

DOCUMENTO PRELIMINAR: Resoluciones en torno a territorio y territorialidad; situación sociopolítica y cultura; Kimeltuwün Kozkoz mapu, Walung, Enero Kullen, 2007.

PROPUESTA DE ORGANIZACIONES TERRITORIALES MAPUCHE AL ESTADO DE CHILE, Wallmapu, Pegun, 2006.

VICUÑA, M. B. La conquista de Arauco. Discurso pronunciado en la Cámara de Diputados, 10 de agosto 1868.

Ciudadanía en contextos de violencia y temor: algunos desafíos para la intervención comunitaria hoy

Citizenship in contexts of violence and fear: Some challenges for current community interventions

GIANINNA MUÑOZ A.

Docente del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado. Magíster en Trabajo Social por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Estudiante del doctorado en Trabajo Social de la Escuela de Estudios Políticos, Universidad de Bristol, Inglaterra. Correo electrónico: Gianinna.Munoz@bristol.ac.uk

Resumen

Este artículo se propone analizar las posibilidades de construir ciudadanía a través de programas sociales orientados a la promoción de seguridad ciudadana en barrios afectados por la violencia y el temor. En este marco, será examinado el "Proyecto de Movilización Comunitaria en la Villa Carol Urzúa", que fue implementado por un equipo profesional del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado durante los años 2008 y 2009. Tomando este proceso de intervención como referencia, en este artículo se analizan los marcos teóricos y metodológicos desde los que se fundan las intervenciones gubernamentales orientadas a la prevención del delito en Chile. A partir de los resultados de este proyecto de intervención, se plantean algunos desafíos para la promoción del ejercicio ciudadano a través de intervenciones comunitarias en estos contextos.

Palabras clave. Ciudadanía, intervención comunitaria, violencia y temor.

Abstract

This article aims to analyse the possibilities for constructing citizenship through social programmes oriented to promote 'citizen security' in neighbourhoods which are affected by violence and fear. The Project "Movilización Comunitaria en la Villa Carol Urzúa" will be examined as a reference for further reflection on this topic. This Project was undertaken by a professional team from the School of Social Work of the Alberto Hurtado University between 2008 and 2009. Theoretical and methodological frameworks underpinning this intervention will be analysed. Drawing on its outcomes, some challenges in the field of citizenship promotion and community intervention will be pointed out.

Key words. Citizenship, community intervention, violence and fear.

Introducción

Durante las últimas dos décadas la idea de ciudadanía se ha posicionado en la discusión pública como un desafío para la consolidación de las democracias en América Latina (PNUD, 2004, 2008; Braig y Huffschmid, 2009). Aunque teñida por los debates propios de países desarrollados (Kymlicka y Norman, 1994; Mouffe, 2009), la noción de ciudadanía emerge en la región como un horizonte o estrategia útil para contrarrestar los riesgos de populismo y la cristalización de enclaves autoritarios que abundan en nuestra historia y que agudizan la exclusión y la desigualdad (Estivill, 2003; Garretón, 2006).

La idea de ciudadanía ha estado presente ya sea explícita o implícitamente en la agenda pública chilena durante la última década, especialmente en lo que se refiere a las políticas para el control de la delincuencia, la violencia y el temor en barrios definidos como vulnerables. La **seguridad ciudadana** se posiciona así como un objetivo primordial de los gobiernos de turno y como tema central de discusión de muchas instituciones privadas (fundaciones, *think tanks*, entre otros), y por cierto, como titular obligado en los medios de comunicación masiva. El interés público en esta temática ha sido manifestado en diversas acciones de política, entre las que

destaca el Programa Barrio Seguro impulsado por la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior entre los años 2002 y 2007 (Manzano, 2009). En este marco, se pusieron en marcha distintos procesos de intervención orientados a prevenir el delito, la violencia y el temor a través de estrategias que promovían el fortalecimiento de factores protectores de orden individual, familiar y comunitario en barrios caracterizados por la presencia organizada de grupos ligados al narcotráfico. Estos procesos de intervención fueron desarrollados en distintos territorios focalizados por dicho programa, entre los cuales figura la Villa Carol Urzúa de la comuna de Puente Alto.

Este artículo se propone analizar las posibilidades de construir ciudadanía a través de programas sociales orientados a la promoción de seguridad ciudadana. En este marco, el “Proyecto de Movilización Comunitaria en la Villa Carol Urzúa” será examinado como insumo para la reflexión. Este proyecto de intervención fue licitado públicamente por el Ministerio del Interior y adjudicado e implementado por un equipo profesional del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado durante los años 2008 y 2009.

El concepto de ciudadanía

La idea de ciudadanía, entendida más allá de su significado formal, es decir, de la adscripción civil de las personas a un determinado Estado-nación, es un concepto que ha estado rondando la agenda pública a nivel internacional una vez acabada la Segunda Guerra Mundial (Marshall y Bottomore, 1992). A partir de los años noventa, el concepto adquiere mayor fuerza y se posiciona como un horizonte deseable, especialmente en países desarrollados. Varios fenómenos confluyen en este renacimiento de la idea de ciudadanía. De acuerdo a Kymlicka y Norman (1994) la creciente apatía de los votantes, la relación de dependencia que se fue consolidando entre los individuos y el estado de bienestar, la reemergencia de movimientos nacionalistas y el estrés creado por la creciente población inmigrante, son algunos de los factores que incidieron en el redescubrimiento de la ciudadanía en dichos países.

El debate sobre ciudadanía cobra matices muy distintos en las sociedades latinoamericanas. Ante la debilidad y/o ausencia de un Estado de bienestar y con ello la denegación de derechos, especialmente los derechos sociales de acuerdo a la categorización propuesta por T.H. Marshall (1950), la persistencia de la pobreza, la exclusión social y las crecientes brechas de desigualdad (Raczynski y Serrano, 2005)

sitúan la discusión en otros parámetros. Las consecuencias económicas y culturales de los procesos de colonización así como la cristalización de enclaves autoritarios en la región configuraron una asimetría de poder cuyas consecuencias son observables hasta hoy en día (Garretón, 2006). Sumado a eso, las dictaduras que gobernaron en la región en las décadas de los setenta y ochenta agudizaron ese ‘ethos cultural’ a través de la precarización de las relaciones productivas, la inseguridad, la fragmentación social y el debilitamiento de la organización social y otras expresiones de la sociedad civil (De la Maza, 2010).

De ahí que el debate sobre ciudadanía en el contexto latinoamericano necesita ser visto en una perspectiva más amplia, donde es el propio sistema democrático el que está siendo cuestionado. Los resultados del estudio del PNUD (2004) son contundentes en este sentido: un 54,7% de los entrevistados señala que aceptaría un gobierno autoritario si este resolviera su situación económica. De ahí que la reconstrucción de vínculos sociales, confianza colectiva y gobernanza aparecen como desafíos cruciales en la agenda pública de las últimas décadas. El fortalecimiento de la ciudadanía emerge entonces como un horizonte o estrategia útil para contrarrestar estos factores que agudizan la exclusión y la desigualdad (Estivill, 2003; Garretón, 2006; Fleury, 2010).

Desde una lógica antiesencialista (Mouffe, 1992; Lister, 2007) la ciudadanía es entendida como un concepto que engloba el sentido de justicia a través de la titularidad de derechos individuales (vertiente liberal) y el sentido de pertenencia a una comunidad por la que vale la pena trabajar para mejorarla (vertiente comunitaria). Adela Cortina plantea que un ciudadano es aquel “que no es esclavo, el que no es siervo, el que no es súbdito, el que es el dueño de su propia vida” pero que hace su vida con otros. Agrega: “El ciudadano no es un individuo. El ciudadano es alguien que es con otros, y esos otros son sus iguales en el seno de la ciudad, y la ciudad hay que hacerla conjuntamente” (Cortina, 2003: 7-8). Esto significa que la condición de ciudadanía se expresa tanto en el conocimiento, demanda y ejercicio de derechos, como en la construcción de comunidades de pertenencia y solidaridad.

