Un lenguaje colectivo en construcción: el diagnóstico de la violencia

Fernando Carrión y Johanna Espín, editores

Un lenguaje colectivo en construcción: el diagnóstico de la violencia

FLACSO ECUADOR

ICLEI Gobiernos Locales por la Sustentabilidad

QUITO Alcaldía Metropolitana

Entidades gestoras
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, sede Ecuador)
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ)
- Gobiernos Locales por la Sustentabilidad (ICLEI)

FLACSO, sede Ecuador
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro
Quito, Ecuador
Tel.: 593 2 323 8888
Fax: 593 2 323 7960
www.flacso.org.ec

ISBN:
Cuidado de la edición: Gabriela Chauvin O.
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena
Imprenta: Crearimagen
Quito, Ecuador
1.ª edición: febrero de 2009

Índice

Presentación 7

Introducción
Las cifras de la violencia:
un lenguaje colectivo en construcción 9
Fernando Carrión y Johanna Espín

Registros institucionales de información
en violencia y seguridad ciudadana

Sistemas de información en violencia y seguridad
ciudadana: fuentes y métodos 35
Rafael Espinosa

Registro de datos en temas de seguridad ciudadana:
el caso del OMSC 49
Paco García

Métodos alternativos para el registro de información

El uso de los métodos cualitativos
para comprender la violencia 73
Alfredo Santillán

Elementos para la elaboración, implementación,
monitoreo y evaluación de planes municipales
de seguridad pública: el caso de Barra Mansa, Brasil 89
Ludmila Ribeiro y Luciane Patricio

Los cuentos mediáticos del miedo 117
Omar Rincón y Germán Rey

Ojos de Águila: una primera aproximación al
sistema de video vigilancia en Quito 137
Sara Löfberg

Observatorios de Violencia y Seguridad Ciudadana

Observatorios de la Seguridad:
El caso de Barcelona 161
Jaume Curbet

Observatorios de Seguridad Ciudadana en la
Frontera Norte Ecuatoriana 179
Johanna Espín

El Observatorio Regional de Paz
Cauca, Nariño 195
Gildardo Vanegas

Las encuestas de victimización

Encuestas de victimización por muestreo:
el caso de Venezuela
Alberto Camardiel 211

¿Midiendo la inseguridad? Análisis crítico y
comparativo de las encuestas de victimización 225
Máximo Sozzo

La prevención de la (in)seguridad en Barcelona 261
Joseph Lahosa

Breve reseña de los autores 283

Métodos alternativos para el registro de información

El aporte de los métodos cualitativos para comprender la violencia

Alfredo Santillán C.[1]

Introducción

"Soy un guerrero". Esta frase pertenece a un joven de 20 años que pertenece a la barra brava de un equipo chileno. El joven la utiliza como autodefinición para explicar sus motivos para formar parte de una agrupación en la cual el apoyar y sentir pasión por su equipo se expresa no solamente en participar de la euforia de asistir a los partidos de fútbol, sino también en los enfrentamientos violentos con los hinchas (combatientes) de otros equipos. Mientras los juicios más comunes sobre los integrantes de estas barras, lanzados generalmente desde los medios de comunicación y amplificados por buena parte de la población, suelen utilizar términos como "desadaptados", "irracionales", "salvajes", "vándalos", "malos hinchas", y muchos términos similares, esta persona utiliza un calificativo altamente significativo para identificarse. Asumirse un "guerrero" representa una profunda ética y un sentido muy fuerte de experiencia límite, pues constantemente (cada fin de semana) pone a prueba su valor y temple, sus destrezas en la confrontación, la emoción de "sentirse vivo" antes y después del partido. También el temor y el dolor alimentan esa historia de "dar la vida por el equipo", que no es otra cosa que el necesario sacrificio del guerrero dispuesto a morir defendiendo su creencia. Su experiencia

1 Sociólogo. Máster en Antropología. Profesor-Investigador Asociado del Programa de Estudios de la Ciudad de FLACSO, sede Ecuador.

