



INSTITUTO DE ESTUDIOS URBANOS Y TERRITORIALES  
FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ESTUDIOS URBANOS

# “Narrativas de la “ciudad inteligente” en un contexto de levantamiento de información participativa: una nueva percepción de gobernanza local, el caso de Villa Frei”

Tesis presentada para obtener el grado académico de Magister en Desarrollo Urbano

Adjunta a Proyecto FONDECYT N°1180062

Benjamín Telias Simunovic

Profesor guía: Arturo Orellana

Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales

Pontificia Universidad Católica de Chile

18 de diciembre de 2020

*Agradecer a todas y todos quienes me enseñaron a perseverar con todo en contra: el albo, mis amigos, mi familia y la Fer. Gracias a la Villa por brindarme de tan lindos años también.*

*Muchas gracias al proyecto y al IEUT, por darme la confianza y el espacio.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>I. RESUMEN.....</b>	<b>5</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>5</b>
a. Problematización.....	5
b. Estado del arte: <i>Smart Cities</i> en Santiago de Chile.....	6
c. Antecedentes del caso.....	7
<b>III. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
a. Pregunta de investigación/Hipótesis.....	14
b. Objetivo General.....	14
c. Objetivos Específicos.....	14
<b>IV. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
a. <i>Smart Cities</i> como una nueva plataforma.....	15
b. Gobernanza local desde una perspectiva de gestión urbana descentralizada.....	18
c. Sobre participación ciudadana e idea de democracia.....	20
<b>V. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>23</b>
a. Tabla resumen Objetivos y Metodologías de aproximación.....	23
b. Técnicas de recolección de datos.....	25
c. Aspectos éticos y limitantes.....	29
d. Relación marco teórico y variables de medición.....	31
e. Carta Gantt implementación Marco Metodológico.....	32
<b>VI. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
a. <b>CAPÍTULO I.</b> “Un complejo, diferentes necesidades”.....	33
b. <b>CAPÍTULO II.</b> “Tecnología presente y articuladora”.....	47
c. <b>CAPÍTULO III.</b> “La pregunta no es por qué, la pregunta es quién”.....	50
d. <b>CAPÍTULO IV.</b> “Un aumento participativo con múltiples matices”.....	54
<b>VII. CONCLUSIONES Y DESAFÍOS.....</b>	<b>60</b>
<b>VIII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>67</b>
a. <b>Anexo 1:</b> Ejemplos aplicaciones Santander, España.....	67
b. <b>Anexo 2:</b> Matriz de producción entrevistas.....	70
c. <b>Anexo 3:</b> Operacionalización y preguntas encuesta.....	73
d. <b>Anexo 4:</b> Alcances encuesta en línea.....	79
e. <b>Anexo 5:</b> Carta de consentimiento informado.....	84
f. <b>Anexo 6:</b> Consejo Comunal Ñuñoa 2016-2020.....	86

## LISTADO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución por tipología de edificación habitacional, <i>Villa Frei</i> .....	9
<b>Tabla 2.</b> Distribución por rango de edad habitantes Villa Frei.....	13
<b>Tabla 3.</b> Distribución por género habitantes Villa Frei .....	14
<b>Tabla 4.</b> Resumen Objetivos y Metodologías de aproximación .....	24
<b>Tabla 5.</b> Actores entrevistados mediante técnica de entrevistas semi-estructurada .....	27
<b>Tabla 6.</b> Carta Gantt implementación Marco Metodológico .....	32
<b>Tabla 7.</b> Densidad poblacional por sectores, Villa Frei .....	42
<b>Tabla 8.</b> Análisis FODA principales hallazgos obtenidos .....	60
<b>Tabla 9.</b> Identificación de principales problemáticas vinculados a la introducción de la plataforma (respuesta abierta).....	62
<b>Tabla 8.</b> Diferentes tipos de dispositivos estáticos instalados en Santander, España .....	67
<b>Tabla 9.</b> Diferentes tipos de dispositivos dinámicos instalados en Santander, España .....	68
<b>Tabla 10.</b> Diferentes tipos de dispositivos participativos instalados en Santander, España .....	69
<b>Tabla 11.</b> Matriz de producción entrevistas .....	70
<b>Tabla 12.</b> Operacionalización encuesta.....	73
<b>Tabla 14.</b> Porcentaje de participación por tipo de infraestructura .....	81
<b>Tabla 15.</b> Porcentaje de participación por sectores .....	82
<b>Tabla 16.</b> Tabla Consejo Comunal Ñuñoa 2016-2020.....	86

## LISTADO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación Villa Frei en contexto comunal.....	8
<b>Figura 2.</b> Propuesta de área de protección Villa Frei para Zona Típica .....	10
<b>Figura 3.</b> Sectores Villa Frei.....	12
<b>Figura 4.</b> Clasificación de sensores y dispositivos conectados .....	17
<b>Figura 5.</b> Registros fotográficos diario de campo.....	26
<b>Figura 6.</b> Distribución por edad y sexo, Comuna de Ñuñoa.....	29
<b>Figura 7.</b> Diagrama de relación marco teórico y variables de medición (Fuente: Elaboración Propia). 31	
<b>Figura 8.</b> Ubicación Juntas de Vecinos conjunto residencial Villa Frei (áreas de trabajo).....	40
<b>Figura 9.</b> Mapa de densidad poblacional Villa Frei .....	41
<b>Figura 10.</b> Matriz de relaciones, organizaciones Villa Frei .....	44
<b>Figura 11.</b> Percepción participación ciudadana, Villa Frei.....	45
<b>Figura 12.</b> Uso de plataformas tecnológicas por parte de residentes, Villa Frei .....	48
<b>Figura 13.</b> Percepción cambios en dimensiones de eficiencia dada la introducción de TICs, Villa Frei	51
<b>Figura 14.</b> Percepción respecto a organismo idóneo a cargo introducción de TICs, Villa Frei.....	53
<b>Figura 15.</b> Percepción aumento participativo dada la introducción de TICs, Villa Frei.....	56
<b>Figura 16.</b> Percepción cambios en representatividad dada la introducción de TICs, Villa Frei.....	57
<b>Figura 17.</b> Percepción cambio en materia democrática dada la introducción de TICs, Villa Frei .....	58
<b>Figura 18.</b> Percepción necesidad de presencialidad y cambio de esencia participativa dada la introducción de TICs, Villa Frei.....	59
<b>Figura 19.</b> Porcentaje de participación por género.....	79
<b>Figura 20.</b> Porcentaje de participación por rango etario .....	80
<b>Figura 21.</b> Porcentaje de participación por nivel de estudios educacionales muestra.....	83
<b>Figura 22.</b> Porcentaje de participación por rango de ingresos muestra .....	83

## I. RESUMEN

El presente documento tiene por objetivo ahondar en posibles implementaciones tecnológicas - bajo el novedoso concepto de *Smart Cities* - en un determinado caso de estudio, la denominada *Villa Frei*, conjunto residencial ubicado en la comuna de Ñuñoa. Se buscará medir el efecto de un tipo de estas posibles implementaciones – las que constan de sensores participativos - en dos dimensiones: eficiencia y participación ciudadana (dimensiones desde las cuales se tiende a promocionar los beneficios de las ciudades inteligentes), desde un punto de vista de gobernanza local. Se realiza un análisis exhaustivo, de enfoque mixto, a lo que sería la implementación de estas. De esta forma se pretende vislumbrar si es posible que se experimenten cambios en la concepción de parámetros territoriales/locales preestablecidos dada la incorporación del medio tecnológico.

El hecho de que el caso de estudio se localice en *Villa Frei*, proyecto llevado a cabo en las décadas de los 60's, es dado el acontecer sociopolítico y marco de gobernanza local al cual ha estado adscrito el territorio desde sus inicios (Olguín, 2015). Estos vinculan a este espacio con un marcado sesgo hacia la participación ciudadana y colaboración vecinal de diferente índole, lo cual lo transforman en una buena plataforma de experimentación. Tanto el interés vecinal hacia estas dinámicas, como las particularidades que las subyacen, se incorporan como variables a destacar dentro de un actual discurso “*smart*”, el cual posee una baja consideración hacia la singularidad de los territorios. Dado esto, evidenciar la pérdida de foco en el ciudadano y la importancia que esto pudiese conllevar.

Cabe recalcar que esta investigación al ser situada posee una difícil extrapolación de resultados. No obstante, esta no queda exenta de poder ser un aporte a otros casos teniendo en consideración las singularidades propias de los mismos. De la mano de lo mismo, hacer mención al contexto político y sanitario en el cual se enmarcó la misma, siendo esta “una foto” de un momento preciso en el tiempo.

**Palabras claves:** Smart Cities, eficiencia, participación ciudadana, gobernanza local, Villa Frei.

## II. INTRODUCCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### a. Problematicación

El incremento de la población y su urbanización es un hecho palpable: con un aumento exponencial de alrededor de 3500 millones de habitantes en los últimos 70 años, hoy en día, el 55% de la población mundial vive en ciudades, estimándose un aumento de 13 puntos porcentuales más de acá al 2050 (ONU, 2014). Siendo América Latina y el Caribe uno de los territorios más urbanizados (con un 81% de urbanización), Chile no es la excepción (solo el 10,1% corresponde a población rural) (FAO, 2017).

Este fenómeno en América Latina y el Caribe ha generado un sinfín de consecuencias en términos de sostenibilidad, calidad de vida y competitividad en el territorio, es por ello que se considera fundamental ahondar en temas de gobernanza y eficiencia de recursos para buscar posibles soluciones, siendo la gestión inteligente un posible medio a seguir (BID, 2016). Las denominadas “*Smart Cities*” integran las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) a la gestión urbana, poniendo a las personas como pieza angular de su funcionamiento y promoviendo un desarrollo integrado y sostenible (BID, 2016). Como menciona Villarejo (2015), estas aprovechan otra tendencia de la sociedad contemporánea - denominada “revolución digital”- para hacer frente a estos desafíos.

Los beneficios del cambio de una gestión tradicional a una gestión inteligente, como plantea el documento y guía emitida por el *Banco Interamericano de Desarrollo (2016)*, radica principalmente en las siguientes

cualidades: (1) Generación de integración y traspaso de información que incide en una mejora en la toma de decisiones a nivel de administración pública; (2) Mejor atención a usuarios e imagen de organismos, aumentando satisfacción de la población; (3) Optimización de asignación de recursos; (4) Aumento de eficiencia de gobierno (5) Producción de indicadores de desempeño medibles y comparables; (6) Mayor participación ciudadana en la administración municipal vía uso tecnológico. Beneficios que, a *grosso modo*, podrían agruparse en dos temáticas principales: **eficiencia** y **participación**.

No obstante, cabe destacar algunos factores relevantes a considerar, los cuales se han ido incorporando al estado del arte de la presente materia – a lo largo de los años – mostrando ciertas diferencias con aquel discurso de línea más “institucional”<sup>1</sup>.

Por un lado, los que constan de alteraciones generales que pudiese generar la introducción de plataformas tecnológicas a dinámicas preestablecidas (Callén, 2011; Fernández, 2017; Rojas *et al.*, 2007). Al concebir a las personas como pieza angular del proceso, la relación que pudiese adquirir el “usuario-plataforma”, podría verse reflejada en cambios a nociones generales de diversa índole. De esta forma, se podría argumentar en la existencia de nichos perjudicados/limitados por aquellos tipos de implementaciones, ubicuos a toda población. Posibles cambios de agencia política, generando cambios en nociones de identidad colectiva (Callén, 2011), o bien, la nueva re significación del territorio bajo la concepción de no-lugar (Rojas *et al.*, 2007) son ejemplos de ello.

Por otro lado, las particulares territoriales - multiplicidad de variables que identifican un lugar como tal- pueden ser determinantes del éxito/fracaso de implementaciones tecnológicas. Desde antaño múltiples autores han indagado en ello, incluso generando modelos predictivos respecto a la inserción que pudiesen tener ciertas tecnologías, en ciertos usuarios, dadas ciertas variables externas (muchas veces propias del espacio/territorio). El Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) (Davis, 1989; Davis *et al.*, 1989) es un ejemplo de ello, el cual incluso fue reformulado por Yong (2004), introduciendo la idea de cultura como una de las variables externas determinantes.

Dado esto, más allá de los beneficios teóricos en que pudiesen verse reflejadas la introducción de las TIC a nivel urbano- incluso planteándose como una posible solución a problemáticas a nivel global- este proceso consta de un análisis práctico territorial imprescindible. Choques culturales (Yong, 2004), innovaciones disruptivas que exigen cambios de prácticas (Cabrol & Severin, 2010), dualidades nativo/inmigrantes digitales que se traducen en necesidades de cambios institucionales y sociales (Peña, P. & Peña, M., 2007), son algunos factores - que si bien pudiesen ver afectada la implementación de tecnologías (acabando con la idea de aumento de eficiencia atribuida vía discurso institucional) - también son parámetros de cambio a convenciones territoriales en una multiplicidad de aristas locales (pudiéndose concebir una diferente idea de participación, la cual podría – por ejemplo – ser menos democrática).

#### b. Estado del arte: *Smart Cities* en Santiago de Chile

Existiendo desde el año 2012 iniciativas del tipo de las *Smart Cities* en Santiago (públicas, privadas y desde la academia) se han dado a inicio a múltiples programas y agendas políticas a lo largo del tiempo (CORFO, 2018). Actualmente en Santiago de Chile rige un programa estratégico (el Programa Estratégico Regional Santiago Ciudad Inteligente<sup>2</sup>) el cual, de la línea de la *Agenda 2020* y la *Agenda de Innovación, Productividad y*

---

<sup>1</sup> Se denomina de esta forma a aquel pionero discurso, de la línea investigativa de las ciudades inteligentes, que si bien no consta de respaldo exclusivamente institucional (poseen un gran respaldo académico de por medio), estos organismos ayudaron a su posicionamiento mediante el accionar político.

<sup>2</sup> El cual cuenta con la integración de organismos como: Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, Fundación País Digital, Comité de Transformación Digital, CORFO, Gobierno de Chile (múltiples ministerios), además de

*Crecimiento*, busca generar el primer piloto de un ecosistema público-privado de ciudad inteligente en la Región Metropolitana (CORFO, 2018). Programa que consta de la siguiente definición:

El **Programa Sé Santiago Ciudad Inteligente**, busca que Santiago sea la ciudad más inteligente de América Latina y referente a nivel mundial, por ser innovadora, sostenible y competitiva. El Programa es una iniciativa público-privada, impulsada por la **Dirección Regional Metropolitana de Corfo y Fundación País Digital**, que cuenta con el respaldo de diversos organismos públicos, empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo general de activar y articular la generación de soluciones en torno a la Movilidad, Seguridad, Medio Ambiente y Recursos Habilitantes para la ciudad, mediante la implementación y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's).

(Sé Santiago Smart City, 2020)

Estando en su segundo trienio de implementación (2020-2021-2022) esta iniciativa explicita su apego a los lineamientos establecidos por el BID (2016) posicionando a las personas como eje central del proceso. En la actualidad consta con la gestación de proyectos de diversa índole y destaca el posicionamiento de Santiago en el mundo de las *Smart Cities* como la ciudad más inteligente de Latinoamérica, según el índice *IESE Cities in Motion* (2019-2020) (Sé Santiago Smart City, 2020).

Al igual que en el contexto global, a nivel nacional/local, su enfoque e implementaciones no han quedado ajenas de críticas (además de múltiples implementaciones de orígenes exclusivamente privados o ministeriales). Jirón et al. (2020) posicionan a Santiago como una ciudad de “alcance limitado” en este tópico dada su poca infraestructura y gran desigualdad, factor que termina por promover implementaciones temporales que responden a “*acciones de bajo presupuesto, estética global y alto impacto público que contribuyen a la construcción de una narrativa inteligente local que consideramos un placebo urbano*” (Martínez et al., 2020, p.8). Según la lógica de los autores, esto terminaría por hacer que – independiente a que implementaciones efectivamente intenten abordar problemas sociales – no se tenga intención real de resolución de estos, y sí, la intención de “*aliviar la percepción de síntomas por parte de la población urbana emulando los efectos de una narrativa de ciudad de clase mundial*” (Jirón et al., 2020, p. 18). De esta forma pudiéndose concluir que el ciudadano no forma parte de estas implementaciones realmente, siendo parte de un *plan de marketing digital* más que de una instancia real de cambio de su entorno (de la mano de lo propuesto).

### c. Antecedentes del caso

#### *Villa Frei: plataforma de actividad política*

Proyecto conformado entre 1964-1969 por la Corporación de la Vivienda (CORVI) con fondos de la Caja de Empleados Particulares (EMPART), la denominada *Villa Frei*, alberga alrededor de 3500 viviendas que perduran hasta el día de hoy en la ex Chacra de Valparaíso<sup>3</sup> (comuna de Ñuñoa, véase **Figura 1**). Parte de esta fue declarada *Zona Típica* el año 2015.

---

trabajo con múltiples universidades y privados. **Sé Santiago Ciudad Inteligente** responde a la marca, la cual busca involucrar a los ciudadanos a la instancia.

<sup>3</sup> El terreno consta de 0,81 km<sup>2</sup> respecto a los 16,9 km<sup>2</sup> que posee la comuna (alrededor de un 5% de la superficie).

**Figura 1.** Ubicación Villa Frei en contexto comunal



Fuente: (Gertosio, 2014, p.38)

Esta villa, además de presentar un gran valor arquitectónico, se rige por un diseño socio espacial de la época, bajo el concepto de *Unidad Vecinal*, creado por Clarence Perry e implementado inicialmente por los arquitectos Osvaldo Larraín E., Jaime Larraín V. y Diego Balmaceda. Esto hace de este territorio un espacio demarcado por lineamientos/principios ideológicos establecidos, con orientación hacia la participación comunitaria y el desarrollo de la vida social.

Vías de tránsito fluidas sin contacto con flujos grandes automovilísticos, generación de subsistemas en los espacios libres y predios institucionales ubicados en el centro del complejo, son algunos de los preceptos desarrollados bajo el concepto de la *Unidad Vecinal* (Pavez, 2008). Si bien estos no tienen por qué ser los únicos factores incidentes en el devenir identitario del territorio, al cual se le vincula con un alto capital social y cultural de sus habitantes (Olguín, 2015), también posee una historia común, la cual sesga su orientación hacia la actividad política: clase media heterogénea de allegados, vinculación directa con ideales demócrata cristianos y el despertar comunitario luego del terremoto del año 2010 (Olguín, 2015).

### *Estructura Física y Equipamiento*

*Villa Frei* se conforma por dos paños, estando el primero dividido en 3 sectores (véase **Figura 2**). A diferencia del primer paño, el segundo consistió en una posterior etapa de proyección/ampliación del proyecto (realizada por la CORVI y financiada por la EMPART) pero no ejecutada por los mismos arquitectos quienes estructuraron el proyecto desde un inicio<sup>4</sup> (CMN, 2015).

**Primera etapa (1964-1968):** Avenida Irarrázaval (límite norte), Calle Ramón Cruz (límite oriente), Calle José María Narbona (límite sur) y Calle Alcalde Jorge Monckeberg (límite poniente).

**Segunda etapa (1969):** Avenida José María Narbona (límite norte), Avenida Américo Vesputio (límite oriente), Avenida Grecia (límite sur) y Calle Alcalde Jorge Monckeberg (límite poniente).

Si bien la segunda etapa consta con un número similar de viviendas construidas respecto a la primera etapa (1718/1839), se puede apreciar como esta etapa posee una distribución de tipologías de construcción de viviendas completamente diferentes (véase **Tabla 1**).

**Tabla 1.** Distribución por tipología de edificación habitacional, *Villa Frei*<sup>6</sup>

Sector/Tipologías	Bloques Simplex	Bloques Duplex	Torres 10 pisos	Torres 15 pisos	Casas	Casas "136" <sup>5</sup>	Bloques "1020"	TotalViviendas
Etapa I (Sector 1)	14	17	4	3	-	-	-	1059
Etapa I (Sector 2)	7	3	4	-	-	-	-	282
Etapa I (Sector 3)	-	3	-	-	498	-	-	498
Etapa II	-	-	-	-	-	582	71	1718

Fuente: Elaboración propia en base a información recabada por (Gertosio, 2014)

De la mano de lo mismo, Gertosio (2014), plantea que el *Sector 1* es aquel único territorio el cual ha visto prácticamente intactos los atributos ambientales y arquitectónicos instaurados desde un inicio. La razón que da el autor de esto: adaptación por parte de sus habitantes de los "manifiestos modernos"<sup>7</sup> (*Carta de*

<sup>4</sup> En este caso la obra fue gestada por Bruno Schneider, Jaime Perelman, Orlando Sepúlveda y Hernán Moreno.

<sup>5</sup> El número solamente corresponde al nombre del tipo de construcción.

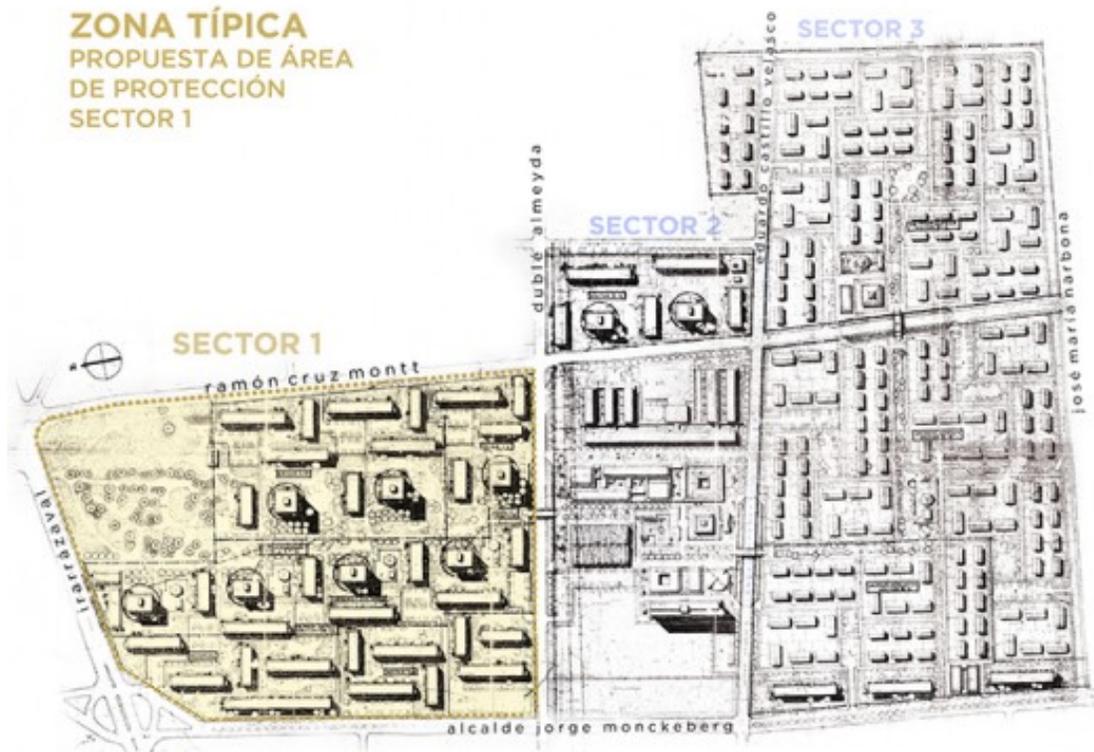
<sup>6</sup> Capacidad de unidades de vivienda: Bloques Simplex (16), Bloques Duplex (25-50), Torres 10 pisos (40), Torres 15 pisos (60), Casas (1), Casas 136 (1) y Bloques 1020 (16).

<sup>7</sup> Otra arista interesante a esto, era que previo a la declaración de Zona Típica, no existía norma que buscara conservar estos preceptos (ni normas generales ni de copropiedad) (Gertosio, 2014).

*Atenas y Teoría de las Unidades Vecinales*). A partir de esto la declaratoria de Zona Típica exclusivamente de este sector.

Tal como se menciona en el la *Declaración de Monumento Nacional en la Categoría de Zona Típica o Pintoresca al "Sector 1 de la Villa Frei"* (CMN, 2015), las áreas verdes y el equipamiento mediante el cual esta dotado el complejo, son factores enaltecidos de la vida en comunidad que promociona la *Villa Frei*, además de ser elementos exponentes de la idea de *Unidad Vecinal*. Por otro lado, se deja constancia de *Villa Frei* - como un ejemplo concreto a nivel nacional- de acceso de la clase media a construcciones de alto estándar.

**Figura 2.** Propuesta de área de protección Villa Frei para Zona Típica



Fuente: (Gertosio, 2014, p.18)

El sector 1, del primer paño, corresponde a la macro manzana y está compuesta por torres, bloques de departamentos simples, bloques de departamentos tipo dúplex y el parque Ramón Cruz. El sector 2, corresponde al centro cívico del conjunto (siguiendo el modelo de la teoría de la Unidades Vecinales), con un modelo de implantación similar al sector uno. Hoy alberga dos hogares de ancianos, dos colegios y un jardín infantil, junto con bloques dúplex y simples. El sector 3, está constituido por casas pareadas de uno y dos pisos, ubicadas entre un sistema de pasajes y senderos peatonales que se articulan en torno a un sistema de plazas y plazoletas comunitarias.

(CMN, 2015, p.3; Getosio, 2014, p. 91)

### *Hitos de Activismo Comunitario en Villa Frei*

Como se mencionó con anticipación, la denominada *Villa Frei*, también consta de ser un complejo habitacional el cual ha sido afectado por condicionantes históricas – de diversa índole – las cuales han repercutido en su devenir participativo.

Desde sus inicios, la Ley 16.880 de Organizaciones Comunitarias (1968), fue una normativa que buscó imponer la “*Promoción Popular*”, ideales bajo los cuales se regía el régimen político de la época (Democracia Cristiana, ex Falange Nacional). La “*Promoción Popular*” formaba parte del programa de gobierno del presidente Eduardo Frei Montalva y consistía en un intento tecnocrático, verticalista y asistencialista por integrar a aquella población considerada marginada de los beneficios del progreso (Olguín, 2015). Esto dado que estas personas no participaban en esferas que se consideraba, bajo un criterio normativo, debiesen haber estado participando (Montalva & Uarac, 2013).

La ley avalaba la creación de unidades vecinales, brindándoles a estos múltiples beneficios como; asesoría urbanística, potestad de involucramiento sobre proyectos, además de ingresos vía dividendos. El resultado de la normativa: 20.000 centros comunitarios creados entre 1964-1968, entre ellos 3.487 juntas de vecinos, 9000 centros de madres y centenares de clubes deportivos. Luego, el período de La Unidad Popular aumentó exponencialmente este número de organizaciones (Olguín, 2015). Siendo *Villa Frei*, un lugar con mucha afinidad con el partido Demócrata Cristiano (tanto en militancia como partidarios) (Gertosio, 2014), la normativa de organizaciones comunitarias generó grandes cambios a nivel participativo local.

Años más tarde, la Dictadura (1973-1990), marcó la desaparición de las cajas de previsión (entre ellas, EMPART), lo que hizo que desde aquel momento los residentes pasaran a hacerse cargo de áreas comunes y servicios básicos. Se considera que la administración vecinal fue quién propició la creación y el mantenimiento de las áreas verdes del proyecto (Olguín, 2015).

Situándonos en esta década<sup>8</sup>, se considera el terremoto un precedente respecto a activismo comunitario (Olguín, 2015; Gertosio, 2014). A partir de este se comienzan a realizar actividades de ayuda a damnificados, además de labores de reconstrucción a daños de infraestructura generados en la misma *Villa Frei*. Se conforma un espacio de diálogo entre blocks y torres (de funcionamiento independiente), los cuales propician el inicio de proyectos conjuntos.