Por lo tanto, la idea de ciudadanía puede ser asumida como una categoría que articula individuo y sociedad, ya que concibe al individuo ‘frente’ al Estado, y al Estado como el garante de la titularidad de sus derechos individuales (Espinoza, 2008). Pero no se trata de un individuo en soledad en frente del Estado: es el individuo en el marco de una

colectividad, a la cual se encuentra unido por un sentimiento de membresía social. Y es este sentido de membresía social el que ‘moviliza’ a los actores en la esfera pública para trabajar para que su comunidad, aquella a la que se sienten pertenecientes, sea justa. De allí que el ejercicio de ciudadanía no puede ser analizado observando únicamente los comportamientos individuales. Desde la perspectiva aquí propuesta, el análisis debe pasar igualmente por examinar los marcos institucionales que posibilitan y obstaculizan dicho ejercicio (Muñoz, 2008). La ciudadanía es entendida aquí como una categoría utópica, un camino por trazar y por andar, y en este sentido una ciudadanía plena requeriría de dos movimientos: el primero, de carácter estructural, que involucra la presencia de un Estado efectivamente democrático y regulador de la economía, y de una economía ética, sustentada en la lógica de la responsabilidad. El segundo, de carácter intersubjetivo, referido al desarrollo de procesos de auto y hétero reconocimiento, basado en la desnaturalización de las condiciones de vida injustas, y en la generación de competencias comunicativas que faciliten el diálogo simétrico (Muñoz, 2006).

En Chile, a partir del retorno al régimen democrático, la noción de ciudadanía emerge con fuerza en el discurso público. Este hecho es particularmente notable durante el gobierno de Michelle Bachelet, quien acuñó la idea de ‘gobierno ciudadano’ a fines del 2005 como sello del que sería su mandato y que fue materializado en la elaboración de la Agenda para la Participación Ciudadana (División de Organizaciones Sociales, 2008). El concepto de ciudadanía aparece en la política social y se difunde a través de distintos programas sociales, particularmente aquellos relativos al abordaje de la delincuencia y la promoción de la seguridad. A pesar de eso, plantean algunos autores, el concepto de ciudadanía se torna vacío, en tanto no logra operacionalizarse en la implementación de dichos programas (Fernández y Ordóñez, 2007; De la Maza, 2010).

Matus et al. (2009) definen este fenómeno como **la banalización de la ciudadanía**, refiriéndose a una idea de ciudadanía que es fomentada en contextos democráticos que apelan a “la participación de organizaciones de la sociedad civil en un proceso de fragmentación y pulverización del tejido social” (Matus et al., 2009: 111). Se trata de una participación microsociedad, que ocurre en escenarios acotados localmente, donde se pone en juego un poder ciudadano de corto alcance.

Este carácter microsociedad del ejercicio ciudadano ha sido especialmente observado en contextos mar-

cados por la violencia y el temor, donde la acción colectiva se presenta de manera muy reducida. La participación social generalmente ocurre en pequeños grupos que responden a intereses particulares y que no se relacionan con otras agrupaciones. Asimismo, las vinculaciones con actores externos al territorio generalmente es mínima (Lunecke y Ruiz, 2007). Adicionalmente, la presencia del Estado es débil en tanto suele no haber oferta pública instalada en el territorio, lo que acrecienta el aislamiento social y la no-pertenencia de estas comunidades (Eissmann et. al. 2009).

Dammert et al. (2005) plantean que el temor, la percepción de riesgo y la percepción de amenaza impactan de forma específica sobre la construcción de ciudadanía y en la consolidación de discursos sobre el espacio público, la sociedad civil y la participación.

En primer lugar, **el temor** es vivido como miedo al daño físico y a la desprotección, lo que da cuenta de la escisión entre los sujetos y el marco jurídico. Así, el temor emerge como una sensación indiferenciada “situada entre (y contra) el espacio privado y el público, y que por ello dificulta el despliegue de la sociedad civil” (Dammert et al., 2005: 46). Esto, paradójicamente deja a las personas aún más expuestas a la violencia.

En segundo lugar, **la percepción de riesgo** también impacta negativamente en la construcción de ciudadanía, en tanto está relacionada con la desconfianza en las instituciones públicas. Esto deja en evidencia la existencia de una crisis de legitimidad en este ámbito y la sensación de orfandad vivenciada por ciertos segmentos de la población.

Finalmente, **la percepción de amenaza** se vincula con la precariedad de los espacios utilizados por las comunidades y se refuerza con los mensajes estigmatizantes transmitidos por medios de comunicación masiva, lo que amenaza la construcción de ciudadanía en tanto obstaculiza la recomposición de vínculos y el sentido de pertenencia a un colectivo que trascienda la frontera del propio barrio.

Estos tres factores no solo impactan de manera negativa en la construcción de ciudadanía en aquellos territorios que han sido llamados “vulnerables” o “en riesgo”. Estos están presentes de manera transversal en nuestra sociedad, lo que impide la ocurrencia de intercambios entre estos y otros territorios menos expuestos a la deprivación. Así, la posibilidad de encuentro entre sectores distintos y desiguales tendiente a la construcción de solidaridad parece ser cada vez más reducida (Muñoz, 2006).

A continuación se presentan algunos antecedentes de la Villa Carol Urzúa, escenario en el que se desarrolló el proceso de intervención que será analizado. Conocer su origen y sus dinámicas actuales permite contextualizar el debate sobre ciudadanía en territorios marcados por la violencia y el temor, así como la acción de las políticas sociales en esta materia.

La Villa Carol Urzúa

La Villa Carol Urzúa se ubica al noreste de la comuna de Puente Alto, entre las calles Eduardo Cordero al sur, Domingo Tocornal al norte, Nonato Coó al poniente y Calle Uno al oriente. Este territorio se configuró durante la década de los ochenta a partir de la erradicación de cuatro campamentos originarios de distintos sectores de la capital. Cuenta con pocos espacios públicos y aún menos áreas verdes, y está rodeada de otros conjuntos de vivienda social que contribuyen a aumentar la homogeneidad estética del sector, caracterizada por la presencia de casas de ladrillo pequeñas, algunas con extensiones de madera (mediaguas o cobertizos) o sencillamente de plástico, muchas de ellas con un notable deterioro en la pintura o incluso en su estructura gruesa.

La constituyen estrechos pasajes sin nombre más que el número asignado por el plano que reguló su instalación, algunos de ellos no pavimentados aún. Los vecinos reconocen claramente cuáles son los pasajes que están dominados por el tráfico de drogas y sus delitos asociados (desde los asaltos, peleas y balaceras, hasta los homicidios). Estos espacios constituyen verdaderos guetos al interior de la villa, pues están clausurados simbólicamente para los habitantes de ésta y también para las escasas instituciones con presencia en el territorio (un colegio, un centro de nivelación de estudios y algunas consultoras).

Los pasajes y calles principales son el espacio que grupos de jóvenes utilizan para pasar el día. Abundan murales pintados aludiendo a los clásicos equipos de fútbol y algunas consignas sobre jóvenes que murieron en la villa, una especie de altar para los caídos.

Respecto a la constitución identitaria de la villa¹, destacan los siguientes aspectos, que no difieren mayormente de las observaciones del mismo fenómeno en otros territorios (Lunecke y Eissmann, 2005; Dammert y Zúñiga, 2007; Lunecke y Ruiz,

2007; Olavarría et. al., 2008; Manzano, 2009; entre otros):

- i) la naturalización de la violencia como forma de relación social entre todos los grupos sociales y etáreos,
- ii) la interpretación de las prácticas ilícitas como el consumo y tráfico de drogas, no como un problema en sí mismo, sino como un asunto que deviene problemático en tanto acarrea otros problemas (balaceras, *mexicanas* o quitadas de droga y otras acciones violentas).
- iii) el temor, asociado al uso de los espacios públicos “tomados” por el tráfico de drogas y la violencia; y también el temor a denunciar las prácticas ilícitas por miedo a las represalias.

Estas características aparecen con fuerza en el relato de adultos, jóvenes y niños de la villa Carol Urzúa, quienes se reconocen pertenecientes a un territorio complejo, pero que sin embargo, ofrece posibilidades para construir comunidad desde una perspectiva particular: la trayectoria común, la posibilidad de la relación cara a cara, de intimidad y cercanía cobra gran valor para la mayoría de sus habitantes. Las relaciones cordiales entre vecinos generan una mayor sensación de seguridad, tanto por la protección que brinda frente a hechos de violencia y delictivos, como también por la posibilidad de establecer relaciones de solidaridad y reciprocidad. Al interior de cada pasaje se configura una suerte de “microcomunidad”, en donde se establecen relaciones de reciprocidad funcionales en torno al cuidado de los hijos, apoyo situaciones críticas como muertes o enfermedades de familiares, accidentes, entre otras.