Santillán, Alfredo (2009). **El aporte de los métodos cualitativos para comprender la violencia.** En *Un lenguaje colectivo en construcción: el diagnóstico de la violencia*, ed. Fernando Carrión y Johanna Espín, 73-88. Quito: Serie Foro FLACSO.

subjetiva está ampliamente imbuida por la mística del combatiente, desde los ritos previos al enfrentamiento hasta el reconocimiento que el grupo le da por sus hazañas.

¿Qué nos pueden decir las estadísticas, los registros, los censos sobre esta forma de "experimentar la violencia"? ¿Son suficientes las propuestas de intervención sobre las barras bravas basadas únicamente en la información cuantitativa que nos da la tendencia del fenómeno? ¿Les interesa saber a las autoridades qué sienten, piensan, anhelan las personas que son registradas mediante números en las bases de datos?

Este artículo pretende mostrar el significativo aporte que tiene el denominado "enfoque cualitativo" al momento de conocer y comprender la fenomenología de la violencia. Dentro de las ciencias sociales, esta apuesta teórico-metodológica ha generado muchos debates sobre la producción de conocimiento científico y pese al sustento epistemológico que tiene, y sobre todo a la riqueza de la información empírica que ha desplegado, no ha sido incluida en la planificación de estrategias de control de la violencia, o si se la ha tomado en cuenta, ha sido de manera muy marginal.

Los presupuestos epistemológicos de la investigación cualitativa

El uso de métodos cualitativos para conocer la realidad social es una tradición en las ciencias sociales que tiene una larga trayectoria. Basta recordar los aportes de Max Weber a través de la llamada "sociología comprensiva" al poner en el centro de atención el interés por las motivaciones e intenciones que dan sentido a las acciones de los individuos. Sin embargo, el predominio del pensamiento positivista ha hecho que la idea común de ciencia se asocie a la visualización de datos numéricos: cuadros, tasas, porcentajes, índices, cruces de variables, gráficos de barras, histogramas, regresiones, etc. Esta idea positivista de ciencia se ha centrado históricamente en principios como la objetividad y neutralidad del conocimiento apoyada en los procedimientos de las ciencias naturales como la experimentación y la demostración. Esta pretensión de objetividad se ha asentado en la "exactitud" de los instrumentos matemáticos, principalmente en la estadística, lo que supondría la ausencia de "distorsiones", ya que nos enfrentaríamos a un hecho objetivamente cuantificable.

El comportamiento humano tiene algunas peculiaridades que ponen a prueba la adopción ingenua del modelo de las ciencias naturales para comprender los fenómenos sociales. En primer lugar, el ser humano está dotado de voluntad, esto quiere decir que en alguna medida toma decisiones sobre su comportamiento, que no está totalmente pre-programado como el del resto de especies. Esto se refleja en la posibilidad del individuo de construir razones y motivos por los cuales toma tales acciones en lugar de otras. Las estadísticas generalmente nos muestran lo visible de la conducta humana: cuántas personas cometieron delitos en este año, cuántas personas denunciaron estos delitos, ente otras, pero desconocemos absolutamente por qué tomaron la decisión de hacerlo, qué ganaron con eso, qué esperan de haberlo hecho, etc.

En segundo lugar es preciso remarcar que la condición del ser humano es estar sujeto al lenguaje. Su diferencia con el resto de especies no es la inteligencia ni la racionalidad, como se pensaba tradicionalmente, sino su posibilidad de operar mediante la codificación y decodificación de signos, y esto solo es posible a través de su inmersión en el lenguaje. La característica humana por excelencia es la producción y reproducción de significados. Para nuestro tema de análisis, esto representa que las prácticas que están atravesadas por la violencia no solo que son actividades en las que se pone en juego la capacidad volitiva de las personas, sino también su capacidad para crear significaciones. Sólo así podemos entender que la violencia pueda significar en algunos casos probar el valor, la hombría, el honor, el amor a algo "hasta la muerte". Sólo así podemos entender, como propuso Durkheim, que el capitán del barco esté obligado a hundirse con él antes de guiarse por el "instinto de supervivencia" y buscar el bote salvavidas más cercano aprovechando su puesto de autoridad. Sólo así podemos entender el reconocimiento social que buscan ciertos grupos de jóvenes que se realizan marcas corporales con instrumentos rudimentarios, como compases y navajas, hasta pistolas, para inscribir en la piel experiencias dolorosas significativas.

