



Francisco Aspe - Rodrigo Cayazaya - Víctor Morales - Javier Torres

Investigación sobre la seguridad vecinal para construir comunidades más seguras

Diseño Centrado en Usuarios - INF337
Proyecto 1 - 30 de Septiembre del 2022
UTFSM - CC

<i>Tabla de contenidos</i>	<i>Página</i>
1. Definición del problema	1
2. Usuarios y audiencia	2
3. Roles y responsabilidades	2
4. Alcance y restricciones	2
5. Proceso	3
Esquema entrevista	4
6. Resultados	5
a. Stakeholder Mapping	5
b. Evidencia Problem Statement	6
c. Personas foco y resumen número de entrevistas y observaciones	6
d. Story	7
e. Problemas, necesidades u oportunidades posibles en el futuro	9
7. Discusión	10
8. Anexo	11
Tabla de tiempos	11
Tabla de referencias	11 - 13

1. Definición del problema

Los seres humanos somos seres sociales, es por esto que vivimos en comunidades como los barrios, ya que, para bien o para mal, necesitamos de estas para mejorar como personas debido a que la influencia que sentimos de los demás nos ayuda a autocorregirnos, sentirnos seguros y no aislados. Sin embargo, los seres humanos también somos complejos y puede ser todo un reto lograr que todas las personas interactúen entre ellas. Este problema se complica aún más en los tiempos actuales que vivimos, donde existen diversos factores que pueden disminuir la sensación de seguridad dentro de un barrio, por esta razón algunos sectores deciden recluirse del resto utilizando algún tipo de barrera como un portón, o pueden contratar servicios de seguridad colectiva como las alarmas comunitarias. No obstante, sin importar el método de seguridad que utilicen, este puede fallar, necesitando ser mejorado constantemente e inclusive generar discriminación por razones equivocadas provocando más intranquilidad entre las comunidades; es aquí donde la comunicación cumple un rol fundamental, ya que un barrio comunicado es un barrio seguro.

Considerando lo mencionado anteriormente, se optó por realizar una entrevista a un condominio cerrado y a un sector abierto bastante concurrido, sin embargo, ambos se encuentran dentro del mismo barrio. Con las entrevistas se busca responder la pregunta ¿cómo mejorar los sistemas de seguridad utilizando como base la comunicación entre los vecinos?

2. Usuarios y audiencia

Intentando solucionar el problema, los usuarios que se verían **directamente** afectados son las **personas que viven en el barrio**, esto ya que son los que posiblemente poseen la mayor parte de sus vivencias en este y por ende desean un sentimiento de seguridad ligado a su entorno físico, el cual para aumentar establecen conexiones con semejantes, añaden sistemas y/o servicios. Es posible incluir en segundo plano los **negocios** dentro del barrio, la **seguridad interna** como conserjes y el **transporte público o privado**, ya que son los siguientes entes encontrados que pasan la mayor cantidad de tiempo dentro del barrio y que igualmente desean cumplir normalmente con sus labores, sin descuidar lo que ofrecen a cambio, ya sea de venta, administración/protección y transporte respectivamente. Más lejanamente, pero aún así importante, es posible nombrar la **seguridad externa** como carabineros que son los encargados de mantener el orden y la seguridad pública al interior en todo el territorio que se encuentran presentes.

3. Roles y responsabilidades

El equipo es compuesto por cuatro integrantes, desarrollando las siguientes acciones:

- **Francisco Aspe:** Mediador en diagrama de afinidad observación.
- **Rodrigo Cayazaya:** Mediador en votaciones.
- **Javier Torres:** Realizó las observaciones y entrevistas principales y tabla de referencias.
- **Víctor Morales:** Mediador en diagrama de afinidad entrevista

Se destaca que cada integrante realizó entrevistas y observaciones, además de participar en la redacción del presente informe.