Esta noción de “microcomunidad” es particularmente interesante, pues permite ponerla a contraluz con nuevas discusiones conceptuales²: la idea de comunidad ha mutado notablemente durante las últimas décadas, debido, entre otras razones, a las múltiples transformaciones del rol del Estado, los cambios en el sistema económico, la revolución de las comunicaciones, la globalización y el papel de lo local en ese escenario. Esto explicaría que la idea de comunidad actual difiera de la “comunidad tradicional”, construida desde la lectura comunitarista hegeliana (Salvat, 2002), o lo que Bengoa (1994), para el caso chileno nombró como comunidades basadas en el ethos de la ruralidad (unitarias, fundadas en la presencia y la reciprocidad).

De Marinis (2005) y Manzano (2009), identifican algunas especificidades del concepto actual —o postsocial— de comunidad, entre ellas: i) la no adscripción fija a la comunidad o posibilidad de elegir ya sea proactiva o reactivamente si se quiere pertenecer a ella, ii) la motivación basada en la inmediatez, iii) la relatividad de la copresencia o el hecho de que no es necesario estar presente físicamente para formar comunidad, iv) la adhesión plural de los sujetos a distintas comunidades simultáneamente, y v) su conformación por una multiplicidad de fragmentos con propias identidades.

Efectivamente, en la villa Carol Urzúa se observan algunas de las características de esta nueva noción de comunidad, por ejemplo en la existencia de un número no menor de vecinos que declara estar esperando una oportunidad para emigrar a otro barrio, en la motivación de corta duración o la necesidad de estímulos inmediatos para que la comunidad se mantenga motivada en un proceso de intervención social, o en la presencia de distintos grupos o fragmentos al interior de la misma villa, que se diferencian según sus adhesiones: a la iglesia, al fútbol, a las drogas, a la esquina o a las redes institucionales.

De todas maneras, esta nueva noción de comunidad es observable transversalmente en todas las capas de la sociedad. Pero la especificidad de las comunidades vulnerables y vulneradas a través de la violencia y el temor tiene particularidades adicionales que es necesario mirar con detención.

Por ejemplo, la solidaridad se produce en círculos acotados, y particularmente en la villa Carol Urzúa, esta se manifiesta también en una poco convencional figura: la de los traficantes como agentes de protección comunitaria, en el sentido que son vistos por la comunidad como actores que amparan y apoyan económicamente en caso de urgencias o necesidades vitales de sus miembros. Representan, aunque sea funcionalmente, el rol patriarcal en la comunidad, siendo su ayuda rápida y efectiva, en ocasiones mucho más de lo que podría ser la asistencia social proveniente de los servicios estatales³.

Otro ejemplo es la debilitación interna de las confianzas, manifestada en la disputa entre dos organizaciones que operan como Junta de Vecinos desprestigiándose mutuamente, con la consiguiente división de los vecinos. O la desconfianza frente a la intervención encargada a consultoras externas debido a experiencias frustrantes del pasado. O también,

un aspecto altamente potente referido al interés generalizado de la comunidad por participar en acciones que aporten al bienestar de los niños y niñas y a la generación de mejores oportunidades para ellos.

Cuando en el año 2005, ya en la tercera etapa del programa Barrio Seguro del Ministerio del Interior, se determina que la villa Carol Urzúa sería el barrio 9 (el noveno de los once barrios a intervenir), se crea una realidad en el propio territorio. Los habitantes de la villa se preguntan por qué ellos han sido focalizados y no otras poblaciones de la comuna, en su opinión, “mucho más peligrosas”. Detrás de esa pregunta, se percibe una incomodidad ¿qué significa que el gobierno quiera intervenir esta villa?

En torno a la villa Carol Urzúa, y en general, a la comuna de Puente Alto, se han construido una serie de imaginarios estigmatizantes que la clasifican como un territorio marcado por aspectos negativos como la pobreza y sobre todo, la delincuencia. Reportajes de televisión y en general las representaciones construidas por los medios de comunicación hegemónicos muestran un territorio precarizado y sobre todo, muy peligroso. En este marco, la categoría “barrio 9” es una categoría construida desde la institucionalidad pública, en base a una tipología, que de alguna manera viene a reforzar en los propios vecinos la idea de vulnerabilidad. El barrio es externamente denominado como ‘vulnerable’, en vez de ser entendido como un barrio ‘vulnerable’ por las condiciones de exclusión que lo afectan (Lunecke y Ruiz, 2007; Manzano, 2009). Por lo tanto, las condiciones que generan su vulneración no están contempladas como aspectos a cuestionar, lo que implica que la intervención este únicamente centrada en contribuir a que el barrio llegue a ser, por sí mismo, menos vulnerable.

La concepción del individuo como responsable de su propia vulnerabilidad no es una propuesta nueva. Como será mostrado a continuación, esta perspectiva parece obedecer más bien a una reedición de antiguas lógicas.

Perspectivas en la comprensión de la delincuencia, la violencia y el temor

Hasta la década de los setenta, hegemónicamente se consideró la violencia como un problema individual, como una patología delictual, vinculando al fenómeno con los efectos de la industrialización,

1 De acuerdo a la información generada en el diagnóstico participativo realizado al inicio del proyecto aquí analizado.

2 Provenientes específicamente desde perspectivas de corte postestructural.

3 Ello explicaría las lealtades que se producen en torno a su figura, que limitan la denuncia de las prácticas ilícitas.

las migraciones y su situación de marginalidad en las periferias urbanas. “A menudo, se percibía a los jóvenes emigrantes como hombres alojados en una cultura de la pobreza (Lewis, 1966, 1969) psicológicamente incapaces de lidiar con la vida cotidiana y la anomia, volviéndose a la delincuencia y violencia como mecanismo de enfrentamiento o como expresión de frustración” (Moser, 2009:13). La delincuencia fue entendida como una manifestación más de anormalidad, en palabras de Foucault (2001), como un comportamiento desviado de la unidad homogénea –el todo unitario–, donde la cárcel, al igual que la escuela, el manicomio o el hospital, actúan como un sistema disciplinante y de dominación de los tradicionalmente subyugados por el poder hegemónico: los pobres, los marginales, los excluidos.

La explicación centrada en la patología individual fue confrontada desde lógicas estructurales que comenzaron a ganar espacio y poder especialmente en las décadas de los setenta y ochenta, en un marco de influencia del marxismo a nivel mundial (Wacquant, 2001; Harvey, 2009) y de la teoría de la dependencia en el contexto latinoamericano en particular (Lewkowicz, 2004). Desde estos marcos referenciales, la delincuencia y la violencia son entendidas como productos de la relación contradictoria entre el acceso decreciente a los recursos en un ambiente de crecientes expectativas de consumo y movilidad social (Monares, 2008).

Estos debates fueron truncados, en el caso particular de Chile, con la instauración de la dictadura militar en 1973. Se instala la lógica de la Doctrina de la Seguridad Nacional estadounidense, cuyo principio explicativo radica en la defensa del orden interno del sistema político-institucional; se suspenden los derechos democráticos y se ponen en práctica formas represivas de control de la ciudadanía (Oviedo, 2000; Velásquez, 2002).

La fractura de los vínculos sociales y con ello las rupturas en el cuerpo de la sociedad civil generaron un escenario de miedo y desconfianza frente al “otro” que se vio enfatizada a partir de 1990 con el retorno al sistema democrático. La sensación generalizada del aumento de la frecuencia e intensidad de la delincuencia ha sido ampliamente documentada en los últimos años. Según plantean Ramos y Guzmán (2000), en ausencia de una amenaza a la seguridad de la nación, se posiciona como el nuevo enemigo la figura del delincuente. “(...) una clave que explica y resuelve la compleja sociedad de fines de siglo. En ese radical viraje, el delito deja de ser una suma de infracciones a la ley para convertirse

en una forma de ver y construir la realidad” (Ramos y Guzmán, 2000: 35).

En esta lógica, la consecuencia más desafortunada sería la criminalización de la pobreza que acompaña el discurso sobre la seguridad pública (Wacquant, 2001), la que termina por aislar socialmente a grupos que han sido catalogados como improductivos y/o dañinos para la sociedad (Robledo y Rodríguez, 2008).