El año 2012, un proyecto de mejoramiento de la plaza Ramón Cruz expuesto en medios de comunicación (plaza principal del conjunto) sin información ni consulta previa a vecinos -además de un comunicado de Metro respecto a la instalación de faenas y estación subterránea de la futura línea 3- organizó nuevamente a los vecinos (Gertosio, 2014). Este episodio dio paso a una asamblea que convergió al *Comité Barrio Patrimonial Villa Frei-Parque Ramón Cruz*, y con ello, el proceso de declaratoria de *Zona Típica* del complejo años más tarde (2015).

Hoy en día, la plataforma de apoyo vecinal consta de mucha actividad. La revuelta social evidenciada en octubre del año 2019 y la presente crisis sanitaria, ha potenciado de sobremanera el espacio. *Villa Frei* ha sido punto neurálgico de multiplicidad de actividades políticas (cabildos, asambleas, pintatones, pasacalles, etc), y a la vez, punto de acopio solidario y gestión de ollas comunes en el presente 2020. Se evidencia día tras día, un mayor número de iniciativas de diferente índole respecto a ambos fenómenos.

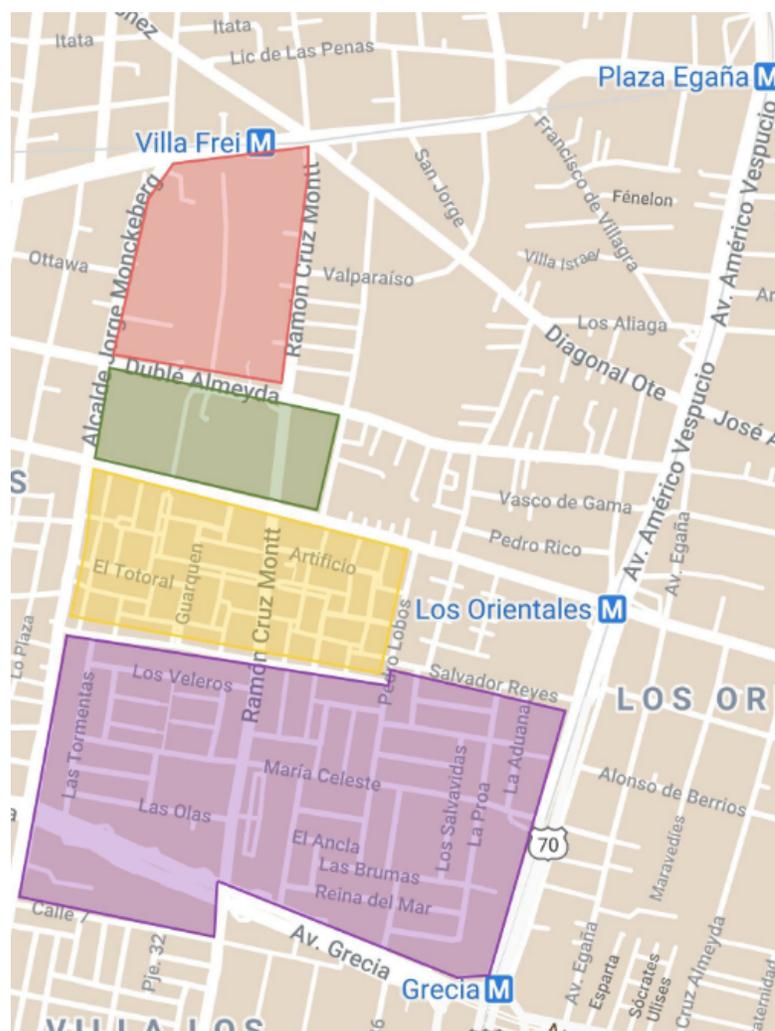
---

<sup>8</sup> Olguín (2015) hace referencia un espacio en blanco en el imaginario colectivo en el período entre los 90` y 00`.

### Características demográficas Villa Frei

Dada la gran extensión de *Villa Frei* y con el fin de tener en consideración si existen diferencias demográficas dado el sector en que se habita dentro del conjunto (respecto a las etapas de construcción mencionados en *Estructura Física y Equipamiento*) (Véase **Figura 3**), se procederá a realizar un análisis por edad y género de sus habitantes.

**Figura 3.** Sectores Villa Frei



Fuente: Elaboración Propia.

En la **Tabla 2** y **Tabla 3** se puede evidenciar la presencia de alrededor de 10.000 – 10.500 personas dentro de un conjunto habitacional que en la actualidad consta con 3918 hogares y 3698 viviendas (Censo 2017). Número muy similar a la cantidad de viviendas construidas en sus inicios, además de seguir presentando similar distribución de estas por sector.

En lo que respecta al rango etario (véase **Tabla 2**) se puede evidenciar que, a nivel agregado, el conjunto habitacional Villa Frei, posee un menor porcentaje de infantes entre 0 a 5 años (3,8%) en comparación al promedio comunal (7,5%). Mientras que, por otro lado, en lo que respecta a la población sobre 65 años,

este conjunto posee un mayor porcentaje de estos en base al mismo parámetro comparativo (20,9% y 14,5% respectivamente).

Dentro del mismo conjunto, los sectores con más cantidad de población (sector Rojo y Morado) presentan una distribución etaria similar a la mencionada previamente – con una idea de pirámide con forma de bulbo – mientras que el sector verde posee un porcentaje de presencia aún mayor de gente sobre 65 años (al albergar dos asilos de ancianos), mientras que el amarillo, una preponderancia de la gente del espectro más amplio y general de habitantes: entre 15-65 años.

**Tabla 2.** Distribución por rango de edad habitantes Villa Frei

Rango Etario	Sectores				TotalxRango	Ñuñoa
	Rojo(E1S1) <sup>9</sup>	Verde(E1S2)	Amarillo(E1S3)	Morado(E2)		
0 a 5 años	120 (4,8%) <sup>10</sup>	42 (4,5%)	18 (1,3%)	204 (3,8%)	384 (3,8%)	7,5%
6 a 14 años	194 (7,7%)	51 (5,5%)	56 (4,2%)	333 (6,2%)	634 (6,3%)	6,6%
15 a 65 años	1714 (68,1%)	524 (56,5%)	1030 (77,1%)	3732 (69,7%)	7000 (69%)	71,5%
65+ años	488 (19,4%)	311 (33,5%)	232 (17,4%)	1089 (20,3%)	2120 (20,9%)	14,5%
<b>TotalxSector</b>	<b>2516 (100%)</b>	<b>928 (100%)</b>	<b>1336 (100%)</b>	<b>5356 (100%)</b>	<b>10138 (100%)</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia en base a Censo 2017 (Desagregado por manzanas)

En materia de género (véase **Tabla 3**) el conjunto habitacional posee mayor presencia femenina, posicionándose este alrededor del 55% - mientras que la masculina cercana al 45% - de forma bastante homogénea a lo largo de todo el territorio.

Por otro lado, alrededor del 2,8% del conjunto en su totalidad son personas inmigrantes y el 7,2% se identifica con ser parte de pueblos indígenas u originarios.

<sup>9</sup> E1S1: Etapa 1 Sector 1, E1S2: Etapa 1 Sector 2, E1S3: Etapa 1 Sector 3, E2: Etapa 2.

<sup>10</sup> (%) indica el porcentaje que representa el número dentro del total de su sector.

**Tabla 3.** Distribución por género habitantes Villa Frei

Rango Etario	Sectores				TotalxGenero
	Rojo(E1S1)	Verde(E1S2)	Amarillo(E1S3)	Morado(E2)	
<b>Hombres</b>	1123 (44,6%)	375 (40,4%)	678 (44,8%)	2500 (45,2%)	<b>4676 (44,6%)</b>
<b>Mujeres</b>	1393 (55,4%)	553 (59,6%)	834 (55,2%)	3029 (54,8%)	<b>5809 (55,4%)</b>
<b>TotalxSector</b>	<b>2516 (100%)</b>	<b>928 (100%)</b>	<b>1512 (100%)</b>	<b>5529 (100%)</b>	<b>10485 (100%)</b>

Fuente: Elaboración Propia en base a Censo 2017 (Desagregado por manzanas)

### III. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### a. Pregunta de investigación/Hipótesis

¿Cómo el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación puede incidir en el desarrollo de la gobernanza local en parámetros de eficiencia y participación, en Villa Frei, en la actualidad?

#### Hipótesis

El uso de Tecnologías de la Información y Comunicación puede mejorar decisiones de gobernanza local, en materia de eficiencia y participación, considerando un nuevo paradigma de vinculación tecnológica. No obstante, aquel mismo cambio de paradigma puede afectar de forma negativa ciertos aspectos valorados por los vecinos de Villa Frei relacionados a las dimensiones antes mencionadas. Por un lado, cambios generales que implicaría la implementación tecnológica *per se* (propias de la tecnologización de procesos), mientras que, por otro lado, la reticencia a la incorporación de las mismas dadas particularidades de Villa Frei, lugar con un marco de funcionamiento de gobernanza local establecido.

#### b. Objetivo General

Comprender de que manera el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación puede incidir en el desarrollo de la gobernanza local en parámetros de eficiencia y participación, en Villa Frei, actualmente.

#### c. Objetivos Específicos

- Caracterizar marco de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente.
- Caracterizar Tecnologías de la Información y Comunicación en materia de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente.
- Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de eficiencia, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.

- Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de participación, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente

#### IV. MARCO TEÓRICO

##### a. *Smart Cities* como una nueva plataforma

Si bien el concepto de “ciudad inteligente” no precisa una única definición dado su carácter “*incipiente en creación, diseño y consolidación*” (Del Rivero, 2017, p.20) diversos organismos coinciden en aristas trascendentales de este, que hacen que se alimente, retroalimente y consolide una convención como tal. Una de estas, y probablemente de la que trate del consenso más amplio, respecta a la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la agenda urbana por y hacia sus habitantes (BID, 2016; AENOR, 2014). Ante el desafío mundial de sostenibilidad - al cual responden las ciudades inteligentes - esta definición es parte de un relato “institucional”, que se enmarca dentro de cánones/parámetros establecidos, los cuales se han ido logrando posicionar mediante el discurso y accionar político vinculante<sup>11</sup>. A lo largo del tiempo, surgen un sinnúmero de críticas a este tipo de aproximación, las que plantean reinterpretaciones del concepto mismo, incluso llegando a desprenderlo de la idea de las soluciones tecnológicas y resituándolo más cerca de la línea de lo análogo. Lo que sí, siendo el desafío el mismo: una ciudad viable dentro de las existentes limitantes naturales y una constante búsqueda global hacia la urbanización.

A partir del discurso institucional preponderante, se desprenden dos ideas bajo las cuales resulta interesante profundizar; la tecnologización y el rol participativo del proceso.

Respecto al tipo de tecnologías – mediante su paradigma de aproximación- estas presentan un espectro muy amplio de aplicación (especialmente dado su carácter dinámico e innovador) pero siempre se enmarcan bajo un contexto global de “transformación digital” (Del Rivero, 2017), o bien “revolución digital” (Villarejo, 2015). Se posiciona al ciudadano constantemente dentro de “nuevos paradigmas tecnológicos”, que se van actualizando de manera periódica, donde el dato y su respectiva extracción y tratamiento, cada vez toma más preponderancia. De la mano de ello, (BID, 2016) plantea los elementos tecnológicos principales que forman parte de cualquier implementación de solución de la línea de las *Smart Cities*:

(1) **Infraestructura de conectividad:** plataforma de transmisión de datos. Internet banda ancha fija o móvil es una de estas, la cual puede ser transmitida vía una combinación de tecnología y formatos. El documento hace énfasis en los beneficios de la fibra óptica como medio de transmisión en comparación a los medios inalámbricos.

(2) **Sensores y dispositivos conectados:** La obtención de datos respecto a temáticas de interés mediante tecnología que permita extraerla (ejemplos utilizados en ciudades son sensores de control de contaminación, seguridad, tránsito, etc.<sup>12</sup>). Esta se envía a los centros integrados de operación y control, donde se tratará la información obtenida

---

<sup>11</sup> Como menciona Fernández (2017), la implementación del denominado concepto *Smart Cities*, cambia la agenda urbana en múltiples aristas, entre ellas, las “*estrategias, proyectos de implementación, inversiones y priorización de gasto público*” a nivel institucional.

<sup>12</sup> Considerar que los “*Smartphones*” hoy en día son sensores sofisticados, conectados a la red, es un factor a destacar.

(3) **Centros integrados de operación y control:** Lugar encargado de recibir y procesar los datos obtenidos por los diferentes sensores, y luego, distribuir la información relevante. Están equipados y poseen las condiciones técnicas e infraestructura necesario para llevar a cabo esta función.

(4) **Interfaces de Comunicación:** plataformas de datos abiertos, aplicaciones y sistemas de comunicación, que su principal función recae en ser la interfaz con los ciudadanos. A través de estos ellos pueden saber del funcionamiento de la gestión de datos y puedan propiciar información que encuentren pertinente, así transformándose en un ente participativo del proceso (foros de discusión, aplicaciones móviles, redes sociales temáticas, etc.).

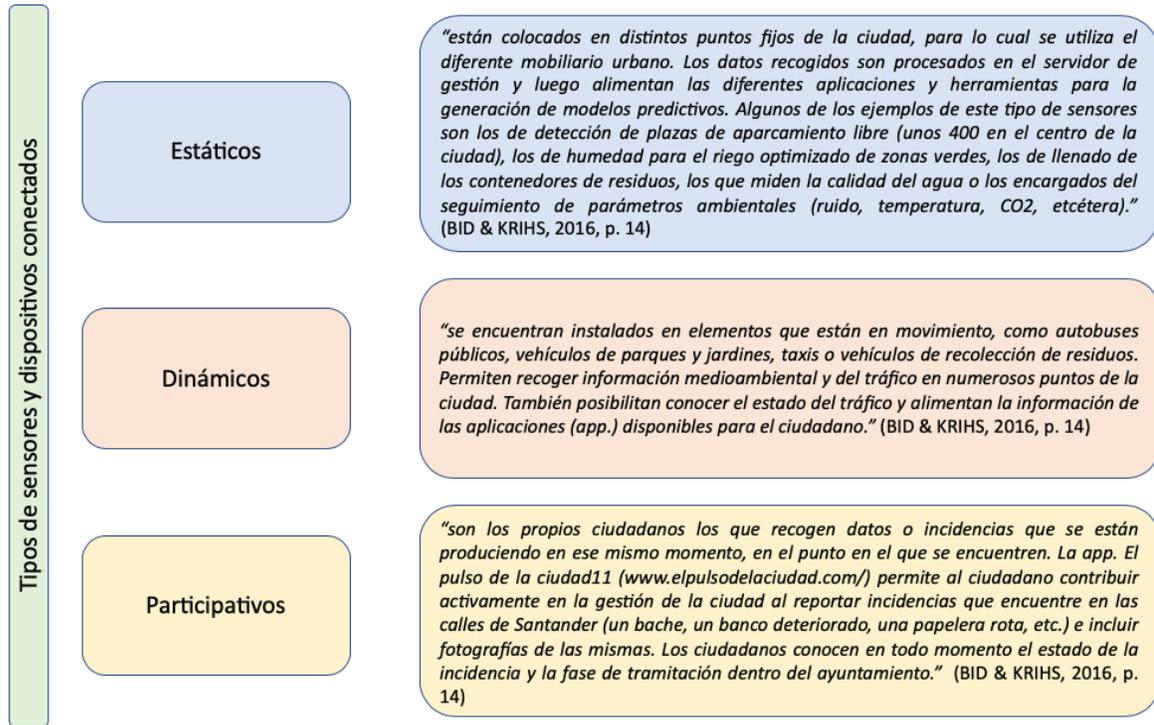
Tal como se menciona en el último punto, muchos autores hacen énfasis en el importante rol que conciben los ciudadanos dentro de todo este proceso. Algunos posicionándolos como meros activos de información útil, mientras que otros, posicionándolos como el centro de planificación hacia donde debiese tender la ciudad, incluso, siendo la pieza angular de un sistema complejo multidimensional con una visión holística del asunto (Villarejo, 2015)<sup>13</sup>.

En base a lo expuesto en (BID & KRIHS, 2016), estudio de la ciudad de Santander (España) que se enmarca dentro de una serie de “estudios de casos internacionales de ciudades inteligentes”, la presente investigación utilizará la clasificación de “sensores y dispositivos conectados” empleada en esta (véase **Figura 4**). Esto se realizará con el fin de ejemplificar al lector diferencias dentro de la diversa gama de soluciones y proyectos de la línea de las *Smart Cities* (Véase **Anexo 1**, en caso de querer profundizar más en ello). Por otro lado - y de la mano de lo planteado en el párrafo anterior – esta categorización también asienta la idea del diferente rol y nivel de inmersión que podría concebir un ciudadano tipo dentro de cada tipo de implementación.

---

<sup>13</sup> Villarejo (2015) hace énfasis en que la evolución del concepto de ciudad inteligente ha ido dándole un rol más preponderante a la participación ciudadana y la cooperación público-privada a lo largo del tiempo, respecto al uso de las TICs y su eficiencia.

**Figura 4.** Clasificación de sensores y dispositivos conectados



Fuente: Elaboración Propia en base a BID & KRIHS (2016)

Ahora bien, en base a todas las aristas mencionadas en la problematización (véase sección *Problematización*) respecto a los beneficios que el *Banco Interamericano de Desarrollo* atribuye a la implementación de *Smart Cities*, hay dos atributos que se repiten constantemente entre diversas autoridades, y representan tópicos en los cuales esta investigación pretende indagar; (1) **eficiencia** y (2) **participación ciudadana**.

De dónde radica la idea de eficiencia, recae principalmente, en el uso de las TICs en beneficio de habitantes y empresas a través de las mejoras que estas pudiesen generar a los servicios tradicionales (Villarejo, 2015) ¿A través de qué herramientas? Optimizando en base a aunar agentes del sistema (Del Rivero, 2017), fórmulas integradas de organización en la realidad urbanística (Fernández, 2016) y toma de decisiones mejor informadas por parte de organismos (Fernández, 2016), son algunas de estas.

Por otro lado, lo que concierne a los beneficios que se podrían desprender en lo que respecta a participación ciudadana, muchos autores aprueban el uso de estas plataformas ya que estas permiten (1) reducir de costos de participación (participar cuando y desde donde se quiera) (2) apuntar a un mayor público que se pueda interesar en la legitimización de proceso democráticos (3) mejorar acceso a contenido e información (4) generar mayor número de debates democráticos (5) oportunidad de co-crear (Granier & Kudo, 2016)

Si bien las denominadas *Smart Cities* contemplan un sinnúmero de documentación relacionada a sus capacidades tecnológicas y todo lo que implicaría la implementación de estas, el interés investigativo de la presente investigación radica en la comprensión del ensamblaje socio-técnico de estas tecnologías urbanas, y sus repercusiones en la ciudad y ciudadanos (Fernández, 2016).

A partir de esto, la posición de Callén (2011) es muy certera respecto a este tópico: comprender la acción política bajo activismo tecnológico se plantea como un desafío. Si bien se posiciona al individuo como una pieza fundamental en la ciudad inteligente, cabe preguntarse de qué manera este se involucra y que tipo de rol cumple. Entendiendo que la acción colectiva trasciende a los individuos por sí mismos, resulta difícil no percibir un posible cambio de agencia política (Callén, 2011). Este cambio consiste en una posible delegación de individualidad por parte de los individuos (valga la redundancia) a la misma tecnología, transformándose esta constitutiva de lo que somos y no un mero medio de implementación de valores y principios. Hoy en día cambia esa bandera de lucha en base a un sujeto político homogéneo identitario, trasladándose hacia la idea de agencia, priorizando las “funciones” sobre la idea de “personajes” (Callén, 2011).

Por otro lado, Rojas *et al.* (2007) refuerza esta imagen de cambio de noción de identidad, planteando el límite difuso en el binomio tecnología-ciudad. Binomio el cual, al disgregar espacios físicos y encontrar una nueva dimensión en lo virtual, puede llegar a modificar costumbres y prácticas sociales. A raíz de esto los autores plantean la noción de *no-lugar*, cambiando la idea de concebir los espacios.

Estas apreciaciones responden a generalidades, es decir, consecuencias que podría traer la implementación de las TICs *per se*, independiente de donde sean introducidas. Se consideran fenómenos ubicuos a toda población y tratan de cambios de convenciones, exclusivamente generados por la implementación tecnológica, y sus posibles repercusiones. Se estaría hablando de como una solución de la línea de las *Smart Cities* podría generar un cambio de perspectiva respecto a la eficiencia y el proceso participativo, y dado aquello, las consecuencias que ello podría contraer de diferente índole.

Ahora bien, al agregar la dimensión de “particularidad”- con ello- un aumento en el factor disruptivo del ensamblaje socio-técnico antes mencionado. Choques culturales (Yong, 2004), innovaciones disruptivas que exigen cambios de prácticas (Cabrol & Severin, 2010), dualidades nativo/inmigrantes digitales (Peña, P. & Peña, M., 2007) - que se traducen en necesidades de cambios institucionales y sociales - son algunos de los factores de contenido práctico que podrían distorsionar la introducción de TICs. A diferencia de las distorsiones *per se* inherentes a toda tecnología; la cultura, prácticas y forma institucional de un territorio, muchas veces dista de la idiosincrasia de otro lugar, así, generando cambios particularidades al espacio analizado. A partir de esto, la importancia del análisis contextual de un caso de estudio, ya que más allá del tipo de tecnología a incorporar, la afinidad o reticencia generada entre ambos elementos es un factor adicional a destacar.

#### b. Gobernanza local desde una perspectiva de gestión urbana descentralizada

Se definirá la idea de gobernanza como aquel concepto que, si bien surge de la idea de gobernabilidad, trata de una capacidad social que trasciende a la noción de acciones y problemáticas meramente gubernamentales (Prats i Català, 2001)<sup>14</sup>. Se entenderá que la gobernanza de un sistema social, ocurre cuando este - con una estructura sociopolítica definida - genera interrelaciones entre actores estratégicos en búsqueda de objetivos comunes. De la mano de decisiones colectivas y soluciones de conflicto, vía

---

<sup>14</sup> Existe mucho debate en la academia sobre la diferencia entre *gobernabilidad* y *gobernanza*. Entendiéndose a esta última, como un concepto novedoso de los años 90's (término que conforma parte de un período de transición-europeo- desde un estado benefactor, a uno liberal, y es parte del reflejo de ello), se considerará la misma como traducción directa del término *governance*, entendiéndose como aquella que trasciende a las decisiones meramente de gobierno. Si bien el autor en cuestión se queda con la palabra *gobernabilidad* refiriéndose a eso mismo, pero con el fin de marcar cierta diferencia semántica en otros puntos en que profundiza (que trascienden a lo que se pretende tocar en este marco teórico), se atribuirá aquella noción que el autor da a los cambios conceptuales de la época, a la palabra de gobernanza, sólo para términos de esta investigación (así, evitando posibles confusiones).

reglas formales o no formales, se generan estrategias y expectativas que no necesariamente se deben amparar bajo ciertos niveles de institucionalidad para ser ejercidas (Prats i Català, 2001).

Si bien múltiples autores y organismos daban énfasis a esta nueva noción de gobernanza, ya que consideraban una relación entre la sociedad civil y lo político en descomposición (Skocpol, et al., 1999), o bien, desconfianza que llevaba a pensar lo político fuera de la idea de Estado (Juvé, 2004), cabe destacar que aquellas consideraciones nacieron desde una perspectiva europea del asunto. Si bien no se puede descartar la injerencia que tuvo aquel discurso en la realidad latinoamericana, principalmente dado el discurso de organismos internacionales con tangencia a la realidad continental (Banco Mundial (BM), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) , entre otros), es necesario aportar con una revisión crítica de la transformación estatal local, tal como plantea Zurbriggen (2012), con el fin de poder localizarnos de la mejor manera posible en el contexto presente. De esta forma, aproximarse a la noción de gobernanza y las relaciones agente-estado vigentes.

Si bien esta definición de gobernanza aplica a todo ámbito, se pretende ahondar en la concepción de esta desde una perspectiva de gestión urbana, así, logrando focalizar el concepto al caso de estudio en cuestión. De la mano de la misma idea, dadas las dimensiones y el rol primordial que se le asignará al territorio, se desprende la noción de lo local. En base a estas características se estructura el concepto de gobernanza local que se utilizará durante la presente investigación.

A diferencia de lo ocurrido en Europa - lugar en el cual se pasó de políticas urbanas centradas en el barrio (90's), hacia políticas ciudad con foco en la economía (00's), para luego reintroducir las ideas de barrio de la mano del concepto de multiescalaridad (actualidad)- lo ocurrido en Chile dista mucho de aquel movimiento pendular (Moulaert et al., 2014)<sup>15</sup>. Chile, ha presentado una constante institucionalidad administrativa de carácter central y sectorizada en la materia, la cual siempre ha destacado por no descentralizar facultades y competencias de planificación/desarrollo urbano durante el último siglo (Marshall, 2019). De esta forma, limitando las atribuciones que se le hubiesen podido conferir a territorios de menor dimensión (desde donde se desprende la idea de lo local).

Partiendo de la idea de que la descentralización permitiría una mejor implementación de políticas de desarrollo (con foco en el crecimiento equitativo), logrando hacer que líderes políticos identifiquen sus necesidades primordiales, y además, se fortalezcan subunidades territoriales (Rondinelli, 1981) es donde radica la importancia que le concedería a la gobernanza local esta premisa. Marshall (2019) también es enfática en esto: de la mano de la idea de descentralización de Tocqueville (1800), se establece el poder local y la práctica del autogobierno como componentes imprescindibles para la organización democrática (algo que se puede entender como un objetivo común, de la mano de nuestra definición de gobernanza). Esto bajo la idea de que la soberanía del Estado, radica en cada individuo de la sociedad realmente<sup>16</sup>.

De esta forma, se concluye que la idea de descentralización, esta muy ligada a la idea de gobernanza local - entendiendo que la primera, potencia a la segunda – y que si bien, la descentralización no tendría por qué ser el único mecanismo de potenciamiento de esta (especialmente entendiendo a la gobernanza como aquella que trasciende a lo gubernamental y las competencias/atribuciones que esta confiere), si es un

---

<sup>15</sup> “*Tanto en el foco espacial de su política urbana como en la acción colectiva que se le asocia*” (Moulaert et al., 2014, p. 6).

<sup>16</sup> Concepto que, a grandes rasgos, se ampara bajo nuestra definición de gobernanza también. Esto considerando una perspectiva más antigua del asunto, como fue la realidad de Tocqueville.

factor relevante a destacar en lo que respecta a nuestro acontecer nacional. Premisa que caracteriza parte de lo que son hoy en día las gobernanzas locales a nivel país.

c. Sobre participación ciudadana e idea de democracia

La participación ciudadana es un concepto de difícil desvinculación de la idea de democracia. Muchos son los autores que consideran ambos conceptos fuertemente entrelazados (Salazar, 2004; Hermann & Van Klaveren, 2006). Esto – especialmente - al entender que las participaciones ciudadanas en sí, trascienden a actividades puntuales en que los individuos simplemente se relacionan, mostrando propósitos más amplios de planificación y política (Schlossberg & Shuford, 2005).

De la mano de la idea del *derecho a la ciudad* (Lefebvre, 1968), y viendo a la ciudadanía como un concepto dinámico que considera derechos, deberes y pertenencia a una comunidad (Purcell, 2003), se podría interpretar la participación ciudadana como una herramienta de carácter imprescindible para la consolidación de un sistema democrático (esto, desde un punto de vista más teórico). Por otro lado, la sabiduría convencional también podría jugar un importante rol al situar la asociatividad- entendiéndola como sinónimo de participación- como un factor de incidencia en el nivel de fortaleza democrática de un sistema consolidado (Hermann & Van Klaveren, 2006) (un punto de vista más práctico).