El reconocimiento de estas características conduce a pensar que la comprensión de la violencia va más allá de conocer las tendencias, la mag-

nitud y las relaciones entre variables detrás de un fenómeno de este tipo. El enfoque cualitativo centrará su preocupación en las motivaciones de los actores y en los significados que éstos construyen sobre las situaciones de violencia en las que están insertos.

La producción de conocimiento cualitativo se sustenta en los siguientes presupuestos:

a) La realidad social no es independiente del investigador.
Mientras el enfoque cuantitativo parte de que la persona que cumple el rol de investigador es exterior a la realidad y se acerca a ella para conocerla, la investigación cualitativa supone que el investigador es parte de la misma realidad que estudia. En el campo de las ciencias sociales esto es clave por cuanto el investigador debe reconocer su posición en la sociedad que trata de interpretar, pertenece a una clase social determinada, a un grupo étnico preciso, a un aprendizaje de valores y normas, etc. Por tanto, no puede haber una separación tajante entre el sujeto y el objeto de investigación.

b) Las prenociones, valores, ideales, imaginarios del investigador son constitutivos de la construcción del conocimiento.
La ciencia positivista sostiene que para poder hacer investigación social rigurosa es necesario desprenderse de todo juicio de valor, sentimientos, empatías o antipatías; en síntesis, desprenderse de toda subjetividad para poder producir conocimiento válido. El enfoque cualitativo promulga que tal asepsia del investigador es imposible pues implicaría el vaciamiento de su humanidad. La subjetividad es algo constitutivo de la persona y no un mandil que se puede sacar o poner. Bajo este principio, la subjetividad no es un obstáculo para el conocimiento científico sino, por el contrario, lo hace posible. El sociólogo norteamericano Wright Mills (1961) sostenía muy acertadamente que la misma búsqueda del conocimiento es de por sí una actividad apasionada, plagada de afectos y sentimientos. Una muestra fehaciente de esto es que pese a que no se hayan documentado en los tratados científicos con mayor detalle todos los grandes avances de la ciencia, se han producido por la terquedad y el capricho apasionado de un científico obsesionado e involucrado afectivamente con su trabajo (Feyerabend, 2006).

c) Las interpretaciones de la realidad son múltiples pero a su vez contrastables.
El conocimiento científico no puede alcanzar verdades totales, pues si algo se vuelve irrefutable entra en el campo de la fe más que de la ciencia, por eso únicamente es posible producir verdades parciales que deben irse perfeccionando o refutando paulatinamente. Todas las grandes afirmaciones científicas dadas como verdaderas en un momento determinado han terminando siendo desmentidas por el mismo progreso de la ciencia. En el enfoque cualitativo esto se lo interpreta en el sentido de que toda producción del conocimiento tiene detrás no investigadores abstractos sino personas con una especificidad, por ende pueden haber tantas miradas sobre la realidad como personas mirando. Y es justamente la contrastación entre varias ópticas lo que produce el debate científico.

La práctica de la investigación cualitativa

Bajo estos supuestos la investigación desde el enfoque cualitativo tiene un especial interés en la subjetividad de las personas, en las motivaciones internas que orientan sus comportamientos, en la forma en que interpretan sus actos y los de los demás. Se presentan a continuación algunas características de esta forma de acercamiento a la realidad social:

a) "Ir hacia la gente".
Como sostienen Taylor y Bodgan (1987), este tipo de investigación busca recuperar la voz de los actores, escuchar su visión del mundo, la forma en que explican sus acciones, las valoraciones que les dan. Obviamente, estos datos no flotan en el aire, son parte de la realidad pero no están ahí como hechos constatables que se pueden recolectar. Esta información está depositada en las mismas personas, por ende, es imprescindible acercarse a ellas para obtenerlas.