Este asunto no es menor a la hora de analizar los marcos referenciales de la política pública en seguridad ciudadana. Pareciera que actualmente se produce una regresión a lógicas iniciales que enmarcan la comprensión del fenómeno en términos individuales, asunto que Wacquant ha denominado “el regreso del reprimido” (Wacquant, 2008: 16). Con la adhesión al enfoque del riesgo social (identificando factores de riesgo a nivel individual, familiar y comunitario), el problema sigue comprendiéndose como producido por las comunidades, desconociendo el papel que las estructuras institucionales (el sistema político y económico adoptado, con su respaldo en la Constitución Política vigente) juegan en la producción de ese riesgo (Matus, 2004; Manzano, 2009).

La adhesión a la propuesta del manejo social del riesgo, impulsada por el Banco Mundial, indica claramente que se entiende que las intervenciones públicas deben “i) asistir a personas, hogares y comunidades a mejorar su manejo del riesgo y (ii) proporcionar apoyo a quienes se encuentran en la extrema pobreza” (Holzmann y Jorgensen, 2000:4). En este marco, que ha sido acuñado por la gran mayoría de los programas sociales gubernamentales en Chile, emerge la necesidad de identificar los factores protectores que pueden ayudar a reducir, mitigar o superar el riesgo. Pero esta búsqueda sigue siendo individual, pues es el sujeto el responsable de manejar los riesgos, independientemente de si ese sujeto es un grupo, un niño o una comunidad.

Desde estos cuestionamientos es que surge la pregunta por cómo diseñar e implementar un proceso de intervención comunitaria desde una perspectiva más amplia, que no se centre en el sujeto como responsable de sus riesgos, sino que articule sujeto y estructura, donde se comprenda a las comunidades como entidades formadas por ciudadanos, dotados individualmente de titularidad de derechos y también capaces de formar un cuerpo con poder para incidir en la esfera pública. Desde esta perspectiva, la intervención tendría que basarse en las potencialidades de las personas y su territorio, desnaturalizando los estigmas hétero y autocons-

truidos, y desplazando el foco comprensivo “riesgo/protección” hacia el foco “autonomía/ciudadanía” (Matus, et. al. 2009).

Con el proyecto “Movilización Comunitaria en la Villa Carol Urzúa” se esperaba potenciar este tipo de horizonte, usando la propuesta metodológica que se presenta a continuación. Este proceso de intervención tuvo aciertos y desaciertos que requieren ser analizados para levantar una reflexión sobre las posibilidades de ejercer ciudadanía en contextos de violencia y temor.

El Proyecto y sus resultados

El Proyecto de Movilización Comunitaria en la Villa Carol Urzúa se propuso el objetivo de **Desarrollar los factores preventivos y protectores de los individuos y comunidad de la villa Carol Urzúa frente a la violencia y el temor, a través del fortalecimiento de la identidad y los recursos locales, y de la vinculación de las redes locales con la comunidad.** La metodología para alcanzarlo, estaba indicada en los Términos de Referencia de la consultoría (Ministerio del Interior, 2005), la cual se basaba en un modelo genérico que establecía la construcción de los mismos productos y subproductos en los once barrios focalizados por el programa Barrio Seguro.

A partir de estas bases técnicas, el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado elaboró una propuesta metodológica basada en el modelo de desarrollo comunitario o desarrollo local (Lillo, 2001). Esto implicó optar por promover el desarrollo a partir de la participación activa de los sujetos y comunidades, en tanto ciudadanos, atribuyéndole un papel central a las organizaciones comunitarias, colectivos informales, familias, instituciones, empresas y sociedad civil en general. Ellos fueron considerados, por tanto, agentes protagónicos del proceso de intervención, quebrando con lógicas asistencialistas que observan a las comunidades como víctimas o como meras receptoras de recursos. Esto implicó sostener prolongados procesos de negociación con las organizaciones comunitarias, colegios, grupos informales, entre otros actores, sobre las orientaciones y actividades del proceso de intervención, así como explícitos mecanismos de deliberación para tomar decisiones en esta materia.

El equipo concibió la propuesta de intervención comunitaria como un dispositivo, es decir, como un soporte para el desarrollo de la comunidad, bajo el entendido de que la intervención social en sí corresponde a un proceso situado y transitorio. Al

ser un elemento externo a la realidad local, es “una construcción artificial de un espacio tiempo, de un momento que se constituye desde la perspectiva de diferentes actores (desde aquellos que solicitan la intervención –instituciones, sujetos individuales y colectivos– y desde el propio sujeto profesional)” (Cazzaniga, 1997: 3).

Considerando lo anterior, se plantearon varias líneas de trabajo, cuatro de las cuales se distinguen como las más significativas:

- i) la creación de una **Mesa Barrial** formada exclusivamente por las organizaciones comunitarias de la villa Carol Urzúa, espacio que tuvo por objetivo el que la comunidad pudiese visualizar su historia y trayectoria, así como identificar necesidades y aspiraciones para construir un proyecto colectivo. Esta Mesa Barrial tuvo como primer cometido la construcción conjunta de un **diagnóstico comunitario**.
- ii) la generación de una **Mesa Técnica**, en la que confluían todos los actores de la intervención (vecinos, dirigentes locales, profesionales de instituciones públicas y privadas con presencia en la comuna de Puente Alto, representantes de la Municipalidad y del Ministerio del Interior). Este espacio tuvo como propósito la coordinación de expectativas sobre el proceso de intervención y el acercamiento de recursos de apoyo a las organizaciones de la comunidad.
- iii) el proceso de **asesoría a las organizaciones comunitarias**, realizado a través de tutorías personalizadas a cada organización miembro de la Mesa Barrial. El propósito de esta línea de trabajo fue apoyar, a través de tutorías, el diseño y ejecución de **proyectos de fortalecimiento comunitario** cuyo objetivo fuera la promoción de la convivencia pacífica en la comunidad; y
- iv) la realización de **jornadas de formación**, que estuvieron orientadas al fortalecimiento de competencias para el ejercicio ciudadano y la promoción de seguridad en el barrio.

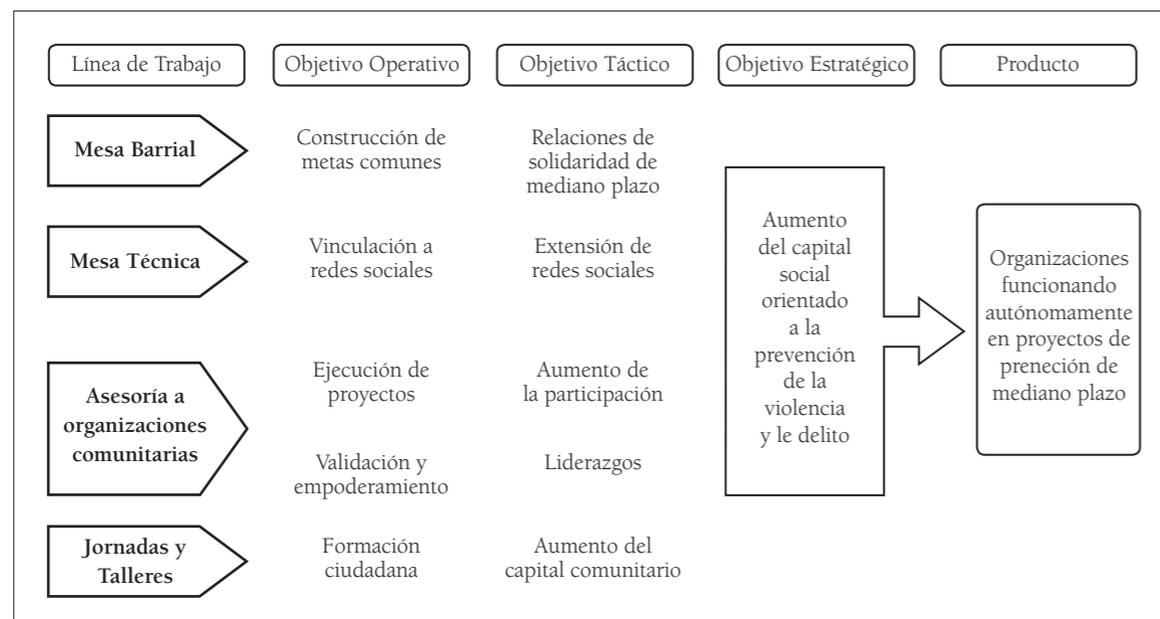
Con la puesta en práctica de estas cuatro líneas de trabajo, se esperaba contribuir al aumento del capital social comunitario que posibilitara la prevención de la violencia y el delito en el barrio. El resultado esperado de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia fue el funcionamiento autónomo de las organizaciones sociales en el mediano plazo, a través de la implementación de sus propios proyectos de desarrollo comunitario. Dichos proyectos de desarrollo comunitario contaban con un financiamiento asegurado, además de un plan de continuidad que

permitiría extender estas actividades una vez finalizada la intervención profesional.