Ahora bien, la idea de democracia puede tener un sinfín de definiciones y concepciones completamente adversas: ¿Todos los ciudadanos son realmente involucrados? Esto ocurre de igual manera con el tipo de “asociatividad” respecto al cual se vincula a estos ciudadanos: ¿De qué forma estos individuos están participando y siendo considerados? Es por esto que, partiendo de lo propuesto por Salazar (2004), “*si los ciudadanos son los sujetos autorizados para participar en la adopción de las decisiones colectivas, entonces los criterios que nos dicen quiénes son esos individuos terminan determinando cuál es la forma de gobierno de una comunidad política determinada*” (p. 43), podemos diferenciar aquello que podría ser una monarquía (gobierno de un sólo ciudadano), una aristocracia (gobierno de algunos ciudadanos), de lo que es una democracia (gobierno de todos los ciudadanos). Por otro lado, queda entender qué tipo de vínculo participativo es el formado en un contexto democrático. Salazar (2004) establece diferentes categorías de democracia en base al tipo de participación ciudadana existente<sup>17</sup>. Incluso, Hermann & Van Klaveren (2006), mencionan que aquella asociatividad puede, como no puede, generar avances en valores democráticos. Esto dada la forma de implementación, la cual puede no concebir la participación como un medio de expresión - de voz y voto de los ciudadanos - y solamente acotarse a la normativa de procedimientos de un sistema político.

Fenómeno que se puede considerar recurrente en la realidad nacional en lo que respecta a algunos instrumentos de gestión: como menciona Valenzuela (2018) “*los resultados de las prácticas comunitarias (mesas de trabajo, reuniones, cabildos, diálogos, etc), solo se traducen en un espacio de ejecución, en donde registra cada opinión, se ingresa, mas no se precisan los avances, retrocesos, limitaciones y criterios de realidad, etc al momento de incluirlos o no en el documento oficial*” (p. 79), refiriéndose respecto a la “participación ilusoria” concebida en algunos planes de desarrollo comunal. Ello, sumado a lo expuesto por Orellana, Mena & Montes (2016), quiénes hacen referencia a cómo muchas veces – en este mismo instrumento - los gobiernos locales priorizan cumplir legislativamente, más allá de dar uso como guía de gestión comunal el documento, hace de las participaciones realizadas un mero “saludo a la bandera”.

He aquí donde radica la necesidad de diferenciación entre distintos tipos/niveles de participación. La forma de implementación de esta dialoga con del tipo de democracia del sistema político involucrado.

---

<sup>17</sup> Estas las diferencia entre “public choice”, deliberativas, o bien, constitucional/sustantivas.

Los autores Schlossberg & Shuford (2005) realizan una revisión literaria respecto a diferentes nociones de participación pública/control ciudadano con sus respectivas “escaleras” (o niveles) de participación. De estas, muchas diferencias y apreciaciones interesantes al respecto:

Partiendo por Arnstein (1969), posiciona a la participación como propia del nivel relativo de poder de los ciudadanos. Desde la manipulación al control ciudadano, se estructuran 8 peldaños participativos, los cuales constan del proceso de redistribución de poder hacia aquellos marginados de procesos políticos y económicos (y como estos se van integrando en el discurso futuro de manera deliberada). Por otro lado, Wiedemann & Femmer (1993), estructuran una escalera de participación pública desde el simple “derecho público a saber” que poseen las personas, hasta la necesidad de las participaciones ciudadanas como entes de tomas de decisiones finales. Este enfoque iría más alineado con las concepciones de participación pública de la mano de las agencias de gobierno. Dorsey et al. (1994), agrega un factor interesante a su escalera de participación, haciendo énfasis en que la participación pública cambia en el tiempo dentro de un mismo proceso de toma de decisiones. La asociatividad pertinente en un principio no tiene porque ser la misma que a la del final del proceso. Conner (1988), presenta una noción muy diferente de participación pública, entendiendo esta con el rol de evitar y resolver controversias/disputas públicas en el proceso de tomas de decisiones. Esto dado que ve de manera inherente la confrontación como parte del proceso.

Situándonos en la realidad chilena, la noción de participación ciudadana desde los años 90’, no ha sido otra que de consulta y validación pública, nunca pudiendo tener los ciudadanos injerencia en las políticas que los conciernen (Hermann & Van Klaveren, 2006). La razón de esto: la idea del ciudadano bajo una lógica neoliberal de integración a la economía de mercado, en donde su asociatividad solo consta de consulta y validación de bienes públicos provistos por el mismo mercado (sin empoderamiento de por medio) (Hermann & Van Klaveren, 2006). Esta premisa, al situar la distribución de poder como un factor “gatillante” en el vínculo participativo de la idiosincrasia chilena, hará que la presente investigación ahonde en las nociones de participación impuestas por Arstein (1969). Todo esto con el fin de obtener la aproximación más fidedigna posible a la realidad analizada, dado el enfoque provisto.

El discurso de Arstein (1969) se estructura en base a la idea de los colectivos *have not*, aquellos individuos marginados a los cuales hicimos referencia anteriormente, y la manera en que una distribución de poder - vía participación ciudadana - pudiese hacer que sean deliberadamente incluidos en el futuro de la sociedad de manera más igualitaria. Es decir, para Arstein la participación ciudadana consta de poder ciudadano, solución a injusticias sociales y un medio de reformas sociales. De la mano de lo mismo, la autora hace énfasis en lo que denomina un *ritual vacío*, participación sin distribución de poder, lo cual sería equivalente a la noción de instancias de participación chilena: incapacidad de modificación de un resultado de un proceso por parte de sus participantes. Sólo consulta y validación.

Dependiendo del grado de poder que poseen los ciudadanos en la determinación de programas/planes, Arstein (1969) los diferencia en 3 categorías de niveles, compuestos por un total de 8 peldaños:

(1) Niveles de no participación:

La **Manipulación** responde a la participación como motor de relaciones públicas por parte de quienes poseen el poder. Organismos oficiales son los que educan a ciudadanos. Creación de consejos de participantes sin funciones reales solo con el fin de demostrar “representatividad” y validar procesos. Por otro lado, la **Terapia**, asume que la falta de poder se debe a una enfermedad mental. Estas instancias de participación terminan convirtiéndose en terapias grupales para solucionar aquella “patología”, en vez de aproximarse a las causantes de ella.

(2) Niveles de tokenismo (o participación simbólica)

El **Informar** consta de transmitir sus derechos, responsabilidades y opciones a los ciudadanos. Si bien es primordial para la ejecución de una participación legítima, muchas veces esta información no posee retroalimentación y es unidireccional. La **Consulta** si bien pudiese considerar la opinión de las personas, puede pasar que opciones preestablecidas no puedan leer las demandas reales de estas, y generar un *rito vacío*. El **Apalancamiento** consta de la asignación de un grupo de personas a cargo de planear y recomendar medidas dentro de un programa, las cuales pueden no ser consideradas por la contraparte. Acá, la articulación de prioridades de la gente y la asistencia técnica que se le debiese brindar a la ciudadanía, aparecen como dificultades que tienden a invalidar estos procesos.

(3) Niveles de poder ciudadano

La **Asociación** consta de un proceso de redistribución del poder entre ciudadanos y dueños del poder vía negociación. Se establecen las reglas del juego de manera previa el proceso de planificación, además de asumir responsabilidades. Se tiene constancia de que muchas veces aquel poder es designado a los ciudadanos no por negociación, si no que por adquisición unilateral por parte de estos. El **Poder Delegado** puede expresarse de dos maneras: cuando dentro de estas negociaciones la ciudadanía presenta un rol dominante respecto a un programa, así pudiendo tomar las decisiones, o bien, cuando la ciudadanía presenta la posibilidad de veto cuando no se lleguen a acuerdos de negociación con la contraparte (poseedores del poder). El último peldaño es el **Control Ciudadano**, momento en que se le asigna un poder a la ciudadanía respecto a un plan o programa y ellos lo administran y poseen el poder de negociación respecto a la contraparte.

*Rol participativo de los ciudadanos en una ciudad inteligente*

Berntzen & Johannessen (2015) clasifican la participación ciudadana en tres diferentes categorías respecto al rol que les concierne a los ciudadanos en una ciudad inteligente, posiciones desde las cuales los ciudadanos juegan un importante rol de implementación en lo que respecta a “medidas inteligentes”, ya que estos logran mejores soluciones y servicios, además de promover la participación democrática (Berntzen & Johannessen, 2015). Estas son:

- (1) **Competencia y experiencia de los ciudadanos:** a través de escuchar a los ciudadanos se pueden identificar problemas más rápidamente y acceder a competencias que no se poseen, además de encontrar mejores planes, soluciones y servicios. El autor hace énfasis en como esto reduce la probabilidad de fallo.
- (2) **Ciudadanos como recolectores de datos:** a través de teléfonos inteligentes y sensores los ciudadanos pueden ayudar a recolectar información ambiental y varia. Esto permite ahorrar costos e involucrar a ciudadanos en monitoreo y regulación.
- (3) **Ciudadanos como participantes democráticos:** participación activa que produce mayor democracia (especialmente en un contexto local). Producción de comunidades sostenibles, con el cuidado entre unos y otros, no solo siendo estos partes del proceso de toma de decisiones.

De igual forma (Berntzen & Johannessen, 2015) plantean que a nivel local/municipal es necesaria una combinación de canales de comunicación online – software y redes sociales - y offline para obtener una participación efectiva.

Por otro lado, muchos autores critican la participación pública especialmente cuando se trata respecto a temas técnicos (Granier & Kudo, 2016) - y a las ciudades inteligentes al no desprenderse de esto - sería

posible ver reflejadas en diversas aristas del proceso (1) participación como mero instrumento político de validación (2) poca inclusión, por lo tanto, poca representatividad (3) exclusión a quienes no tienen habilidad participativa, pudiendo repercutir esto en una democracia deficiente (Granier & Kudo, 2016).

Sumado a esto, Cardullo & Kitchin (2019) vincula el concepto de *Smart Cities* muchas veces a un tipo de gobernanza con lógicas neoliberales, las cuales sitúan al ciudadano en un nivel de participación correspondiente al de tokenismo o no participación (Arstein, 1969), generando espacios de desarticulación de confrontación política, en vez de apuntar a la inclusión y compromiso cívico de los ciudadanos.

Además de ahondar en la misma idea de instrumentalización no vinculante mencionada de forma previa, se habla también de la idea de “tecnological solutionism” y paternalismo administrativo/cívico como prácticas recurrentes.

## V. MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación presenta un enfoque mixto, esto dado el carácter y naturaleza de la misma, la cual permite combinar fortalezas de la técnica cualitativa y cuantitativa, así, disminuyendo sus potenciales debilidades y permitiendo acercarse de mejor manera al objeto de estudio a analizar (Hernández-Sampieri, 2018).

La elección de este enfoque investigativo radicó en la posibilidad que este brindaba al presente estudio: levantamiento de información vía agentes con conocimiento de causa (observación participativa /entrevistas a personas vinculadas con organizaciones locales) y respaldo/contraste de hallazgos percibidos – en aquellas instancias - con respecto a la perspectiva de la población general (encuesta realizada a habitantes de *Villa Freij*).

Las bondades percibidas por este enfoque radicarán en aportar una “(1) perspectiva más amplia y profunda (2) mayor teorización (3) datos más ricos y variados (4) creatividad (5) indagaciones más dinámicas (6) mayor solidez y rigor (7) mejor exploración y explotación de los datos” (Hernández-Sampieri, 2018, p. 611). Estas nos llevarán a generar (meta)inferencias mixtas con fines de triangulación y complementación, desde un diseño concurrente.

Lo que respecta a la decisión de ocupar el estudio de caso como metodología de investigación, como menciona Yacuzzi (2005), “*El trabajo de investigación se enriquece cuando se fomenta el diálogo entre la epistemología y las acciones de campo, para conocer mejor las limitaciones de sus enfoques y, en particular, los posibles sesgos de sus supuestos, desarrollos y conclusiones*” (p. 4), hace coherente que la presente investigación se apegue a este método dado el choque de ideas antagonistas – de respaldo y críticas - al novedoso concepto de ciudades inteligentes, en las cuales se menciona al componente “práctico” muchas veces como una variable imprescindible. Evidenciar de que manera podría responder un discurso institucional, de manera empírica en una situación particular, podría dilucidar limitantes no percibidas dentro de la generalización, además de (des)validar las teorías analizadas.

### a. Tabla resumen Objetivos y Metodologías de aproximación

La siguiente tabla, busca resumir la forma en que se buscará abarcar los objetivos de la presente investigación, según naturaleza, datos, técnica de recolección y fuente (véase **Tabla 4**).

**Tabla 4.** Resumen Objetivos y Metodologías de aproximación.

Objetivo General				
Comprender de que manera el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación puede incidir en el desarrollo de la gobernanza local en parámetros de eficiencia y participación, en Villa Frei, actualmente.				
Objetivos específicos	Tipo de Datos	Tipo de Información	Técnica de recolección de datos	Fuente
1.- Caracterizar marco de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente	Cualitativos	Características, relaciones y cartografía de actores relevantes con el entorno	Entrevista semi-estructurada	Actores relevantes dentro de organizaciones locales
			Observación participante	Residentes locales
2.- Caracterizar Tecnologías de la Información y Comunicación en materia de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente.	Cualitativos	Características, condicionantes y utilización de tecnología en el sector	Entrevista semi-estructurada	Actores relevantes dentro de organizaciones locales
			Observación participante	Residentes locales
3.- Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de eficiencia, por parte de los	Cualitativos	Percepciones respecto al vínculo TICs, gobernanza local y eficiencia	Entrevista semi-estructurada	Actores relevantes vinculado a organizaciones locales
	Cuantitativos	Características demográficas	Encuesta	Muestra área de estudio

habitantes de Villa Frei, actualmente.		Percepciones respecto al vínculo TICs, gobernanza local y eficiencia.		
4.- Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de participación, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.	Cualitativos	Percepciones respecto al vínculo TICs, gobernanza local y participación ciudadana	Entrevista semi-estructurada	Actores relevantes dentro de organizaciones locales
	Cuantitativos	Características demográficas	Encuesta	Muestra área de estudio
Percepciones respecto al vínculo TICs, gobernanza local y participación ciudadana				

Fuente: Elaboración propia.

b. Técnicas de recolección de datos

*Observación Participante*

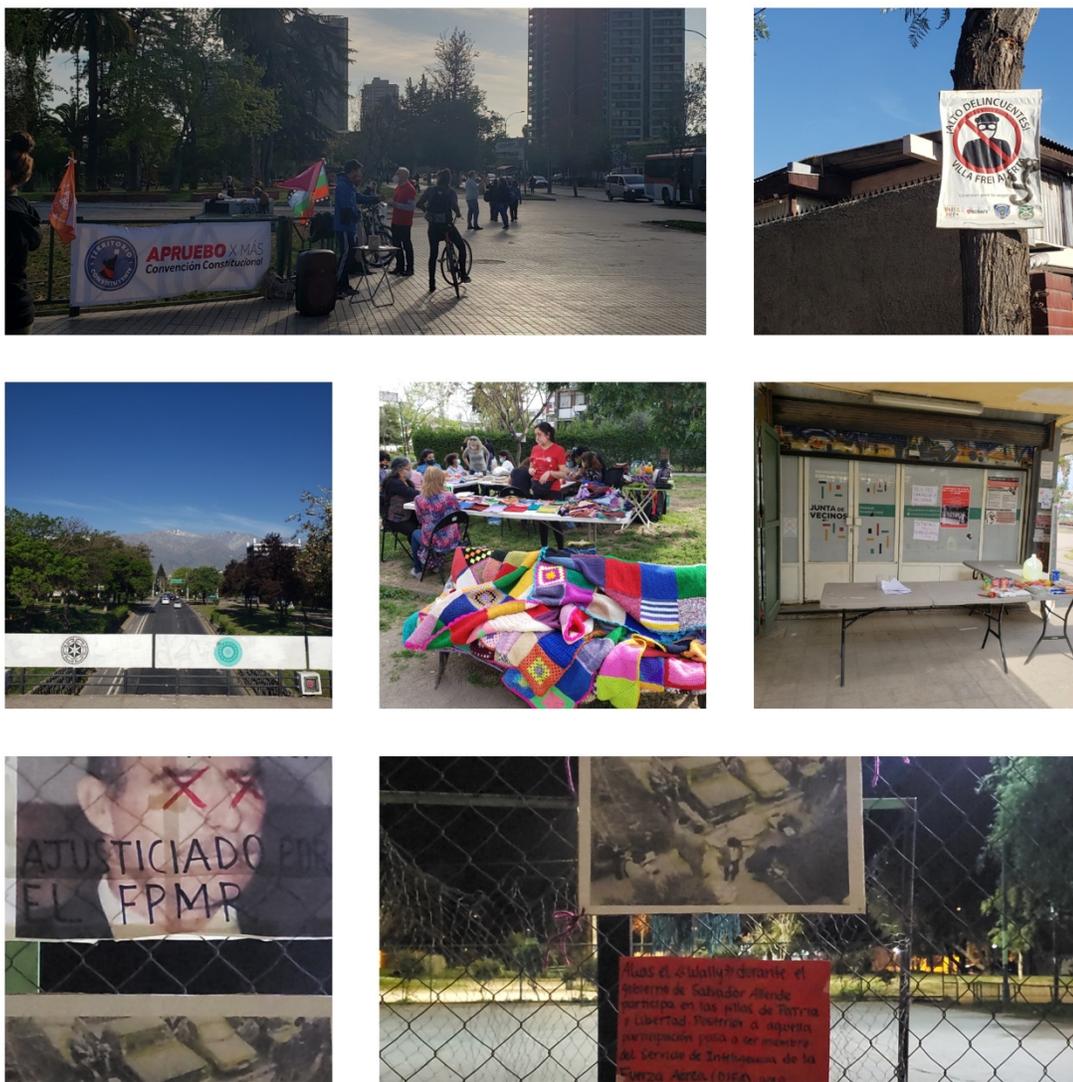
El presente investigador, al vivir en el conjunto habitacional *Villa Frei*, pudo dar uso de esta facultad para lograr obtener descripciones densas del sujeto de estudio, relacionadas principalmente a sujetos, acciones, comportamientos, interacciones, conversaciones, lugares, tiempos, normas y significados propios del lugar en cuestión (Goetz & LeCompte, 1986). Se podría definir la posición de este como un misceláneo entre “participante como observador” y “observador como participante” en base a las definiciones realizadas en Kawulich (2005), ya que, si bien este es miembro de la comunidad, explícita constantemente su presencia en estas instancias por fines investigativos y no recreacionales, cosa de no caer en faltas de confidencialidad ni ética con el entorno.

Registros fotográficos fue la principal información recabada que se extrajo mediante la presente técnica investigativa (véase **Figura 5**) no presentando un muestreo a priori, realizándose estos de manera espontánea durante el período de Enero 2020 y Noviembre 2020 exclusivamente dentro del territorio del conjunto residencial.

Este proceso fue la piedra angular de posteriores muestreos selectivos en técnicas investigativas complementarias de la presente investigación. Por otro lado, se tuvo presente el posible sesgo en el cual se pudo haber incurrido dada la fuerte vinculación del investigador con el territorio estudiado- al ser este

parte de la comunidad - optando por intentar respaldar toda hipótesis con material existente en fuentes secundarias (redes sociales y bibliografía del caso de estudio) además de estar buscando constante respaldo vía el relato informal de conversaciones obtenidas.

**Figura 5.** Registros fotográficos diario de campo



*De arriba a abajo de izquierda a derecha (i) Banderazo por el apruebo Asamblea Parque Ramón Cruz (ii) Cartel Villa Frei Alerta “alto delincuentes” sector María Celeste (iii) Puente Doble Almeyda Villa Frei (iv) Tejedoras de Abrazos (v) Acopio alimentos pandemia JJVV N°21 (vi) (vii) Actividad conmemorativa 11 septiembre cancha Villa Frei.*

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas semi-estructuradas (10) (véase **Anexo 2**)

Las entrevistas, de carácter semi-estructuradas y de código abierto, fueron realizadas a actores relevantes dentro de organizaciones locales. Si bien estos no necesariamente tenían que habitar en el conjunto

habitacional estudiado, sí debían poseer conocimiento funcional de la organización de la cual eran parte (único requisito). Por otro lado, recalcar que los individuos respondieron a las interrogantes respecto a sus percepciones personales y no en representación del total de miembros de la organización.

Respecto al criterio de selección de las organizaciones, este constó de un muestreo intencionado en base a resultados de la técnica de observación participante, además de emplearse el *método de bola de nieve* en base a los mismos entrevistados<sup>18</sup>. En este caso el requisito exclusivo, era que las organizaciones formaran parte del territorio estudiado, ya que la finalidad de esta técnica investigativa, era recabar información de actores con conocimiento de causa respecto al funcionamiento de la gobernanza local. Dado esto, la posibilidad de identificar con mayor facilidad las diferentes apreciaciones, condiciones y tensiones respecto a la temática estudiada, a estos agentes estar vinculados de manera más próxima con la materia a indagar.

Dada la contingencia sanitaria, la totalidad de las entrevistas se realizaron de manera no presencial, dando como opción la realización de estas por la vía que más le acomodase al usuario. La totalidad de estas se realizaron mediante llamada telefónica o video llamada. En la siguiente tabla (véase **Tabla 5**), la distribución de estas:

**Tabla 5.** Actores entrevistados mediante técnica de entrevistas semi-estructurada

Organización	Género	Edad	Tiempo Entrevista
Colectivo Feria de las Pulgas	Femenino	64	01:18:00
Declaratoria Villa Frei Zona Típica	Femenino	27	00:46:00
Asamblea Territorial Villa Frei	Femenino	28	00:47:00
Junta de Vecinos N°21	Femenino	46	00:52:00

---

<sup>18</sup> Pregunta en cuestión: *¿En su opinión, cuáles son los actores y organizaciones principales que se desenvuelven en Villa Frei? ¿Existe coordinación entre estos? Del 0 al 3 cual es grado de relación de su organización con x organizaciones (se nombran una por una las organizaciones de la base de datos, y se pregunta en caso de no estar alguna considerada para agregarla a esta).*

Asamblea Parque Ramón Cruz	Masculino	37	00:40:00
Junta de Vecinos N°23	Femenino	80	00:44:00
Puentes Villa Frei	Femenino	34	01:21:00
Villa Frei Alerta	Masculino	36	00:52:00
Barrio Activo Villa Frei Sur	Femenino	No se posee	00:40:00
Concejal relacionado a 27F	Masculino	46	-

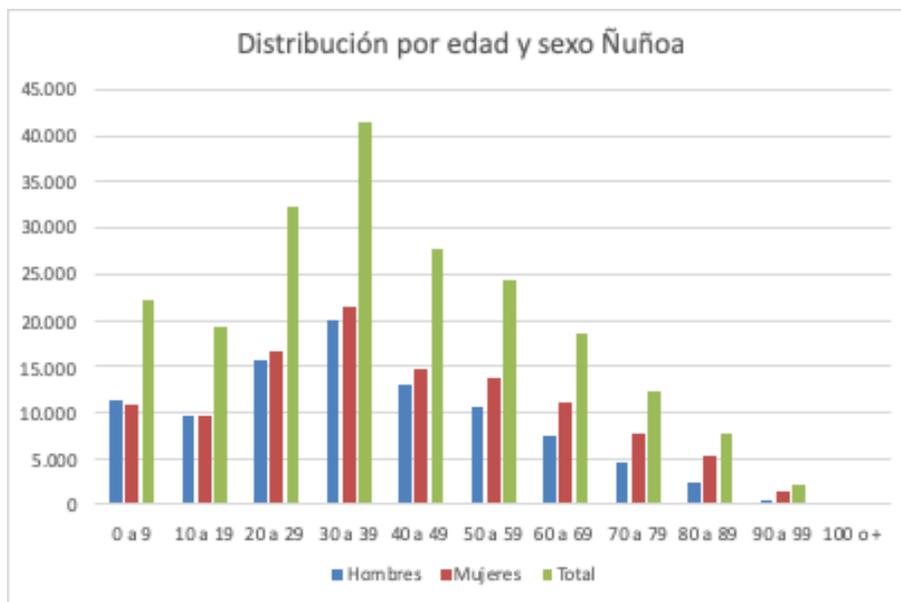
Fuente: Elaboración propia.

Posterior a la recolección de toda la información, las entrevistas se transcribieron mediante “*técnica de vaciado*” (transcripción de manera selectiva y no total) y se realizó mediante *codificación abierta* una actualización de los códigos instaurados de forma previa a las entrevistas – enriqueciendo el contenido de las categorías instauradas en base a información percibida. Luego se dio paso a una *codificación axial* y luego una *codificación selectiva*, cosa de responder a los objetivos específicos de la presente investigación.

#### Encuesta (1) (Véase **Anexo 3**)

Se realizó una encuesta no representativa online, utilizando exclusivamente información de residentes del complejo habitacional *Villa Frei*, o bien, pertenecientes a una organización del presente territorio. Se intentó abarcar la mayor cantidad de respuestas de todo el espectro de potenciales votantes, y en base a información demográfica obtenida de la muestra, se buscó contrastar con aquella información correspondiente a la totalidad de la comuna de Ñuñoa en ciertas variables (véase **Figura 6**), o bien, los datos censales/catastros particulares del mismo conjunto habitacional (véase **Tabla 1, 2 y 3**). Esto se realizó con el fin de considerar posibles sesgos en los cuales se podría estar incurriendo (véase **Anexo 4**). Consideraciones que se tuvieron al momento de generar inferencias: una muestra con mayor presencia femenina, menor participación de jóvenes, mayor opinión de casas (y menos de torres), además de un mayor número de respuestas del sector norte del conjunto.

**Figura 6.** Distribución por edad y sexo, Comuna de Ñuñoa



Fuente: Elaboración propia en base a información Censo 2017

El fin de esta será complementar y validar la información recabada por el resto de las presentes técnicas investigativas, ya que esta correspondería a información de primera fuente de los vecinos del sector, los cuales- a diferencia de la información extraída de las encuestas semiestructuradas- no tienen por qué tener relación directa con organizaciones presentes en el territorio ni entendimiento del funcionamiento de la mismas. Esta información se ocupará de manera descriptiva y no a través de inferencias estadísticas.