4. Alcance y restricciones

Alcance:

Se ejecutaron los métodos de entrevista y observación en diferentes barrios correspondientes a 4 ciudades distintas: La Cruz, Viña del Mar, Quilpué y Ovalle. El presupuesto para aquellos fue nulo, ya que fueron sectores cercanos a los que cada integrante se encontraba, lo que acompañado de la generosidad de entrevistados, permitió que no se incurriera en gastos extras.

En cuanto al tiempo dedicado por método, invertimos (como equipo) en total 2 horas al Stakeholder Mapping, 1 hora al Problem Statement, 2 horas a la creación de preguntas de la entrevista, 5 horas a las observaciones, 5 horas a las entrevistas, y aproximadamente 2.3 horas a los diagramas de afinidad. Para más detalles revisar [tabla de tiempos](#) en anexos.

Restricciones:

- Tiempo limitado para realizar las entrevistas.
- Los integrantes del equipo se encontraban en distintas ciudades separadas por grandes distancias.
- Realización individual de observaciones y entrevistas, en contraposición a un escenario ideal.

5. Proceso

Plan para comprender problema

Empezamos el proceso del estudio realizando el *stakeholder mapping* para poder comprender más el contexto del problema dado y las personas involucradas en este. De este ejercicio quedó claro que debíamos trabajar con personas que estén viviendo en un barrio residencial o que pasen bastante tiempo en él (como agentes de seguridad interna), ya que ellos eran los más afectados en este diagrama. Al terminar tal actividad, continuamos con el *problem statement*, instancia donde identificamos los temas principales a tratar en los métodos de observación y entrevistas.

Plan de observación y entrevista.

Debido a los resultados de los métodos anteriores, llegamos al acuerdo que debíamos realizar las observaciones en un barrio residencial, enfocándonos principalmente en la seguridad del entorno (por ejemplo, fijándonos si las casas tenían cámaras visibles o si tenían rejas altas o no), y que las entrevistas se trataran principalmente de la seguridad del barrio y, adicionalmente, de la comunicación entre vecinos. Ya definido esto último, comenzamos a escribir preguntas candidatas para la entrevista a realizar: cada integrante escribió preguntas dentro de un plazo de dos días. Al terminar tal plazo, como equipo discutimos cada una de las preguntas, realizamos votaciones en caso de incertidumbre de dejar una pregunta o no, y luego estructuramos las preguntas seleccionadas tal como se puede ver al final de esta sección.

Ya teniendo lo anterior listo, nos dimos un plazo de 5 días para ejecutar tanto el método de observación AEIOU como el de entrevista. Debido a que cada integrante se encontraba en una ciudad diferente, decidimos que cada uno escogiera un barrio de la ciudad en donde estaba, para luego comparar los resultados y escoger sólo uno de esos barrios para realizar el estudio. Durante tal período, se realizaron en total **12 observaciones** (3 en cada barrio) y **9 entrevistas** (en 1 barrio se entrevistó a 3 personas y en los otros 3 se realizaron 2 entrevistas en cada uno). Las entrevistas fueron realizadas de forma presencial a residentes y a guardias de seguridad, dependiendo del barrio.

Luego de tener los resultados de los métodos implementados, realizamos una reunión para escoger el barrio mediante votación y discusión, para así realizar el análisis correspondiente de tales datos obtenidos.

Detalle del proceso

- 17/09: Stakeholder Mapping y Problem Statement.
- 17/09 al 19/09: Escribir preguntas candidatas para entrevista.
- 19/09: Definir preguntas de la entrevista a través de votación
- Período del 19/09 al 23/09: Observaciones AEIOU y entrevistas en 4 ciudades distintas
 - La Cruz: 3 observaciones y 3 entrevistas a residentes del barrio.
 - Ovalle: 3 observaciones y 2 entrevistas a residentes del barrio.
 - Quilpué: 3 observaciones, 1 entrevista a residente de condominio y 1 a residente de sector de acceso público.
 - Viña del Mar: 3 observaciones y 2 entrevistas a guardias de seguridad de un edificio.
- 24/09: Exposición de resultados. Votación y elección de uno de los barrios estudiados.
- Período del 25/09 al 30/09: Análisis de resultados y redacción de informe.