La figura 1 muestra las líneas de trabajo planificadas y sus respectivos objetivos. El fin del proyecto está representado en los **objetivos estratégicos**. Son estratégicos, en tanto se entienden como la manera ‘más adecuada’ de alcanzar el producto comprometido por la intervención. Los **objetivos tácticos**, por su parte, son entendidos como medios para alcanzar los objetivos estratégicos del proyecto. Finalmente, los **objetivos operativos** son entendidos como objetivos funcionales al cumplimiento de los objetivos tácticos. A partir de las evaluaciones de proceso y de resultados realizadas en el marco del proyecto, fue posible concluir que dos de las cuatro líneas de trabajo fueron desarrolladas completamente y que lograron alcanzar los objetivos tácticos propuestos: tanto la Mesa Técnica como las Jornadas y Talleres de formación se implementaron de acuerdo a lo planificado, lo que permitió alcanzar la extensión de redes sociales y aumento de capital individual de los vecinos. Esto se materializa, por ejemplo, en la realización de un proceso de consulta ciudadana planificada, ejecutada y evaluada por las propias organizaciones comunitarias participantes del proyecto. En esta instancia se definieron los temas prioritarios de la comunidad y sobre los cuales versarían los proyectos de fortalecimiento comunitario

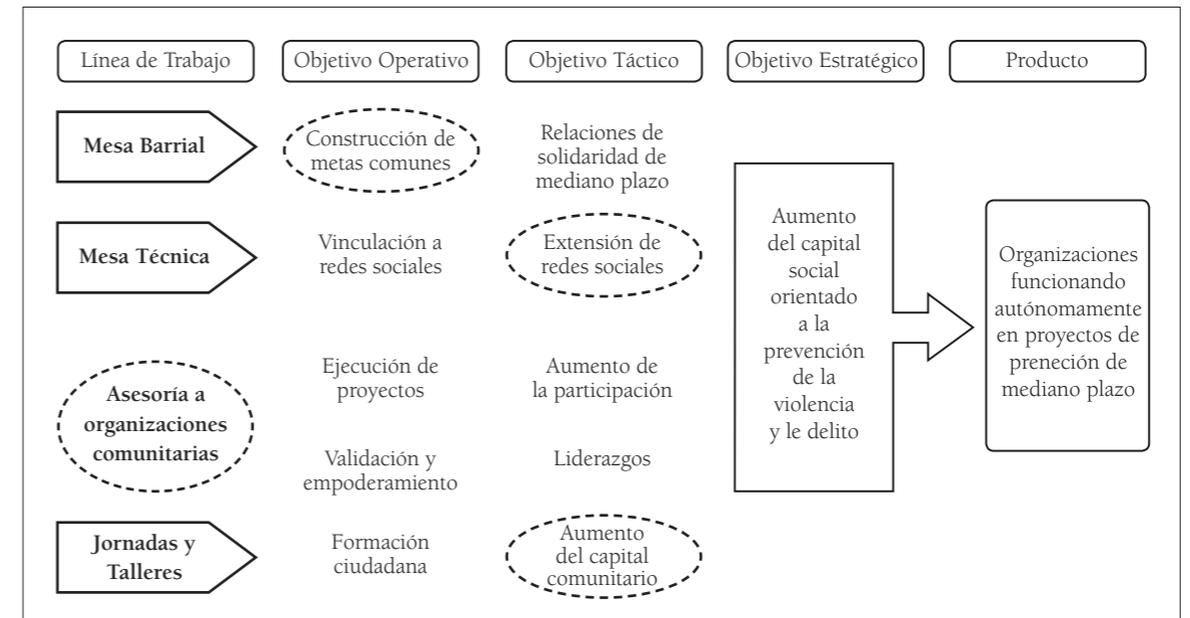
que serían desarrollados por las organizaciones. Otro ejemplo lo constituyen las “ferias sociales” realizadas, actividades en las que diversas instituciones –la mayoría de ellas participantes de la Mesa Técnica- instalaron sus stands para entregar información y servicios a la comunidad (consultorio de salud, área de asesoría jurídica de la municipalidad, jardines infantiles y colegios ubicados en el territorio, oficina de la mujer de la zona sur, entre muchas otras). Muchas de estas instituciones generaron compromisos de trabajo conjunto con las organizaciones comunitarias participantes del proyecto que se prolongaron en el tiempo. La línea de trabajo referida a la construcción de un diagnóstico y a la formación de una agrupación de organizaciones comunitarias (la Mesa Barrial) fue parcialmente lograda. El diagnóstico se realizó mediante la recopilación histórica de los orígenes y trayectoria de la Villa usando metodologías participativas. Esto permitió la visualización de la historia común y el consenso en torno a algunas metas comunes a trabajar durante el proceso de intervención. Sin embargo, la permanencia de las organizaciones comunitarias aglutinadas bajo la figura de la Mesa Barrial se deterioró con el tiempo; observándose desmotivación y fragmentación ante los obstáculos que se presentaron durante el proceso de intervención y que serán comentados más adelante.

FIGURA 1
LÍNEAS DE TRABAJO, OBJETIVOS Y PRODUCTOS ESPERADOS DEL PROYECTO DE MOVILIZACIÓN COMUNITARIA EN LA VILLA CAROL URZÚA



Fuente: Elaboración propia del equipo profesional ejecutor del proyecto (Eissmann et al., 2009).

FIGURA 2
OBJETIVOS LOGRADOS PROYECTO MOVILIZACIÓN COMUNITARIA EN LA VILLA CAROL URZÚA



Fuente: Elaboración propia del equipo profesional ejecutor del proyecto (Eissmann et al., 2009).

La línea de trabajo correspondiente al apoyo a las organizaciones en el diseño y ejecución de sus proyectos de fortalecimiento comunitario fue la que alcanzó el desarrollo más insuficiente. Se realizaron las actividades contempladas para cumplir con esta línea de trabajo, incluso las organizaciones lograron diseñar y desarrollar algunas de las actividades contempladas en sus proyectos. Sin embargo, el financiamiento comprometido nunca llegó a sus manos, lo que impidió que este objetivo fuera logrado completamente⁴.

La figura 2 muestra los resultados del proceso de intervención desarrollado. Los círculos indican los objetivos que fueron logrados de acuerdo a cada línea de trabajo.

Sin duda, el incumplimiento de la promesa del financiamiento de los proyectos de fortalecimiento comunitario fue el gran nudo crítico del proceso de intervención. Las confianzas se debilitaron tanto entre la comunidad y la institucionalidad pública, como al interior de la propia comunidad, ya que los líderes comunitarios perdieron legitimidad, las organizaciones se vieron desmotivadas y muchas se desarticulaban. Con ello, se redujeron las posibilidades de construir relaciones de solidaridad,

quedando trunca la línea de trabajo iniciada con el diagnóstico comunitario participativo y continuado con la Mesa Barrial.

De acuerdo a los Términos de Referencia, el ‘plan de continuidad’ permitiría seguir apoyando la ejecución de los proyectos de fortalecimiento comunitario por parte de las organizaciones, situación que era muy necesaria para validar el proceso de movilización realizado por la propia comunidad. Sin embargo, la entrega de estos fondos tampoco se produjo.

Con esto, se puede afirmar que no se logró concretar el producto final que se esperaba del proceso de intervención, que consistía en que las organizaciones se encontrarían funcionando autónomamente en proyectos de prevención de la violencia y el temor en el barrio en el mediano plazo.

Sin embargo, cabe destacar las contribuciones del proyecto en términos de extensión de redes sociales y el aumento del capital comunitario, en tanto la formación de la Mesa Técnica y otras actividades como las ‘ferias sociales’ permitieron efectivamente la vinculación de las organizaciones con instituciones externas a la Villa Carol Urzúa.