La encuesta generada en la plataforma *Google Forms*, se difundió mediante un link vía grupos de interés de *Whatsapp* y *Facebook*. Además de solicitarles a los entrevistados y entrevistadas la difusión de esta entre sus organizaciones, se pusieron alrededor de 200 carteles invitando a participar de la instancia, vía enlace QR. Al momento de obtener inferencias en el desarrollo de la presente investigación, se tuvo presente la gran condicionante que pudo haber sido el hecho de poseer capital material y tecnológico para poder participar de la instancia. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Nº de encuestas obtenidas: 217**

**Nº de encuestas utilizadas (cumplían con requisitos mencionados<sup>19</sup>): 211**

c. Aspectos éticos y limitantes

En lo que respecta a los aspectos éticos investigativos, el estudio constó con una “*carta de consentimiento informado*” (véase **Anexo 5**) que se le propició a los participantes de las instancias de entrevistas

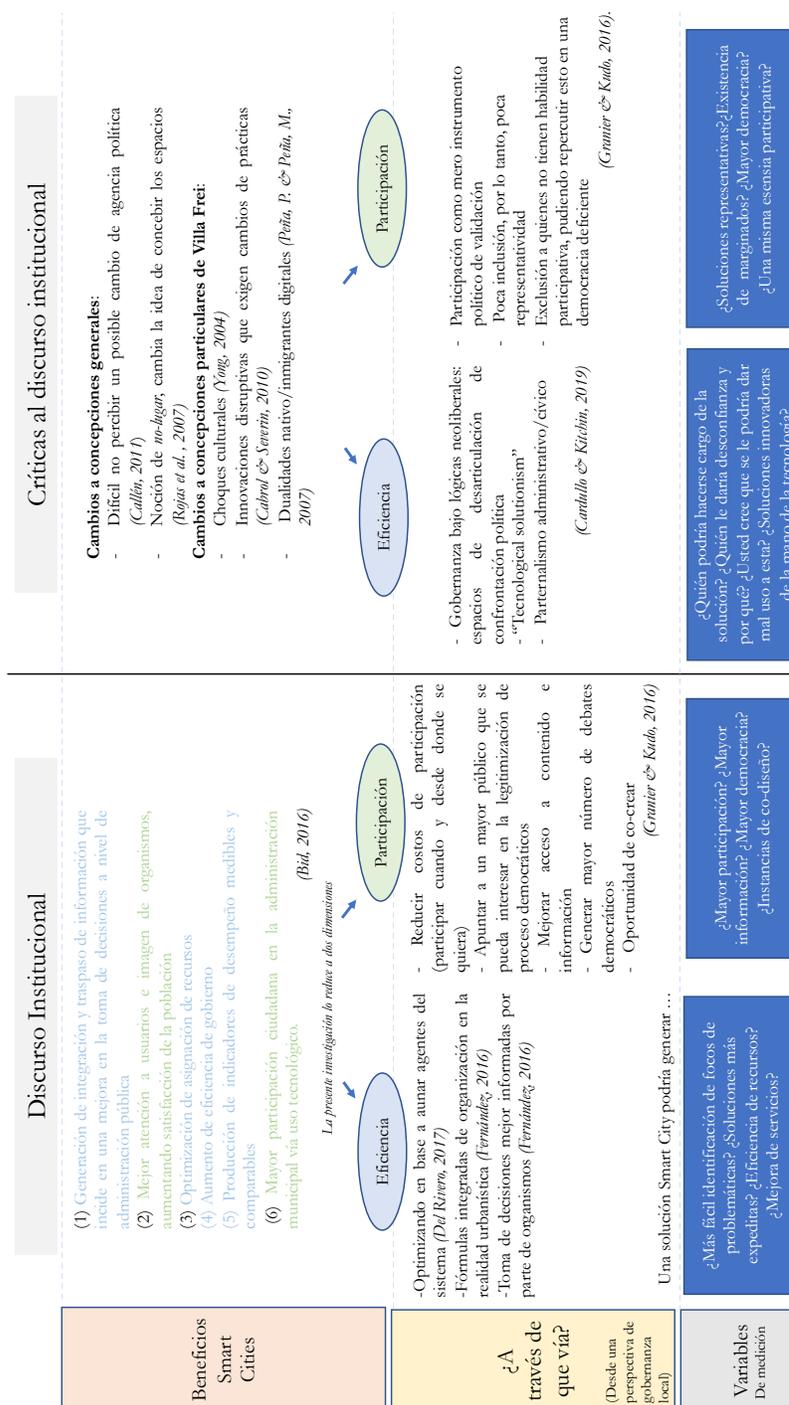
<sup>19</sup> Respuestas de residentes del complejo habitacional *Villa Frei*, o bien, pertenecientes a una organización del presente territorio.

semiestructuradas, además de referirse a estos vía codificación, con el fin de evitar cualquier repercusión negativa que la información proveída pudiese generarles - y a la vez, permitirles expresarse libremente - existiendo la posibilidad de obtener información más próxima al objeto de estudio. Se tuvo presente los lineamientos del *Comité Ético Científico en Ciencias Sociales, Artes y Humanidades de la Pontificia Universidad Católica de Chile* respecto a los diferentes elementos éticos que destacan intentar tener presentes en una investigación, teniendo especial consideración a sus sugerencias respecto a la *investigación a distancia en contexto de pandemia 2020*.

En lo que respecta a la técnica de recolección de información de la observación participante, esta no constó de invasión a la privacidad- principalmente participando de instancias abiertas a todo público- ni tampoco algún tipo de engaño (Kawulich, 2005), al explicitar toda vez que fue necesario (especialmente vinculadas a entrevistas no formales) el interés de extracción de información con fines investigativos.

d. Relación marco teórico y variables de medición

Figura 7. Diagrama de relación marco teórico y variables de medición (Fuente: Elaboración Propia)



e. Carta Gantt implementación Marco Metodológico

**Tabla 6.** Carta Gantt implementación Marco Metodológico

Objetivos	Meses				
	1 <sup>20</sup>	2	3	4	5
Caracterizar marco de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente				e	
Caracterizar Tecnologías de la Información y Comunicación en materia de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente.				e	
Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de eficiencia, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.				e	
Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de participación, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.				e	

Fuente: Elaboración propia.

**Gris:** Levantamiento información cualitativa **Verde:** Análisis de datos/información **Amarillo:** Elaboración de conclusiones

**e:** Realización encuesta

<sup>20</sup> Agosto 2020

## VI. RESULTADOS

- a. **CAPÍTULO I.** Caracterizar marco de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente. **“Mucha participación en pocas manos”**.

### *Contexto, caracterización y rol institucional*

Dada la revisión de literatura, se posiciona al conjunto residencial de Villa Frei, con un amplio prontuario en lo que respecta a participación comunitaria. Se identifica una especie de patrón “acción-reacción” participativo frente a diversos hechos detonantes, encontrando un símil en lo que respecta a la repercusión de los mismos, más allá de la naturaleza de los hechos en sí. Lo que en algún momento fue la “Ley 16. 880 de Organizaciones Comunitarias”, como propulsora de organización y participación barrial en el territorio, podría compararse con lo generado por hechos fortuitos, como el terremoto, o bien, la idea de expropiación de un pedazo del Parque Ramón Cruz sin consulta previa a vecinos (que luego convergió a lo que sería la declaratoria de Zona Típica de una parte del conjunto). Como menciona la Participante de la Declaratoria de Zona Típica:

*“fue un espacio de cohesión para los vecinos de la villa [el proceso de declaratoria], antes de eso en verdad yo no recuerdo que existiese algo como no sé, lo que pasó después que hacían feria de las pulgas, noches de cine en el parque – bueno, previo a la pandemia – pero existían varias cosas, ahora existen varios grupos organizados en la villa también, no sé, feministas, eso ha sido interesante también”*

Dado esto, cabe mencionar el contexto actual en el cual se esta llevando a cabo la presente investigación, que coincide con la vigencia de dos hechos del estilo: la actual crisis sanitaria y el devenir del estallido social, resituando parte de este en el marco de un plebiscito nacional. Es importante tener esto presente, especialmente al momento de describir y caracterizar lo ocurrido en el territorio, ya que este consta de un momento particular en términos participativos, que no necesariamente pueden representar lo evidenciado en un período más amplio de tiempo (por ejemplo, yendo hacia 5 o 10 años atrás del presente)<sup>21</sup>. Por otro lado, evidenciar los efectos adversos en materia participativa en que se podría traducir este escenario, entendiendo que no sólo apuntan exclusivamente a aumentar, o bien, disminuir esta. Como explicitan los entrevistados y entrevistadas, trata de un fenómeno mixto en ese sentido.

Si bien muchas organizaciones y actividades se crean con el fin de articular acciones relacionados a ambos eventos (asambleas, colectivos y acopios solidarios), como menciona la Participante de la Asamblea Territorial Villa Frei: *“se activa bastante [la asamblea] con los movimientos de acciones directas, tipo pintar carteles, hacer cacerolazos, marchas, cosas como de más de acción... como más ese tipo de detonantes”*. Por otro lado, diversos entrevistados y entrevistadas, vislumbran cierto tipo de percances generados por características inherentes a ambas situaciones - que a diferencia de lo mencionado anteriormente - tienden a disminuir la participación ciudadana:

*“ahora por el tema pandemia tenemos una feria de las pulgas virtual (...) era para mantener que la feria de las pulgas se mantenga en el inconsciente de los vecinos, que esta ahí, que sigue existiendo, que no se murió”*

---

<sup>21</sup> De todas formas se pretenderá explicitar a lo largo del documento, qué conclusiones constan de validez exclusivamente contextuales, respecto a aquellas que se atribuyen a conductas más permanentes en el tiempo. De la mano de ello, intentar responder si aquel fenómeno “acción-reacción” del cual estamos hablando, permanece durante un tiempo estipulado, o bien se desvanece en conjunto al hito transcurrido.

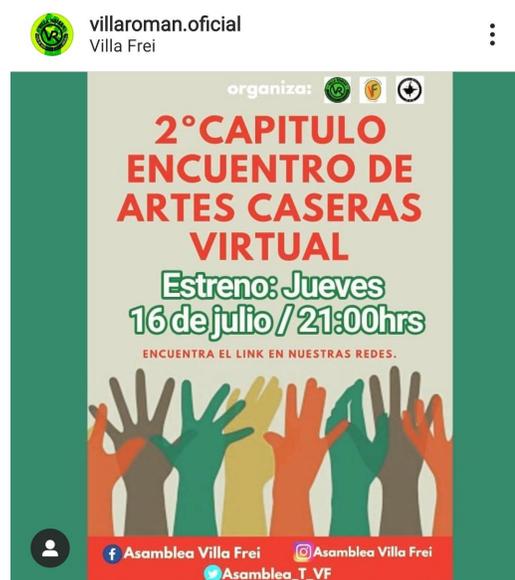
(Participante Colectivo Feria de Las Pulgas)

*“no todos tienen internet, no todos tienen un computador que les funcione bien, de hecho, el hecho de pasarnos de “zoom” a “jitsy”, pasamos por “meet” también, era tratando de que todos se pudieran conectar, pero al final siempre a alguien le fallaba la conexión de una de las aplicaciones. La gente por más que hemos puesto todos los horarios posibles, por teletrabajo, cosas así, la gente tampoco puede estar conectada. Por eso, como te digo, no sé si es un problema inherente a las aplicaciones en sí, o a la disponibilidad de tiempo, la factibilidad de la gente realmente poder conectarse.”*

(Participante Asamblea Parque Ramón Cruz)

Teniendo presente el carácter contextual y sus posibles múltiples repercusiones, se procederá a caracterizar aquellas organizaciones presentes en el territorio que generan participación ciudadana actualmente. Se entenderá como participación, instancias en la cual los individuos se relacionan con propósitos de planificación y política (Schlossberg & Shuford, 2005). Cabe destacar el carácter relacional – al cual se hace mención - como una característica inherente a los propios individuos, el cual no consta de la necesidad de un medio formal para ocurrir<sup>22</sup>. A partir de esto; la organización, participación y democracia (Salazar, 2004; Hermann & Van Klaveren, 2006) - generada por los mismos residentes del sector - con múltiples objetivos.

**Club deportivo y de Artes Urbanas Villa Román:** organización que promueve en el sector, desde el año 2017, una serie de disciplinas: cultura urbana, fútbol, fútbol, malabar, arte urbano y bicicleta, además de tener un colectivo de serigrafía (serigrafías urbanas) y una comisión de género (comisión de género VR). De trabajo con la JJVVN<sup>21</sup>, Asamblea Territorial Villa Frei y organizaciones comunales, ha sido un activo participante en lo que respecta a la articulación de actividades del 18 de octubre de 2019 (de ahora en adelante, 18O), además de la pandemia evidenciada el presente año (2020) (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @villaroman.official

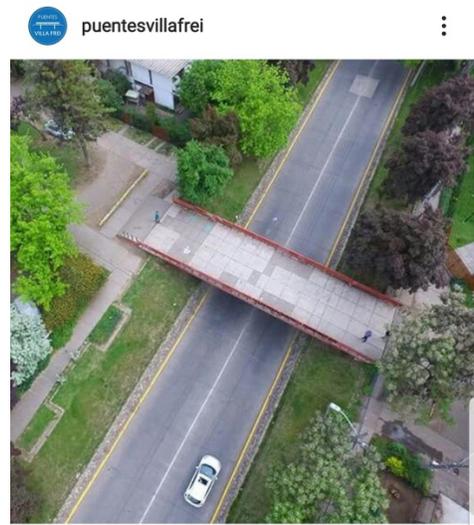
<sup>22</sup> Más adelante en la misma sección se abordará el vínculo de las presentes organizaciones con instituciones más formales.

**Asamblea Territorial Villa Frei:** Esta organización nace a partir de las movilizaciones evidenciadas en el 18O. Lugar de encuentro entre vecinos, se conforma como plataforma de declaraciones públicas, organización comunitaria y articulación de actividades varias (cacerolazos, pasacalles, pintatones, etc.) con el objetivo de levantar a nivel local las demandas nacionales, además de dar respuesta a la represión concebida por parte del cuerpo de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y militares en el sector. Posee trabajo conjunto con la JJVVN°21, además de organizaciones varias del sector de Ñuñoa (principalmente de coordinación). Durante el año 2020, juega un rol fundamental en cuanto a catastro y colecta de alimentos para gente afectada por la pandemia (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @asambleavillafrei

**Puentes Villa Frei:** Organización que promueve la cultura a través de eventos, festivales, talleres y conciertos. Su nombre se debe a los puentes del conjunto, construidos bajo el concepto previamente mencionado de *Unidad Vecinal*, el cual promueve un sistema de libre flujo (evitando interacción con tránsito vehicular). Tienen un rol primordial en la gestión y difusión del *Día del Patrimonio*, además de haber sido organizador del evento “Carnaval *Villa Frei*” en conmemoración a los 50 años de la villa (que ha seguido realizándose en años posteriores) (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @puentesvillafrei

**Villa Frei Alerta:** A partir de la primera marcha que hubo en Ñuñoa por seguridad (año 2016) se genera esta red de comunicación entre vecinos, que se estructura en base a sectores y cuadrantes, los cuales buscan generar un mayor flujo de información con el fin de propiciar un ambiente más seguro. La organización nace con el propósito de generar prevención y protección comunitaria por un alza – auto diagnosticada- en la delincuencia. Consta de 6 cuadrantes, con 90 coordinadores, alcanzando una red de 2.000 personas. Como menciona el Participante de Villa Frei Alerta: “*esto más que un grupo de whatsapp de información, es una cadena que se forma*”, entendiéndose la misma organización como una comunidad, más que un mero grupo dedicado a la seguridad (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @villafreialerta

**Colectivo Feria de las Pulgas Parque Ramón Cruz, Villa Frei:** de la mano de generar espacios de convivencia sin discriminación entre vecinos, invitan a todo residente a participar y compartir el primer domingo de cada mes. Se venden artículos variados en la plaza Ramón Cruz, sin costo de instalación alguno. Rescatan constantemente la importancia de conocerse y compartir como comunidad. Si bien su

funcionamiento ha sido intermitente por caracteres represivos municipales, desde aproximadamente el año 2015 funciona con normalidad. Posee un núcleo de funcionamiento de 40 personas, pero al ser la feria abierta, fluctúan tanto los oferentes como usuarios de esta. Esta instancia también se ocupa como medio de difusión de información importante local. Por otro lado, poseen la característica de colectivo, por lo que no presentan una orgánica estructural (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @ColectivoFPV

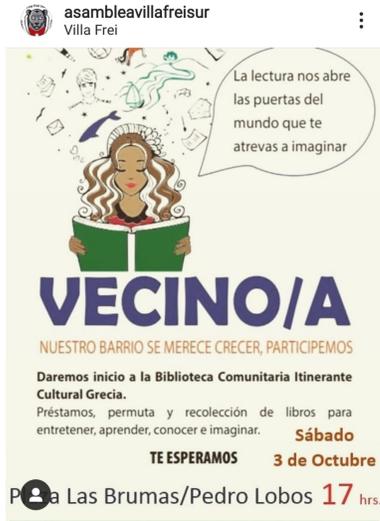
**Asamblea Parque Ramón Cruz:** Dado lo ocurrido el 18O, se generó una primera conversación territorial – en formato de cabildo masivo - durante el mes del noviembre subsiguiente, el cual albergó a aproximadamente 200 personas. Dado un tema de necesidad de educación cívica, especialmente vinculadas al proceso constituyente y el funcionamiento de la política en general, comienzan a auto-instruirse de manera colectiva y abierta. En un comienzo con charlas, y luego con su adherencia a la “campana del apruebo”, se amplían el número de actividades realizadas en el territorio. Deciden incidir en el territorio, prestando así, múltiple apoyo a diferentes organizaciones barriales con fines concretos, por ejemplo, de recolección de alimentos. Hoy en día su núcleo funcional posee alrededor de 15 personas, pero con múltiples adherentes (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @asambleaparqueramoncruz

**Asamblea Villa Frei Sur:** Asamblea presente en el territorio sur de Villa Frei, el cual comprende el radio de funcionamiento correspondiente al de la Junta de Vecinos número 23. Desde una perspectiva crítica

del acontecer nacional, implementan medidas territoriales que apuntan a subsanar necesidades del sector. Compras en conjunto – a través de precios justos- donaciones de canastas de alimentos, huertos comunitarios, bibliotecas comunitarias itinerantes, y campaña por el “apruebo”, resaltan como sus principales proyectos (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).



Fuente: @asambleavillafreisur

**Barrio Activo Villa Frei Sur:** Organización que nace a partir del 180 con fines de seguridad entre vecinos dado el aumento de robos en la zona. Hacen rondas, grupos de 4-5 personas, dando aviso a instituciones formales en caso de presenciar actos sospechosos. Luego la organización expandió su espectro de actividades con el fin de generar comunidad y apropiarse del territorio, gestando esto a través de eventos como ferias y grupos de información de ventas. Consta con 20 socios, sin incluir sus múltiples adherentes. Estaban connotados con la denominación de “chalecos amarillos”, dado como se identificaban en sus rondas de vigilancia en el período post 18° (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).

Otras organizaciones que se pueden encontrar en el sector, las cuales no fueron caracterizadas en profundidad dado que (1) en el período de la investigación no estaban activas; o bien (2) su incidencia correspondía a un territorio mucho más amplio que el de investigación en sí o, por último, (3) no estaban compuestas por un orgánica tan clara. Tratan de: “El comité barrio patrimonial”, “Recupera la plaza”, Las arpilleras (“Tejedoras de sueños”), locatarios de puestos comerciales, administradores de edificios, grupo de emprendedores, “Solo Verde” sindicato (empresa de limpieza del parque), “Poder constituyente”, gente de la olla común, “Okupa tu barrio”, “Radio raíces”, “Territorio constituyente”, Coordinadora de Organizaciones territoriales Ñuñoa, Unión comunal de juntas de vecinos (UNCO), Cordón Grecia, Coordinadora de Organizaciones Comunales. Estas fueron mencionadas por algún entrevistado o entrevistada en al menos en una ocasión, o bien, identificadas en el diario de campo.

En lo que respecta a organizaciones con un carácter más institucional y formal de funcionamiento en el territorio, destacan:

**Juntas de Vecinos:** Si bien como indica la **Figura 8**, se reconocen dos en el territorio, la “JJVVN°21 Parque Ramón Cruz” en el sector norte, mientras que la “JJVVN°23 Villa presidente Frei” en el sector

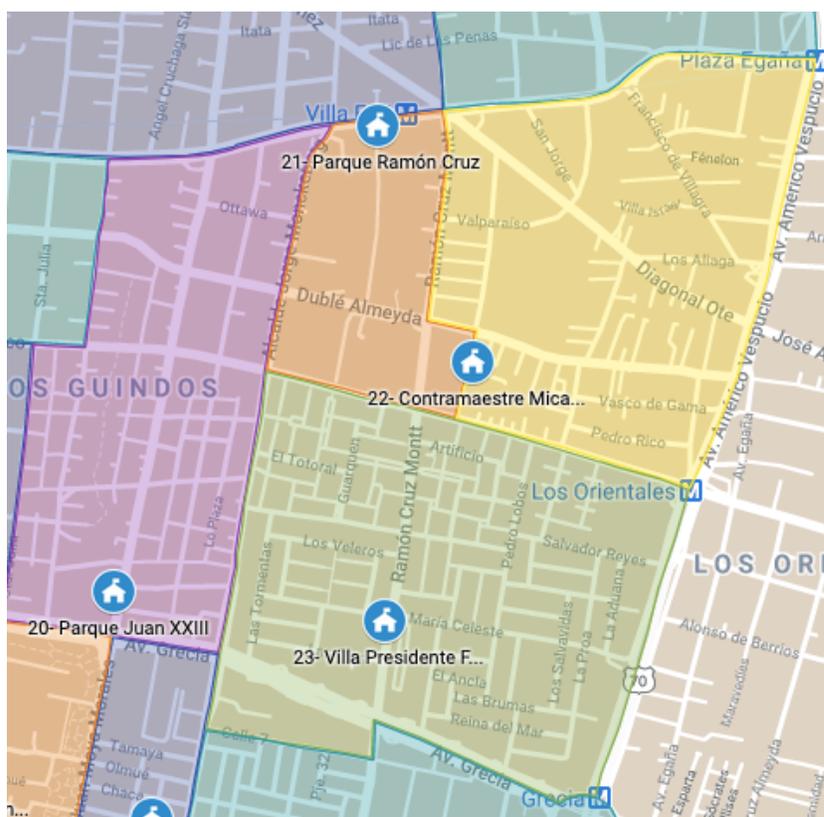
sur, muchos entrevistados y entrevistadas señalan la pertenencia de la “JJVVN°22 Contramaestre Micalvi” dentro de las organizaciones encargadas de la jurisdicción del territorio donde se posiciona el conjunto habitacional. A pesar de ello, como menciona la Participante de la JJVVN°23: “*en Villa Frei esta la 22, que por ejemplo yo no los veo nunca haciendo nada fijate*”, idea que refleja una sensación de subestimación generalizada hacia esta entre los entrevistados. Es decir, se le considera de manera teórica pero no práctica.

En lo que respecta al devenir de la JJVVN°21 y la JJVVN°23, a diferencia de esta última - que posee un funcionamiento constante desde su creación coetánea a la construcción del conjunto – “*la JJVV21 se recupera luego del terremoto*” como menciona el Participante de la Concejalía entrevistado. Esto se debió a la necesidad de los vecinos del sector por tener una junta de vecinos capaz de coordinar acciones de subsanamiento - luego de haberse disuelto la junta de vecinos en conjunto al cese al cargo de la persona impuesta como presidenta en dictadura – lo que, a la vez, comenzó a reestructurar el tejido social del conjunto. Se puede evidenciar en el discurso del mismo entrevistado distanciamiento con aquella idea de poder central y sectorizado en Chile (Marshall, 20119) ante la catástrofe, encontrando otro “nicho” donde se generaron interrelaciones entre actores estratégicos con el fin de apuntar a objetivos comunes (Prats i Català, 2001). De la mano de ello, se evidencia en Villa Frei un reforzamiento del poder local y autogobierno, el cual autores como (Tocqueville, 1800) - al situarlos como imprescindibles para la organización democrática - posicionan al caso de estudio en una situación particular participativa.

*“acá a nosotros se nos fueron para abajo las cajas de las ascensores, todos los edificios trizados, mucho adulto mayor con crisis de pánico (...) acá estuvimos botados ósea acá no hubo gobierno central, entre la luz y el agua estuvimos más o menos un mes, un mes y medio sin servicios básicos, a veces les llegaba a un edificio a otro no, los vecinos se tenían que prestar la ducha entonces ahí en general la comunidad cachó que al único que podía recurrir era a su vecino o a su vecina y eso permitió ir reconstituyendo de a poco el tejido social digamos acá en la villa (...) eso se ve reforzado el año siguiente con las movilizaciones del 2011”*

(Participante Concejalía)

**Figura 8.** Ubicación Juntas de Vecinos conjunto residencial Villa Frei (áreas de trabajo)



Fuente: Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Ñuñoa

**Municipalidad y concejales:** La municipalidad principalmente posee comunicación con las Juntas de Vecinos – vía un encargado territorial- o bien, dado casos particulares de comunicación con determinadas organizaciones. Por otro lado, algunos concejales cumplen un interesante rol a nivel territorial, intentado ser articuladores de demandas locales en sus espacios de discusión. Aunque como señala el Participante de la Concejalía *“hay un nivel de incidencia, pero tu sabí que en realidad todo esto esta súper acotado al rol de las concejalías por la ley orgánica constitucional de municipalidades (...) al final la incidencia que uno puede tener más allá de eso depende en gran medida de como se mueva uno, la presión que se pueda generar y de la voluntad al final de la administración”*. En el **Anexo 6** están destacados con color amarillo aquellos concejales considerados agentes facilitadores, dado que se les atribuyó esa característica durante el período de entrevistas (por al menos un entrevistado).

**Seguridad Ciudadana y Carabineros:** Al igual que la municipalidad, presentan comunicación con algunas organizaciones particulares de Villa Frei (principalmente vinculadas al ámbito de seguridad). Por otro lado, representan de manera institucional la figura de represión estatal que muchas otras organizaciones rechazan (*información extraída de análisis de plataformas web, entrevistas y diario de campo*).

*Morfología física y la repercusión de esta: una misma villa, dos sectores*

Una de las condicionantes que se evidenció constantemente en las entrevistas realizadas, fue la repercusión de la “morfología del espacio”, tanto en las necesidades particulares de los diferentes territorios de la villa, como en la cantidad, fragmentación y tipo de participación ciudadana existente. Se



**Tabla 7.** Densidad poblacional por sectores, Villa Frei

Sector	1	2	3	4
Nº personas	2519	928	1336	5358
Hectárea	0,123	0,0787	0,156	0,456
Nºhabitantes/ha	204,8	117,9	85,6	117,50

Fuente: Elaboración Propia en base a Censo 2017

Entendiendo que, de los tres puentes<sup>23</sup> localizados en Villa Frei, dos de estos se encuentran en el límite entre un sector y otro (1-2 y 2-3), se evidencia en las entrevistas similares divisiones sectoriales como parte de un relato colectivo. Como menciona la Participante del Colectivo Feria de las Pulgas: *“Curiosamente la Villa, los puentes que fueron concebidos arquitectónicamente para unir hoy día son más bien como fronteras, es raro lo que pasa ahí”*.

Esto se ve agudizado al verse reforzada aquellas divisiones, con características espaciales propias de los sectores analizados (como, por ejemplo, los recursos públicos a disposición o el tipo de infraestructura preponderante), que hacen que estos sectores posean sus propias particularidades. Particularidades que se traducen en fragmentación, diversas necesidades vecinales y diferentes niveles de participación ciudadana sectorial. Como mencionan entrevistados:

*“casi todas las actividades se van para el lado del parque ¿por qué? porque es mas grande, es mas vistoso (...) toda la plata o todas las lucas o todos los beneficios siempre han sido para ese lado ¿por qué? Porque es Zona Típica”*

(Participante Puentes Villa Frei)

*“es que ahí hay una diferencia igual en viviendas cachai. Por ejemplo, tenemos el sector del parque donde viví tú que son edificios y en el sector de las casas cachai, son diferentes formas de vivir cachai. Tú estas encerrado en un cubículo como yo le podría llamar y [se escucha mal] las casas son muy vecinal. Cachai, la gente es más colaboradora al momento de ajustarse también, cachai. Porque la casa, la casa tiene, a ver. El departamento tu te sientes más seguro estando porque tu tienes un block cerrado y toda la gente adentro tranquila cachai, pero las casas estai tú solo con tu familia. Entonces la mayor cantidad de robos es a viviendas es en las casas. La mayor cantidad de robos en vehículos son ustedes, entonces hay diferencias cachai, no se si me vai entendiendo como de la forma de de relacionarse, de vivir cachai, la percepción de seguridad, de inseguridad, son diferentes (...) Las casas participan mucho más que los departamentos [en la organización]”*

(Participante Villa Frei Alerta)

*“por eso nosotros también hicimos esto [la organización], porque todo se hacia para el lado de Irrarrázaval con Ramón Cruz, ¿ya? Para el parque, entonces nosotros dijimos que este lado estaba muy apagado, estaba muy botao acá, muy solo. Hay*

<sup>23</sup> Pasos bajo nivel que permiten el libre flujo de automóviles y personas sin la intersección de ambos.