Cabe destacar que durante este proceso utilizamos la plataforma Miro para trabajar y Discord para comunicarnos.

Esquema entrevista

Introducción

Buenas, mi nombre es <nombre del entrevistador>, soy estudiante de informática de la Universidad Técnica Federico Santa María y quiero hacerle unas preguntas con el objetivo de conocer sobre la seguridad en su barrio

- ¿Puedo grabar esta entrevista? Le recuerdo que sus respuestas serán confidenciales
- Su nombre y "rol" que tiene en su barrio. Por ejemplo, pertenecer a la junta de vecinos, guardia, conserje, etc.
- ¿Cómo es la relación con sus vecinos?
- ¿Qué tipo de comunicación posee con sus vecinos barriales?
(Si existe comunicación)
 - En aquellas conversaciones, ¿qué tan recurrente es el tema de seguridad?
 - ¿No suelen ocurrir momentos de discriminación en estas conversaciones? ¿podría describir alguno?

Parte principal

- ¿Cómo se siente viviendo en este barrio? (respecto a seguridad)
- ¿Con cuánta frecuencia se han cometido delitos en este barrio?
- ¿Cuál es la última actividad delictiva que recuerda en este barrio?
- ¿Tienen algún tipo de método de seguridad comunitario dentro del barrio? por ejemplo: alarmas comunitarias, alarmas personales, apps, etc.
- ¿Y usted posee alguno implementado en su hogar?. Si tiene: ¿Cuál?
 - ¿Han sido efectivos para prevenir situaciones?
- ¿Ha presenciado alguna falsa alarma, o bien, que equivocadamente se haya alertado acerca de una situación?
 - (Si existe) ¿Por qué ocurrió?
- En caso de algún acto delictual, ¿qué acción realizaría?

Cierre

Ya estamos terminando con la entrevista, pero antes me gustaría preguntarle,

- ¿Tiene alguna idea sobre cómo se podría disminuir la delincuencia en el barrio?
- ¿Tiene alguna pregunta acerca de lo conversado?

Muchas gracias por su tiempo. Nos ha sido de mucha utilidad.