Los vínculos de trabajo entre las organizaciones co-

⁴ Se aplazó la entrega de recursos por parte del Ministerio del Interior en varias oportunidades y finalmente el proceso de intervención culminó sin que esto se produjera.

munitarias y los profesionales de las instituciones (un centro de la mujer, un centro de tratamiento del consumo de drogas, dos consultorios y dos colegios) trascendieron a las acciones definidas por el proyecto, incluso varias organizaciones se mantuvieron trabajando en conjunto con estas instituciones mucho tiempo después de finalizada la intervención del proyecto que aquí se analiza. El origen de esta vinculación se observa en la realización de las ‘ferias sociales’ donde por primera vez las instituciones y sus profesionales se instalan presencialmente en la Villa Carol Urzúa, produciéndose entonces el primer intercambio entre estos profesionales, las organizaciones y la comunidad en general. Estas actividades generaron efectivamente una apertura de la comunidad hacia aquellas entidades que se encuentran presencialmente fuera de su radio territorial, ampliando así su repertorio de contactos y recursos para mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

De hecho, la extensión de las redes sociales es considerada como uno de los más significativos logros del proyecto, en tanto se recurrió a las instituciones participantes de dicha red cuando el financiamiento comprometido para el desarrollo de los proyectos comunitarios y para la ejecución del plan de continuidad no fue otorgado. Las organizaciones fueron capaces de gestionar autónomamente los recursos (generalmente recursos profesionales o materiales, nunca financieros) haciendo uso de sus vínculos con las redes locales participantes de las ferias sociales y de la Mesa Técnica. Las organizaciones emprendieron este desafío, lo que les permitió concretar algunas de las actividades planificadas en sus proyectos, por ejemplo, la realización de talleres de formación ciudadana para jóvenes, actividades recreativas para ocupar los espacios públicos y promover los derechos de los niños, actividades de visualización de la violencia en el barrio a través de la pintura de murales, entre otras.

Lo anterior significó que, a pesar de haber logrado parcialmente el objetivo estratégico del proyecto, y de no haber concretado del todo el producto final esperado de la intervención, se puede observar que sí se logró la activación de algunas organizaciones sociales y el fortalecimiento de sus capacidades de gestión de recursos. Esto permitió, aunque no con la magnitud esperada, posicionar a las organizaciones en el territorio como un referente y movilizar a la comunidad en torno al tema de la seguridad.

Considerando lo anterior, es posible afirmar que el proyecto logró, en cierta medida, desplazar el foco riesgo/protección hacia uno tendiente a la au-

tonomía y ciudadanía. Sin embargo, las acciones desarrolladas para impulsar el fortalecimiento de competencias ciudadanas no fueron suficientes, o bien requerían de otros soportes.

Uno de esos soportes, identificado como el más importante, dice relación con la validación del proyecto comunitario y la adhesión de la comunidad a esta iniciativa. A pesar de que las organizaciones en general tuvieron una alta convocatoria y varias de ellas se mantuvieron activas durante todo el proceso de intervención, es preciso señalar que la comunidad no estaba completamente representada en dichas organizaciones. De hecho, la Junta de Vecinos, que podría considerarse la entidad que por excelencia goza del carácter representativo de un territorio, restó su participación de este proceso de intervención después de unos meses. Algunas organizaciones contaban con muy pocos miembros participando activamente, lo que significó que en algunos casos solo los dirigentes se encontraran involucrados durante todo el proceso de intervención. Además, no todas las organizaciones comunitarias de la Villa Carol Urzúa tomaron parte de este proceso.

Con esto, las organizaciones en particular y la comunidad en general, vieron mermada su fuerza en términos de colectivo para hacer frente a los obstáculos del proceso de intervención. De lo contrario, ante la no recepción del financiamiento comprometido, las organizaciones habrían ejercido su poder, por ejemplo, en acciones de control ciudadano hacia la institucionalidad. Este hubiese sido un crucial indicador de éxito en la lógica de potenciar ciudadanía activa y no solo prevención ante las amenazas de inseguridad en el barrio. A pesar de los incentivos y apoyos brindados por el equipo profesional en este sentido, las organizaciones mostraron gran frustración y desarticulación luego de que la promesa del financiamiento fuese incumplida, lo que les impidió levantar una demanda organizada de rendición de cuentas a las autoridades correspondientes.

Los resultados observados a partir de este proceso de intervención coinciden con los planteamientos encontrados en la literatura sobre el tema. La idea de ciudadanía se banaliza en tanto se torna vacía, puesto que en sí misma encierra una contradicción. El proyecto se centra en el fortalecimiento de factores protectores en los individuos agrupados como comunidad, pero su foco no está puesto en el fortalecimiento del vínculo entre estos individuos y el Estado. De hecho, al no cumplirse los compromisos asumidos por el Estado con las organizaciones comunitarias de la Villa Carol Urzúa, dicho vínculo se deteriora aun más.

El temor que emerge del entorno inmediato, entonces, se vio reforzado por la percepción de vulnerabilidad, puesto que ante el riesgo pareciera no haber un ente al cual acudir para que haga justicia. Con la promesa incumplida, la vulneración es ejercida por el propio marco institucional, lo que acentúa la ruptura entre individuo y Estado. Es decir, se genera precisamente todo lo que desincentiva el ejercicio ciudadano: sensación de desprotección y victimización, no-reconocimiento, desconfianza frente al Estado, desafección frente a los asuntos públicos y sensación de ineficacia ciudadana.

La posibilidad de resignificar la identidad basada en la vulnerabilidad resulta muy difícil, más aún cuando el impulso orientador de la política social en seguridad ciudadana es la seguridad y no la ciudadanía. Es decir, cuando la política social, como en el caso chileno, se refiere a la ciudadanía como un sustantivo: las personas, “los ciudadanos”, “la seguridad de los ciudadanos”. Con ello, se observan las comunidades en tanto individuos/consumidores agrupados. Esta visión se aleja de la idea de ciudadanía como un calificativo, como una forma de ejercer los derechos. En este caso, el derecho a la seguridad: la seguridad producida “ciudadanamente”. Más allá de este proceso de intervención en particular, la idea de ciudadanía se banaliza en tanto el marco institucional no está en condiciones de promover el ejercicio de derechos y la membresía social, puesto que no cuenta con las posibilidades estructurales para hacerlo. El ejercicio de derechos sociales no puede estar garantizado de ninguna manera en el marco institucional actual, que se rige por una lógica neoliberal que más bien tiende a la reducción que a la ampliación del campo de acción del Estado. Por otra parte, la generación de membresía comunitaria se produce en tanto las organizaciones de la comunidad son capaces de convocar y aglutinar demandas colectivas, pero los espacios de toma de decisiones son acotados y de bajo impacto en términos de transformación de las condiciones de vida.

Conclusiones

A partir de los resultados del proyecto de intervención analizado, es posible concluir que la construcción de ciudadanía parece ser un horizonte cada vez más difícil de alcanzar en el contexto actual. En primer lugar, se constata que la idea de ciudadanía, a pesar de que puede ser nombrada en los programas de intervención gubernamentales, no ha sido operacionalizada desde el marco institucio-

nal y se torna sumamente difícil para los equipos profesionales que ejecutan estos programas llevar esta propuesta a cabo.

Como se planteó en la primera parte de este trabajo, la idea de ciudadanía es entendida como un ideal movilizador más que como un producto a alcanzar. En este marco, es más prudente proponer como criterio de logro **el avance en las condiciones para el ejercicio ciudadano** que la obtención de una ciudadanía plena, debido a que su construcción es una tarea compleja, más aun en contextos marcados por la violencia y el temor. En estos escenarios, la recomposición de vínculos entre vecinos y la extensión de estos vínculos hacia afuera de la Villa parece ser muy difícil, aunque no imposible, como el proyecto analizado ha mostrado.

En este sentido, la intervención comunitaria, en tanto opción metodológica, requiere afrontar diversos desafíos. En primer lugar, se precisa reconocer el lugar contradictorio que ocupan los profesionales, que oscila entre la emancipación y el control. En general las intervenciones en el ámbito de la prevención del delito y el temor presentan pocos rastros de ideales emancipatorios, más bien todo lo contrario. La lógica del control y de los enfoques regresivos en materia de seguridad parece predominar en estas iniciativas, puesto que la propia intervención no ofrece ningún dispositivo para fortalecer la resonancia que las organizaciones comunitarias participantes puedan tener en un marco estructural institucional, más allá de las fronteras geográficas y simbólicas de la Villa Carol Urzúa.

