



*Al servicio  
de las personas  
y las naciones*

**SERIE DOCUMENTOS DE TRABAJO PNUD – DESIGUALDAD NO. 2016/06  
SEPTIEMBRE 2016**

## **LA CALLE Y LAS DESIGUALDADES INTERACCIONALES**

Kathya Araujo

*La Serie de Documento de Trabajo PNUD – Desigualdad* recoge contribuciones a la discusión sobre el fenómeno de la desigualdad en Chile, en el marco de la línea de investigación en esta materia impulsada por la oficina de PNUD en Chile. Las expresiones y opiniones contenidas en los artículos pertenecen a los autores y no reflejan la posición oficial de PNUD sobre las materias tratadas.

## **La calle y las desigualdades interaccionales**

**Kathya Araujo**

Serie Documentos de Trabajo PNUD – Desigualdad No. 2016/06

Septiembre 2016

### **RESUMEN**

Partiendo por reconocer la importancia de las desigualdades interaccionales –experiencias situadas en el dominio de las interacciones ordinarias entre individuos y, entre éstos y las instituciones–, este texto se enfoca en un dominio específico de despliegue de las mismas: la calle. Se basa en un estudio empírico organizado a partir de dos modalidades de trabajo etnográfico, el que estuvo destinado a identificar y analizar las experiencias y estrategias que los habitantes tienen al momento de poblar y transitar la calle (produciéndola y siendo producidos por ella) y la medida en que éstas nutren o revelan formas de desigualdad interaccional en el espacio urbano del Gran Santiago. A partir de los resultados obtenidos, el documento discute tres figuras de la desigualdad interaccional que aparecieron como especialmente pregnantes: la desigualdad en el tránsito y uso de la calle; la desigualdad en el acceso a y uso de bienes compartidos (lo que hemos denominado la lucha por el espacio y el tiempo); y la desigualdad en la relación con las instituciones.

**Kathya Araujo**

Instituto de Estudios Avanzados (IDEA)

Universidad de Santiago de Chile

kathya.araujo@usach.cl

El presente informe presenta y discute, basado en un estudio empírico realizado en los primeros meses del 2016, las maneras en que las desigualdades interaccionales –un tipo particular de desigualdades de trato– se despliegan en un ámbito específico de la experiencia ordinaria de las personas: la calle. Para desarrollar la presentación y la argumentación de la temática aquí tratada, este documento ha sido dividido en cuatro partes. La primera hace una revisión de la cuestión de las desigualdades de trato, define lo que se entiende por desigualdades interaccionales y subraya su importancia para el caso de Chile y la relevancia de emprender su estudio en diferentes ámbitos de la experiencia social. La segunda se detiene brevemente a entregar una definición de lo que se entiende en este documento bajo la noción de “Calle”, esfera en la que se centra el interés aquí. La tercera parte presenta el procedimiento metodológico que se siguió para producir y analizar el material sobre el que estas reflexiones se apoyan así como, también, define las fuentes adicionales de las que este documento se nutre. La cuarta y última parte desarrolla el análisis de las desigualdades interaccionales en la calle, poniendo el acento en tres tipos de ellas: las que se despliegan en el tránsito en la calle; las que se vinculan con la lucha por el espacio (y el tiempo); y las que se asocian con los modos en que se dan las interacciones con las instituciones que participan en la configuración de las experiencias de los individuos en esta esfera.

## **I. DESIGUALDADES DE TRATO: DEFINICIONES, VIGENCIA Y RELEVANCIA PARA EL CASO DE CHILE**

Toda desigualdad solo puede ser percibida en tanto tenga como referencia al principio normativo de la igualdad. Esto quiere decir que su percepción solo es posible si, primero, y en términos globales, la igualdad es un principio normativo que rige efectivamente en una sociedad. En efecto, y como el debate lo ha subrayado, no sería posible concebir las desigualdades tal como hoy las concebimos –el tipo de desigualdades que somos capaces de identificar o la falta de legitimidad que les atribuimos– si es que la igualdad no se hubiera instalado como fundamento de las expectativas en las llamadas sociedades modernas democráticas (Therborn, 2006). Del mismo modo, tampoco lo sería si es que la igualdad no se hubiera constituido en un componente esencial de la idea de justicia en ellas. Es decir, si no se hubiera establecido como una orientación para la acción y la evaluación de estas sociedades respecto a sí mismas y el curso que desarrollan (Turner, 1986).

En segundo lugar, la percepción de una desigualdad es solo posible si es que los fenómenos o experiencias en cuestión hacen parte de las dimensiones a las que se aplica el principio de igualdad en una sociedad. Que el principio de igualdad esté presente en una sociedad no garantiza su

aplicación en todas las esferas sociales, como tampoco una acción homogénea en todas las áreas de su efectiva aplicación. Esto explica que lo que se percibe, evalúa o sanciona como desigualdad no sea exactamente lo mismo en una sociedad que en otra: los dominios sobre los que se da la aplicación del principio normativo (así como los sujetos sociales) o el grado de la demanda del cumplimiento de su acción difiere según los casos. Estas variaciones se expresan en las formas particulares de percepción y enjuiciamiento de la realidad social que tienen los individuos de una sociedad y en el régimen de lo admitido / prohibido que pone el marco a las actuaciones concretas. La especificación de los dominios y los sujetos sociales a los que se aplica el principio de igualdad en cada sociedad es el resultado histórico de procesos de índole social y política (Wagner, 1997; Rosanvallon, 2011). Históricamente, esto es visible, por ejemplo, en el hecho que si en el siglo XIX la igualdad empieza a permear de manera cada vez más importante el ámbito político, su presencia en las relaciones al interior de la familia es bastante más limitada (Perrot, 1989). Pero, también, y en un eje más sincrónico, esta variabilidad en las dimensiones en las que se aplica, y el grado en que ello ocurre, se puede encontrar en el hecho que existen, por poner un ejemplo, sociedades que son más tolerantes que otras a las ventajas que dan criterios asociados al origen social de las personas en el uso de las oportunidades sociales (MacClure y Barozet, 2015).

Señalar lo anterior implica la necesidad de considerar la cuestión de las desigualdades en sincronía con los avatares que sufre la noción de igualdad en el contexto de su actuación operativa en lo social. Es decir, que la cuestión de las desigualdades no puede entenderse sin prestar atención a los contenidos cambiantes que toma la igualdad en una sociedad, en la medida en que opera de manera concreta en ella. Para decirlo en otros términos, es indispensable para entender las desigualdades y sus consecuencias llenar de significado concreto al principio normativo abstracto de la igualdad (Araujo, 2013).