6. Resultados

a. Stakeholder Mapping

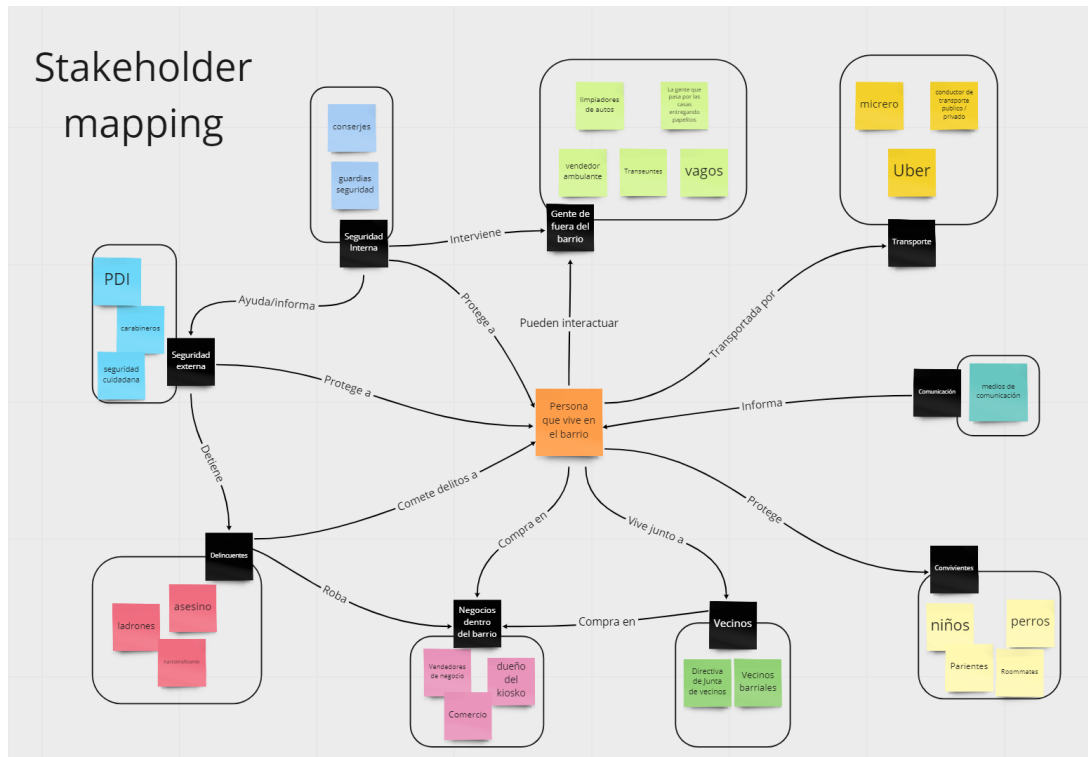


Imagen 1: Stakeholder Mapping desarrollado en Miro

En este stakeholder map pueden verse las relaciones entre las distintas entidades en un barrio:

- Una **persona cualquiera viviendo en el barrio** coexiste junto a sus **vecinos** y convivientes, y dependiendo de su relación con estos últimos debe protegerlos o ser protegido por ellos. La persona del barrio también compra a **negocios dentro del barrio**, y puede interactuar ocasionalmente con entidades de fuera del barrio.
- Un **delincuente** comete delitos contra personas del barrio, como también roba a negocios. El delincuente puede ser tanto una persona de fuera del barrio, o bien una persona dentro de este.
- La **seguridad interna** da apoyo e información a la **seguridad externa**. Ambas entidades tienen como deber proteger a la persona que vive dentro del barrio, y la seguridad externa detener a delincuentes. La seguridad interna también interviene con agentes de fuera del barrio.
- Los **medios de comunicación** informan a las personas del barrio acerca de delitos cometidos tanto dentro como fuera del barrio al que pertenece la persona.
- Las entidades de **transporte** pueden interactuar con el barrio a través de las personas que viven dentro de este.

A partir de estas relaciones se concluyó que se encontraría información más valiosa a partir de la gente que vive dentro del barrio o agentes de seguridad interna, ya que ambos tienen relaciones cercanas con entidades delictuales.

b. Evidencia Problem Statement

La idea principal a desarrollar en el presente estudio, se desarrolló utilizando la técnica de problem starters, donde se idearon tres opciones de mejora, las cuales se ordenaron según su nivel de generalidad, se eligió la idea de *¿Cómo podríamos nosotros mejorar la sensación de seguridad en un barrio?*, así procedimos a realizar abstraction laddering para bajar el alcance del problema encontrado, finalmente se realizaron votaciones y se escogió lo explicitado en la sección [1. Definición del problema](#).