En segundo lugar, los profesionales a menudo deben lidiar con sus propias expectativas y frustraciones respecto a las manifestaciones de la comunidad en la actualidad. Como la idea de comunidad homogénea y unitaria se ha ido desdibujando las últimas décadas, los llamados a construir un proyecto “de la comunidad” resultan muchas veces infructíferos. Por la misma razón, la idea de ciudadanía inspirada en los ideales comunitaristas que apelan a una universalidad del ethos ciudadano, tampoco parece adecuada. Las comunidades hoy aparecen disgregadas, centradas en múltiples focos y en la satisfacción de necesidades inmediatas. Además, una concepción comunitarista de la ciudadanía no sintoniza con la lógica neoliberal que funda al Estado en la actualidad, donde los mensajes transmitidos desde la institucionalidad indican precisamente lo contrario: las desregulaciones del mercado, y particularmente las consecuencias de esta desregulación en el ámbito del trabajo y del consumo, hacen que los individuos situemos nuestras prioridades en estos

ámbitos y tengamos cada vez menos tiempo para la comunidad. Y por otra parte, una noción liberal de ciudadanía, que es mucho más consistente con estos mensajes transmitidos institucionalmente, no contempla –es más, obstaculiza– la formación de un cuerpo de ciudadanos, en tanto reduce la ciudadanía a la demanda individual de derechos aislados.

Derechos individuales y membresía colectiva se articulan en el concepto de ciudadanía propuesto en este trabajo. Sin embargo, se requiere mucho más que ciudadanos para concretar el ejercicio de ciudadanía. El marco institucional que provee las condiciones para el desarrollo de competencias ciudadanas resulta clave en este sentido, y de acuerdo a los aprendizajes observados a partir del proyecto en la Villa Carol Urzúa, es posible advertir que este puede operar tanto como potenciador como constrictor del ejercicio ciudadano. El carácter de la participación incentivada desde los programas gubernamentales es reducido, y suele ser una participación, que, como se mencionó, tiene más fines de control social y que de democratización del ejercicio del poder en sí misma. Aunque reconociendo que esta intención es la del control social, las comunidades, a través de su participación en estas iniciativas, pueden fortalecer sus bases, mejorar su capacidad de organización, de gestión de recursos, incluso acrecentar su capacidad de control ciudadano o fiscalización de las políticas de las cuales son objeto.

Otro desafío para las intervenciones comunitarias en el ámbito de la promoción de seguridad ciudadana dice relación el trabajo con las redes institucionales públicas y privadas presentes en los territorios. Uno de los aprendizajes más significativos que deja el proyecto de intervención analizado, es que otras instituciones, distintas a aquellas que financian el proceso de intervención, pueden contribuir al reforzamiento de los cambios producidos por estas iniciativas, extender sus resultados, y sobre todo, posicionarse física y simbólicamente en los barrios. Esto contribuye a contrarrestar en alguna medida la percepción de aislamiento y desprotección y a construir nuevos referentes y aspiraciones. Además, si el vínculo entre instituciones y organizaciones comunitarias es concebido desde una lógica que posiciona a estas últimas como entidades autónomas, con capacidad de gestión y decisión, y no como meras receptoras de recursos, la contribución al ejercicio ciudadano se vuelve sustantiva.

En América Latina, plantea Manzano (2009) el interés por investigar e intervenir a nivel de barrios vulnerables marcados por la violencia y el temor

data apenas desde principios del año 2000, por lo que aún no existen antecedentes suficientes para dimensionar la magnitud del problema ni para validar modelos de intervención social exitosos. En este sentido, se espera que las lecciones surgidas del proceso de intervención aquí analizado puedan contribuir al debate en curso.

Bibliografía

- BENGOA, J.** (1994). *La comunidad perdida* (1ª. Ed.). Santiago de Chile: Ediciones SUR.
- BRAIG, M. y HUFFSCHMID, A.** (2009). Los poderes de lo público. Debates, espacios y actores en América Latina (1ª ed). Madrid: Iberoamericana/Vervuert.
- MARSHALL, T.H. y BOTTOMORE, T.** (1992). *Citizenship and Social Class, Forty Years On.* (1ª ed.). London: Pluto Press.
- CAZZANIGA, S.** (1997). El abordaje desde la singularidad. Desde el Fondo. Recuperado el 10 de septiembre de 2011, de http://www.ets.unc.edu.ar/ets/index.php?option=com_remository&Itemid=27&func=startdown&id=348
- CORTINA, A.** (2003). *Ética, ciudadanía y modernidad.* Conferencia Universidad de Valencia. Recuperado el 5 de febrero de 2011, de [http://www.usma.ac.pa/web/DI/images/Eticos/Conferencia%20\(%C3%89tica,%20Ciudadan%C3%ADa%20y%20Modernidad.pdf](http://www.usma.ac.pa/web/DI/images/Eticos/Conferencia%20(%C3%89tica,%20Ciudadan%C3%ADa%20y%20Modernidad.pdf)
- CORTINA, A.** (2007). *Ética de la razón cordial. Educar en la ciudadanía para el siglo XXI* (1a. ed.). Madrid: Nobel.
- DAMMERT, L., KARMY, R. y MANZANO, L.** (2005). *Ciudadanía, espacio público y temor en Chile.* Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. Recuperado el 23 de julio de 2011, de http://www.cesc.uchile.cl/serie_estudios_10.htm.
- DAMMERT, L. y ZÚNIGA, L.** (2007). *Seguridad y violencia. Desafíos para la ciudadanía.* (1ª. Ed.). Santiago: Flasco Ediciones.
- DE LA MAZA, G.** (2010). *Construcción democrática, participación ciudadana y políticas públicas en Chile.* Tesis doctoral, Universidad de Leiden. Recuperada el 10 de septiembre de 2010, de <https://openaccess.leidenuniv.nl/handle/1887/15360>
- DE MARINIS, P.** (2005) *La comunidad según Max Weber: desde el tipo ideal de la Vergemeinschaftung hasta la comunidad de los combatientes.* Papeles del CEIC, 1, 58, págs. 1-36.
- DIVISIÓN DE ORGANIZACIONES SOCIALES.** (2008). *Agenda Pro Participación Ciudadana 2006 – 2010.* (1ª ed.). Santiago de Chile: Ediciones Ministerio Secretaría General de Gobierno.

EISSMANN, I., HERNANDEZ, N., LANDON, P., MUÑOZ, G. (2009). *Informe Final de Resultados, Proyecto de Movilización Comunitaria en la Villa Carol Urzúa.* Documento de trabajo, Ministerio del Interior.

ESPINOZA, V. (2008). *La definición de ciudadanía en Chile. Discusión y Contexto.* Revista Raíces de Expresión. Recuperado el 15 de mayo de 2011, de <http://sites.google.com/site/revistaraicesdeexpresion/ciudadania>

ESTIVILL, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias.* Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

FERNÁNDEZ M. y ORDÓÑEZ, M. (2007). *Participación ciudadana en la agenda gubernamental de 2007. Caracterización de los compromisos.* Santiago de Chile: Programa Innovación Ciudadana y Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado el 17 de abril de 2011, de <http://www.innovacionciudadana.cl/portal/imagen/File/barometro/Informe%20final%20S.E..pdf>

FLEURY, S. (2010). What kind of social protection for what kind of democracy? The dilemmas of social inclusion in Latin America. *Social Medicine*, 5, 1, 34-49.

FOUCAULT, M. (2001). *Los anormales.* (3a. ed.). Madrid: Akal.

GARRETÓN, M. (2006). *Sociedad Civil y Ciudadanía en la Problemática Latinoamericana Actual.* En: Cheresky, I. (ed.) *Ciudadanía, Sociedad Civil y Participación Política.* Buenos Aires: Mino y Dávila Editores.

HABERMAS, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa.* Vol. 1. (1ª.ed). Madrid: Taurus.

HARVEY, D. (2009). *Social Justice and the City.* (2ª ed.). Athens: University of Georgia Press.

HOLZMANN, R. y JØRGENSEN, S. (2000). *Manejo Social del Riesgo: Un nuevo marco conceptual para la Protección Social y más allá.* Santiago: Banco Mundial Ediciones.

KYMLICKA, W. AND NORMAN, W. (1994). Return of the citizen: A survey of recent work on citizenship theory. *Ethics*, 104, 2, 352-381.