La tesis que aquí se defiende es que, para entender el caso de la sociedad chilena hoy, a las tradicionales dimensiones de la igualdad como la dimensión política o la dimensión de la igualdad llamada sustantiva o real, resulta indispensable agregar otra dimensión: la igualdad en el lazo social. Es en relación con esta dimensión, que se puede entender la importancia que han cobrado en el país un tipo particular de desigualdades de trato, las que deben ser entendidas como desigualdades que se dan en el dominio de las interacciones sociales concretas y ordinarias. Estas desigualdades, como discutiremos, son activamente percibidas por las personas y tienen un papel primordial en la manera en que se enjuicia la sociedad.

El argumento de este acápite lo desarrollaré en tres tiempos. El primero tiene como foco discutir brevemente las diferentes dimensiones de la igualdad y situar las desigualdades de trato en este

contexto. El segundo está destinado a presentar analíticamente la noción de igualdad en el lazo social y las desigualdades de trato que se vinculan con ella, especificando el carácter y la vigencia de estas en el caso de la sociedad chilena. El tercer momento estará abocado a fundamentar la relevancia de su estudio y abordaje para el caso de Chile.

## **1. Las dimensiones de la igualdad y las desigualdades de trato**

En el debate sobre igualdad en América Latina se ha tendido a reconocer principalmente, aunque no exclusivamente, dos dimensiones de la misma. Por un lado, la igualdad asociada con la distribución de los recursos. Por otro lado, la igualdad política. Estas dos dimensiones no solo han concitado especialmente la atención de los analistas, sino que también se han generado diversos debates en torno a cómo ha de entenderse cada una de ellas y, por consiguiente, cuáles serían los indicadores que permitirían medirlas en las sociedades concernidas.

La igualdad desde una perspectiva política está, como sabemos, asociada con la abolición de los privilegios y la discriminación, dos aspectos que legitiman las diferencias basadas en las jerarquías consideradas naturales y a los que se opone la igualdad desde una perspectiva histórica y sociológica (Dumont, 1983). Una concepción de la igualdad que se cristalizó en la idea de ciudadanía sustentada en la noción de derechos. Los análisis respecto a los destinos de la igualdad desde la perspectiva política en la región, han concentrado su interés ya sea en el funcionamiento de las instituciones (en particular el Estado pero no únicamente), normativo y procedimental, ya sea en las lógicas y dinámicas de los actores políticos, pero, en última instancia, ambos han centrado la pregunta en si y cómo se ha garantizado la ciudadanía de los individuos. Quienes han dedicado sus esfuerzos a este problema constituyen una larga y disímil lista que va desde los llamados institucionalistas, una de cuyas figuras principales es, sin duda, Guillermo O'Donnell (1984), hasta los desarrollos del debate feminista latinoamericano por una otra ciudadanía (Jelin, 1994; Vargas, 2008), pasando por las posiciones de los anti-institucionalistas (Costa, 2011). Pero, sea cual sea la magnitud de sus diferencias, lo que puede sostenerse es que en todos los casos, esta dimensión de la igualdad ha sido considerada desde la clave normativa, política e institucional.

La siguiente noción de igualdad es aquella que se desarrolla desde la perspectiva de la distribución de los recursos, igualdad llamada, por algunos, sustantiva y por otros denominada social. En este contexto, lo que se ha tendido a subrayar particularmente al hacer el diagnóstico de América Latina, son los altos niveles de desigualdad en el ingreso (CEPAL, 2010), lo que no ha implicado, por

cierto, necesariamente, el desconocimiento de otras dimensiones, como el acceso a bienes, la evolución de la pobreza o el acceso a las oportunidades educativas (Ottone y Vergara, 2007), como tampoco la ausencia de debates en torno a ello. La discusión acerca de lo que debe entenderse por igualdad y sus dimensiones en esta perspectiva es muy extensa, y no es el lugar para hacer este recuento, pero dos elementos a recalcar son, a mi entender: 1) que se ha dado una creciente pluralización y sofisticación de las dimensiones de su análisis y 2) que la lucha por la igualdad ha estado fuertemente vinculada en buena parte de las posiciones, a la democracia y de manera más precisa a los procesos de democratización social (CEPAL, 2010).

Aunque otro tipo de desigualdades han sido también movilizadas en la discusión y los estudios – en particular las desigualdades culturales– su presencia en el debate público no ha sido de la misma envergadura que las hasta ahora mencionadas. En este contexto, un tipo de desigualdades que ha recibido una muy escasa atención han sido aquellas que conciernen a las formas de trato que reciben los individuos.

Vale la pena aquí hacer una precisión. Por supuesto, no se trata en estos casos de las formas de trato recibidas frente a la ley, las que, como se sabe, son constitutivas de la noción de igualdad política. Las desigualdades de trato a las que aquí nos referimos apuntan en otra dirección. Este tipo de desigualdades, por un lado, y con extremada frecuencia, han sido concebidas en el registro del reconocimiento. En este marco, Göran Therborn (2006), reverberando otros trabajos como el de Honneth (1997) o Margalit (1999), ha formulado la noción de desigualdades existenciales. Las define como el reconocimiento desigual de los seres humanos como personas, lo que tiene efectos en la distribución de libertad para continuar los proyectos y en la afirmación o negación del reconocimiento y respeto. Una desigualdad que puede ser reconocida como tal en la medida en que se encuentre presente el sentimiento de humillación, de no ser reconocido y no ser respetado. Es un tipo de desigualdades, como es evidente, que sitúan su foco en el individuo y cuyo objetivo es establecer un disfuncionamiento del principio de igualdad a nivel distributivo (en este caso el bien en cuestión es la libertad) en función de la conceptualización y atribución de valor que son realizadas respecto de las personas. Ahora bien, aunque el reconocimiento es una dimensión de extrema importancia para entender las desigualdades y, en particular, explicar la persistencia y legitimidad que pueden llegar a adquirir las mismas, lo cierto es que no es la única manera en que es posible entender y acercarse a la desigualdad de trato. El caso de Chile es revelador, al mismo tiempo que de la importancia de la desigualdad de trato, de una manera diferente en que ésta puede ser entendida.