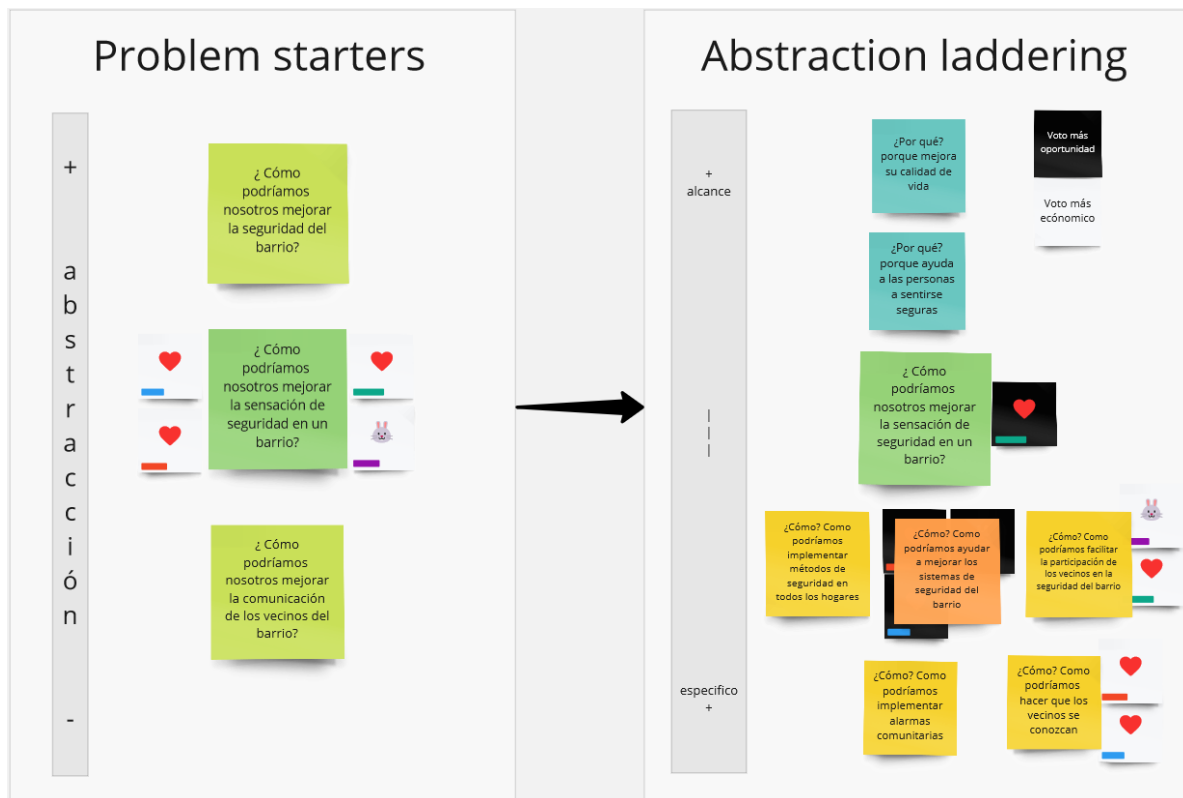


Imagen 2: Producción del problem statement

c. Personas foco y resumen número de entrevistas y observaciones

Para este estudio, de seguridad vecinal, se consideró como foco a vecinos residentes en algún mismo barrio o que se preocupe de la seguridad, recordando que si bien se realizaron diferentes entrevistas y observaciones, las escogidas hacen referencia a un solo barrio, Quilpué centro (Región de Valparaíso - Chile), el cual posee tanto sectores residenciales de mediano flujo de personas, hasta sectores comerciales y de tránsito de alto flujo.

En cuanto a las dos entrevistas seleccionadas tuvieron una duración aproximada de 12 minutos el detalle de sus realizaciones:

- La primera entrevista se realizó el martes 20/09 aproximadamente al mediodía cerca de la plaza de Quilpué
- La siguiente, se realizó al día siguiente, unas 4 cuadras más hacia un sector residencial, esto aproximadamente a las 19 hrs.

Sobre las observaciones cada una de las tres realizadas fueron de 7 minutos en los siguientes sectores respectivamente:

- Observación 1 realizada el 20/09 en la plaza principal de Quilpué.
- Observación 2 realizada el 21/09 en un sector residencial a menos de 5 minutos de la plaza nombrada.
- Observación 3 realizada el 23/09 en el sector intermedio de ambas observaciones anteriores, el cual es principalmente comercial.

d. Story

En el barrio observado se encontraron diferentes tipos de casas, algunas pertenecían a un condominio cerrado mientras que otras correspondían a casas con acceso a todo público. En este último se pudieron observar a simple vista que los hogares tenían cierto tipo de seguridad, ya que varios de ellos tienen muros o rejas altas, pues superan la altura de las personas [OB8], y en uno se pudo observar que tenía cercos eléctricos adicionalmente [OB7]. Por otro lado, en el sector comercial cercano a tales casas se identificaron más métodos de seguridad implementados, pues en algunos locales y sectores públicos habían cámaras de seguridad [OB9, OB10] a simple vista, además de la presencia de carabineros [OB5,OB6], por lo que parecía más protegido que el sector residencial.