b) Esfuerzo por comprender las motivaciones del comportamiento social. En el tiempo de desarrollo que llevan las ciencias sociales no existe hasta ahora ninguna ley sobre el comportamiento social que sea capaz de predecir las acciones futuras de una persona o un grupo. Por esta razón, la tarea científica en este campo del saber no es predecir sino comprender los comportamientos humanos; tarea compleja porque implica descifrar las intenciones y motivaciones, las congruencias y desfases entre el decir y el hacer, en otras palabras, las contradicciones de las mismas conductas humanas. Sin embargo, partimos de que existen principios organizadores de esta complejidad ya que los individuos han sido socializados, es decir que han aprendido a actuar en sociedad y, por ende, a actuar en función de lo que se espera de ellos. Por tanto, la conducta social, si bien es volitiva, también está profundamente estructurada y moldeada por la sociedad, por eso se articula en torno a una lógica y se vuelve comprensible.

c) Intersubjetividad necesaria para la producción de saber.
La investigación cualitativa, en tanto se basa en la interrelación entre investigador e investigados, requiere un alto nivel de confianza. Trabajar sobre la dimensión subjetiva de la persona no solo que requiere un fuerte compromiso ético respecto a que la información no será usada en contra de las mismas personas informantes, sino que ésta no se revela sino en la medida en que exista el consentimiento de los sujetos investigados en proveer la información que el investigador requiere. Para lograr esto se requieren destrezas de sociabilidad por parte del investigador pero por sobre todo trasmitir la certeza de que esa información, que es parte constitutiva de los informantes, es relevante y significativa no solo para la investigación sino para las mismas personas. Por esta razón, en el trabajo cualitativo es muy fuerte la compenetración entre ambos roles y se establecen generalmente relaciones de reciprocidad por el intercambio de información (Rosaldo, 2000).

Las técnicas de investigación

Las principales técnicas para la obtención de información de este tipo son:

a) Entrevista en profundidad. Consiste en entablar una conversación con un informante seleccionado. Su base conceptual se centra en la importancia del lenguaje y la comunicación para construir y transmitir información. Las preguntas del entrevistador obligan hasta cierto punto a la persona entrevistada a verbalizar (y por ende exteriorizar) lo que conoce sobre un tema o sobre su propia experiencia de vida. Esta es su principal virtud. Sin embargo, su limitación es que su aplicación requiere competencias lingüísticas elaboradas ya que la situación artificial de la entrevista obliga al hablante a utilizar un lenguaje "correcto" distinto del que usa normalmente para expresarse. Las personas con bajo nivel de instrucción suelen mostrarse recelosas a la entrevista y sobre todo a la grabación, porque no se sienten cómodas con la exigencia de formalidad que conlleva esta forma de interacción comunicativa.

b) Observación. Otra técnica fundamental es la observación directa de un fenómeno, que puede ser de un lugar definido y las conductas que allí se generan o de conductas específicas de personas o grupos sociales en distintos espacios. Si bien el acto de observar es un acto cotidiano que se desarrolla en la vida diaria de toda persona para recibir información sobre el entorno, la observación con fines científicos requiere una sistematicidad, sobre todo porque es imprescindible definir con claridad lo que se quiere observar. De lo contrario, puede ser un ejercicio sin mayor aporte a la investigación. Tradicionalmente se clasifica la observación en dos tipos: observación participante y no participante. La primera hace referencia a un proceso en el que el observador tiene un alto grado de influencia en lo que está observando, por ejemplo, una observación del comportamiento de las personas en un estadio en la cual el investigador es parte del público que acude allí. En la segunda, el investigador no participa de la actividad que está investigando y se mantiene distante, por ejemplo, un investigador que

registra en un parque las actividades de esparcimiento que realizan los demás.

c) Grupos focales. Los grupos focales o grupos de discusión reúnen a un grupo pequeño de informantes (entre 8 y 15) para tratar un tema específico. Se busca que el grupo sea heterogéneo en torno a varias variables: edad, género, nivel socioeconómico, religión, dependiendo de las diferencias que se busquen captar; también se busca que haya diversidad de opiniones sobre el tema que se va a tratar. Este requerimiento se basa en que a través de la interacción las opiniones individuales entran en confrontación entre sí y esto obliga a los participantes a justificar sus opiniones y defender sus puntos de vista. De esta forma se obtienen debates que enriquecen los criterios matizándolos o al contrario reafirmando las distintas posiciones. Esta técnica permite ver también la reacción de las personas ante opiniones diferentes, lo que constituye un dato en sí mismo.