Para entender el caso de Chile, como lo muestran estudios anteriores (Araujo, 2009; 2013), resulta necesario considerar la presencia de una dimensión otra de la igualdad. Se trata de una dimensión que se especifica y se mide en la cualidad y carácter que toman las interacciones con otros. Lo que se enfrenta en Chile, como sugiere la evidencia, es la constitución de un nuevo contenido del principio de la igualdad: la igualdad en el lazo social (Araujo, 2013). Un tipo de exigencia de igualdad de trato que, como veremos, tiene como particularidad enfocarse en el dominio de las interacciones ordinarias entre individuos y entre éstos y las instituciones, es decir, más enfocada en las lógicas relacionales entre grupos sociales que en la definición de la cualidad y naturaleza individual implícita, como en el caso de las desigualdades de trato vinculadas a la cuestión del reconocimiento. Este tipo de desigualdades, las que el caso de Chile permite situar, están focalizadas en los patrones de interacción social.

## **2. La igualdad en el lazo social y las desigualdades interaccionales**

La igualdad es un principio que modela o aspira a modelar las lógicas que ordenan las relaciones sociales. En esta medida, contribuye a la manera en que los individuos orientan sus acciones y se entienden a sí y al mundo social. Por un lado, la acción de la igualdad en cuanto principio depende de su instalación como ideal normativo en una sociedad. Por otro, la igualdad solo puede observarse en cuanto encarnada, esto es, en cuanto entramada y entramando las lógicas que ordenan las relaciones sociales. Por supuesto, uno puede medir lo anterior calculando el grado en el que el principio normativo de la igualdad ha permeado la forma de distribución de recursos o en el que se concibe en comparación con otros ante la ley, pero también se mide, y de manera importante en la sociedad chilena hoy, por la manera en que ha conseguido permear el trato que recibo del otro: las formas de ejercicio de la jerarquía, los criterios para definir las formas de consideración debidas y la práctica de las normas sociales de cortesía. Somos todos iguales en la medida en que recibimos el mismo trato en las interacciones cotidianas, independientemente de la posición social, los signos de distinción que podamos movilizar o la relación al poder que podamos ostentar. En breve, la igualdad en el lazo social se mide por el grado en que el principio normativo de la igualdad ha permeado las prácticas interactivas de una sociedad –prácticas de sociabilidad o formas de la civilidad– y, por lo tanto, los implícitos sobre los que ellas están sostenidas: el modelo de sujeto, las lógicas sociales relacionales, los valores, etc. Lo que cuenta son las maneras en que la igualdad texturiza al lazo social (Araujo, 2013).

Ahora bien, la magnitud de la inscripción normativa de la igualdad se expresa en la sociedad chilena, sintomáticamente, en las abundantes quejas respecto a su no cristalización en las experiencias

sociales ordinarias. Aún más, en la irritación por la desmentida que reciben en ellas. Como dirá un joven participante en una de nuestras investigaciones: “la sociedad actual construye la idea de que todos somos iguales y esa es una falacia tremenda”. O como sostiene una mujer: “nos venden la pomada de la igualdad” (Araujo, 2009).

De esta manera, es precisamente la vigencia de estos contenidos de la noción de igualdad en el lazo social lo que permite explicar la presencia extendida y extremadamente activa de la percepción de un tipo particular de desigualdades: las desigualdades interaccionales. Éstas son desigualdades que se expresan y perciben sobre todo a nivel del lazo social en las interacciones cotidianas y corrientes entre individuos, y entre éstos y las instituciones. La percepción de la desigualdad interaccional, como lo muestran los resultados de investigación, no desplaza en importancia a las percepciones de desigualdad económica o jurídica, pero se ha convertido en el barómetro principal desde el cual, particularmente en los sectores populares, las otras desigualdades son leídas.

Visto desde aquí, si bien es cierto que la dimensión de reconocimiento (Honneth, 1997; Taylor, 2003; Fraser y Honneth, 2006) no está ausente en esta modalidad de las desigualdades de trato vigente en Chile, ella no es el corazón de las inquietudes de los individuos. Lo que se exige no es reconocimiento, sino ser “bien” tratados en las interacciones ordinarias. Aunque teóricamente uno pueda aceptar que el reconocimiento siempre se pone en juego porque es estructurante de la intersubjetividad, ello no autoriza a suponer que siempre es el punto esencial de la inquietud social. No es posible confundir intersubjetividad con interacción. No resulta aconsejable reducir la interacción a la intersubjetividad. Las interacciones exceden los procesos intersubjetivos. Lo que el caso de la sociedad chilena muestra es que la forma privilegiada en la que la desigualdad de trato toma cuerpo revela la preeminencia de la inquietud por la interacción propiamente dicha por sobre la sanción intersubjetiva que se pone en juego en ella.

La importancia de la dimensión de las interacciones es consecuente con el peso de las cuestiones relativas a la sociabilidad en la región. Es ésta una importancia que ha sido resaltada desde diferentes canteras del pensamiento latinoamericano, desde los llamados ensayos del carácter (Paz, 1987) pasando por los textos fundamentales del pensamiento social (Freyre, 2010; Buarque de Holanda, 2006), hasta llegar a interpretaciones más contemporáneas (Nugent, 1992; Nino, 2005; Adler-Lomnitz, 1971, entre otros). En todos ellos y en otros más, la sociabilidad ha sido destacada como central para entender la dimensión de integración social, al mismo tiempo que como escenario privilegiado de los juegos dirimientes de poder social, como lo mostró el famoso debate entre Roberto Da Matta (2002) y Guillermo O’Donnell (1984). La importancia de la sociabilidad en el debate nacional, en efecto, ha sido puesta en relieve desde ángulos muy distintos (Lechner, 1987;



Morandé, 1984). Como lo indicó Norbert Lechner (1987), para el caso de Chile, la cultura y la sociabilidad juegan un rol de primer plano en el registro de los mecanismos de integración social, siguiendo el principio que ello es así, en particular, en sociedades o momentos de debilidad de los mecanismos de integración sistémica.

### **3. Desigualdades interaccionales: su importancia**

Si se parte desde esta perspectiva, se puede concordar con que la dimensión de las interacciones sociales es central porque es la sustancia misma del lazo social. La gran característica de la noción de lazo social es que se inscribe en una concepción original del orden social –una según la cual es desde la auto-sustentabilidad del lazo social como se produce la cohesión social. En este modelo, la regulación es intrínseca a las relaciones sociales. Dos cuestiones se derivan de este hecho.