Luego de entrevistar a las personas que viven en el barrio, se pudo comprender de mejor manera cómo manejan la seguridad en tal contexto. En el caso de las personas que viven dentro del condominio, confían su seguridad en un portón eléctrico que actualmente se encuentra en mal estado [P6]; esto genera una necesidad urgente, ya que han existido casos de robos por culpa de este problema. Además, no todos los vecinos logran vivir en armonía, ya que uno de ellos no sigue las normas impuestas por el condominio [P2]. Ambas situaciones anteriores dan motivo a que exista cierta inseguridad y desconfianza entre vecinos [P5]. Mientras que, en el otro sector residencial, los vecinos comentaron que no se realiza un mayor control a los vendedores ambulantes [N3], por lo que se pudo percibir que les genera cierta inseguridad y, por tanto, no sienten que los sistemas de seguridad que poseen en el barrio sean infalibles. Es por esto que también cuentan con una alarma comunitaria, sin embargo, la falta de comunicación entre ellos les impide saber si esta funciona realmente o no [P1,P4].

Estos problemas que surgen en ambas comunidades, da pie a la oportunidad de realizar actividades [OP1] para mejorar la comunicación entre vecinos [N1] y buscar medios de comunicación que permitan mejorar la confianza y dar aviso oportuno de manera transversal [OP2], “algo como waze para avisar” [Q1]. Adicionalmente, dado lo comentado por los entrevistados [N4, N5, N6], se debe realizar un esfuerzo en mejorar los métodos de seguridad ya existentes en el barrio.