d) Etnografía. Esta metodología de investigación es de mayor alcance que las anteriores. Consiste en la convivencia del investigador con una comunidad por un espacio largo de tiempo para describir a profundidad esa sociedad. Esto implica que el investigador busca compartir la mayor cantidad de tiempo con las personas que trabaja, incluso en colaboración con sus actividades rutinarias. El investigador se vuelve alguien parte de la comunidad, que puede ser un lugar o una población específica. El registro de esta inmersión se plasma en un diario de campo en el que el etnógrafo anota lo que va conociendo del grupo con el que trabaja y en la versión más moderna de esta técnica registra también sus percepciones y sentimientos frente a lo observado. Generalmente, las interpretaciones que va construyendo quien investiga luego deben ser trianguladas con otras fuentes de obtención de información como entrevistas formales e informales a las personas con las que convive. Esta es una técnica desarrollada básicamente por la antropología y ha servido para registrar una gran variedad de sociedades humanas en todos los continentes. Actualmente se la utiliza no solo para investigar culturas no occidentales, sino que se aplica en contextos urbanos en vista de la diversidad de microsociedades que conviven en las metrópolis actuales.

e) Historias de vida. Junto con la etnografía, la historia de vida constituye una de las técnicas más frontalmente cualitativas. Esta técnica se basa en la articulación entre la biografía individual y la historia social más amplia. Toda historia personal se sucede en un contexto, en un espacio-tiempo delimitado, por eso las decisiones y las orientaciones de la conducta no solo son individuales sino que tienen un telón de fondo en el cual adquieren su pleno sentido. Por ende la biografía de una persona no habla únicamente de lo ocurrido con esa persona sino que a través de ella se puede comprender la sociedad en la que vive y se obtiene información sobre las personas, lugares, instituciones con las que esa persona mantuvo o mantiene vínculos. La aplicación de esta técnica consiste en una gran cantidad de conversaciones (entrevistas) a esa persona por medio de las cuales se reconstruye su pasado, pero interpretado desde las condiciones en que se produce ese recuerdo. Con cada entrevista se retoman hechos relevantes en la vida de esa persona y se obtiene nueva información que confirma o confronta la obtenida en las entrevistas anteriores. Aquí se adquiere información en dos niveles, el primero es el hecho que se cuenta (lo que pasó) y el segundo es la versión que se presenta al investigador de ese hecho (lo que se dice sobre lo que pasó). Esto enriquece significativamente los datos obtenidos pero implica agudeza del investigador para trabajar sobre los dos niveles que son indisociables.

Alcances de la investigación cualitativa

El primer punto a considerar para explorar el alcance que tiene este tipo de trabajo es reconocer que se busca una representación cualitativa de un fenómeno. Una de las críticas a este enfoque es que no es lo suficientemente representativo para hacer generalizaciones, ya que se trabaja con pocos informantes. Una encuesta puede hacerse a una gran cantidad de personas porque supone respuestas prefijadas que son factibles de tabular. En cambio no es posible tabular grandes cantidades de entrevistas. La his-

toria de vida quizás es la técnica que rompe más fuertemente con el ideal de la representación cuantitativa, pues a partir de una o varias historias de vida se intenta reconstruir fenómenos sociales más amplios. Sin embargo, los teóricos de este tipo de investigación señalan que sí es posible la inferencia científica no en función de la representatividad numérica sino con base en las cualidades que se analizan. Un ejemplo simple de este argumento es el de la repetitividad e la experiencia. ¿Cuántas veces requiere una persona para descubrir que el fuego causa quemaduras? O dicho de otra forma: ¿es necesario quemarse mil veces para comprobar que el fuego quema? Si se comprende las razones por la cuales ese fenómeno sucede (el efecto del calor sobre la piel) basta con un caso para hacer una generalización que tenga validez. Esta reflexión es el sustento de la inferencia cualitativa. Se pueden elaborar ciertas generalizaciones si se estudian pocos casos, en la medida en que éstos contengan y expresen la cantidad suficiente de variables explicativas, de manera que no arrojen luces únicamente sobre ese caso, sino también sobre los casos en los que se presenten condiciones similares.