La primera: la permanencia de la vida social reposa, de este modo, sobre un saber-hacer indispensable y ordinario, el que ciertamente ha tomado rostros diferentes según los períodos y, sobre todo, los actores: desde el arte secular de los indígenas para mantener viva una comunidad sumergida hasta el sinnúmero de cuestiones sociales que deben ser manejadas y resueltas cotidianamente por los individuos hoy.

La segunda: la dimensión de las interacciones sociales es la que da forma y aporta de manera decisiva a definir la orientación de la acción así como el tenor de los juicios sobre la sociedad. En ella, y por intermediación de las experiencias sociales a las que se confrontan los individuos, se revelan y ponen en acción tanto las lógicas relacionales vigentes como los ideales normativos en juego en la sociedad. Dada su centralidad no resulta extraño, entonces, que la dimensión de la interacción social se constituya en Chile en un espacio destacado en el que se juega y ha jugado lo que Rancière (2007a) ha llamado, en otro contexto, la verificación de la igualdad.

Las experiencias en las interacciones ordinarias y cotidianas, tomar la micro, postular a un trabajo, establecer una conversación con un cliente, los intercambios con los superiores en el ámbito laboral, son espacios privilegiados para los individuos de encuentro con el vigor y la vigencia de este principio en su afán de modelar las relaciones sociales. En estas interacciones, los individuos hacen la experiencia de la eficiencia, plausibilidad y modos de cristalización de la igualdad en las lógicas relacionales de la sociedad. Esta experiencia aporta a definir las orientaciones de su acción en el futuro. Al mismo tiempo, por intermedio de esta experiencia, los individuos son confirmados o desautorizados en las formas de entenderse a sí mismos y al mundo social, pero también de sostenerse (vía dignidad, auto respeto, etc.) y actuar en él (hacer uso o no de “pitutos”, por ejemplo).

De este modo, la creencia en la igualdad (su fortaleza como ideal), su destino en la modelación de las relaciones sociales, su efecto para las orientaciones de la acción individual, su peso incluso en el bienestar personal, pasan de manera importante por lo que se juega en el ámbito interactivo.

Un ejemplo puede servir para aclarar lo hasta ahora señalado. Si voy a un servicio de salud y, no importando cuál sea la magnitud de mi sufrimiento, mi turno de atención se ve alterado por la llegada de una persona conocida por el médico tratante, es evidente que hay allí una experiencia que afecta mi expectativa de un trato justo e igualitario. La experiencia decantará, con probabilidad, en un saber sobre lo social en el que la lógica de los privilegios (ya sea por apellido, por recursos económicos o por apariencia), es una lógica activa que funciona ordenando el paisaje interactivo. Digamos que la experiencia topa con mis expectativas, con mis ideales igualitarios, y al hacerlo tiene un efecto de erosión. En esa misma medida, al chocar con mis ideales, me devuelve una imagen de mí que afecta mi dignidad (aspecto en el que se ha concentrado el trabajo de Honneth). Pero, más todavía, ella también contribuye a definir la dirección de mis estrategias de acción en el futuro y las formas en que las legitimaré. Puedo, así, por ejemplo, en otra situación futura hacer uso de los privilegios que pueda movilizar, aunque ello vaya contra los ideales de trato igualitario que pueda tener, legitimando ahora mi acción con lo que la experiencia me ha mostrado sobre las lógicas sociales en acción (“ya sé que no debería hacerlo, pero si no lo hago no lograré nada en una sociedad como ésta, porque es así como funciona”).

Así, si no resulta extraño que las experiencias en las interacciones sociales ordinarias sean el espacio privilegiado de verificación de igualdad, tampoco lo es que las experiencias en ella resulten tan decisivas para los juicios y representaciones a partir de las cuales se produce o no la adhesión al colectivo. Las interacciones sociales son una fuente privilegiada de insumos para los juicios acerca de la justicia efectivamente actuante en la sociedad, y, por lo tanto, participan en establecer la magnitud del apego o desapego a ella. Finalmente, estas experiencias de desigualdad no solo revelan lógicas sociales e intervienen en los montantes de adhesión al colectivo, sino que también aportan al desarrollo o a la preservación de cursos de acción que erosionan al ideal normativo de la igualdad. En la sociedad chilena, de manera específica, la disonancia entre la expectativa ideal de igualdad – de un trato igualitario a nivel de las interacciones con otros y con las instituciones– y las lógicas sociales que se revelan en las experiencias que se enfrentan de manera ordinaria y cotidiana, tienen como resultado que el ideal de igualdad pierda potencia para ser una orientación efectiva de las formas en que los individuos se conducen.

Las experiencias sociales de desigualdad en un contexto de elevadas expectativas de igualdad, afirman el espacio para el uso desregulado del poder e interfieren en el desarrollo de la confianza,

la cual es indispensable para la coordinación social. Transforman diferencias en desigualdades de status y condición. Intervienen desordenando el campo de relaciones y obstaculizando la generación de un espacio común (Da Matta, 2002). Horadan los principios de la autoridad y generan una tendencia a la retracción y a la gestión individual de los conflictos sociales. La pervivencia de la discriminación y de la lógica del privilegio que aquellas experiencias revelan en esta sociedad, testimonian de la vigencia de una estructuración jerárquica de la misma (Bengoa, 2006; Larraín, 2001; Salazar y Pinto, 1999), la que interviene de manera activa como obstáculo para la construcción de un espacio que enlace a los individuos más allá de sus particularidades, y que les permita en un cierto registro la experiencia de igualdad necesaria para producir una imagen de la sociedad y de sí mismos en ella, fundamento de toda democracia real.