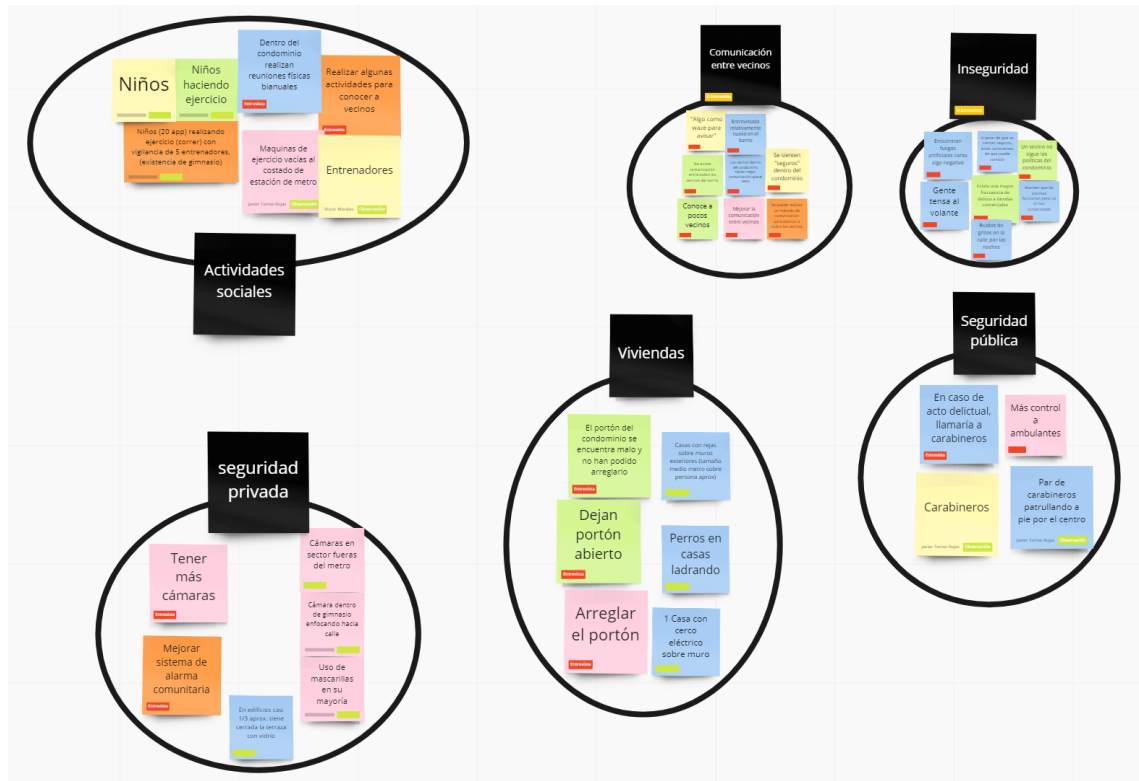


Imagen 3: Diagrama de afinidad combinado de entrevistas y observaciones

Análisis diagrama combinado



Imagen 4: Análisis del afinidad combinado

e. Problemas, necesidades u oportunidades posibles en el futuro

La *comunicación* entre vecinos es un aspecto fundamental para la seguridad dentro de un barrio, sin embargo, esta comunicación se puede ver *obstaculizada si es realizada exclusivamente de manera online*, provocando diferentes problemas tales como la dificultad tecnológica que pueden presentar algunos vecinos de mayor edad y la utilización de medios de comunicación para fines diferentes a los propuestos originalmente. Estos problemas generan la necesidad de un medio de comunicación especializado y de fácil utilización para que los vecinos puedan participar e informarse activamente en la comunidad.

Con un medio de comunicación confiable entre los vecinos, es posible dar aviso sobre algún hecho y organizarse de manera rápida y transversal para embarcarse en proyectos comunitarios que aumenten la seguridad del barrio, tales como la implementación de diferentes sistemas de seguridad como un portón automático o alarmas comunita

7. Discusión

Durante la experiencia, se concluyó que la **comunicación es uno de los elementos más importantes para la seguridad en un barrio**, ya que es esta comunicación entre vecinos la que permite que la mayoría de los métodos de seguridad se puedan implementar y tengan éxito, además, permite que las personas dentro del barrio reciban apoyo y logren evitar que ciertos actos delictuales se cometan. Por esto se reconoce la necesidad de tener una buena relación y comunicación con vecinos con tal de mejorar la sensación de seguridad al vivir en un barrio.

Con respecto a temas de discriminación, si bien no fue un problema con información fácilmente extraíble en el barrio en que se eligió enfocar, se encontró que en ciertos barrios existían problemas de discriminación que incluso podían llevar a acusaciones falsas e incidentes.

Durante la planificación, el único error en el proceso fue el de hacer las instancias de observación y entrevistas en tiempos cercanos, en lugar de hacer primero las observaciones y su diagrama de afinidad seguido de las entrevistas, para así generar preguntas más efectivas. En caso de hacer este proceso de nuevo, se determinó que sería mejor si todos los integrantes pusieran enfoque en investigar un solo barrio, en lugar del método que fue utilizado debido a problemas de transporte y fechas; el cual fue que cada integrante investigara un barrio cercano en la ciudad donde se encontrara.

8. Anexo

i. Miro Board con desarrollo de diagramas, entrevistas, notas de observación y otros.

https://miro.com/app/board/uXjVPVt1bPo=/?share_link_id=944117889860

Tabla de tiempos

Tiempo [hrs]	Francisco Aspe	Rodrigo Cayazaya	Víctor Morales	Javier Torres	Total
Observación AEIOU	2	1	1	1	5
Creación preguntas entrevista	2	2	2	2	8
Entrevistas	2	1	1	1	5
Stakeholder Mapping	2	2	2	2	8
Problem Statement	1	1	1	1	4
Diagrama de afinidad	2	3	3	1	9
Total	11	10	10	8	39

Tabla de referencias

En la siguiente tabla se describen las referencias mencionadas durante el transcurso del estudio, pudiendo clasificarlas con las siguientes 5 etiquetas:

P: Problema — OB: Observación — OP: Oportunidad — N: Necesidad — Q:Quote

Label	Método	Descripción corta
P1	Entrevista	Los entrevistados indican que no existe comunicación alguna entre todos los vecinos del barrio.
P2	Entrevista	Durante la entrevista perteneciente al residente del condominio, este indicó la mala relación con un similar, debido a que no sigue las políticas establecidas por el condominio
P3	Entrevista	Ruidos de gritos y botellas rompiéndose en la calle por las noches generan una sensación de inseguridad de residentes cercanos
P4	Entrevista	Los servicios de alarma personales no han sido probados u ocupados, no obstante, proveen una sensación de seguridad extra en comparación a la ausencia de carteles.
P5	Entrevista	El dejar abierto el portón de entrada, provoca inseguridad y aún más desconfianza entre los vecinos cercanos

P6	Entrevista	Entrevistado plantea una deficiencia de seguridad por un portón de su condominio el cual se encuentra malo y no han podido arreglar.
OB1	Observación	En los lugares públicos cercanos a sectores residenciales, existe la presencia regular de niños realizando ejercicio
OB2	Entrevista	Hay condominios que para comunicarse efectivamente y tomar decisiones solo realizan reuniones físicas dos veces al año
OB3	Observación	Existe una interacción recurrente entre niños corriendo con vigilancia adulta de entrenadores, debido a la presencia de un gimnasio con actividades en la vía pública
OB4	Entrevista	Los residentes demuestran seguridad en sus situaciones actuales de vida, sin embargo están conscientes de que puede cambiar debido al cambio de entorno que han observado últimamente en el país/comuna.
OB5	Observación	Existen carabineros, que cumplen el rol de ayudar y proteger a la gente.
OB6	Observación	En sectores comerciales está la presencia de grupos de carabineros que vigilan los entornos en caso de detectar alguna situación.
OB7	Observación	Existen vecinos, aunque en su minoría que poseen cerco eléctrico a su perímetro domiciliario
OB8	Observación	La mayor parte de las residencias separadas (no condominios ni edificios) poseen rejas con púas sobre sus muros exteriores, creciendo un aproximado de medio metro sobre una persona.
OB9	Observación	Lugares de esparcimiento privado, como un gimnasio posee una cámara dentro de sus instalaciones exteriores enfocando hacia su entrada y calle donde realizan algunas de sus actividades.
OB10	Observación	Lugares públicos de transporte como lo es el metro, poseen cámaras en altura.
OP1	Entrevista	Realizar algunas actividades para conocer a vecinos se toma como oportunidad debido a la deficiencia de comunicación e interacción entre vecinos.
OP2	Entrevista	Se puede realizar un método de comunicación para abarcar a todos los vecinos; por la identificación de utilización de whatsapp solo en grupos de vecinos contiguos y la deficiencia expuesta en [P1].
N1	Entrevista	Los entrevistados demuestran que si tuvieran una mejor comunicación entre sus vecinos, las cosas podrían funcionar de mejor manera
N2	Entrevista	Los entrevistados indican que en caso de acto delictual, llamarían a carabineros ya sea, si es posible, durante o después del cometido.
N3	Entrevista	Un entrevistado plantea un mayor control a ambulantes comerciales debido a la interferencia que provocan a los transeúntes que indica

		genera caos e inseguridad
N4	Entrevista	Un entrevistado comenta el conflicto comunitario (condominio) de arreglar el portón de entrada automóvil, principalmente debido a la precedencia de un delito (robo) producido por aquello.
N5	Entrevista	Los entrevistados plantean tener/instalar más cámaras como alternativa, por diversos motivos generados por delitos previos; aunque uno de ellos comenta dificultades de coordinación con vecinos que detienen la iniciativa.
N6	Entrevista	Mejorar sistema de alarma comunitaria, ya que un entrevistado indicó no conocer sobre el sistema de alarma comunitarias, solo haber observado advertencias fuera de hogares cercanos.
Q1	Entrevista	"Algo como waze para avisar", entrevistado al preguntarle sobre ideas para disminuir la delincuencia en el barrio.