*gente adulta mayor que no tenía ninguna entretención porque los abuelitos, seamos realistas, ellos no van a caminar hasta Ramón Cruz con Irarrázaval para ver algo”*

(Participante Barrio Activo Villa Frei Sur)

De esta forma se puede identificar (1) Un sector norte, con alta densidad poblacional, vivienda en altura, mucho espacio público, recursos y mucha participación ciudadana (2) Un sector sur, con baja densidad poblacional, vivienda mixta, poco espacio público, pocos recursos y participación ciudadana menor (siendo el eje de corte el mismo de la **Figura 9**, la Calle *Alcalde Eduardo Castillo Velasco*).

Entendiendo esta diferenciación, se separó aquellas organizaciones mencionadas en el apartado anterior, en dos grupos, norte y sur (dependiendo del principal lugar de funcionamiento), con el fin de evidenciar las posibles repercusiones de esta fragmentación en el acontecer comunitario. Estos se conforman de la siguiente manera:

- (1) **Grupo Norte:** Villa Román, Asamblea Territorial Villa Frei, Colectivo Feria de las Pulgas, Asamblea Parque Ramón Cruz.
- (2) **Grupo Sur:** Villa Frei Alerta, Puentes Villa Frei, Barrio Activo Villa Frei Sur, Asamblea Villa Frei Sur.

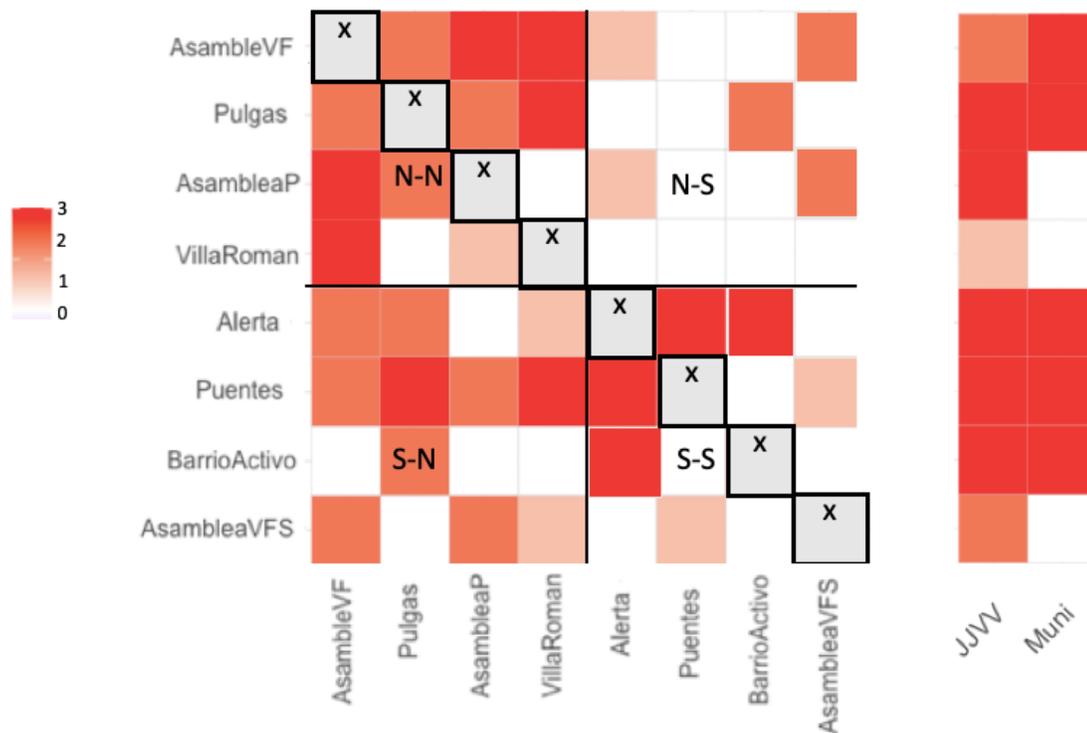
En base a esta diferenciación y la pregunta realizada a los entrevistados “*En su opinión, ¿cuáles son los actores y organizaciones principales que se desenvuelven en Villa Frei? ¿Existe coordinación entre estos? Del 0 al 3 cuál es el grado de relación de su organización con  $x$  organizaciones (se nombran una por una las organizaciones de la base de datos del presente estudio, y se pregunta en caso de no estar alguna considerada para agregarla a esta)*”, se realizó una “matriz de relación”, la cual muestra el grado de relación en 4 cuadrantes: como consideran las organizaciones del sur su coordinación con las del norte (cuadrante S-N), como consideran las organizaciones del sur su relación con las ubicadas dentro del mismo sector sur (cuadrante S-S), como consideran las organizaciones del norte su relación con las ubicadas dentro del mismo sector norte (cuadrante N-N), y finalmente, como consideran las organizaciones del norte su coordinación con las del sur (cuadrante N-S<sup>24</sup>) (véase **Figura 10**). Se incorporan dos columnas adicionales indicando el grado de coordinación que informaron que tenían las respectivas organizaciones con las juntas de vecinos<sup>25</sup> (primera columna) y la municipalidad (segunda columna)

---

<sup>24</sup> Considerar que cuadrantes S-N y N-S no tienen porque ser iguales dado que es la percepción que se le preguntó a cada organización respecto a la otra, siendo posible que difirieran.

<sup>25</sup> Al ser tres JJVV, se identificó el ítem “JJVV” independiente de a cual se refería el entrevistado.

Figura 10. Matriz de relaciones, organizaciones Villa Frei



Fuente: Elaboración propia.

Como se logra evidenciar en la presente matriz, hay una coordinación más estrecha entre las organizaciones del mismo sector, que entre las de un sector y otro (esto se evidencia en la mayor existencia de colores fuertes en los cuadrantes N-N y S-S que en los respectivos N-S y S-N). Por otro lado, las organizaciones del ala norte dicen tener menos coordinación con las del sur, que las del sur con las del norte, lo que podría dar a entender de un “mayor conocimiento” de lo que ocurre en el sector norte (más allá de ser efectivamente coordinación concreta, dado que trata de una variable de percepción subjetiva por parte de los entrevistados), lo cual se condice con ser el cuadrante norte el de mayor coordinación. Finalmente, en lo que respecta a la relación con las juntas de vecinos y municipalidad, se evidencia en el lado sur una coordinación más estrecha con ellas, a pesar de ambas organizaciones ser una plataforma de convergencia de intereses para múltiples organizaciones de ambos sectores.

Esto respaldaría lo dicho de forma previa, evidenciando una fragmentación entre ambos polos del conjunto habitacional, además de presentar ciertos patrones relacionales establecidos.

*Red de apoyo, múltiples organizaciones y la traducción de ello en apropiación del territorio*

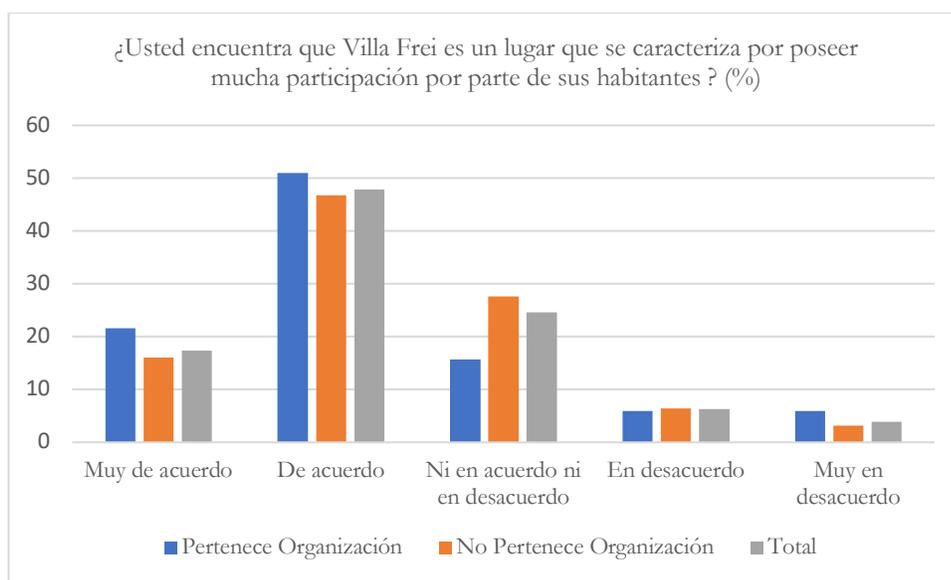
Un hallazgo interesante que se evidenció vía entrevistas fue la militancia múltiple de la participación ciudadana local: “es que al final somos como las mismas personas”, “participo en varias asambleas asociadas a las organizaciones de la Villa Frei”, “lo que pasa es que tu cachai que en estas organizaciones somos más menos los mismos (...) nos repetimos varios en varios lados” mencionan múltiples entrevistados.

Esto agrega un factor no considerado en la revisión de documentación bibliográfica (véase *Hitos de activismo comunitario en Villa Frei*, sección problematización), entendiendo que, si bien esta denota mucha actividad, no enfatiza necesariamente en una idea de participación masiva.

Por otra parte, la **Figura 11** señala que la mayoría del universo de residentes sí cree que Villa Frei se caracteriza por poseer mucha participación, al menos, en términos absolutos. Contrastando esta información con la percibida en el apartado anterior – conclusión respecto al importante rol coordinador que perciben las juntas de vecinos entre las organizaciones – y sumado a lo declarado por la Participante de la Junta de Vecinos N°21: “no es participativo [el sector] cuesta mucho mucho mucho, la gente que participa es siempre la misma, pasa lo mismo que pasa hasta en las directivas de curso, siempre son las mismas personas cachai, la clásica siempre la misma mamá que esta haciendo el completo”, podría llegar a evidenciarse una especie de “monopolio participativo” por parte de unos pocos, quiénes muchas veces están situados en organizaciones articuladoras. Es decir, habría participación, pero en pocas manos, pudiendo verse esto reflejado en un determinado tipo de gobierno local con un menor nivel democrático (Salazar, 2004).

Volviendo sobre la **Figura 11**, se identifica que los vecinos y vecinos del sector perciben que Villa Frei es un lugar que se caracteriza por poseer mucha participación - en instancias de diferente índole comunitaria – y que aquella opinión trasciende a si estos mismos individuos pertenecen o no a organizaciones territoriales (presentando porcentajes similares de respuestas entre ambos grupos).

**Figura 11.** Percepción participación ciudadana, Villa Frei<sup>26</sup>



Fuente: Elaboración propia en base a información recopilada

Otro hallazgo a destacar percibido dentro de los participantes del accionar local, fue un transversal “sentimiento comunitario”, que hacia entrever en muchas ocasiones la participación ciudadana como un fin en sí mismo, independiente del objetivo o propósito concreto de la misma. Precedente que, al volver sobre la idea de “monopolio participativo”, podría evidenciar que la principal causante de ello constaría de la desmotivación participativa de las bases, más allá de restricciones participativas impuestas por parte

<sup>26</sup> Porcentaje obtenidos de acuerdo al total de respuestas de cada categoría (Pertenece organización/No pertenece Organización).

de las mismas organizaciones. De la mano de ello, se produce un distanciamiento con la idea de Salazar (2004), al no pasar por restricciones participativas la marginación percibida.

La Participante de la JJVV N°23, al igual que la Participante de Puentes Villa Frei, mencionan *“hay que incentivar a esa gente, hay que sacarla de la casa y decirle esto es lo que hacemos, esto es lo que queremos hacer, pero en conjunto contigo”* y *“[hay que] juntar las mismas fuerzas, el mismo deseo de crecer como comunidad para lograr algo”* respectivamente. No enfatizan en causas concretas, entendiendo generar participación y comunidad como un objetivo *per se*.

Por otro lado, independiente a los diferentes públicos organizacionales – generalmente vinculados a diferentes rangos etarios<sup>27</sup> - existe una articulación transversal de ayuda mutua entre las organizaciones y agentes del sector que ha permitido traducirse en apropiación del territorio.

Testimonios del estilo *“con muchos concejales, senadores, y diputados (...) nosotros tenemos bastante contacto”* como menciona la Participante de la JJVV N°23, o bien, de la mano de la gestión cooperativa de actividades masivas *“[para la organización del carnaval] puentes villa frei, las tres juntas de vecinos del sector y villa frei alerta. Abí nos unimos todos como equipo”* como menciona la Participante de Puentes Villa Frei, se da a entender la unión que se produce frente a la gestión de diversos eventos y problemáticas producidas frente a organismos formales.

*“Hay asambleas de Villa Frei, esta la JJVV que también funciona, entonces finalmente nos empezamos a asociar para apoyar el tema abastecimiento, olla común, también estamos apoyando otras asambleas de otros territorios (...) básicamente eso, se abrió el ramillete y hoy en día si bien el tema de la nueva constitución es vital, la verdad es que estamos tratando de construir desde el territorio o ya creando el poder popular nuclear antes de todo más allá”*

(Participante Asamblea Parque Ramón Cruz)

Las problemáticas – que por lo general se dan en el sector norte<sup>28</sup> - han constado de represión municipal, policial y militar, ya sea desde romper huertos y sacar carteles, hasta reprimir física y químicamente al interior del recinto (principalmente dadas manifestaciones de la línea de demandas nacionales). Por otro lado, la constante negativa a proyectos territoriales en conjunto al poco respaldo frente a la especulación/amenaza inmobiliaria, ha potenciado aquella coordinación entre agentes en pos de objetivos comunes que se han traducido en apropiación del territorio. El comentario de la Participante de Barrio Activo Villa Frei resume muy bien este patrón: *“una vez no nos dieron permiso [la municipalidad] y la hicimos igual [una feria]”*. Se obtuvieron diversos testimonios al respecto:

*“la capacidad de lograr cosas al final, la mayoría de las veces, han tenido que ver con la capacidad de movilización y de coordinación de los territorios y las comunidades... donde mas bien el municipio se ha visto obligado a escuchar porque si no le empieza a quedar un poco la cola digamos”*

(Participante Concejalía)

---

<sup>27</sup> Que como menciona la participante de la JJVV N°21, muchas veces presentan diferentes modalidades de funcionamiento *“ellos [refiriéndose a la Asamblea Territorial Villa Frei] tienen una forma mucho más anárquica de funcionar, entonces a nosotros nos ven como una autoridad entonces a nosotros no nos pescan como que nos usan para los que les servimos (...) pero cuando nosotros les decimos chicos tenemos que coordinar fechas, horarios, tiempos (...) no nos pescan a ellos les da lo mismo”*

<sup>28</sup> Dado lo evidenciado en el apartado anterior, este sector concentra la mayor cantidad y diversidad de participación ciudadana del recinto. La participación del sector sur – lugar en el cual igualmente se concentra actividad -esta mayormente vinculada a temas de seguridad.

*“y ahí me acuerdo que empezó a surgir la idea de qué podía hacer la comunidad para sentirse segura y no tenga que estar ahí en la trinchera peleando cada vez que alguien se le ocurra hacer un proyecto de ese tipo en el parque (..) y de esa organización, surgió la declaratoria de Zona Típica”*

(Participante Declaratoria Zona Típica)

*“yo no vendo nada en la feria, yo no tengo un puesto, a mí me interesa básicamente esta cosa comunitaria del uso del parque... es una forma que la gente entienda que puede usar el parque, que lo entienda un espacio de uso público que no está ahí para fines decorativos”*

(Participante Colectivo Feria de la Pulgas)

Si bien esta participación ciudadana que se menciona sí presenta elementos formales, como lo es el canal de las concejalías o diputaciones - además del rol articulador de las juntas de vecinos- esta dista de aquella en la que se hace mención a iniciativas participativas de proveniencia municipal. Reforzando lo expuesto por Hermann & Van Klaveren (2006), no todo tipo de asociatividad necesariamente se ve traducida en avances democráticos y es justamente aquello lo que dilucidan los testimonios recogidos. Consulta y validación pública sin distribución de poder: un *ritual vacío* como expone Arstein (1969).

Respecto a este tipo de instancias se menciona : *“igual hay gente de la asamblea que está dentro de procesos participativos que está haciendo la municipalidad, pero les odiamos”* como alude la Participante de la Asamblea territorial Villa Frei, o bien, *“el programa revive barrios ha cambiado muchas veces la gente, estas conversaciones las tuvimos hace un año atrás y ya pasamos por 5 coordinadores diferentes, ¿cómo?”* como menciona la Participante de la JJVVN°21, haciendo mención a cómo las opiniones percibidas no llegan a concretarse en ningún aspecto práctico además de concebirse como espacios invalidados sin utilidad.

#### Principales hallazgos **CAPÍTULO I:**

- Contexto 180, plebiscito y crisis sanitaria escenarios importantes a considerar.
- Diversidad, existencia de poder local y autogobierno.
- Morfología del espacio y su repercusión en el tipo de participación: (a) Un sector norte, con alta densidad poblacional, vivienda en altura, mucho espacio público, recursos y mucha participación ciudadana (b) Un sector sur, con baja densidad poblacional, vivienda mixta, poco espacio público, pocos recursos y participación ciudadana menor.
- Monopolio participativo y existencia de articulación que se traduce en apropiación del territorio.

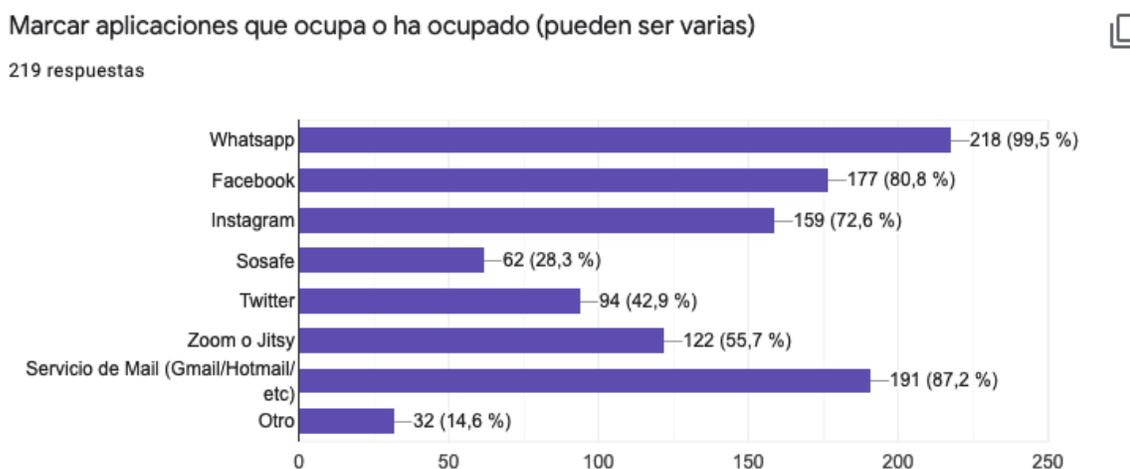
- b. **CAPÍTULO II.** Caracterizar Tecnologías de la Información y Comunicación en materia de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente. **“Tecnología próxima y articuladora”.**

#### *Nivel tecnológico de Villa Frei y sus limitantes*

Siendo la relación con la tecnología un factor imprescindible de análisis al momento de indagar en una gran cantidad de implementaciones de *Smart Cities* (BID, 2016), la **Figura 12** permite tener una

aproximación a la realidad de *Villa Frei* respecto a este tópico<sup>29</sup>. En contra de lo que podría haber predicho la **Tabla 2** (véase apartado *Características demográficas Villa Frei*) – y la repercusión que podría haber llegado a tener la presencia de un determinante % de población mayor en el territorio – la **Figura 12** nos demuestra que aquella relación no es tan clara: independiente al rango etario, este territorio pareciese poseer un alto porcentaje de personas que hacen uso de diversas plataformas tecnológicas<sup>30</sup>. Esto se ve a través del alto porcentaje de uso que los residentes dan a estas, pudiéndose llegar a interpretar que fenómenos propios de la incorporación de tecnologías, como choques culturales (Yong, 2004), o bien, innovaciones disruptivas que exigen cambios de prácticas (Cabrol & Severin, 2010), podrían verse suavizados dada la gran presencia del uso del medio en el sector (al menos en la población bajo los 80 años).

**Figura 12.** Uso de plataformas tecnológicas por parte de residentes, Villa Frei



Fuente: Elaboración Google Forms respecto a encuesta realizada

Si bien las organizaciones entrevistadas hacen uso transversal de *Whatsapp*, *Zoom* y *E-Mail* con fines de coordinación interna, aquellas presentan algunas diferencias en lo que respecta a redes de difusión: todas tienen *Facebook*, muchas tienen *Instagram* y algunas tienen *Twitter*. Las que presentan una diferencia en este tópico son aquellas relacionadas al ámbito de seguridad, al poseer mayor proximidad a implementaciones tecnológicas con fines organizacionales. El proyecto “*comunidad en línea*” de Villa Frei Alerta, posee una red de 500 cámaras integradas, además de una red de más de 2000 usuarios conectados vía *Whatsapp*/*Facebook*/*Sosafe* que reportan incidencias que están ocurriendo en el momento (con contacto directo a organismos de seguridad). Barrio Activo Villa Frei Sur, además de usar sistemas de *woki-tokis*, tienen planeado un proyecto de drones de vigilancia.

Un elemento importante a destacar que se dilucidó durante el periodo de entrevistas fue la dedicación constante que necesita los medios de comunicación de los cuales las organizaciones son parte “*estoy todo el día viendo información, revisando información y eso hace que la página se mantenga activa*” como menciona la

<sup>29</sup> Teniendo presente el reduccionismo que pudiese conferir el uso de redes sociales como sinónimo de capacidad de manejo tecnológico, si se entiende el manejo de esta capacidad como requisito al momento de dar uso a estas.

<sup>30</sup> Además de tener en consideración, lo expuesto en el **Anexo 4**, muestra con menor participación joven (rasgo que pudo haber empeorado estos indicadores) pero que no consideró a gente sobre 80 años (población que se pudo verse excluida de la instancia participativa, por el medio tecnológico mediante el cual se tenía que responder la encuesta).

Participante del Colectivo Feria de las Pulgas, o bien *“una cosa es moderar un grupo de 2.000 y otro de 12.000, porque hay más de 1000 publicaciones diarias. Imagínate con 8 grupos más”* como menciona la Participante de Puentes Villa Frei, haciendo referencia a todo el tiempo que le ocupa la actividad.

De la mano de ello, dentro de las limitaciones que se identificaron como primordiales entre los entrevistados y entrevistadas, destaca la ineficiencia de uso y la marginación de los adultos mayores<sup>31</sup>. Testimonios del Participante de Villa Frei Alerta y la Participante de la Asamblea Territorial Villa Frei hacen referencia a esto:

*“hablando de las redes sociales las limitantes son el uso de la gente cachai (...) en publicar una cuestión que no tiene nada que ver, y al final te empieza a desgastar”*

(Participante Villa Frei Alerta)

*“las limitantes para las comunicaciones también son esas, como que es más difícil pillarle el ritmo a la mensajería instantánea si eres un poco mayor e igual es una lata porque son voces que son súper importantes, sobre todo en la villa que hay como harta memoria”*

(Participante Asamblea Territorial Villa Frei)

#### *Tecnología como medio articulador participativo*

Un hallazgo interesante fue el rol que ciertos entrevistados le adjudicaban a la tecnología, como medio articulador participativo. En muchas ocasiones se mencionó la existencia de la herramienta tecnológica *per se*, como condicionante exclusiva de la existencia de una organización en sí misma. Como señala la Participante de la Feria de las Pulgas *“el colectivo feria de las pulgas, que es una organización que en verdad no tiene ninguna orgánica establecida ... es un colectivo que se junta y que es una instancia de coordinación que es un grupo de whatsapp”*, o bien lo mencionado por la Participante de Barrio Activo Villa Frei, *“fuimos un día a cuidar el supermercado porque nos avisaron que venían a tomarse el supermercado, que esta casi al lado de mi casa (...) y ahí empezamos todos a conversar y después hicimos un whatsapp de vecinos para estar avisándonos si veíamos gente desconocida tratando de entrar a la villa”*, se le atribuye al medio tecnológico un rol que trasciende a la idea de herramienta. Esto se condice con lo expuesto por Callén (2011) y la idea de cambio de agencia política: la tecnología puede llegar a ser constitutiva de lo que somos al delegarle individualidad.

A partir de ello, la existencia de plataformas tecnológicas participativas (masivas) de uso local. Como menciona el Participante de Villa Frei Alerta: *“Entonces tenemos por ejemplo las guías vecinales, que las guías vecinales son grupos de imprenta [se escucha mal], tenemos grupos de mascotas, solamente de eso, tenemos los cuadrantes, tenemos las comunicaciones de puente que como tu me preguntabas, puentes villa frei, esta con villa frei alerta, puentes villa frei y villa frei cachai, en el facebook somos villa frei, una onda así. Entonces esas tienen caleta de gente ¿no?, 11.000, 12.000, entonces igual es una cadena grande. Eso es lo que te contaba más o menos”*.

De esta forma se da a entender del uso de plataformas tecnológicas comunes entre organizaciones – lo cual va de la mano del concepto de militancia múltiple planteado en el apartado anterior – que se conciben como una gran cadena. Estas constan, principalmente, de grupos de Facebook; “Villa Frei” (13.000

---

<sup>31</sup> Los mismos entrevistados tienen conciencia del perfil de vecinos del sector, como menciona la Participante de la JVVN<sup>23</sup> *“la gente que participa en la junta de vecinos no son muchos jóvenes ab, la gran mayoría nosotros tenemos tu sabes que Ñuñoa hay mucha gente adulta mayor. Se destaca por sus adultos mayores”*.

usuarios) y “Villa Frei se organiza” (6.500 usuarios) destacan como los principales. Al preguntarles a sus organizadores cual es el objetivo de estos grupos respondieron: “*Es formar una identidad (...) vos estas vinculado a un lugar sentimentalmente o no, o por alguna necesidad y la información hoy es todo (...) me parece que hoy en día se necesita de lideres que estén en el medio, pero siendo mediadores, siendo facilitadores de información, dando a la necesidad local justa*”. La existencia de estos espacios también hace sentido con la idea de concebir la participación como un fin en sí mismo, dilucidado en secciones previas.

#### Principales hallazgos **CAPÍTULO II:**

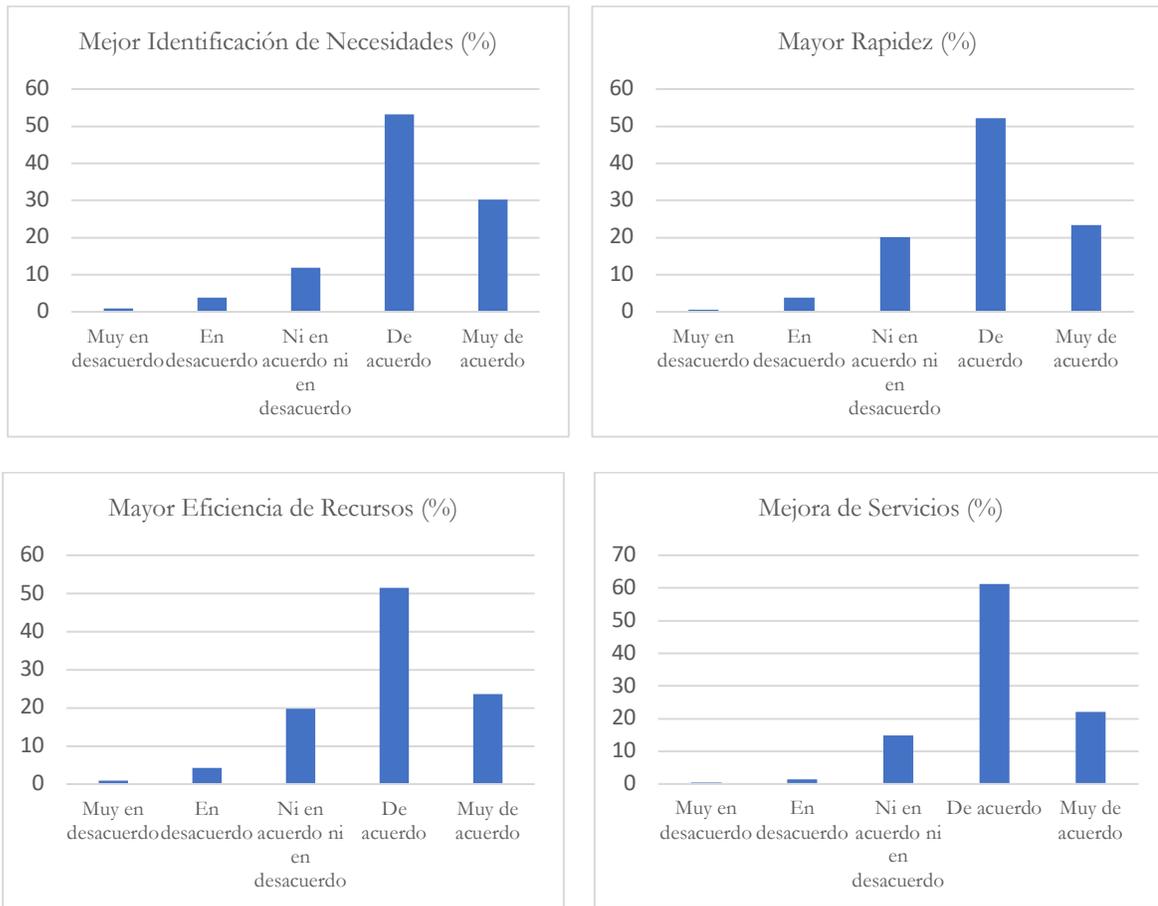
- Alto manejo de plataformas tecnológicas (y uso presente de TICs).
- Ámbito seguridad es sector más innovador.
- Ineficiencia de uso y marginación de adultos mayores.
- Tecnología como medio articulador participativo.