Acercarse a esta dimensión de la desigualdad (de trato, y en particular las interaccionales) es, entonces, reconocer una dimensión esencial de la democracia: aquella que se inscribe desde el tejido social. Desde esta perspectiva, grandes metas de transformación –como la democratización de la sociedad–, no pueden ser pensadas meramente como un efecto de cambios en la retórica oficial o en el nivel institucional normativo. Alcanzarlas pasa por contar con sujetos que las sostengan, y éstos, como lo hemos mostrado, no se producen únicamente por la intervención del ideal. Ellos se producen en los encuentros sinuosos y materiales con todas las formas y huellas del otro en lo cotidiano. Las interacciones cotidianas se revelan así, y ésta es probablemente la tarea más importante a futuro, como el campo de acción por excelencia para las tareas de democratización social indispensables para la sociedad chilena. Una intervención que solo será factible en la medida en que, de la manera más detallada posible, se puedan reconstruir y comprender las lógicas y mecanismos que subyacen a las desigualdades interaccionales en las diferentes esferas en que ellas se despliegan. La legitimidad de la tarea de aportar a la democratización de la sociedad y las esperanzas de alcanzarla penden del reconocimiento de esta urgencia, pero también de la creatividad con la que sea abordada y de tener presente que, como bien lo ha formulado Rancière, “La sociedad desigual no lleva en su flanco ninguna sociedad igual. La sociedad igual no es sino el conjunto de relaciones que se trazan aquí y ahora a través de actos singulares y precarios.” (2007b, p.138)

De este modo, para aportar a la democratización de la sociedad en un momento como el actual resulta indispensable un paso: hacer análisis detallados de las diferentes esferas en que estas interacciones y las experiencias de desigualdad que le son concomitantes se despliegan. Este documento, se enfocará en uno de estos dominios: la calle. En lo que sigue, y sobre la base de un estudio empírico específico para este dominio, se discutirán cuatro grandes figuras de la desigualdad

en la calle, las que, sin ser exclusivas, aparecen como las más salientes en la experiencia de los individuos y en las dinámicas observables. Antes de abordar esta tarea, sin embargo, me detendré brevemente a establecer los lineamientos conceptuales que justifican el uso de la noción “calle” y la manera en que se aborda en este estudio para presentar en detalle el procedimiento metodológico a partir del cual se obtuvieron los resultados que aquí se discuten.

## **II. LA CALLE: DE URBS Y DE POLIS**

Vale la pena empezar con una aclaración conceptual del uso que damos aquí a la noción de calle. Comencemos con su diferencia con la noción de espacio público. La noción de “espacio público” es particularmente polisémica, tanto al interior como entre disciplinas y, por lo tanto, es fuente de arduas discusiones. Quizás la tendencia más extendida ha sido entenderla, en la estela de autores como Habermas, como lugares de reunión, medios de comunicación o formas de asociación a través de las cuales actores sociales (individuales o colectivos), ejercen su racionalidad deliberativa ilustrada o defienden sus derechos. Un uso más frecuente en arquitectura y urbanismo ha sido utilizar esta noción para referirse a un espacio de uso público, es decir, poniendo el acento en su uso. En cualquiera de los casos, el espacio público ha tendido a considerar la cuestión del anonimato y el carácter voluntario del establecimiento del contacto con los otros (Weber, 1964). Si el concepto ha podido rendir incontables frutos para el análisis de ciertos fenómenos, para el estudio de las desigualdades interaccionales, el mismo resulta evidentemente restrictivo. Los pre-requisitos establecidos por la primera definición, por un lado, dejan fuera una enorme variación relacional y formas de interacción efectivamente presentes, pues ponen el énfasis en criterios procedimentales y restringen la clave analítica a lo político. Por el otro, dan énfasis a la discrecionalidad de las interacciones, dejando de lado tanto el carácter impuesto e inevitable de las presencias de los otros como las relaciones intrínsecas de poder que los atraviesan (Avritzer, 2002; Avritzer y Costa, 2004). Finalmente, en cuanto colocan el énfasis en la cuestión del uso, tiende a restringirse el interés a dominios discernibles “habitados” de manera más o menos estable y voluntaria (la plaza y el mall), dejando de lado la cuestión del tránsito y los flujos. Es la razón por la cual, con el fin de delimitar de mejor forma la problemática aquí tratada, optamos por no hacer uso de esta noción, sino la de “calle”, en cuanto referida a los espacios urbanos comunes.

Aquí, y siguiendo a diferentes autores, el espacio urbano no solo es considerado como el conjunto de construcciones e infraestructura que constituyen su materialidad sino como resultado de un sistema de relaciones sociales; una actividad constante cuyos protagonistas son los usuarios, quienes

reinterpretan las formas urbanas a partir de las maneras que acceden a ellas y las transitan (Delgado, 2007). Pero, adicionalmente, y más precisamente, lo que resulta de interés para este estudio está puesto en lo que podemos llamar espacio urbano de acceso, uso y construcción compartido. Lo anterior designa el conjunto de las interacciones y las sociabilidades que se desarrollan en lugares en principio concebidos como comunes, zonas de uso en general sustraídas a los derechos de la propiedad privada, aunque puedan eventualmente ser resultado de emprendimientos privados (Schlack, 2015), las que implican usos y producciones comunes simultáneas por parte de diferentes actores (transportes, plazas, jardines, arterias, pasarelas, etc.). En el cuerpo de este informe utilizaremos, así, la denominación “calle” para designar el espacio urbano común así considerado.

Desde esta perspectiva, la calle refiere, por un lado, a lo que Delgado ha denominado, “espacios-itinerantes”, “espacios-movimiento”, “tierras generales” o “territorios circulatorios”, por donde circularía la dimensión más líquida e inestable de la ciudad (Delgado, 1999:178). Una afirmación del carácter inestable que subraya la imagen de una urbanidad siempre en construcción, como ha discutido el trabajo de Joseph (2002). Si bien este rasgo constructivo, contingente y dinámico es conservado en la perspectiva conceptual que orienta este trabajo, por otro lado, se parte de la idea que la calle, las interacciones que la pueblan y la producen no puede ser entendida fuera de la dimensión política y su función administrativa. Como bien lo mostró DaMatta para el caso brasileño, la calle no es solo el lugar de la incertidumbre y del peligro, sino el lugar donde se es arrancado del grupo moral propio (la casa – la familia) y se es arrojado a los “códigos impersonales del tránsito, del municipio y del Estado” (2002: 129). La calle es el escenario modelador de, y modelado por, un conjunto de relaciones e interacciones, las cuales deben ser entendidas, así, como un precipitado del carácter bifronte de este espacio: el de polis, que refiere a la acción del orden de lo político que administra la ciudad; y el de urbs, ese conjunto de relaciones sociales e interacciones que constituyen la definición misma de lo urbano según Lefebvre (1978).