Esto nos lleva al segundo punto básico que fundamenta el método cualitativo, que es la búsqueda de profundidad en la comprensión de un caso particular antes que la búsqueda de tendencias generales. Esta profundidad se refiere a sacar a flote el entramado de significaciones que conforman la realidad social. Si se visibilizan las intenciones y las motivaciones que orientan las prácticas individuales, el sentido que los actores dan a sus acciones, la lectura sobre la realidad se complejiza ampliamente. Gracias a este enfoque se reconstruye mejor el entramado que conforma la sociedad, y esto puede servir para comprender el funcionamiento social más allá del caso particular de estudio.

Aporte de la investigación cualitativa a los estudios de violencia

No es fácil hacer una evaluación del aporte de los estudios cualitativos a una mejor comprensión de la violencia, sobre todo porque no existe un solo punto en el cual hacer ese balance. Sin embargo, se puede decir que la profundidad y la comprensión de las dinámicas que encierran formas

de violencia han sido de gran utilidad para desmitificar varias interpretaciones comunes sobre estos fenómenos.

Uno de ellos es la supuesta "irracionalidad" de la violencia; la noción frecuente de que la violencia es lo opuesto a la civilización, de que está regida por instintos y, por ende, queda excluida del campo de lo social. Frente a esto, la investigación cualitativa ha mostrado ampliamente que el comportamiento violento tiene una lógica y una racionalidad: que no es lo opuesto a la civilización sino por el contrario el producto de la civilización. En el caso del integrante de una barra brava, como el que se mencionó en la introducción, se evidencia que el recurso de la violencia no es gratuito, al contrario, se explica mediante la vitalidad que puede generar el despliegue de actos violentos ya que en ellos se invierte gran parte de la energía colectiva del grupo que dota de identidad social al individuo. Vemos entonces que la violencia es una forma de relacionamiento social, que a través de ellas las personas se comunican y expresan su visión del otro. En este tipo de violencia no se busca eliminar al enemigo sino someterlo, ya que la existencia del "nosotros" solo puede darse en función de la existencia de "ellos"; así si desaparecen "ellos", desaparece también el "nosotros", por ende, hay una interdependencia entre los bandos en tanto se necesitan mutuamente.

Otro aporte fundamental es que a través de las técnicas cualitativas se ha llegado a establecer las formas en que la violencia se interioriza en los individuos y se vuelve parte constitutiva de su subjetividad. Algunos estudios sobre grupos insurgentes en los cuales existen individuos que buena parte de su vida la han dedicado a la militancia, muestran que el enfrentamiento y el "estar en la lucha" se constituyen en su forma de vida (ver Della Porta, 1998; Portocarrero, 1998). Tanto así que ante el escenario hipotético de que su lucha triunfara y tuvieran que dejar las guerrillas para asumir la conducción del Estado, esto les sería ampliamente incómodo, pues su identidad, la forma en que esas personas se reconocen a sí mismas, está en función de su práctica de la violencia. Esto da cuenta del poder de la violencia para generar sentidos de vida y una subjetividad moldeada por estas experiencias.

Por otra parte, la investigación cualitativa ha sido capaz de evidenciar las valoraciones que se construyen en torno a la violencia. La fenomeno-

logía de la violencia no se reduce a los hechos materiales de causar daño sino que la materialidad de la violencia va acompañada de sistemas de valores y normas, discursos que la legitiman o la estigmatizan. Así vemos que en contextos específicos la violencia puede ser utilizada bajo una noción de justicia, como es el caso de eventos como linchamientos o ajuste de cuentas (ver Mendoza, Torres-Rivas, 2003; Briceño-León, 2007). En otros casos, por ejemplo, la violencia adquiere una función catártica, como es el caso de las manifestaciones políticas beligerantes, en las que el descontento popular sobre las autoridades se traduce en el saqueo y quema de edificios públicos y casas de políticos acusados de corrupción (ver Auyero, 2004; Farinetti, 2000).