- c. **CAPÍTULO III.** Determinar incidencias que podrían tener las TICs en la percepción de gobernanza local, en términos de eficiencia, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.  
**“Percepción de mayor eficiencia condicionada por organismo a cargo”.**

Respecto a la introducción de TICs en *Villa Frei* en materia de eficiencia, los entrevistados explicitan nuevas posibilidades técnicas con respecto a las cuales podrían aportar estas a sus organizaciones, o bien, pudieron haber aportado en experiencias pasadas. Capacidad de obtener información relevante de los vecinos, realización de mejores catastros y mayor conexión dada la contingencia fueron parte de los beneficios mencionados. Incluso se ve como una posibilidad la instauración de una plataforma “*ultra didáctica, ultra simple y sencillo*” como menciona la Participante de la Asamblea Villa Frei, la cual podría facilitar la inclusión de gente que se encuentra marginada de instancias tecnológicas en el presente (haciéndose énfasis en las personas de mayor edad).

En lo que respecta a dimensiones concretas de eficiencia, la encuesta evidencia que, en base a 4 parámetros, como lo son; mayor facilidad de identificación de problemáticas/necesidades del sector, mayor rapidez de solución ante problemáticas/necesidades territoriales, mejor gestión en eficiencia de recursos y la posibilidad de una mejora de servicios a disposición para la comunidad, existe una amplia tendencia a estar de acuerdo con la presencia de todos estos dada una posible implementación de TICs (véase **Figura 13**).

**Figura 13.** Percepción cambios en dimensiones de eficiencia dada la introducción de TICs, Villa Frei



Fuente: Elaboración propia.

Pero, por otro lado, se evidencian tensiones institucionales<sup>32</sup> - en las entrevistas realizadas - con respecto al uso de estas, que se podrían aglomerar en las siguientes:

**(1) Seguridad de la Información:** un tópico que se menciona en reiteradas ocasiones consta de la seguridad que debiese conllevar la extracción de información vía plataformas tecnológicas. Clarificación del uso que se le daría a esta, especialmente si esta trata de datos sensibles. Como menciona de la Participante de la JJVVN°21 “*si cae en manos de la municipalidad yo no tendría tanto problema, tendría que haber algún tipo de contrato de confidencialidad obviamente, que no se haga uso malicioso de los datos, cachai, o que no los vayan a ocupar los datos de esta gente para hacer campaña política, etc.*”, mientras que situando esta misma idea bajo el contexto vigente de manifestación y represión del presente año, la Participante de la Asamblea Villa Frei profundiza “*esta muy frágil la línea como con la seguridad, como que ya ahora mismo entre la mensajería instantánea y todas esas cosas, hay mucho cuidado con la seguridad porque estamos en un contexto de vulnerabilidad (...) involucrar la integridad, salud o seguridad de los y las vecinas, creo que ahí también podría generar un pequeño rechazo*”. Por otro lado, el Participante de la Concejalía vincula este tópico a un problema generalizado, que no consta únicamente de la realidad de Villa Frei: “*en temas de legislación digital, informática estamos más atrasados que la cresta (...) entonces mientras no tengai resueltos en términos estructurales la wea de la legislación sobre los temas digitales,*

<sup>32</sup> Instituciones fuertemente entrelazada con el concepto de eficiencia planteado por el BID (2016) (como beneficios adscritos a las ciudades inteligentes)

de privacidad de la información digital, del uso de las bases de datos es súper complicado entregarle esa herramienta a cualquiera”, de esta forma se relaciona esta idea con la planteada por Cabrol & Severin (2010), la cual hace alusión a los cambios de prácticas necesarios ante innovaciones disruptivas, los cuales constan de ser institucionales en reiteradas ocasiones.

**(2) Manipulación de la Información:** se explicita la reticencia que podría generar el manejo de la extracción de información - vía plataforma tecnológica – por organismos con tendencias políticas, los cuales podrían incurrir en sesgos vía instrumentalización (Granier y Kudo, 2016). Como menciona la Participante de la Asamblea Villa Frei “*si es que hay intereses políticos de por medio siempre van a sesgar la posible solución. Como que van a ser un instrumento para, podrían llegar a ser un instrumento para pequeños grupos*”. La Participante de Declaratoria Zona Típica enfatiza en eso, mencionando que incluso aquel sesgo se puede evidenciar previo a la manipulación de los datos en sí “[*es posible que*] *Exista una invisibilización a cierta problemática solo porque no esta de acuerdo (...) solo no lo muestran, lo tapan*”.

**(3) Organismos a cargo:** este vendría siendo la línea con mayor reticencia a una incorporación tecnológica de las planteadas, “el quién”. Si bien los puntos anteriormente mencionados, pueden verse condicionados por quien administraría una hipotética plataforma tecnológica, aquellas tensiones se conciben como tópicos inherentes a la introducción de la misma. A lo que hace mención este punto en particular: como las particulares de los diversos organismos territoriales presentes en Villa Frei, podrían poner en duda ciertos matices de este tipo de implementaciones.

Si bien algunas organizaciones en sí, presentan rechazo a una idea de institucionalidad *per se*<sup>33</sup>, otras organizaciones identifican ciertos atributos - parte del actual funcionamiento de ciertos organismos – los cuales tensionan la posibilidad de ser un candidato idóneo para poder llevar acabo la labor investigada.

A la **Municipalidad** se le vincula con un trato de clientelismo y verticalidad, diferencias con la visión y actuar generalizado del sector, además de constantes trabas burocráticas (muchas veces vinculadas a conflictos de intereses).

Las **Juntas de Vecinos** en reiteradas ocasiones se menciona que constan de ser organismos muy cerrados entre las mismas personas, traducándose esto en una mesa reducida de participación (de la línea de la idea de un posible “monopolio participativo” concebida en el **Capítulo I**). Por otro lado, su alta heterogeneidad en capacidades aparece como un posible factor determinante de implementación, por ejemplo, que no posean las aptitudes tecnológicas necesarias para poder llevar acabo una labor de este estilo.

Por otro lado, al preguntarles respecto alguna organización en particular, o bien, una **Organización de Ciudadanos** – la cual se podría dedicar exclusivamente a esto- se resaltó la formalización de esta como un elemento imprescindible, además de problemas que pudiesen generar su orgánica en caso de no estar tan bien definida.

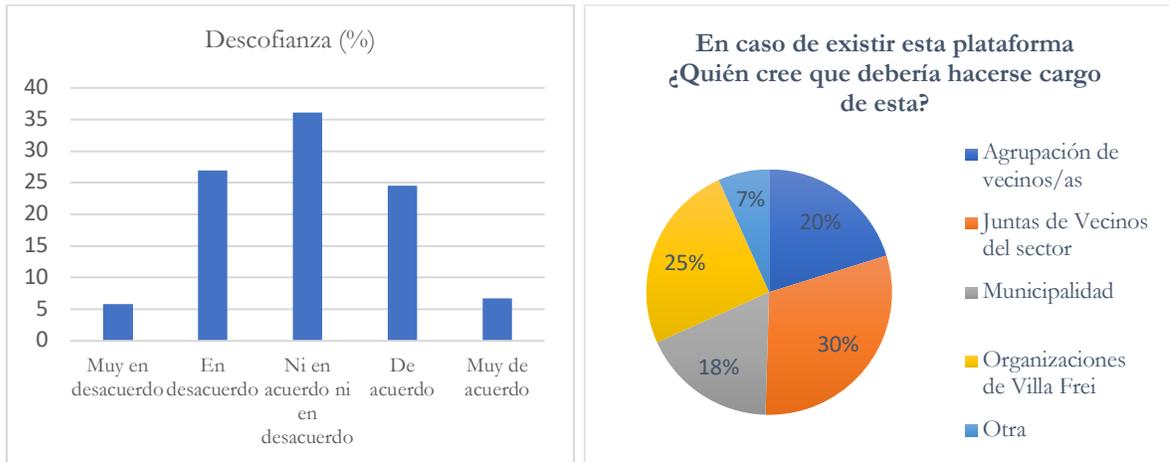
Validando estas impresiones, los resultados obtenidos de la encuesta presentan un diagnóstico similar (véase **Figura 14**). Mientras que, por un lado, al responder cuan de acuerdo estaban los encuestados y encuestadas con la aseveración “*Me podría generar desconfianza que esta plataforma fuese administrada por algún organismo específico de los mencionados. Se le podría dar algún tipo de mal uso a esta*”, no se logra identificar ningún

---

<sup>33</sup> Como menciona la Participante de la Villa Asamblea Villa Frei : “*hay un sector de la asamblea territorial muy reticente a cualquier tipo de institucionalidad. Entonces yo creo que podría ser reticente a como participar de tecnologías que provengan de un lugar semi-institucionalizado y habría que, tendría que emerger con trabajo de base así como muy fino muy muy participativo como que tendría que emerger desde el espacio como para que el espacio lo validara*”.

patrón de respuestas claro, presentando mucha heterogeneidad (además, de presentar un gran porcentaje con una opinión neutra). Y, por otro lado, al momento de preguntarles quiénes creen que debería hacerse cargo de una plataforma tecnológica del estilo, se vislumbra una opinión muy repartida entre las diferentes opciones.

**Figura 14.** Percepción respecto a organismo idóneo a cargo introducción de TICs, Villa Frei



Fuente: Elaboración propia.

Se menciona entre las respuestas abiertas realizadas en la encuesta una desconfianza hacia las instituciones en general y propuestas de nuevas posibilidades de administración: por parte de una ONG, o bien un comité entre todos los organismos mencionados. Como se menciona:

*“L@s vecin@s tenemos desconfianza a iniciativas tecnológicas venidas desde afuera (el proyecto del BID es otro ejemplo). Ya tenemos 8 organizaciones vivas en la villa. No necesitamos que vengan a tratar de organizarnos desde afuera y desde una universidad.”*

Respecto a la municipalidad y la JJVV se menciona que se priorizan intereses políticos sobre los intereses de los vecinos (como un posible problema), además de la primera controlar y limitar territorialmente. Por el lado de los vecinos, se plantea que, si bien pueden conocer problemas más de cerca, podrían tener poca experiencia en el manejo de información además de desincentivar el método institucional. Es decir: se repiten ideas muy cercanas a las planteadas por los entrevistados, que nos dan una sensación de concordancia global.

Algunas citas al respecto que se encontró pertinente destacar – dado que se relaciona con múltiples ideas tratadas en la respectiva investigación – e indagan en ciertos matices interesantes a rescatar, son:

- 1.- *“Ha sucedido que, en materia de seguridad, los vecinos se han organizado en grupos y en ocasiones convertido en una especie de grupo paramilitar”* (relacionado a nivel de atribuciones y pérdida de legitimidad institucional).
- 2.- *“Las distintas organizaciones se polarizan en los problemas que afectan en cada sector. Cada uno tira para su lado de conveniencia”* (relacionado a la dualidad Norte/Sur del conjunto)
- 3.- *“Publicar sesgadamente... Lo que les interesa si, el resto no se publica...”* (relacionado a la idea de posibilidad de instrumentalización)

4.- *“Gran parte De la Villa son viejos que no saben usar las tecnologías, con cueva el Facebook, (lo digo xq lo he visto) así que olvidense de que la tecnología puede ser una alternativa. La Villa es como un pueblo, yo me entero de las juntas vecinales por cartulinas y no tengo ni un problema con eso. (relacionado a la marginación y cambio de esencia participativa)*

Respecto a lo que significaría la introducción de una plataforma de este estilo en términos prácticos, se identificaron un par de factores relevantes que algunos entrevistados y entrevistadas como posibles trabas en lo que respecta a un marco de gobernanza local.

Por un lado, se hace referencia a como la misma orgánica del conjunto habitacional pudiese ver limitada las atribuciones que una plataforma de este estilo pudiese lograr. Como menciona la Participante de la JJVV *“aquí como son copropiedades en el fondo entonces es más complicado que yo haciendo una consulta con la JJVV pueda cambiar lo que decida una copropiedad cachai, ahí yo no tengo poder de decisión, ellos tienen su propia directiva, ellos tienen sus propios virreinos en el fondo cada uno tiene su cuento”*

Mientras que, por otro lado, las limitantes municipales existentes. Como afirma el Participante de la Concejalía *“mientras más focalizado más efectivo, y en ese plano, creo que las JJVV son lo más representativo (...) y bueno, si tuvieras municipios con capacidad real de solución de los temas sería súper bueno, pero eso tiene que ver hasta con el rayado de cancha porque por la misma ley orgánica constitucional de municipalidades, que los niveles de autonomía y de capacidad real de gestión de las municipalidades es bastante menor, es bastante restringido en realidad”*. Volviendo sobre lo planteado por Marshall (2019) y la centralización de facultades a nivel legislativo.

Principales hallazgos **CAPÍTULO III:**

- Percepción general encuesta es de aumento de eficiencia.
- Tensiones: seguridad de la información, manipulación de la información e importancia respecto al organismo a cargo.
- Limitantes: Copropiedad y Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

d. **CAPÍTULO IV.** Determinar incidencias que podrían tener las TICs en la percepción de gobernanza local, en términos de participación, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente. **“Percepción de mayor participación con esencia diferente”**.

Previo a analizar la potencial repercusión que podría tener la implementación de TICs en lo que respecta a participación ciudadana, se identifica entre gran parte de los entrevistados y entrevistadas, mucha importancia al rol que cumple la información de manera local. Se le da mucha atribución al “estar informado”, acción que incluso la Participante del Colectivo FERIA de las Pulgas la categoriza como un derecho, o bien, la Participante de Puentes Villa Frei como un elemento imprescindible de democracia: *“completamente pienso que la democracia es a partir de la información y si vos no sabés padecés de ignorancia (...) hay que saber para poder crecer”*.

A pesar de esto, como menciona la Participante de la Asamblea Villa Frei, no se considera un nicho cubierto: *“falta comunicación y faltan vías fluidas de comunicación. Por ejemplo “no llegan tantas personas a no se donde” porque no se le comunicó a tiempo. Los carteles visuales tienen mucha llegada, entonces falta, por ejemplo, para las compras que se han estado haciendo del abastecimiento, de repente falta que todos sepan que es el día del acopio y tengan las cosas listas para ese día. Falta que la gente sepa que se están haciendo compras en conjunto, cachai”*. Diagnóstico que también comparte la Participante de Barrio Activo Villa Frei, quién menciona que en su sector les gusta mucho participar, pero no reciben tanta información de las diversas instancias (aseveración consistente con

diagnóstico evidenciado en la sección *morfología física y la repercusión de esta: una misma villa, dos sectores*, el cual plantea una idea de predominio participativo en el sector norte de *Villa Frei*, el cual es muy segmentado).

A raíz de esto, la potencialidad que entrevistados y entrevistadas les asignan a diversas plataformas tecnológicas como medios de flujo comunicación efectiva. Como menciona la Participante de la Declaratoria de Zona Típica *“ya la utilización de Facebook en un momento, invitaba a las personas a estar informada, a conocer a los vecinos. No necesariamente a los que vivían en tú edificio, si no que los que vivían un poco más allá o un poco más lejos. Al que estaba al otro lado del parque. Como que empezaba a conectar a las personas virtualmente”*, o bien la Participante de Barrio Activo, quién menciona que estos medios han funcionado de manera paliativa ante la desconexión de su sector *“ahora se esta dando más porque como ya existen los whatapp, y hay gente de toda la villa en los whatapp de alerta, del informa entonces uno sabe más lo que esa pasando en otros lados?”*<sup>34</sup> (véase sección *tecnología como medio articulador participativo*)

Entendiendo que las TICs podrían replicar parte de aquellas funciones, muchos entrevistados le dan una connotación positiva a su introducción desde una perspectiva de aumento participativo. Entre estos:

*“si nosotros logramos cambiar el paradigma, que a la gente se le esta informando sobre las cosas que tiene que decidir, y que lo que implica, eso a la larga talvez no al tiro, pero empieza a generar una dinámica de mayor participación de la gente”*

(Participante Colectivo Feria de las Pulgas)

*“barta gente se podría motivar porque verían que esa es la forma de incidir en las decisiones relevantes del territorio [respecto al uso de la plataforma]”*

(Participante Asamblea Parque Ramón Cruz)

*“la comunicación hoy en día, habiendo tanta información no puede ser una falta, tenemos que estar, tenemos que ser vigentes, proactivos, tenemos que dar respuesta”*

(Participante Puentes Villa Frei)

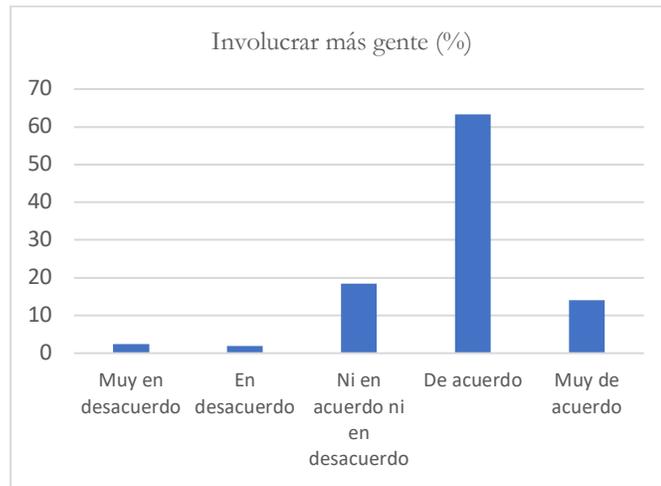
Por otro lado, la Participante de la JJVVN°23 hace énfasis en cómo una innovación de la línea tecnológica de las ciudades inteligentes podría incluso atraer a nuevos adherentes jóvenes: *“nosotros necesitamos ese apoyo, esa mano”*.

De la mano de ello, la encuesta evidencia que los vecinos y vecinas del sector creen que una plataforma del estilo podría involucrar a más gente a participar, o bien incidir, respecto a actividades y decisiones que ocurren en el sector. (véase **Figura 15**)

---

<sup>34</sup> La entrevistada hace mención a grupos de información, siendo uno de esos “Villa Frei Alerta”.

**Figura 15.** Percepción aumento participativo dada la introducción de TICs, Villa Frei



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de nuevas posibilidades en términos participativos, se mencionó la posibilidad de la inclusión del voto joven. Como menciona el Participante Asamblea Parque Ramón Cruz *“siempre va a quedar gente marginada, lo bueno es que también puedes ampliar un poco más el espectro al no ser algo oficial, por así decirlo, ósea se podría hacer oficial pero no bajo de las leyes del Servel, también puedes ocupar el voto joven. Los cabros que sí utilizan la plaza, que sí utilizan la cancha para jugar basquetbol, ellos también tendrían que decir. Entonces en ese aspecto sí involucraría más gente”*. Mientras que otro aspecto positivo a la incorporación de este tipo de tecnologías que menciona el Participante de Villa Frei Alerta son las condiciones existentes en el sector: *“yo creo que la Villa Frei esta abierta a ese tipo de instancias”*.

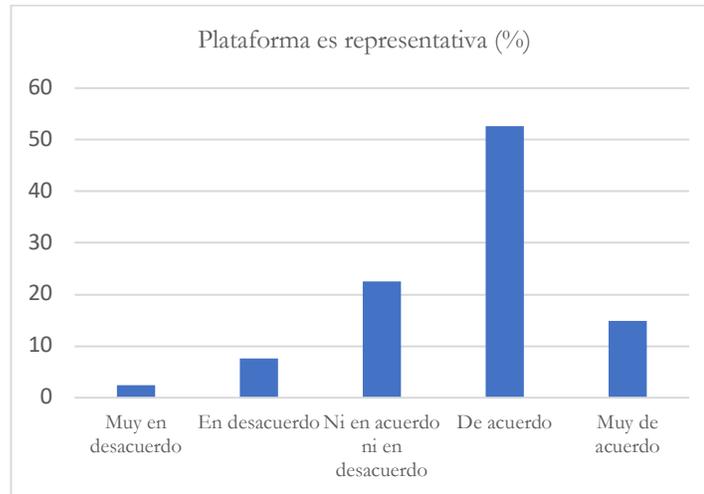
Por otro lado, alcances que se presentan ante la introducción de TICs en el conjunto habitacional, principalmente constan de la representatividad que pudiesen obtener plataformas como estas, y a la vez, actores que quedarían marginados de la mismas.

Un tópico que se repite entre los entrevistados y entrevistadas, es la exclusión de la población de mayor edad. La Participante de la Declaratoria de Zona Típica es enfática en esto *“siempre va a haber una población que va a quedar más marginada, que me imagino que va a ser la que usa menos las redes sociales, que por lo general son personas de la tercera edad que no saben manejar un computador, no están inmersos en ese mundo”*, al igual que lo dicho por el Participante de la Concejalía, quién además lo relaciona con el contexto presente: *“la población de tercera acá es súper súper alta, ósea hay mucha mucha gente de tercera edad y eso claramente te genera también dificultades porque la relación con el tema redes sociales, con el tema internet, incluso con el tema computadores muchas veces no es tan expedito como uno supone digamos (...) al momento de crisis eso queda más al desnudo”*.

Por otro lado, también se habla de una marginación de agentes por desinterés ante la instancia, a los cuales- por lo general- no se les vincula con una necesidad de inclusión. Como menciona la Participante de la Junta de Vecinos N°23 *“Mucha gente se va a incorporar, pero gente se va a marginar porque quieren que le des todo en la mano”*, o bien, como menciona la Participante Declaratoria Zona Típica *“vecinos que están menos politizados o menos interesados como en los espacios comunitarios. Como en ese tipo de, no se, asambleísmo o cosas así (...) si no les interesa no hay mucho que uno pueda hacer incluso teniendo estas plataformas quizás es más su participación a que si no existiesen esos espacios”*

Respecto a este tópico, la encuesta evidencia que la mayoría de los encuestados y encuestadas, creen que esta plataforma podría obtener información representativa de las diversas problemáticas y opiniones del sector y no dejaría la perspectiva de nadie marginada de ella (véase **Figura 16**).

**Figura 16.** Percepción cambios en representatividad dada la introducción de TICs, Villa Frei

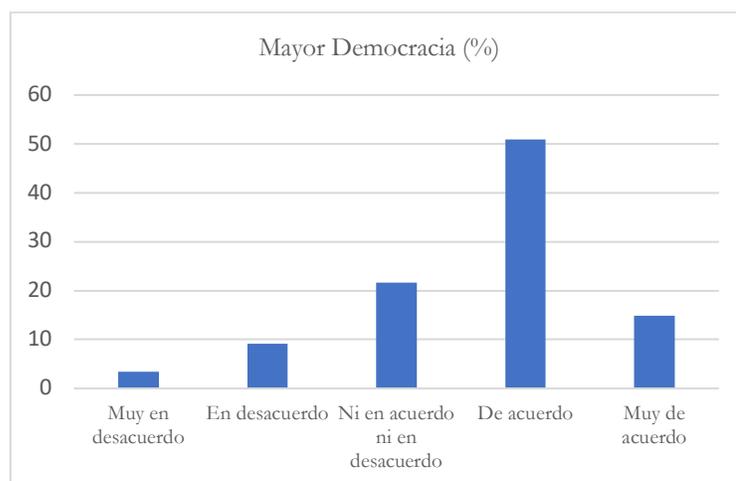


Fuente: Elaboración propia.

Mientras en lo que respecta a “términos democráticos”, no se identifica necesariamente una implementación de la línea de las ciudades inteligentes como un avance en la materia. Se concibe como una herramienta, pero los factores que definirán si se generan avances democráticos son otros. Como menciona la Participante de la JJVVN°21 “*que es lo que yo haga con la información de los vecinos o quienes participan ahí va a marcar la diferencia si es más o menos democrático*”, al igual que lo que menciona el Participante de la Concejalía “*Yo creo que esas son herramientas, son instrumentos. El problema de la democracia hoy día en Chile no es un problema de herramientas o de instrumentos. El problema de la democracia en este país es un problema de la concepción de la democracia. Es de una democracia de baja intensidad weón, es de una democracia weón que esta media capturada por ciertos sectores de la sociedad, es una democracia que no es un democracia profunda, no es una democracia radical en ese sentido, es una democracia ritualística (...) al final son los mismos de siempre que de dan la vuelta como un carrusel y da un poco lo mismo lo que la gente opine o diga*”. De esta manera se refuerza aquello teorizado por Hermann & Van Klaveren (2006).

Pero por otro lado – nuevamente posicionándose como discurso antagónico - al preguntarles a los entrevistados y entrevistadas cuan de acuerdo estaban con la afirmación “*Yo creo que esta plataforma podría facilitar tener una mayor democracia a nivel territorial*”, se evidencia que más de la mitad de ellos (alrededor de un 65%) están al menos de acuerdo con lo planteado (véase **Figura 17**). De esta forma presentándose ciertas diferencias entre lo evidenciado en las entrevistas y la encuesta.

**Figura 17.** Percepción cambio en materia democrática dada la introducción de TICs, Villa Frei



Fuente: Elaboración propia.

Por último, se les preguntó a los entrevistados y entrevistadas respecto a si ellos creían que de igual forma deberían existir instancias presenciales aledañas a una plataforma tecnológica participativa, y en caso de ser así, el por qué de ello. De la mano de la idea de espacios de desarticulación de confrontación política (Cardulla & Kitchin, 2019) y cambios de agencia política (Callen, 2011), surgen afirmaciones entre los entrevistados que valoran aspectos de la presencialidad, los cuales no se podrían encontrar mediante el uso de implementaciones tecnológicas.

El Participante Villa Frei Alerta menciona: *“no es lo mismo, no se hace instancia comunitaria, no se hace instancia comunitaria ahí en el parquesito todos reunidos conversando. No es lo mismo”*. Por otro lado, el Participante de la Concejalía declara: *“ver al weon o a la weona que esta al frente tuyo, escucharlo, debatir con él, es lo que te construye el vinculo social, es lo que te construye las confianzas o la desconfianza, es lo que te sabe hacer saber con quien estas parado”*. Mientras que un testimonio apunta a dar a entender la exclusividad de las instancias comunitarias como presenciales, el otro le da un valor agregado a la dialéctica presencial como generadora del vinculo social. Más allá de las razones de por medio, se le posiciona a la participación ciudadana - vía plataforma tecnológica - como un acto individual. Individualidad propia de las críticas recién mencionadas: no propulsora de articulación conjunta (Cardulla & Kitchin, 2019) ni de identificación de similitudes entre participantes (Callen, 2007). De la mano de lo mismo, aquello podría incluso llegar a cuestionar- en determinados aspectos - la relevancia de habitar en Villa Frei ¿Es relevante la historia participativa de este conjunto habitacional al momento de dar mi respuesta en una aplicación? (Rojas et al., 2007).