No está demás insistir aquí –dada la vastedad del debate sobre lo urbano y la ciudad– que en este documento el interés por la calle no está referido a las normativas que la modelan como tampoco es su objetivo capturar el carácter contingente y líquido de las circulaciones y desplazamientos que la constituyen, aunque ambos son factores comprensivos e interpretativos importantes. Lo que importa, de manera más acotada, es, desde el campo del estudio de las desigualdades, identificar y analizar las experiencias y estrategias que los habitantes tienen al momento de poblar y transitar la calle (produciéndola y siendo producidos por ella) y en qué medida éstas nutren o revelan formas de desigualdad de trato. En esta medida, la atención en este trabajo ha estado puesta en los individuos “en acto”, atendiendo a las modalidades concretas que ellos despliegan cotidianamente

para habitar el espacio urbano. Lo anterior ha implicado prestar atención a sus interpretaciones, comportamientos, las disposiciones particulares del cuerpo en función del espacio (hexis), a la decodificación de intenciones, gestión sutil de las distancias, interacciones no-lingüísticas pero extremadamente significativas, así como al uso y relación con la materialidad física y normativa que constituyen el espacio que transitan. A continuación se presenta el procedimiento metodológico seguido para alcanzar este fin en las temporalidades previstas para la realización de este informe.

### III. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Se desarrolló un estudio de tipo cualitativo cuyo trabajo de campo se extendió entre marzo y finales de mayo del 2016<sup>1</sup>. El trabajo de terreno se desarrolló exclusivamente en el Gran Santiago<sup>2</sup>. Éste se organizó a partir de dos modalidades de trabajo etnográfico: uno basado en la *observación participante (a)*, y otro que incorporó la técnica de entrevista en profundidad, procedimiento experimental aquí denominado *observación participante de segundo orden (b)*. A continuación, se detallan cada una de ellas.

**a. Observación participante:** con el objetivo de rastrear las interacciones sociales cotidianas en la calle, se desarrolló un periodo de observación en Santiago, focalizándose en cinco áreas: parques, barrios comerciales y bohemios, transporte público (metro y buses), avenidas y ejes de confluencia. El grupo de 6 observadores realizó un trabajo de terreno, coordinado por un periodo regular de seis semanas con tres registros semanales de tres horas de duración aproximada en cada tipo de espacio asignado. Se realizaron 108 observaciones participantes en total (ver anexo metodológico, cuadro 1).

La información recopilada fue registrada por cada observador en cuadernos de campo, fotografías y grabaciones de audio, a su vez, organizada a partir de tres dimensiones generales: espacio, actores e interacciones.

**i. espacio:** con el fin de enmarcar las interacciones en sus contextos específicos, es decir, respondiendo al *dónde* se producen, el énfasis estuvo dado en las descripciones tanto generales

---

<sup>1</sup> Debo mis más sinceros agradecimientos a Camila Andrade por su trabajo meticuloso, entusiasta y profesional, excepcional, en la coordinación, seguimiento y sistematización del trabajo de terreno.

<sup>2</sup> En el año 2013 el Gran Santiago tenía alrededor de 6.2 millones de habitantes, considerando las 32 comunas de la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, y una superficie aproximada de 2.2 mil km<sup>2</sup> (Instituto Nacional de Estadísticas, 2007, 2013).

como particulares de los espacios: distancias, ubicaciones, distribución de objetos, colores, sonidos, entre otros aspectos.

ii. actores: con el interés de responder a *quiénes* interactúan en las calles de Santiago, el interés estuvo en describir a los actores que hacen uso de los distintos espacios y sus rasgos particulares: edad, género, rasgos físicos, formas de vestir, entre otros aspectos y, a su vez, en detallar sus acciones, intenciones y disposiciones espaciales.

iii. interacciones: para dar cuenta de *qué* interacciones se producen, el énfasis estuvo dado en dos aspectos, por un lado, en los intercambios explícitos entre los actores, poniendo atención en los diálogos, reacciones y proximidades espaciales; por otro, en los intercambios más bien implícitos, miradas, gestos y actitudes. Al mismo tiempo, por medio de intercambios verbales ocasionales entre actores y observadores, también se exploraron las opiniones y puntos de vista de los actores involucrados en las interacciones registradas a partir de conversaciones o pequeñas entrevistas en algunos casos.

El equipo de observadores se reunió con regularidad. Estas ocasiones sirvieron para desarrollar la coordinación y los ajustes al trabajo, así como para la retroalimentación por parte del colectivo al trabajo en curso de cada uno de los miembros del equipo.

**b. Observación participante de segundo orden:** en base a un procedimiento experimental que combina las técnicas de observación participante y entrevista en profundidad, se buscó relevar el punto de vista de los actores sobre la calle y sus interacciones. Las personas convocadas para realizar las observaciones (que llamaremos actores-informantes) desempeñaron tres roles activos, a saber: como actores en el espacio de la calle, como observadores y como informantes. A ellos se les solicitó registrar durante cuatro semanas interacciones cotidianas y formas de desigualdad percibidas en las calles de la ciudad de Santiago. El material recopilado fue registrado en los respectivos cuadernos de campo que los investigadores facilitaron a cada uno de los actores-observadores-informantes al iniciar el trabajo de observación. Cada semana los investigadores visitaron y entrevistaron a los actores-informantes. De esta manera, a partir de un ejercicio colaborativo que tuvo lugar en estas entrevistas regulares, se construyó de modo reflexivo la narración del proceso de observación y registro de las interacciones realizadas.

El trabajo contó con la colaboración de un grupo de siete actores-informantes segmentados en dos grupos, A y B, con características comunes y a su vez distintivas. Ambos grupos desempeñan su actividad laboral en la calle, es decir, que sus oficios o tareas laborales los obligan a interactuar con un sinnúmero de individuos que diariamente transitan por las calles. Por su parte, la diferencia entre

grupos estuvo definida por el modo en que su actividad laboral los obliga a *habitar* la ciudad. El grupo A, estuvo formado por individuos cuya actividad los sitúa en la ciudad como puntos fijos (vendedores de kiosco, lustrabotas, etc.), teniendo acceso a lo que acontece en la calle como observadores de carácter *estáticos*. El grupo B, por el contrario, se distinguió por su carácter móvil, es decir, porque su actividad los obliga a desplazarse a diario por diferentes zonas de la ciudad (taxistas, vendedores ambulantes, etc.) convirtiéndose, por lo tanto, en observadores más bien *dinámicos* de lo que en ella acontece.

