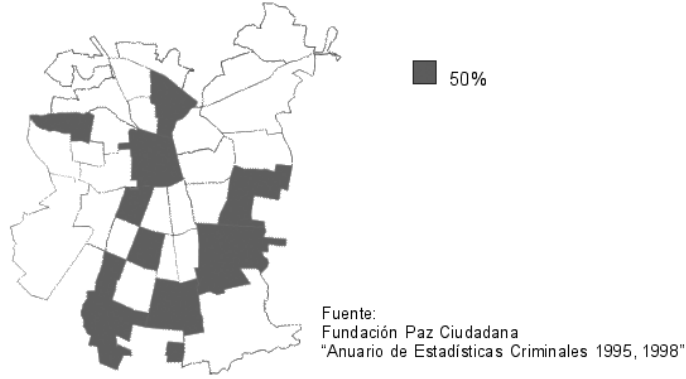
**Concentración del 50% de robos para el período 1987/97 en el Gran Santiago**



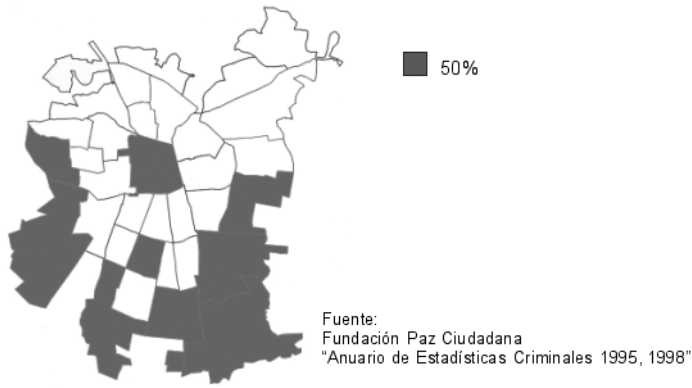
**Concentración del 50% de daños para el período 1987/97 en el Gran Santiago**



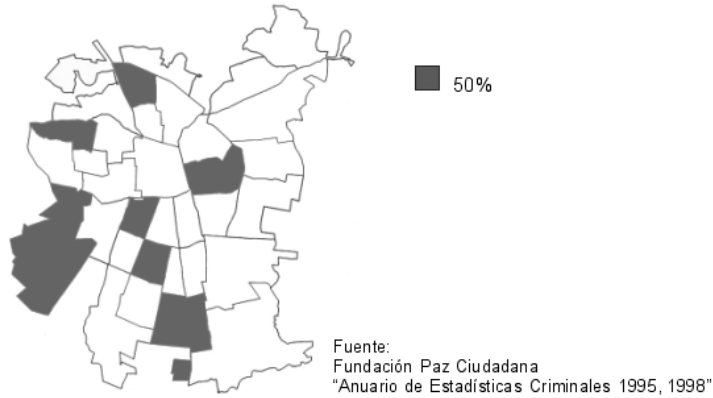
**Concentración del 50% de homicidios, infanticidios y parricidios para el período 1987/97 en el Gran Santiago**



**Concentración del 50% de violaciones para el período 1987/97 en el Gran Santiago**



**Concentración del 50% de drogas para el período 1987/97 en el Gran Santiago**



Referencias bibliográficas

- Ayres, R. 1998. *Crime and violence as development issues in Latin America and the Caribbean*. Washington, D.C.: World Bank.
- Blumstein, A.; J. Walman. 1999. *The crime drop in America*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caldeira, T. 2000. *City of Walls: Crime, segregation and citizenship in São Paulo*. Berkeley: University of California Press.
- Carabineros de Chile. Varios años. *Anuarios de estadísticas delictuales*. Santiago, Chile.
- Cepal. Véase Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. 2002. *Panorama Social en América Latina*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior (Chile). 2002. Encuesta de Seguridad Ciudadana y Victimización de la Región Metropolitana de Santiago. Santiago, Chile.
- DSC. Véase División de Seguridad Ciudadana.
- Encuesta SUR/PNUD. Véase SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación / Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Fundación Paz Ciudadana. *Anuarios de estadísticas delictuales*. Santiago, Chile.
- Ministerio del Interior (2003), *Informe anual de estadísticas comunales*. División de Seguridad Ciudadana, Santiago. [www.interior.gov.cl](http://www.interior.gov.cl)
- OPS. Véase Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud.
- Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. 1996. *Estudio multicéntrico sobre actitudes y normas culturales sobre la violencia (Proyecto ACTIVA)*. Washington D.C.
- . 2002. *Informe mundial sobre la violencia y la salud: Resumen*. Washington, D.C.
- Oviedo, E.; P. Trivelli. 1992. "Evolución histórica de robos y hurtos en siete ciudades chilenas y análisis de su distribución intercomunal en el Gran Santiago". Documento 16, Centro de Estudios del Desarrollo (CED), Santiago.
- Oviedo, E.; A. Vanhove y otros. 2003. "Seguridad en la ciudad". Documento base Red 14. Programa URB-AL de la Comisión Europea. Valparaíso, Chile.
- Ramos, Marcela; Juan A. Guzmán. 2000. *La guerra y la paz ciudadana*. Santiago: LOM Ediciones.
- Sassen, S. 2001. *The Global City: New York, London, Tokio*. Princeton: Princeton University Press.
- Senett, R. 2000. *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York, NY: W.W. Norton & Company.
- Sozzo, M. 2000. "Seguridad urbana y tácticas de prevención del delito. Notas para pensar alternativas políticas y teóricas". Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina (mimeo).
- SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación / Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. 2001. Encuesta "Las condiciones de vida en el parque acumulado de viviendas de bajo costo. Santiago, Chile". Santiago, Chile.

- Svampa, M. 2003. *Los que ganaron. La vida en los countries y barrios privados*. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Tironi y Asociados / Instituto de Sociología de la Facultad de Ciencias de la P. Universidad Católica de Chile). 2003. "Diseño de estrategias de comunicación para seguridad ciudadana". Santiago, Chile.
- Tironi/PUC. Véase Tironi y Asociados / Instituto de Sociología de la Facultad de Ciencias de la P. Universidad Católica de Chile.
- Trivelli, P. 1987–1997. *Boletín de Mercado de Suelo del Área Metropolitana de Santiago*. Santiago, Chile.
- Wacquant, L. 2001. *Parias urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*. Buenos Aires: Manantial.