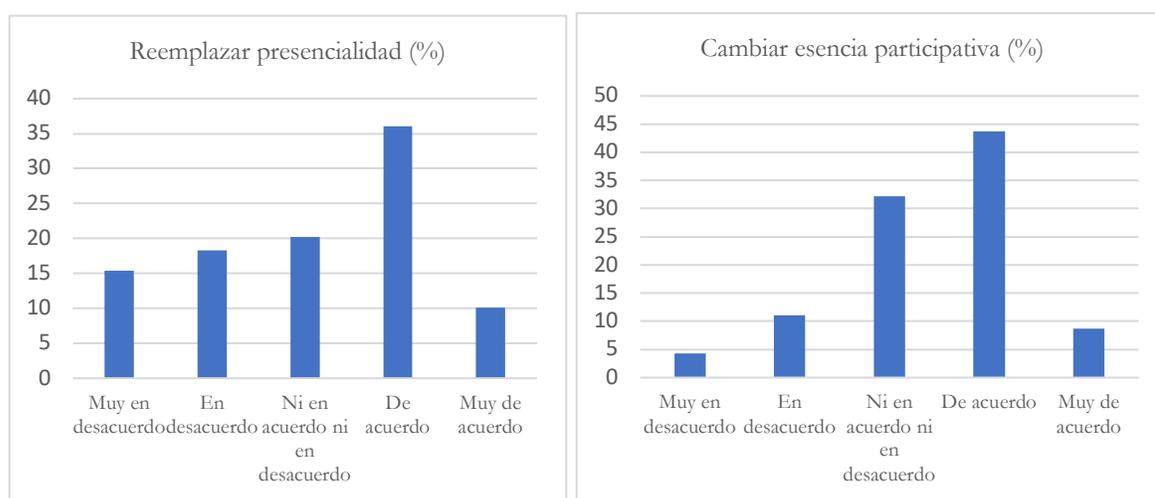
Relacionando esto con el tipo de democracia mencionado anteriormente, la Participante de la JJVVN°21 agudiza este punto: *“hay cosas que hay que hacerlas no solamente denunciando si no que hacerse cargo y hacerse parte muchas veces de las cosas no basta solamente con denunciar que el foco esta apagado y que nosotros tengamos que hacernos cargo que el foco este apagado, cachai”*.

Hilando más fino, esta idea de “débil democracia individual” puede en algún punto chocar con aquella idea del derecho a la información, dónde la Participante del Colectivo Feria de las Pulgas es enfática *“al entregar la información tú le estas dando la potencialidad de participar”*, con lo que la entrevistada se refiere a la posibilidad de romper con el vinculo clientelista. La información puede traducirse en empoderamiento. De esta forma cabe preguntarse ¿Qué facultades debiese, o no debiese tomar la tecnología? Pareciese ser

que, a nivel territorial, en *Villa Frei* hay ciertas facultades que se ven como potencialidades, mientras que otras como amenazas (respecto a parámetros valorados localmente).

Por último, la encuesta vislumbró que al preguntarles a los entrevistados y entrevistadas si una plataforma del tipo investigada, debería reemplazar instancias presenciales de participación - en instancias de diferente índole comunitarias- del sector, o bien, si esta podría cambiar la manera de participar propia del sector (véase **Figura 18**) se evidencia que si bien pueden existir cierta reticencia a la idea de tener que sí o sí reemplazar las instancias presenciales (alto % de personas que no están de acuerdo con esta idea), por otro lado, si se percibe la idea de cambio como positiva. No se identifica el cambio ni la pérdida de aquella esencia del sector como negativo.

**Figura 18.** Percepción necesidad de presencialidad y cambio de esencia participativa dada la introducción de TICs, Villa Frei



Fuente: Elaboración propia.

#### Principales hallazgos **CAPÍTULO IV:**

- Percepción general encuesta es de aumento participativo.
- Representatividad: exclusión de tercera edad y gente desinteresada (no viéndose necesariamente como un problema esto último).
- ¿Avances democráticos? Plataforma es una herramienta y no genera cambios de escenario respecto a una idea de democracia de baja intensidad.
- Instancias presenciales como generadoras de vínculo social e individualidad inherente a la participación tecnológica.

## VII. CONCLUSIONES Y DESAFÍOS

Teniendo presentes las limitaciones que podría conceder un análisis *FODA*, se decidió realizar una matriz de este estilo con los principales hallazgos de la presente investigación, dado su gran poder expositivo (véase **Tabla 8**). El presente cuadro presenta cualidades/características propias del caso de estudio (y del contexto en el cual esta inscrito), las cuales – a nivel de la presente investigación - se considera imprescindible tener en consideración al momento de implementar cualquier medida de la línea de sensores participativos en un territorio como el estudiado. El porqué de esto: abarcar de manera real y consciente, la importancia que se le confiere en múltiples definiciones al rol que los ciudadanos conciben en la creación de ciudades inteligentes. De esta forma, permitiéndoles tener real injerencia en cambios que encuentren pertinentes (o no, no está demás decirlo) respecto a su territorialidad y soberanía de gobernanza local.

Considerar el análisis situado sería lo mínimo, dentro de un enfoque generalizador al cual hoy en día apuntan la mayoría de las medidas de *Smart Cities* en la ciudad de Santiago. Siendo la cooperación y la coordinación la principal herramienta de estas, intentan sobreponerse a todas las trabajas burocráticas institucionales y privadas, con el fin de integrar una mayor cantidad de sensores. De esa manera se busca validez: más cámaras conectadas, más automóviles conectados, más usuarios conectados. En el fondo, más datos, y de la mano de ello, el por qué un programa del estilo de *Santiago Ciudad Inteligente* se enmarcaría dentro de un plan metropolitano. Aquella validez se posiciona dentro de un plan de negocios exportable, que posiciona internacionalmente a Santiago respecto al resto del mundo, el cual si bien puede encontrar sustento detrás de una potente herramienta – como el análisis de grandes cantidades de datos - en realidad considera poco y nada la opinión de sus ciudadanos en lo que respecta a su entorno. Ciudadano que entre una comuna y otra dista en muchas características, necesidades y narrativas dentro de una ciudad tan desigual como lo es el Gran Santiago.

**Tabla 8.** Análisis FODA principales hallazgos obtenidos

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Alto tejido social y red de apoyo transversal Participación comunitaria como fin Conocimiento y uso de plataformas tecnológicas Uso de tecnología como medio articulador participativo Derecho a la información Posibilidad de aumento participativo	Dos sectores con diferentes necesidades (norte y sur) Existencia de un “monopolio participativo” Tensiones institucionales: seguridad de la información, manipulación de la información, organismo idóneo Alta presencia y posible marginación de gente mayor Democracia de baja intensidad
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Posibilidad de apropiación del territorio Buena receptividad general por parte de la población a una plataforma del estilo (en cuanto a términos de eficiencia y participación)	Contingencia (pandemia y 180) Limitantes Ley Orgánica Institucional Devenir de instancias presenciales

Fuente: Elaboración propia.

Situándonos en los resultados obtenidos en la presente investigación, lo identificado en la **Tabla 8** responde a un análisis *bottom up*, el cual – incluso – dista de una conclusión concreta. Triangulando lo obtenido en esta tabla, en conjunto con el marco teórico y los objetivos planteados, se puede vislumbrar como las hipótesis de muchos autores se comprueban, no necesariamente siendo excluyentes las unas de las otras, además de mostrarse múltiples matices respecto a estas. De esta manera se identifica lo complejo del fenómeno a analizar. ¿La inclusión de TICs podría cambiar la gobernanza local en términos de

eficiencia y participación? Depende, y en aquella misma respuesta su valor agregado: analizar y cuestionar de que manera una variable afecta sobre otras, siempre teniendo en consideración ciertas condicionantes territoriales como restricciones a destacar. Condicionantes que en un lugar distan mucho de otro, y en base a eso los múltiples y diversos efectos que podrían generar la introducción de TICs en sus variados formatos y diversos lugares.

De la mano de lo mencionado, un descubrimiento a destacar en la presente investigación fue dilucidar que no era necesario hablar de una hipotética introducción de sensores participativos para ver como afectaban estos en la percepción de las personas. Esto dado la gran cantidad de TICs – incluso locales – con las cuales los residentes lidiaban día a día (**Véase** Capítulo II), lo cual terminó por hacer que la presente investigación terminase por comprender como estos sensores estaban afectando la percepción de los residentes de Villa Frei en el presente, más allá de considerar sus opiniones sobre un escenario ficticio<sup>35</sup>. De todas formas, esta consideración no tuvo injerencia en el tema respecto al cual se está haciendo énfasis: la gran importancia de un análisis situado en cualquier tipo de introducción de TICs.

Situándonos en el caso de *Villa Frei* (el cual consta de exclusiva validez interna), por ejemplo, en lo que respecta a los beneficios que se desprenden de la inclusión de TICs - de la mano de un discurso posicionado de manera institucional - se pueden hallar múltiples resultados a tener en consideración de manera previa a una implementación de este tipo. Perfectamente el “*derecho a la información*”, algo muy valorado a nivel local, podría ser una condicionante la cual pudiese potenciar el uso de una plataforma tecnológica que apunte a brindar acceso a contenido e información (Graniery & Kudo, 2016), así, aumentando la participación a nivel local (BID, 2016). Por otro lado, otra conclusión esclarecedora (desde este mismo lado de la vereda institucional), sería cómo el actual uso de la tecnología como medio articulador participativo en *Villa Frei* podría presentarse como una “herramienta de doble filo”. Si bien esta característica podría permitir generar toma de decisiones mejor informadas por parte de organismos generando un aumento en la eficiencia de gobierno (BID, 2016), a la vez, al entremezclar esta característica con el hallazgo obtenido de “monopolio participativo” que se posiciona en el lugar, podría estar haciendo que se perciban opiniones muy sesgadas al respecto.

Así mismo ocurre con respecto a conclusiones que se pueden obtener a críticas de aquel mismo discurso. Existiendo el miedo hacia el desincentivo de espacios presenciales que pudiese inducir la aparición de una plataforma tecnológica participativa, esto podría constar de una “profecía auto cumplida” la cual podría terminar por generar espacios de desarticulación de confrontación política (Cardullo & Kitchin, 2019), así, generando cambios de agencia política como plantea Callén (2011). Mientras que, por otro lado, la condicionante de una alta presencia de población adulta mayor en el territorio, podría afectar en gran manera la representatividad (Graniery & Kudo, 2016) de los resultados obtenidos de una plataforma de este estilo. Pero por otro lado, el gran conocimiento y uso de plataformas tecnológicas a nivel territorial, podría suavizar este efecto al no ser innovaciones tan disruptivas (Peña, P. & Peña, M., 2007).

Como se idéntica en la **Tabla 9**, incluso una encuesta no representativa, como la realizada en el presente estudio, puede comenzar a dilucidar temáticas e inquietudes que los mismos residentes presentan respecto a introducciones de este tipo.

---

<sup>35</sup> Pero que de todas formas estas percepciones presentes se canalizaban mediante las preguntas de una plataforma hipotética.

**Tabla 9.** Identificación de principales problemáticas vinculados a la introducción de la plataforma (respuesta abierta)

Principal problema que le pudiese atribuir a esta plataforma	Número de menciones
Marginación tercera edad	24
Mal uso y manipulación información	20
Desincentivo a la presencialidad	13
Confidencialidad y protección de datos personales (vulnerabilidad)	11
Representatividad (no se hizo mención a marginación específica)	10
Mala gestión general, digital y de difusión	8
Desconfianza	6
Quién la administre y método de transparencia	6
Capacidad de respuesta y solución a problemáticas	6
Acceso a la plataforma	5
Hackeos y levantamiento de información falsa	5
Saturación información	4
Falta de motivación y compromiso	3
Cubrir costos y necesidad de presupuesto	3
Funcionalidad repetida	3
Polarización de residentes	3
No saber usarla o entenderla	2
Cambio de organización y relaciones ya establecidas	2
Marginación socioeconómica	2
Burocracia	1
Contribuir a sensación de inseguridad	1
Marginación agentes pasivos	1
Anonimato (violencia, falta de respeto, etc)	1
Solucionismo tecnológico	1
Marginación gente con capacidades diferentes	1
<b>Total Respuestas</b>	<b>134</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información de encuesta

Es cosa de ver como en una muestra pequeña, ya comienza a mostrar patrones y repeticiones sobre las mismas temáticas, y en base a la aparición de estas, la posibilidad de ajuste en función de la opinión ciudadana<sup>36</sup>.

A partir de esto, la posibilidad de volver el discurso de las ciudades inteligentes más democrático. Democrático en el sentido de poder brindar participación vinculante a los ciudadanos, agentes imprescindibles en la constitución de este tipo de tecnologías, generando un nuevo paradigma el cual dista del enfoque que hoy en día rige en la mayoría de implementaciones en Santiago. Un enfoque capaz de distinguir un ciudadano de Puente Alto a uno de Vitacura, adaptándose a sus necesidades y dotándolo de una herramienta de cambio en su propio territorio con aproximación a problemáticas sectoriales que

<sup>36</sup> Esto partiendo de la base de que las implementaciones ya responden a necesidades ciudadanas validadas.

permita potenciar una gobernanza local fuera del problema de centralización diagnosticado institucionalmente.

A partir de esto se abre un abanico de nuevas posibilidades: como, por ejemplo, posicionar el desafío *Smart* fuera de las TICs y dentro de las soluciones análogas. ¿El por qué de eso? Lograr adaptarse de la mejor forma posible a las necesidades de un usuario particular, las que incluso muchas veces la misma tecnología no puede solucionar pero responden al mismo objetivo de sostenibilidad.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA<sup>37</sup>

- AENOR (2014). “El papel de las normas en las ciudades inteligentes”, *Informes de Normalización*. Madrid: Comité AEN/CTN 178
- Arnstein, S. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35:4, 216-224.
- Berntzen, L. & Johannessen, M.R. (2016). The Role of Citizen Participation in Municipal Smart City Projects: Lessons Learned from Norway. *Smarter as the New Urban Agenda A Comprehensive View of the 21st Century City Public Administration and Information Technology*, 11, pp. 299-314.
- BID (2016). wa Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- BID & KRIHS. (2016). Estudios de casos internacionales de ciudades inteligentes. Documentación para discusión, No IDB-DP-441.
- Cabrol, M. & Severin, E. (2010). Tics en educación: una innovación disruptiva. *Aportes BID educación*, N°2, pp. 1-8.
- Callén, B. (2011). Tecnoactivismo. La experiencia política de Riereta.net. *Athena Digital*, 11, pp. 297-311.
- Cardullo & Kitchin. (2019). Smart urbanism and smart citizenship: The neoliberal logic of ‘citizen-focused’ smart cities in Europe. *EPC: Politics and Space*, 37(5), 813-820
- CMN (2015). Declara Monumento Nacional en la Categoría de Zona Típica o Pintoresca al "Sector 1 de la Villa Frei", Ubicado en la Comuna de Ñuñoa, Provincia de Santiago Región Metropolitana. 2020, de Contraloría General Sitio web: [https://www.monumentos.gob.cl/sites/default/files/decretos/ZT\\_01483\\_2015\\_D00517.pdf](https://www.monumentos.gob.cl/sites/default/files/decretos/ZT_01483_2015_D00517.pdf)
- CORFO. (2018). Programa Estratégico Regional Santiago Ciudad inteligente. Santiago: Pedro Vidal, Alejandra Córdova, Félix Escobedo.
- Connor, D. M. (1988). A new ladder of citizen participation. *National Civic Review* 77(3): 249-57.
- Del Rivero, M. (2018). Smart Cities, una visión para el ciudadano. España: LID

---

<sup>37</sup> Ciertos componentes de citación se encuentran en revisión, en caso de consultas contactar a [brtelias@uc.cl](mailto:brtelias@uc.cl)

- Dorcey, A. H. J., and British Columbia Round Table on the Environment and the Economy. (1994). Public involvement in government decision making: choosing the right model: a report of the B.C. Round Table on the environment and the economy. Victoria, B.C.: The Round Table.
- FAO. (2017). El Estado Mundial de la Agricultura y la Alimentación. Roma: Organización para las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura.
- Fernández, M . (2016). Descifrar las smart cities: ¿Qué queremos decir cuando hablamos de smart cities?. CALIGRAMA, pp.1-260.
- Fuentes, L & Orellana, A. (2013). Gobernabilidad metropolitana en Bogotá y Santiago: institucionalidad divergente, resultados convergentes. *Ciudad y territorio: Estudios territoriales*. 15(175): 213-219, 2013. [Fecha de consulta: septiembre 2015]. ISSN 1133-4762.
- Gertosio, R. (2014). Estudio para la Declaración de Zona Típica Villa Presidente Frei, Sector 1. 2020, de Consejo Nacional de las Culturas y el Arte Sitio web: [https://issuu.com/vfzt/docs/libro\\_vf\\_final-web](https://issuu.com/vfzt/docs/libro_vf_final-web)
- Granier, B. & Kudo, H. (2016). How are citizens involved in smart cities? Analysing citizen participation in Japanese “Smart Communities”. *Information Polity*, 21, 61-76.
- Goetz, J. & LeCompte, M. (1986). Ethnographic and Qualitative Research Design and Why It Doesn't Work. *American Behavioral Scientist*, 20 n° 1, 42-57.
- Herrmann, G. & Van Klaveren, A. (2016). Disminución de la participación de la población en organizaciones sociales durante los últimos trece años en Chile e implicaciones para la construcción de una política de planificación urbana más participativa. *EURE*, 42 (125), 175-203.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F: McGrawHill Education.
- Jirón, P., Imilán W., Langé, C. & Mancilla, P. (2020). Placebo Urban Interventions. Observing Smart City Narratives in Santiago de Chile. *Journal Urban Studies*, p27.
- Jouve, B. (2004). La democracia local: entre el espejismo neotocqueillista y la globalización. *Revista de Ciencia Política*, XXIV N° 2, pp. 116-132.
- Kawulich, Barbara B. (2006). La observación participante como método de recolección de datos [82 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [OnlineJournal]*, 6(2), Art. 43, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430>.
- Lefebvre, H. (1968). “Le droit à la ville”. *Anthropos*
- Marshall, C. (2019). Centralismo y formas fluidas de planificación territorial en Chile: mecanismos de gobernanza horizontal para la agenda urbana local. A: Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo. "XI Seminario Internacional de Investigación en Urbanismo, Barcelona-Santiago de Chile, Junio 2019". Barcelona: DUOT, 2019.

- Montalva, P. & Uarac Y. (2013). “Promoción Popular: El pueblo organizado”; en Biblioteca del Congreso Nacional: Eduardo Frei Montalva. Fé, política y cambio social; Santiago, Andros Impresores, 2013
- Montecinos, E. (2007). Los límites de la modernización municipal para profundizar la participación ciudadana en Chile ¿Es la gobernanza de proximidad una alternativa?. *Gestión y Política Pública*, XVI N°2, pp. 319-351.
- Moulaert, F., Parra, C., & Swyngedouw, E. (2014). Ciudades, barrios y gobernanza multiescalar en la Europa urbana. *EURE*, 40 N° 119, pp. 5-21.
- Rojas, J., Pellicer, I., Santoro, V. & Vivas, P. (2007). @City: lecturas tecnológicas de Barcelona. *Athena Digital*, N° 11, pp. 114-131.
- Rondinelli, D. (1981). “Government Decentralization in Comparative Perspective: Theory and Practice in Developing Countries”. *International Review of Administrative Sciences*, 47 N° 2.
- ONU, Departamento de Asuntos Economicos y Sociales, División de Población (2014). World Urbanization Prospects: the 2014 revision, Highlights. Nueva York: Naciones Unidas. Disponible en : <http://esa.un.org/unpd/wup/Publications/Files/WUP2014-Highlights.pdf>
- Olgúin, R. (2015). Clases medias, empart y desarrollo urbano. El caso de Villa Frei 1968- 2014 . *Revista Diseño Urbano e Paisaje - DU&P*, XII N°29, pp-1-7.
- Orellana, A., Mena Valdés J.A., Montes Marín M. (2016). Plan de Desarrollo Comunal: ¿El instrumento rector de la gestión municipal en Chile?. *Revista imvi*, 31(87), pp.173-200.
- Pavez, M. (2008). Los conceptos de unidad vecinal y de barrio en la teoría y práctica urbanística Antigüedad, siglo XIX y siglo XX. *Monografía M.I.Pávez Reyes* , pp.1-33.
- Peña, P. & Peña, M. (2007). El saber y las TIC: ¿Brecha Digital o Brecha Institucional? . *Revista Iberoamericana de Educación*, 45, pp. 89-106.
- Prats i Català, J. (2001). Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico. *Revista Instituciones y Desarrollo* , 10, pp. 103-148.
- Purcell, M. (2003). Citizenship and the right to the global city: reimagining the capitalist world order. *International Journal of Urban and Regional Research*, 27 (3), 564-590.
- Valenzuela, F. (2018). Plan de Desarrollo comunal y Gestión Municipal. ¿Participación Real o Instrumento Ilusorio?. *Revista Electrónica de Trabajo Social*, Universidad de Concepción (Chile), 18, pp.70-80.
- Villarejo, H. (2015). Smart Cities: Una apuesta de la Unión Europea para mejorar los servicios públicos urbanos. *Revista de Estudios Europeos*, 66, pp.25-51.

- Salazar Ugarte, P. (2004). ¿Qué participación para cuál democracia? En: Ziccardi, A. ciudadana y políticas sociales del ámbito local (pp. 43-55), México DF: IIS-UNAM.
- Schlossberg, M. & Shuford, E. (2005). Delineating “Public” and “Participation” in PPGIS. *URISA Journal*, 16(2), 15-26.
- Sé Santiago Smart City (2020). Programa estratégico CORFO metropolitano y Fundación País Digital, de Sé Santiago Smart City web: [www.sesantiago.cl](http://www.sesantiago.cl)
- Skocpol, T. et al. (1999). *Civic Engagement in American Democracy*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Tocqueville, A. (1835). *Democracy in America*. New York: G. Dearborn & Co. Print.
- Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación, Serie Documentos de Trabajo, No.296, Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina (UCEMA), Buenos Aires
- Yong, L.A. (2004). Modelo de aceptación tecnológica (tam) para determinar los efectos de las dimensiones de cultura nacional en la aceptación de las tic. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XIV N°1, pp. 131-171.
- Wiedemann, P. M., & S. Femers. (1993). Public participation in waste management decision making: analysis and management of conflicts. *Journal of Hazardous Materials* 33(3): 355-68.

**IX. ANEXOS**

a. **Anexo 1:** Ejemplos aplicaciones Santander, España

**Tabla 10.** Diferentes tipos de dispositivos estáticos instalados en Santander, España

**Cuadro 1. Clasificación general de los tipos de dispositivos estáticos instalados**

Tipo	Servicio	Tipo de sensores
<b>Estáticos</b>	<b>Ambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura.</li> <li>• Temperatura + CO.</li> <li>• Luminosidad + temperatura.</li> <li>• Ruido.</li> </ul>
	<b>Parques y jardines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humedad y temperatura ambiental.</li> <li>• Humedad y temperatura del suelo (para riego automatizado).</li> <li>• Velocidad y dirección del viento, precipitaciones, temperatura, humedad y presión.</li> </ul>
	<b>Tráfico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparcamiento (presencia o no de vehículo en una plaza de aparcamiento).</li> <li>• Intensidad de tráfico (cantidad de vehículos en el último minuto, porcentaje de ocupación de cada carril, velocidad media y mediana de la velocidad).</li> </ul>
	<b>Seguridad ciudadana y control de tráfico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámaras de circuito cerrado en túneles y recintos municipales.</li> <li>• Cámaras para el control de tráfico en exterior.</li> <li>• Cámaras IP con conexión inalámbrica.</li> </ul>
	<b>Gestión de agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulos de telelectura para facturación del consumo.</li> <li>• Sensores de calidad del agua (Ph y turbidez).</li> <li>• Sensores de presión (criterio básico en la gestión de este servicio).</li> </ul>
	<b>Recolección de residuos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensores de nivel de llenado de los contenedores.</li> </ul>
	<b>TUSBIC (sistema de alquiler de bicicleta pública)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia o ausencia de unidades en cada puesto y punto de alquiler.</li> </ul>

Fuente: Elaboración (BID & KRIHS, 2016, p.27)

**Tabla 11.** Diferentes tipos de dispositivos dinámicos instalados en Santander, España

**Cuadro 2. Clasificación general de los tipos de dispositivos dinámicos instalados**

Tipo	Servicio	Tipo de sensores
<b>Dinámicos</b>	<b>TUS (autobuses públicos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS para ubicación en tiempo real, tiempo de espera y distancia.</li> <li>• Sensores ambientales de CO, NO2, O3, temperatura, humedad y partículas.</li> <li>• Odómetro (distancias recorridas).</li> </ul>
	<b>Taxis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS (taxis libres en cada parada).</li> <li>• Sensores ambientales de CO, partículas y humedad.</li> <li>• Odómetro.</li> </ul>
	<b>Recolección de residuos y limpieza viaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS.</li> <li>• Sensores ambientales de CO, NO2, O3, temperatura, humedad y partículas.</li> <li>• Odómetro.</li> </ul>
	<b>Parques y jardines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS.</li> <li>• Sensores ambientales de CO, NO2, O3, temperatura, humedad y partículas.</li> <li>• Odómetro.</li> </ul>

Fuente: Elaboración (BID & KRIHS, 2016, p.28)

**Tabla 12.** Diferentes tipos de dispositivos participativos instalados en Santander, España

**Cuadro 3. Clasificación general de los tipos de dispositivos participativos**

Tipo	Servicio	Tipo de sensores
<b>Participativos</b>	App. El pulso de la ciudad.	Cada evento reportado por un ciudadano <sup>a</sup> cuenta con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título.</li> <li>• Tipo.</li> <li>• Descripción incidencia.</li> <li>• Imagen.</li> <li>• Día creación de la incidencia.</li> <li>• Día resolución final de incidencia.</li> <li>• Ubicación.</li> </ul>
	Santander RA (realidad aumentada)	El <i>smartphone</i> del ciudadano interactúa consultando y generando información sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de interés en la ciudad (más de 3.000).</li> <li>• TUSBIC (sistema de bicicleta municipal).</li> <li>• Taxis.</li> <li>• Aparcamientos subterráneos.</li> <li>• Agenda cultural (Santander Aúna).</li> <li>• Autobuses urbanos.</li> <li>• Comercio (horarios, productos, ofertas, etc.).</li> <li>• Datos abiertos (open data).</li> <li>• Sensores SmartSantander.</li> </ul>

Fuente: Elaboración (BID & KRIHS, 2016, p.29)

b. **Anexo 2:** Matriz de producción entrevistas

**Tabla 13.** Matriz de producción entrevistas

Objetivos específicos	Dimensión	Sub Dimensiones	Preguntas Entrevistas
<p>1.- Caracterizar marco de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente</p>	<p>Orgánica</p>	<p>Redes</p>	<p><b>Preguntas personales: Nombre, genero, edad y rol en organización</b></p> <p><b>Preguntas generales: Nombre de organización, año de creación, cantidad de integrantes, propósito, perspectiva a futuro y principales dificultades</b></p> <p>¿En su opinión, cuáles son los actores y organizaciones principales que se desenvuelven en Villa Frei? ¿Existe <b>coordinación</b> entre estos? Del 1 al 3 cual es grado de relación de su organización con x organizaciones (se nombran una por una las organizaciones de la base de datos, y se pregunta en caso de no estar alguna considerada para agregarla a esta)</p> <p>¿Existen canales de comunicación/participación con organismos institucionales formales (JJVV, municipalidad, alguna diputación) En caso de existir ¿Cuáles? ¿Se posee <b>poder de decisión</b> sobre aquellas instancias? Por otro lado, ¿Se posee <b>poder de decisión</b> sobre lo que ocurre en el territorio, o bien, existen muchas limitantes para llevar a cabo los objetivos de la organización?</p> <p>¿Cómo <b>describiría</b> la participación vecinal que se da en el sector? ¿Quiénes son los que más participan y de qué forma?</p>
		<p>Poder de decisión</p>	
		<p>Singularidad</p>	
<p>2.- Caracterizar Tecnologías de la Información y Comunicación en materia de gobernanza local, en Villa Frei, actualmente.</p>	<p>Tecnología</p>	<p>Uso</p>	<p>¿Usan algún <b>tipo de medio tecnológico</b>? Ya sea para uso interno o de difusión. En caso de ser afirmativa la respuesta ¿Cuál(es)?</p> <p>¿Estos que <b>función</b> cumplen principalmente?</p> <p>¿Identifica <b>problemáticas o limitaciones</b> relacionadas al uso estos? Deme un ejemplo por favor.</p>
		<p>Funcionalidad</p>	

“Suponga de la existencia de un sistema, el cual se instaura en Villa Frei, el cual permita el almacenamiento de información recibida exclusivamente por los mismos residentes de Villa Frei de forma voluntaria. Tanto la existencia del sistema, como el requerimiento de la información a los vecinos, tendría como fin mejorar los servicios a disposición en el territorio.