Finalmente, cabe señalar que ambos grupos desarrollaron modalidades disímiles de observación. El grupo A, al permanecer mayor tiempo en un mismo lugar, recopiló información que ofrece una descripción con mayor grado de profundidad respecto a espacios específicos de la ciudad. El grupo B, por su parte, y como consecuencia de su movilidad, brindó información más amplia y con mayor heterogeneidad respecto a las zonas de la ciudad, pero sin el alcance temporal que posibilita la observación estática. Por esta razón, sus descripciones conservaron un carácter más bien extensivo.

Aunque se consideraron 8 actores-informantes, una de las personas abandonó el estudio a mitad de la actividad. Por lo que se culminaron 7 procesos, que involucraron en total 28 entrevistas (para una descripción detallada, ver anexo metodológico, cuadro 2).

Cada uno de los actores-informantes estuvo a cargo de uno de los dos investigadores responsables, los que realizaron en cada caso cuatro entrevistas de seguimiento, con los objetivos que se describen a continuación:

a. La primera, en la que los investigadores explicaron con detenimiento los objetivos del estudio y la tarea específica que les fue solicitada. En ella se hicieron entrega de la pauta de observación a cada informante y los materiales a utilizar (un bloc de notas y un lápiz) como parte de los insumos fundamentales que cada informante utilizó para realizar sus observaciones. Adicionalmente, se les proporcionó el consentimiento informado para su evaluación y firma.

b. La segunda, en la cual los investigadores desarrollaron la primera entrevista con los actores-informantes respecto a las observaciones de la primera semana de trabajo, articulando sus impresiones, descripciones e interpretaciones. El objetivo fue trabajar de manera conjunta sobre el material recopilado por cada informante, estableciendo un diálogo a partir de las impresiones y registros realizados. Cabe señalar, que las sesiones fueron grabadas por parte de los investigadores con el objetivo de realizar un análisis posterior y avanzar en la elaboración de informes parciales del trabajo de terreno.



c. Tercera y cuarta, aun cuando la estructura de seguimiento desarrollada en la segunda entrevista se mantuvo, en estas sesiones los investigadores intentaron promover ejercicios más bien reflexivos de parte de los actores-informantes, dado el aumento de la información registrada.

La producción del material recopilado por el actor-informante se orientó en relación a dos ejes: 1) Relación con el espacio; 2) Relación con los otros. En concordancia, el diseño de la entrevista buscó profundizar en tres dimensiones:

- 1) Descripción y definición de escenarios de observación (espacio observado).
- 2) Descripción de escenas en general y aquellas en que identifican expresiones de desigualdad (dónde fue, cómo fue, quiénes participaron, cómo se inició y cómo terminó).
- 3) Formas de trato identificadas.

También en este caso se tuvieron reuniones de equipo con la investigadora responsable, para discutir el avance e ir proponiendo hipótesis analíticas respecto al material que se había recogido.

Luego de terminado el trabajo de campo, se consideraron tres semanas para que todos los investigadores participantes pudieran sistematizar y organizar la entrega de su material y sus comentarios analíticos finales.

El análisis general del material recogido se nutrió además de la revisión de material de entrevistas producido en investigaciones anteriores desarrolladas por la investigadora responsable. Esto sirvió para contrastar los resultados y para enriquecer interpretaciones.

#### **IV. LAS FIGURAS DE LA DESIGUALDAD EN LA CALLE**

El análisis del material condujo a la identificación de un conjunto de figuras de la desigualdad de trato en la calle. De ellas, tres aparecieron como especialmente pregnantes: la desigualdad de trato en el tránsito y uso de la calle; la desigualdad de trato en el acceso y uso a bienes compartidos (lo que hemos denominado la lucha por el espacio y el tiempo); y la desigualdad de trato en las relación con las instituciones. En la medida en que cada una de estas desigualdades están ancladas en procesos o dinámicas nucleares en las formas en que se configura la urbanidad en Santiago, la forma elegida de presentación ha sido empezar por la discusión de estas dinámicas generales en las que las figuras de la desigualdad se inscriben, para luego discutir en detalle las figuras de la desigualdad tomando algunos casos específicos.

## 1. Desigualdades interaccionales: el tránsito y uso de la calle

### A. Territorialización

Uno de los afluentes centrales de las figuras de la desigualdad encontradas proviene de una forma particular de apropiación y representación de la ciudad. La experiencia en las calles está caracterizada por una clasificación constante de los espacios a transitar como propios o ajenos. Y esta clasificación está basada en criterios de clase. No importa a cuál sector se pertenezca, siempre hay una fina detección de lo que corresponde al propio grupo social y lo que corresponde a otros. De esta manera, la experiencia de la existencia de espacios que puedan ser concebidos como comunes a toda la población urbana del Gran Santiago es muy escasa y hasta podría considerarse como virtualmente inexistente. Esto quiere decir que la idea de que la calle, en cualquier sector, es tanto de unos como de otros, no está presente. No hay espacio público en el sentido fuerte del término porque, de manera simple y para empezar, no se alcanza a concebir un espacio urbano que pudiera ser considerado como un bien común y de acceso y uso igualitario a todos los habitantes de la ciudad. Santiago es varios Santiagos, y todos tienen “dueño”. La Plaza de Armas es de los “peruanos” o de los migrantes. Las calles del llamado “barrio alto” son de los ricos y para muchos habitantes de las zonas más favorecidas constituye el “Otro Santiago”. En Bellavista, dos calles paralelas son poseídas por grupos sociales distintos en las noches que, en principio, y por principio, no se tocan. De espaldas unos respecto a otros, el “carrete” popular y el de la cultura artística y gastronómica de los sectores medios acomodados conviven en una agitación simultánea pero disciplinadamente separada. Las plazas en una población emblemática de la zona sur de la ciudad cambian de dueño según la hora del día. Estas se distinguen por acoger a culturas de entretenimiento, de vestimenta y de hábitos propios a ciertos sectores y se distinguen por su homogeneidad en términos sociales. La de los sectores más acomodados. La de los sectores populares. La de los sectores medios. Por cierto, los extremos no se tocan nunca, mientras los sectores medios y los populares pueden tener fronteras ligeramente más porosas. Solo ligeramente.