En otros contextos, los estudios cualitativos muestran los sentidos éticos que atraviesan las prácticas de violencia. Varios estudios de carácter antropológico muestran la moralidad que envuelve a contextos en los que la violencia es recurrente, como son los barrios marginales de las grandes ciudades (ver Waquant, 2004; Bourgois, 2003) o las formas de autorregulación de la violencia que se puede apreciar en la forma en que jóvenes en determinados contextos se relacionan con la violencia (ver Bergua, 2004; Serrano, 2004). Incluso hay estudios importantes sobre la "ética de delito", es decir, la moralidad que manifiestan personas que transgreden los códigos penales, que guían sus acciones mediante códigos de comportamiento propios que no únicamente son respetados sino que existen sanciones materiales y morales para quienes los incumplen (ver Kessler, 2004).

El uso de fuentes de información cualitativa en los diagnósticos de seguridad ciudadana

La información cualitativa es generalmente subutilizada en el campo de la seguridad ciudadana. Se tiene mucha mayor confianza en las fuentes estadísticas para conocer la incidencia y magnitud de la violencia que en la información cualitativa. Así generalmente se emprenden políticas con base en indicadores como la tasa de homicidios, el índice de victimización, el número de policías por habitantes, entre otros, y dentro de esta

lógica resultaría muy poco ortodoxo que un funcionario público de este ámbito optara por saber cómo experimentan las personas la inseguridad, las valoraciones que tienen sobre la violencia, la forma en que sus temores reales o ficticios se traducen en prácticas como evitar ciertos lugares o salir sólo en determinadas horas.

Sin embargo, sobre todo a nivel local, se emplean algunas técnicas cualitativas para identificar problemas de inseguridad en una comunidad. Las más utilizadas son:

Diagnósticos participativos:

A través de los llamados diálogos o foros ciudadanos, los miembros de la comunidad se reúnen para hacer un autodiagnóstico local en el que se identifican los principales problemas de seguridad que afectan a las personas en un barrio o zona específica. Esta descripción de situaciones de inseguridad recurrentes lleva a los y las participantes a consensuar cuáles son los problemas prioritarios que requieren acciones inmediatas. Luego de la identificación de problemas, la comunidad intenta plantear soluciones para estos problemas y se definen las responsabilidades y los actores. Este proceso requiere que la población tenga un nivel mínimo de organización, pues de este dependerá que los actores se involucren y cooperen en la implementación de los proyectos de seguridad.

Un elemento esencial para que esta metodología sea efectiva es que estén representados todos los grupos poblacionales que puedan representar intereses y visiones diferentes de los problemas. Por ejemplo, los jóvenes y las mujeres implican grupos con vulnerabilidades diferentes y estas diferencias deben ser consideradas en el debate de la comunidad.

Este proceso se completa con la sistematización y socialización del resultado del diagnóstico, de tal manera que la información proporcionada por la comunidad sea devuelta a la misma y pueda seguir de cerca el desarrollo del plan de seguridad que se implemente.

Marchas exploratorias:

Las marchas exploratorias constituyen un recorrido por los barrios de parte de las personas de la comunidad y las autoridades locales con el propósito de identificar las zonas más inseguras o problemáticas de la zona. En estos recorridos se constata, por ejemplo, el estado de iluminación y accesibilidad de los espacios públicos, las condiciones sanitarias de algunas zonas críticas, una especie de catastro de sitios definidos como inseguros, etc. Estas marchas tienen una doble función social: por un lado es una forma de integración y cohesión de la comunidad, pues se vuelve un ejercicio colectivo de identificación de problemas. A más de esto, el ejercicio de recorrer el espacio físico rompe la lógica segregacionista y excluyente en la ocupación del espacio y permite a los y las habitantes apropiarse de los espacios públicos.