El valor agregado de este sistema, es que los residentes de Villa Frei, podrán proveer esta información a través de sus dispositivos móviles - o en su defecto, una pagina web o vía llamada telefónica- y esta información podría constar desde percibir su opinión sobre diferentes interrogantes, como por ejemplo, preguntarles en qué es lo que más les gustaría gastar un cierto presupuesto, cuales son los principales problemas territoriales, etc. hasta permitirles que sea la instancia en que ellos reporten incidencias que perciben en el momento, como un asalto, una banca rota, un foco roto, etc. La misma plataforma es quien hará que esta información sea procesada y legible.

Recaltar que en esta plataforma también se les podría dar información sobre diferentes tópicos, como beneficios a los cuales pueden acceder los vecinos, actividades que están ocurriendo en el momento, generar espacios de foros de discusión y transparencia de actividades institucionales”

<p>3.- Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de eficiencia, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.</p>	Eficiencia	Identificación	Entendiendo de forma hipotética, que usted como organización administre este sistema, o bien posea acceso a la información brindada en este.
		Rapidez	¿El uso de esta plataforma puede/podría haber <b>identificado más fácilmente</b> focos de problemáticas/necesidades de los vecinos, o bien, focos de interés para la organización? <b>Esto entendiendo que, por ejemplo, usted podría decidir que información requerir a los vecinos o hacer las preguntas que quiera que respondan, “que prefieren entre esto y esto, etc.”</b>
		Recursos	<p>¿El uso de esta plataforma puede/podría haber generado una gestión o búsqueda de soluciones <b>más expedita</b>?</p> <p>¿El uso de esta plataforma puede/ podría haber permitido tener una gestión más eficiente de <b>recursos</b>? ¿estos podrían mejorar el <b>“servicio”</b> brindado hacia los usuarios desde parte de la organización?</p> <p>Ahora bien, saliendo de ese hipotético, en caso de existir esta plataforma ¿Quién cree que debería hacerse cargo de esta? La municipalidad, la JJVV, alguna organización de ciudadanos, etc. ¿Por qué?</p> <p>A partir de eso, ¿le podría dar desconfianza que alguna la use? ¿Usted cree que se le podría dar mal uso a esta?</p>

4.- Determinar incidencias que podrían tener las Tecnologías de la Información y Comunicación en la percepción de gobernanza local, en términos de participación, por parte de los habitantes de Villa Frei, actualmente.	Participación	Involucramiento	¿El uso de esta plataforma podría <b>involucrar</b> a más gente a participar de la instancia?
		Representatividad	¿La información de esta plataforma hubiese podido ser <b>representativa</b> de los vecinos de Villa Frei? O gente quedaría marginada
		Presencialidad	¿Usted cree que esto podría geerar instancias de mayor democracia y co diseño de organizaciones/instituciones y vecinos?  ¿El uso de TICs podría haber cambiado la <b>esencia</b> participativa del sector? ¿Dónde podría encontrar una limitante/problemática de este medio?  Cree que de igual forma debería existir instancias presenciales aledañas a esta plataforma ¿por qué?

Fuente: Elaboración propia.

c. **Anexo 3:** Operacionalización y preguntas encuesta

**Tabla 14.** Operacionalización encuesta

Concepto (dimensión)	Dimensión (subdimensión)	Indicadores, Preguntas e Ítems	Medidas y Atributos
<b>Orgánica</b>	Singularidad	<i>Pregunta 9</i>	Escala Likert 5 puntos
<b>Tecnología</b>	Uso	<i>Pregunta 8 y 24</i>	Opciones Múltiples
	Funcionalidad	<i>Pregunta 14, 15 y 25</i>	Escala Likert 5 puntos Respuesta Abierta
<b>Eficiencia</b>	Identificación	<i>Pregunta 10, 13, 16, 17 y 18</i>	Escala Likert 5 puntos Opciones Múltiples Respuesta Abierta
	Rapidez	<i>Pregunta 11</i>	Escala Likert 5 puntos
	Recursos	<i>Pregunta 12</i>	Escala Likert 5 puntos
<b>Participación ciudadana</b>	Involucramiento	<i>Pregunta 19</i>	Escala Likert 5 puntos
	Representatividad	<i>Pregunta 20 y 21</i>	Escala Likert 5 puntos
	Presencialidad	<i>Pregunta 22 y 23</i>	Escala Likert 5 puntos

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta sobre Villa Frei y Tecnología

Usted ha sido invitado a participar en el estudio “Democracia y eficiencia en un contexto de levantamiento de información participativa: el nuevo paradigma de la gobernanza local, el caso de Villa Frei”, proyecto de tesis del Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Facultad de Arquitectura,

¡Muchas gracias por participar! Anhelamos que este estudio se logre concretar en algún tipo de beneficio para los vecinos y las vecinas del sector

(Número de contacto ante cualquier consulta +56976591655)

1. ¿Usted es residente de algún sector del complejo Villa Frei?

- Sí (continúa)
- No (sale del cuestionario)

2. De ser así, ¿En que sector reside respecto a la imagen adjunta abajo?

- Sector Rojo
- Sector Verde
- Sector Amarillo
- Sector Morado

[Imagen: *Figura 3*]

3. Usted reside en un(a) ...

- Torre
- Block
- Casa

4. ¿Qué edad tiene?

- Entre 10 y 20 años
- Entre 21 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Entre 51 y 60 años
- Entre 61 y 70 años
- Entre 71 y 80 años
- Más de 80 años

5. ¿Con qué género se identifica?

- Masculino
- Femenino
- Otro

6. ¿Cuál es su último nivel de estudios cursado?

- Ninguno
- Enseñanza básica
- Enseñanza media
- Técnico Profesional Incompleto Universitario Incompleto
- Universitario incompleto o Técnico Profesional Completo

- Posgrado

7. ¿Usted es miembro de alguna organización de Villa Frei? (cualquiera)

- Sí
- No

8. Marcar aplicaciones que ocupa o ha ocupado (pueden ser varias)

- Whatsapp
- Facebook
- Instagram
- Sosafe
- Twitter
- Zoom o Jitsy
- Servicio de Mail (Gmail/Hotmail/etc.)
- Otro

9. ¿Usted encuentra que Villa Frei es un lugar que se caracteriza por poseer mucha participación - en instancias de diferente índole comunitarias - por parte de sus habitantes?

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

En base al siguiente párrafo, responda cuán de acuerdo esta con las siguientes aseveraciones

“Suponga de la existencia de un sistema, el cual se instaura en Villa Frei, el cual permita el almacenamiento de información recibida exclusivamente por los mismos residentes de Villa Frei de forma voluntaria. Tanto la existencia del sistema, como el requerimiento de la información a los vecinos, tendría como fin mejorar los servicios a disposición en el territorio.

El valor agregado de este sistema, es que los residentes de Villa Frei, podrán proveer esta información a través de sus dispositivos móviles - o en su defecto, una pagina web o vía llamada telefónica- y esta información podría constar desde percibir su opinión sobre diferentes interrogantes, como por ejemplo, preguntarles en qué es lo que más les gustaría gastar un cierto presupuesto, cuales son los principales problemas territoriales, etc. hasta permitirles que sea la instancia en que ellos reporten incidencias que perciben en el momento, como un asalto, una banca rota, un foco roto, etc. La misma plataforma es quien hará que esta información sea procesada y legible.

Recaltar que en esta plataforma también se les podría dar información sobre diferentes tópicos, como beneficios a los cuales pueden acceder los vecinos, actividades que están ocurriendo en el momento, generar espacios de foros de discusión y transparencia de actividades institucionales.”

10. "Yo creo que esta plataforma podría permitir identificar más fácilmente diversas problemáticas/necesidades del sector"

- Muy en desacuerdo

- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

11. "Yo creo que esta plataforma podría permitir mejorar la rapidez con que se podrían solucionar diferentes problemáticas/necesidades del sector"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

12. "Yo creo que esta plataforma podría permitir tener una gestión más eficiente de recursos a nivel local"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

13. "Yo creo que esta plataforma podría permitir saber cómo mejorar los servicios a disposición para la comunidad"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

14. "Yo creo que esta plataforma podría permitir encontrar soluciones innovadoras de la mano de la tecnología"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

15. "Yo creo que esta plataforma podría permitir tener a los habitantes del sector más informados respecto a cosas que están sucediendo"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

16. En caso de existir esta plataforma ¿Quién cree que debería hacerse cargo de esta?

- Junta de Vecinos del sector
- Municipalidad
- Organizaciones de Villa Frei
- Agrupación de vecinos/as
- Otra

17. "Me podría generar desconfianza que esta plataforma fuese administrada por algún organismo específico de los mencionados. Se le podría dar algún tipo de mal uso a esta"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

18. En caso de estar de acuerdo ¿Por qué?

*[Respuesta abierta]*

19. "Yo creo que esta plataforma podría involucrar a más gente a participar, o bien incidir, respecto a actividades y decisiones que ocurren en el sector "

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

20. "Yo creo que esta plataforma podría obtener información representativa de las diversas problemáticas y opiniones del sector y no dejaría la perspectiva de nadie marginada de ella"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

21. "Yo creo que esta plataforma podría facilitar tener una mayor democracia a nivel territorial"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

22. "Yo creo que esta plataforma debería reemplazar instancias presenciales de participación - en instancias de diferente índole comunitarias- del sector "

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo

- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

23. "Yo creo que esta plataforma podría cambiar la manera de participar propia del sector. La esencia participativa de la Villa Frei"

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

24. ¿Usted usaría esta plataforma?

- Sí
- No
- No lo sé

25. ¿Cuál es principal problema que le pudiese atribuir a esta plataforma?

*[Respuesta abierta]*

26. ¿Cuál es el rango de ingresos de su hogar? \*Opcional

- \$2.400.000 o más
  - Entre \$1.400.001 y \$2.400.000
  - Entre \$200.001 y \$400.000
  - Entre \$400.001 y \$800.000
  - Entre \$800.001 y \$1.400.000
  - Menor a \$200.000
  - No lo quiero decir
-

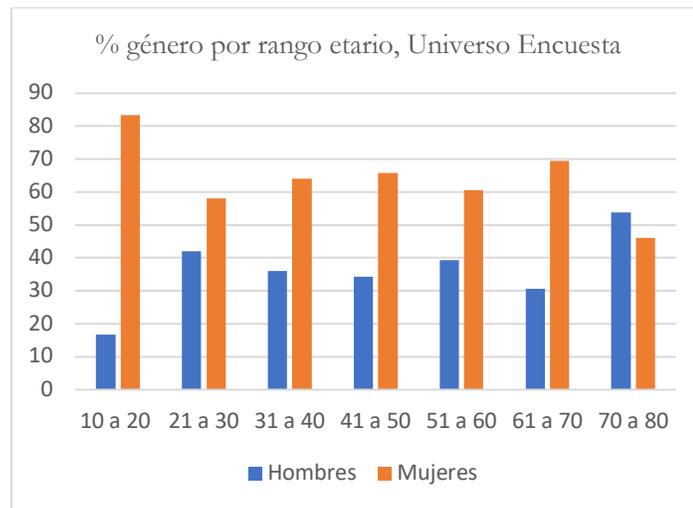
d. **Anexo 4:** Alcances encuesta en línea

*Sesgo de Género*

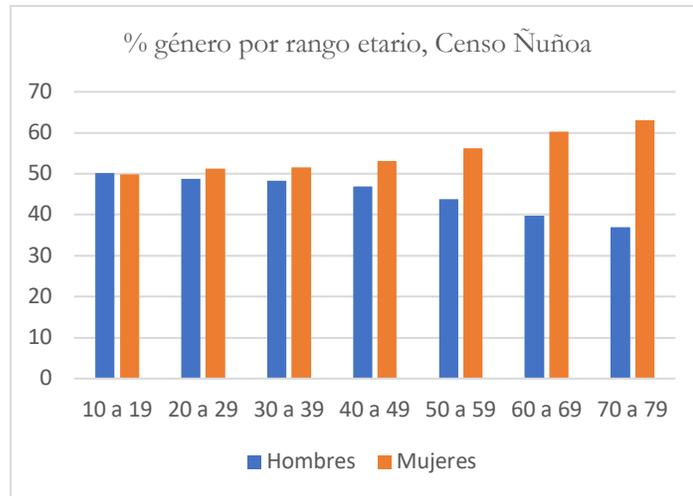
Se identifica un posible sesgo de género en la encuesta realizada. Respecto a datos censales, la proporción que rige en Villa Frei (manzanas seleccionadas) es equivalente al identificado en toda la comuna de Ñuñoa: un 55% correspondiente al género femenino, mientras que un 45% al masculino.

Mientras que la muestra exagera aún más aquella diferencia, posicionando en una proporción de 63/37 la primacía del género femenino dentro del universo encuestado. Al separar estas proporciones por rango etarios<sup>38</sup> (véase **Figura 19**) se evidencia que a diferencia de la tendencia de la comuna - la cual tiende a tener una tasas equitativas de género hasta el intervalo de los 40-49 años, desde donde comienza a presentar una divergencia haciendo más preponderante el género femenino – la encuesta realizada presenta mucha más heterogeneidad con constante supremacía del género femenino (menos en el lapsus de los 70-80 años donde ocurre un efecto contrario al evidenciado en el censo de Ñuñoa).

**Figura 19.** Porcentaje de participación por género



<sup>38</sup> Esto se hace respecto a los datos de la comuna de Ñuñoa, dado que los datos por manzanas presentan rangos etarios muy agregados (por fines éticos). Por otro lado, los intervalos entre ambos instrumentos no calzan con exactitud, lo cual se tiene considerado, pero no se cree que afecte en las inferencias obtenidas.

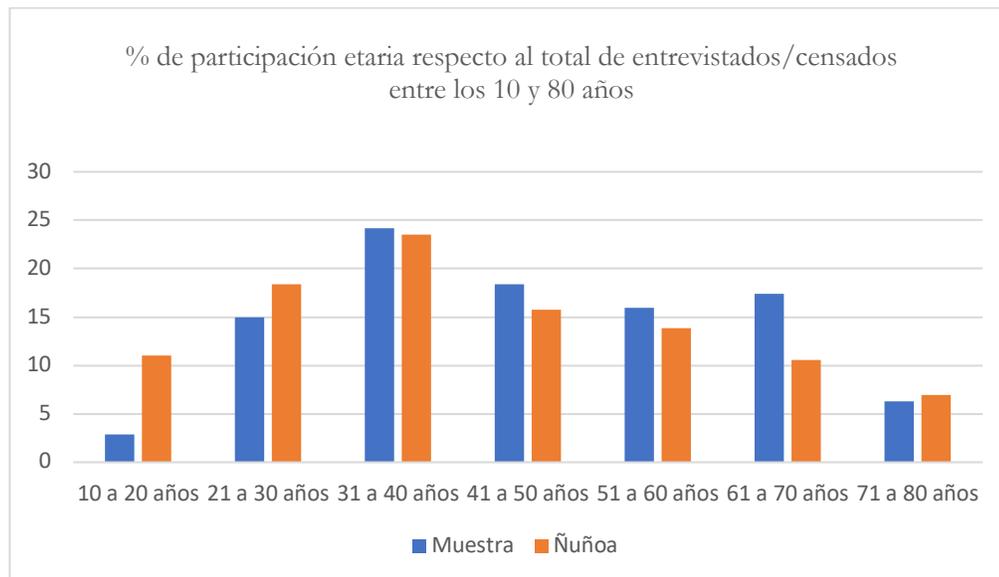


Fuente: Elaboración propia en base a encuesta y Censo 2017

### *Sesgo Etario*

Respecto a la distribución etaria de la muestra, cabe mencionar la poca recepción de esta por parte de la población más joven, con especial énfasis en aquella que su edad se sitúa entre los 10 y 20 años, además de aquellos que se posicionan entre los 21 y 30 años (población que se encuentra sub-representada). Por otro lado, tener presente la gran cantidad de respuestas obtenidas entre un rango de 61 y 70 años, además de no poseer respuestas de vecinos o vecinas que posean más de 80 años (que son equivalentes a alrededor del 5% de la población comunal) (véase **Figura 20**).

**Figura 20.** Porcentaje de participación por rango etario



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta y Censo 2017

Haciendo un estimado de la cantidad de viviendas existente por tipos de infraestructura<sup>39</sup> con los datos ocupados en *estructura física y equipamiento*, y categorizando los diferentes tipos de construcciones en 3 categorías: blocks, casas y torres, vemos que la representación de las respuestas de la muestra es muy similar a la distribución del conjunto habitacional en lo que respecta a blocks, no así con las casas (sobrerrepresentadas) y las torres (subrepresentadas) (véase **Tabla 14**).

**Tabla 15.** Porcentaje de participación por tipo de infraestructura

	<b>Muestra (%)</b>	<b>Infraestructura Efectiva (%)</b>
<b>Block</b>	56,3	60,2
<b>Casa</b>	27,9	12,6
<b>Torre</b>	15,9	27,2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta e información de Gertosio (2014)

Por otro lado, en lo que respecta a la distribución de respuestas por sectores, acá se percibe una sobrerrepresentación del sector Norte de Villa Frei en las respuestas percibidas en la encuesta. Mientras que se da el efecto contrario respecto al el sector Sur (véase **Tabla 15**).

---

<sup>39</sup> El único supuesto utilizado fue situar la capacidad de los bloques dúplex en 40 viviendas promedio, dado que estos fluctúan entre 25 y 50 viviendas, pero aquellos con 40 viviendas son las más usuales.

**Tabla 16.** Porcentaje de participación por sectores

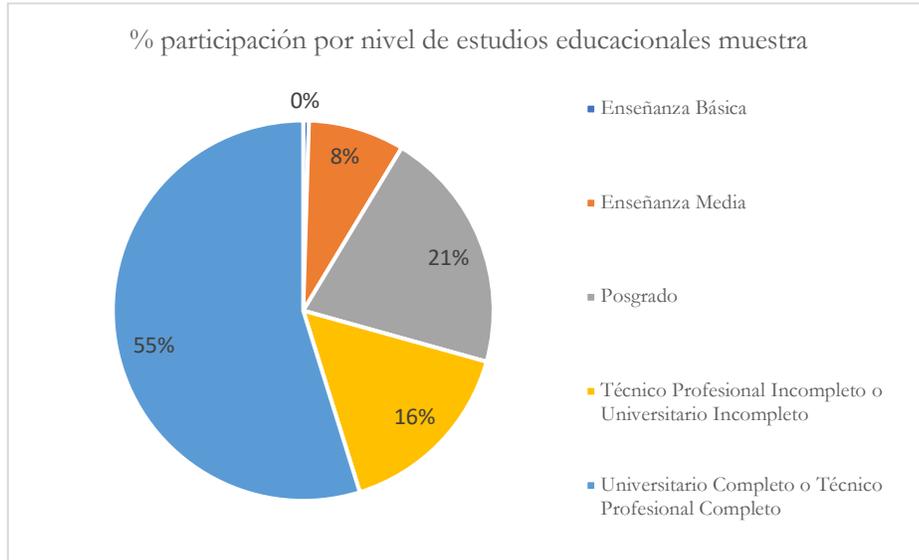
	<b>Muestra (%)</b>	<b>Población Censal (%)</b>
<b>Sector Rojo</b>	45,9	24,0
<b>Sector Verde</b>	6,8	8,9
<b>Sector Amarillo</b>	15,0	14,4
<b>Sector Morado</b>	32,4	52,7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta y Censo 2017

*Consideraciones adicionales*

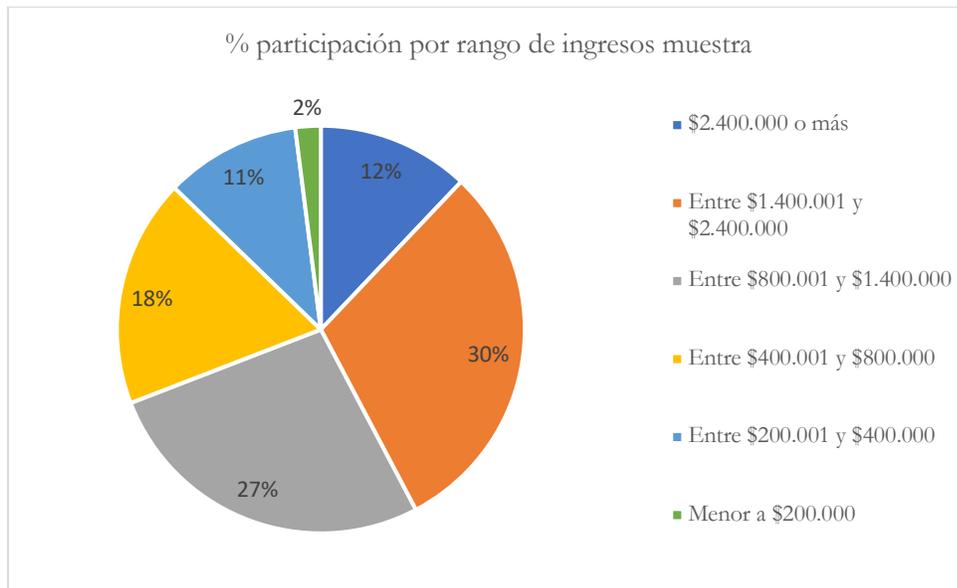
Características que se encuentra importante tener en consideración son los altos niveles educacionales y socioeconómicos de quienes contestaron la encuesta. Por un lado, sobre el 75% de la muestra presenta al menos estudios universitarios/técnicos completos (véase **Figura 21**), mientras que el 42% presenta ganancias en el hogar sobre 1.400.000 (entre los que quisieron contestar esta pregunta, que al ser información sensible solo constó con 150 respuestas) (véase **Figura 22**).

**Figura 21.** Porcentaje de participación por nivel de estudios educacionales muestra



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

**Figura 22.** Porcentaje de participación por rango de ingresos muestra



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

e. **Anexo 5:** Carta de consentimiento informado

### **CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

“Democracia y eficiencia en un contexto de levantamiento de información participativa: el nuevo paradigma de la gobernanza local, el caso de Villa Frei”

Usted ha sido invitado a participar en el estudio “Democracia y eficiencia en un contexto de levantamiento de información participativa: el nuevo paradigma de la gobernanza local, el caso de Villa Frei” a cargo del investigador Benjamín Telias, proyecto de tesis del Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos, Pontificia Universidad Católica de Chile. Este estudio está siendo financiado por el Proyecto Fondecyt N° 1180062. El objeto de esta carta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

Cabe mencionar que el objetivo de este estudio consta en analizar como posibles implementaciones tecnológicas en Villa Frei, pudiesen generar cambios en términos de eficiencia y participación a nivel organizativo barrial.

Dado esto, encontramos imprescindible recabar impresiones y percepciones de organizaciones/vecinos claves del sector. Dado ello, nos gustaría realizarle una entrevista, la cual, en caso de acceder a esta, sería grabada y no sobrepasaría los 40 minutos.

Se espera que esta investigación pueda concretarse en alguna especie de beneficio para los habitantes de este complejo habitacional, y en caso no poderse llevar aquello, usted de todas formas contribuirá con importante conocimiento en la disciplina investigada.

Cabe destacar que la información proveída será completamente anónima (se entenderá su opinión como una opinión de cualquier miembro de su organización, sólo mencionando a usted vía codificación), por lo que usted no presenta riesgo alguno, además de esta información sólo será utilizada exclusivamente para fines de la presente investigación. Se intentará velar por la máxima seguridad de obtención, traspaso y almacenamiento de la información extraída, por lo que usted podrá elegir el método de entrevista no presencial que más le acomode. Luego de ello, seguirá rigiendo el mismo criterio en acciones posteriores: solo tendrán acceso al material la gente adscrita a la presente investigación, y luego de pasados 365 días,

se pretenderá eliminar los registros directos de esta instancia (solo existiendo registro de esta vía citas o tablas, en el documento final).

No hay obligación de por medio a participar de este estudio, y en caso de acceder a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento que usted desee. Ninguna de estas acciones tendrá repercusión negativa para usted.

Los resultados de la presente investigación serán publicados por parte del Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales previamente mencionado, además del fondo al cual se esta adscrito. Por el momento, esta no presenta otros objetivos concretos y en caso de poseerlos se le pretenderá comunicar.

Por otro lado, mencionar nuestra disponibilidad ante cualquier duda o consulta, en cualquier momento de la investigación o posterior a esta.

Atentamente,

Benjamín Telias Simunovic  
Instituto de estudios Urbanos, Pontificia Universidad Católica de Chile / Fondecyt N° 1180062.

Estudiante de Postgrado  
+56976591655  
brtelias@uc.cl

(al tratarse esta de una tesis académica, también existe la posibilidad de contactarse con el profesor a cargo del proyecto. En este caso, este consta de ser Arturo Orellana con mail amorella@uc.cl)

f. **Anexo 6:** Consejo Comunal Ñuñoa 2016-2020

**Tabla 17.** Tabla Consejo Comunal Ñuñoa 2016-2020

<b>Concejo Comunal de Ñuñoa (2016 – 2020)</b>	<b>Cargo</b>	<b>Partido</b>
<b>Andrés Zarhi Troy</b>	Alcalde	Pacto Chile Vamos
<b>Guido Benavides Araneda</b>	Concejales	Pacto Chile vamos RN e Independientes
<b>Julio Martínez Colina</b>	Concejales	Pacto Chile Vamos UDI e Independientes
<b>José Luis Rosasco Zagal</b>	Concejales	Pacto Chile Vamos RN e Independiente
<b>Juan Guillermo Vivado Portales</b>	Concejales	Pacto Chile Vamos RN e Independientes
<b>Jaime Castillo Soto</b>	Concejales	Pacto Nueva Mayoría para Chile Subpacto PDC e Independientes
<b>Paula Mendoza Bravo</b>	Concejales	Pacto Nueva Mayoría para Chile Subpactos PS e Independientes
<b>Camilo Brodsky Bertoni</b>	Concejales	Pacto Cambiemos La Historia Independientes
<b>Emilia Ríos Saavedra</b>	Concejales	Pacto Cambiemos La Historia
<b>Alejandra Placencia Cabello</b>	Concejales	Pacto Nueva Mayoría por Chile Subpacto PCCH e Independientes

<b>Patricia Hidalgo Jeldes</b>	Concejal	Pacto Nueva Mayoría para Chile Subpacto PPD e independientes
--------------------------------	----------	--

Fuente: Elaboración propia en base a información de página municipal