LEWKOWICZ, I. (2004). *Pensar sin Estado. La subjetividad en la era de la fluidez.* Buenos Aires: Paidós.

LILLO, N. (2001) *Manual para Trabajo Social comunitario.* Madrid: Narcea.

LISTER, R. (2007). *Gendering Citizenship in Western Europe: New Challenges for Citizenship Research in a Cross-national Context.* (1a ed.). Bristol: Policy Press.

LUNECKE, A. y EISSMANN, I. (2005). *Violencia en barrios vulnerables. Una aproximación desde la exclusión social.* Revista Persona y Sociedad, 19, 1, 73-100.

LUNECKE, A. y RUIZ, J. (2007). *Capital social y violencia. Análisis para la intervención en barrios urbanos críticos.* En: Dammert, L. y Zúñiga, L. *Seguridad y violencia. Desafíos para la ciudadanía.* (1ª. Ed.). Santiago: Flasco Ediciones.

MANZANO, L. (2009). *Violencia en los barrios críticos. Explicaciones teóricas y estrategias de intervención basadas en el papel de la comunidad.* (1a. ed.). Santiago: RIL.

MARSHALL, T. H. (1950). *Citizenship and social class and other essays.* (1ª. ed.). Cambridge: CUP.

MATUS, T., QUIROGA, A., ACOSTA, L., MIRANDA, P. y MUÑOZ, G. (2009). *Indicadores Sociales para la Ciudadanía: Modelos Complejos de Intervención Social para enfrentar la Desigualdad.* En: J. Arias, Matus, T., Muñoz, C. and Ponce, M. (Ed.), *Investigando en Red. Estudios Internacionales en Trabajo Social.* Santiago de Chile: International Association of Schools of Social Work.

MATUS, T. (2004). *El peso que queda. Condiciones de efectividad en los programas de acción social.* Serie En Foco, 36. Santiago de Chile: Expansiva.

MINISTERIO DEL INTERIOR DEL GOBIERNO DE CHILE. (2005). *Términos de Referencia Consultoría “Movilización Comunitaria para la Región Metropolitana III, Barrio Nueve”.* Documento interno Programa Barrio Seguro.

MONARES, A. (2008). *Neoliberalismo, marginación y delincuencia juvenil.* (1a. ed.). Santiago: Universidad de Chile.

MOSER, C. (2009). *La violencia urbana en Latinoamérica como problema de desarrollo. Hacia un marco para reducir la violencia.* En: Autores Lunecke, A. Ruiz J.C. editores (2009). *Violencia y Delincuencia en Barrios: Sistematización de Experiencias.* (1ª. ed.). Santiago: Fundación Paz C. y U.A.H.

MOUFFE, C. (1992). *Citizenship and Political Identity. The Identity in Question*, 61, 28-32.

MOUFFE, C. (2009). *The Democratic Paradox.* (3ª. ed.). London: Verso.

MUÑOZ, G. (2006). *Ciudadanía intercultural y desafíos contemporáneos para la superación de la pobreza. Una mirada desde la ética discursiva.* En: Escenarios, Problemáticas y Actores Emergentes. Santiago de Chile: Ediciones Fundación Volcán Calbuco.

MUÑOZ, G. (2008). *Intervenciones sociales en pobreza que potencien ciudadanía intercultural. Propuestas para un modelo operativo en Trabajo Social.* Revista Escenarios, 13, 61-70.

OLAVARRÍA, M., TOCORNAL, X., MANZANO, L. y FRUHLING, H. (2008). *Crimen y violencia urbana. Aportes de la ecología del delito al diseño de políticas públicas.* Revista INVI, 23, (64), págs. 19-59.

OVIEDO, ENRIQUE. (2000). *Democracia y seguridad ciudadana en Chile.* (1a. ed.). Santiago: CLACSO.

PNUD, PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2004). *Informe sobre la democracia en América Latina: Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos.* Recuperado el 4 de abril

de 2010, de <http://www.undp.org/spanish/proddal/informe/proddal.html>

PNUD, PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. (2008). Estado, democracia y construcción de ciudadanía en América Latina. Síntesis de los debates del Seminario Internacional "Democracia, Estado y Ciudadanía en América Latina". Recuperado el 4 de abril de 2010, de <http://www.pnud.cl/publicaciones/Debates%20Seminario%20Democracia%20AL.PDF>

RACZYNSKI, D. y SERRANO, C. (2005). Las políticas y estrategias de desarrollo social. Aportes de los años 90 y desafíos futuros. En: Meller, P. (ed.) La paradoja aparente. Equidad y eficiencia: resolviendo el dilema. Santiago de Chile: Taurus.

RAMOS, M. y GUZMÁN, J. (2000). La guerra y la paz ciudadana. (1a. ed.) Santiago: LOM.

ROBLEDO, A. y RODRÍGUEZ, P. (2008). Emergencia del sujeto excluido: aproximación genealógica a la no-ciudad en Bogotá. (1a. ed.). Bogotá: Ediciones Pontificia Universidad Javeriana.

SALVAT, P. (2002). El porvenir de la equidad. Aportaciones para un giro ético en la filosofía política contemporánea. (1a. ed.). Santiago: LOM.

VELÁSQUEZ, E. (2002). Historia de la doctrina de la seguridad nacional. Revista Convergencia, 9, 27, 11-39.

WACQUANT, L. (2001). Parias urbanos. Marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio. (2a. ed.). Buenos Aires: Manantial.

WACQUANT, L. (2008). Urban outcasts: a comparative sociology of advanced marginality. (1a. ed.). Cambridge: Polity Press.

Organizaciones del Tercer Sector: avanzando en la necesidad de caracterizar al voluntariado chileno¹

Organizations of the Third Sector: advancing in the need to characterize the Chilean voluntary work

RODRIGO FLORES G.

Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Correo electrónico: rfloresu@uc.cl

MARÍA IGNACIA DONOSO S.

Programa de Magíster en Trabajo Social y Organizaciones, Pontificia Universidad Católica de Chile. Correo electrónico: mdonoso6@uc.cl

Resumen

El voluntariado se constituye hoy, como una de las más importantes iniciativas de participación ciudadana. De igual manera es un elemento clave dentro de las organizaciones sociales en la medida en que aportan a la creación de ventajas competitivas, transformándose en activos de gran valor. Su creciente complejización y diferenciación, plantea nuevos retos a las organizaciones sociales en términos de mejoras organizativas y gestión de calidad, identificándose la necesidad de contar con perfiles de voluntarios como un factor clave para lograrlo. Es en este contexto, donde surgen para el Trabajo Social interesado en observar organizaciones, nuevos desafíos y oportunidades, aportando en la formulación de estrategias de intervención que tomen la calidad como su argumento central, mejorando prestaciones a destinatarios con necesidades y requerimientos de indispensable abordaje.

Palabras clave. *Sociedad Compleja, Organizaciones Sociales, Perfil del Voluntariado.*

Abstract

The voluntary work is constituted today, as one of the most important initiatives of civil participation. It is also a key element in the social organizations, because they contribute to the creation of competitive advantages becoming actives of great value. The increasing complexity and differentiation, raises new challenges to the social organizations in terms of organizational improvements and quality management, for that it is necessary to count with a volunteering characterization as a key. It is in this context where there arise new challenges and opportunities for Social Work.

Key words. *Complex Society, Social Organizations, Volunteering profile.*

Introducción Organizaciones del tercer sector

Las organizaciones se constituyen en sistemas característicos de la sociedad compleja, relacionándose con ella de tal manera que algunas se forman a partir de los sistemas de funciones de la sociedad, asumiendo su correspondiente primado funcional, buscando soluciones específicas a los problemas que deben afrontar. De esta manera, la economía es

asumida como temática comunicacional propia de las empresas, la educación en los establecimientos educacionales, la salud en los hospitales, la política en distintos partidos, la justicia en los juzgados, el arte en museos y galerías y las religiones en las iglesias y sus particularidades, manteniéndose así la condición de que cada uno se vuelve a diferenciar en otros tantos sistemas organizacionales y así sucesivamente.

¹ Este artículo presenta los resultados parciales de la investigación financiada por FONDECYT N° 1110416, denominada "Observando Intervenciones Sociales con personas: El caso de las alianzas de colaboración entre Organizaciones Sin Fines de Lucro y Organizaciones Estatales."