Instrumentos complementarios:

Los mecanismos de diagnóstico participativo, si bien tienen un valor extraordinario para dar con las necesidades más sentidas de la población, pueden resultar insuficientes en tanto pueden quedarse en un nivel muy superficial de los problemas. Se recomienda triangular la información provista por los diagnósticos participativos con otras técnicas como las entrevistas a informantes calificados que pueden ser las autoridades comunales, representantes de diversos grupos, agentes de policía comunitaria, entre otros, y demás personas que puedan conocer los problemas del barrio a cabalidad. Otro instrumento que puede servir a este fin de profundizar el tratamiento de los problemas es crear grupos temáticos o comités de seguridad integrados por representantes de todos los sectores involucrados que puedan mantener reuniones permanentes, ya que son más difíciles de llevar a cabo de manera plenaria con todos los integrantes de la comunidad.

Conclusiones

La violencia es un fenómeno social que se puede conocer no solo a través de su exterioridad más inmediata, los actos violentos, sino que requiere una comprensión de las formas en que se internaliza en las personas.

La investigación cualitativa, a través de un enfoque orientado al acercamiento a las intenciones, percepciones y valores que guían el comportamiento de las personas, ha permitido comprender la relación entre violencia y subjetividad, expresada en cómo la violencia puede volverse parte constitutiva de la vida cotidiana, sobre todo en contextos críticos, en donde las condiciones sociales imponen lógicas de sufrimiento social generalizado, como los conflictos bélicos o los procesos de pauperización.

Esto significa un reto a las estrategias de intervención sobre la violencia. Generalmente las acciones públicas buscan incidir en la parte cuantitativa del fenómeno, reducir los indicadores numéricos estandarizados para establecer los "niveles de violencia" de una sociedad. Son escasas las políticas orientadas a cambiar las valoraciones y las significaciones sobre la violencia que están sólidamente instaladas en la subjetividad de las personas, y que tienden a legitimar y hasta naturalizar la violencia.

Es una tarea pendiente usar el conocimiento provisto por los estudios cualitativos al diseño de políticas públicas en seguridad ciudadana, ya que la comprensión de la dimensión subjetiva de la violencia puede aportar significativamente e incidir en los mecanismos de reproducción de la violencia mediante su legitimación. Si no se incide en este campo, el trabajo destinado a modificar la magnitud de la violencia puede dar resultados superficiales y de muy corto plazo.

Bibliografía

Auyero, Xavier (2004). *Vidas beligerantes. Dos mujeres argentinas, dos protestas y la búsqueda de reconocimiento*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

Bourgois, Phillippe (2003). *In search of respect, selling crack in El Barrio*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bergua, José Ángel (2004). "La necesaria e imposible autorregulación de la violencia. El caso de la violencia lúdica juvenil", *Papers,* 74, pp.129-152.

Mills, Wright (1961). *La imaginación sociológica*. Bogotá: FCE.

Briceño-León, Roberto (2007). *Sociología de la violencia en América Latina*. Quito: FLACSO, MDMQ.

Farinetti, Marina (2000). "Violencia y risa contra la política en el Santiagueñazo", en: *Apuntes de investigación del CECYP,* número 6. Buenos Aires.

Feyerabend, Paul (2006). *Tratado contra el método*. Madrid: Tecnos.

Kessler Gabriel (2004). *Sociología del delito amateur*. Buenos Aires: Paidós.

Mendoza, C. y E. Torres-Rivas (Ed.) (2003). *Linchamientos: ¿barbarie o "justicia popular?"* Guatemala: FLACSO / UNESCO.

Della Porta, Donatella, (1998). "Las motivaciones individuales en las organizaciones políticas clandestinas", en: Ibarra, P. y B. Tejerina. *Los movimientos sociales. Transformaciones políticas y cambio cultural.* Madrid: Editorial Trotta.

Portocarrero, Gonzalo (1998). *Razones de sangre. Aproximaciones a la violencia política.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Rosaldo, Renato (2000). *Cultura y verdad*. Quito: Abya Yala.

Serrano Amaya, José Fernando (2004). *Menos querer más de la vida. Concepciones de vida y muerte en jóvenes urbanos*. Bogotá: Siglo del Hombre, DIUC.

Taylor, S. y R. Bogdan (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados.* Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Wacquant, Löic (2004). *Entre las cuerdas. Cuadernos de un aprendiz de boxeador.* Madrid: Alianza Editorial.