La calle es, pues, considerada o vivida como una suerte de propiedad de los diferentes grupos sociales, y esta propiedad les es siempre reconocida por los otros grupos. Tanto de un lado como del otro. La conciencia de estar ingresando a territorio extranjero o transitando por territorio propio es tan vívida como eficiente para definir trayectos diarios, zonas de prohibición, o zonas de evitación, como se verá en detalle luego.

A pesar de que en todos los casos el sentimiento de propiedad u otredad está presente, la expresión de esta forma de “propiedad” es a la vez similar y distinta entre grupos. Es similar porque en todos

los casos lo que está en juego es la desconfianza y las medidas de protección respecto del “afuerino” (las cámaras de vigilancia, la mirada desaprobadora, los perros o las armas, dependiendo de los casos). Pero, es diferente porque los signos y estrategias de apropiación de un espacio no son las mismas. Por ejemplo, mientras en los sectores populares el signo de la apropiación de su territorio pasa por el uso doméstico de las calles (tender la ropa o poner la piscina inflable para los niños en la vereda), en los sectores de mayores recursos la preservación de la calle fuera del registro de la domesticidad (lo que no necesariamente significa que no sea privatizada) es la marca preponderante: una evitación de la domesticidad que no debe entenderse como destinada a preservar su carácter “público” sino al mantenimiento de lo que se puede considerar el espacio “común restringido” (a los del propio grupo).

Se trata de formas diferenciales de apropiación de las calles, convirtiéndolas en territorios propios. La ciudad es resultado de un trabajo constante de territorialización. Como ha señalado Manuel Delgado, “la noción de espacio remite a la extensión o distancia entre dos puntos, ejercicio de los lugares haciendo sociedad entre ellos, pero que no da como resultado un lugar, sino tan sólo, a lo sumo, un tránsito, una ruta. Lo que se opone al espacio es la marca social del suelo, el dispositivo que expresa la identidad del grupo, lo que una comunidad dada cree que debe defender contra las amenazas externas e internas, en otras palabras, un territorio” (1999: 39). Tomado en este sentido, Santiago es una miríada de “territorios” y una compleja y proteiforme acumulación de “propietarios”. La ausencia de espacios concebidos como comunes aumenta esta forma y función de las experiencias en la calle y, por cierto, condiciona su tránsito y su uso. Hay siempre para los habitantes de la ciudad, el “OTRO Santiago”, el de los otros. La representación dicotómica y polarizada de la ciudad, un aspecto cuyo inicio puede remontarse a la segunda parte de los años sesenta, momento a partir del cual una retórica de la lucha de clases se impone (Cáceres, 2016) abre paso a una experiencia de “foraneidad” (Dammert, 2004), cierto, pero que hay que considerar selectiva. Hoy aún es este marco, aunque con una gramática clasista de nuevo cuño, los ricos/los pobres, el que se constituye como una clave nodular en el procesamiento personal de los acontecimientos en la calle.

La segregación de la ciudad, un dato estructural constantemente aludido por urbanistas y sociólogos urbanos, y el aumento de su “malignidad” (Sabatini et al, 2001) se cristaliza en una concentración poblacional según condición socioeconómica que agrava las pérdidas de oportunidades laborales en las poblaciones más pobres, aumenta la informalidad, los problemas de seguridad ciudadana y el acceso y disfrute de infraestructura adecuada (Sabatini y Wormald, 2005). Pero todavía más, la segregación se cristaliza en una experiencia cotidiana que hace de la calle un surtidor constante de

constataciones de la desigualdad y de imágenes vívidas de la brecha divisoria que afecta la ciudad y que la corta en dos –en una geografía representacional evidentemente simplificada<sup>3</sup>–, entre la ciudad de los que “tienen” y la ciudad de los que no. En este sentido, habría una concordancia entre la ciudad y lo urbano, para retomar la tradicional distinción de Henri Lefebvre (1978), una concordancia entre el conjunto complejo de infraestructuras en las que vive una población y las prácticas que movilizan sus habitantes y que la recorren. Pero, más allá de lo anterior, aunque por su intermediación, ella, la calle en Santiago, es el caldo de cultivo de desigualdades interaccionales.

## B. Estigmatización y desprecio

La lógica propio–ajeno está asociada con un trabajo tanto de estereotipia como de estigmatización de los otros, aquellos que no pertenecen al territorio que emerge de esta apropiación. El estigma, la “indeseable diferencia” pues es considerada como fundamento de la desacreditación del otro, como lo ha definido Goffman (2001), no supone únicamente un uso estratégico orientado a identificar “personajes peligrosos” o situaciones amenazantes. El estigma es, también, un peso, una carga que se porta y de la cual los individuos, o algunos individuos, no pueden desprenderse. En el dominio de la calle y, en función de la lógica de apropiación y restricción de lo común que hemos descrito en el apartado anterior, transitar por los espacios ajenos, en particular para aquellos menos favorecidos en términos socio-económicos, implica una experiencia difícil de desasosiego y de amenaza potencial. En consecuencia, se encuentran impulsados a un complejo trabajo de ocultamiento y disimulación si no quieren padecer las sanciones diversas –y muchas veces implacables– hacia aquellos que entran en el terreno ajeno.

El miedo a la estigmatización supone que el estigma es sometido a un trabajo de ocultamiento, es decir, a una manipulación de las impresiones y a un control de la información que se emite. Mientras, del otro lado, aquel que recurre al estigma para utilizarlo como medio de identificación y de decodificación, pretende sacar a la luz todo aquello que el actor –entendido como amenaza– supuestamente intenta esconder. La calle se muestra, desde esta perspectiva, como un gran escenario de dramatización, al que, para transitarlo, se debe estar dispuesto a exhibir las marcas de

---

<sup>3</sup> Los procesos son más complejos. En Santiago, como ha sido discutido, se da una combinación de segregación residencial en una escala espacial grande (zonas alejadas en el espacio de residencia homogénea de grupos sociales) y una en escala espacial reducida (presencia de unidades residenciales de clases más pudientes cerca de zonas de residencia más pobres, especialmente impulsado por la construcción de las llamadas *gated communities*). Adicionalmente, se ha indicado un proceso signado por el retroceso de la primera y un aumento de la segunda (Sabatini y Cáceres, 2004). No obstante, y a pesar de estos procesos, en las representaciones sobre la ciudad que evidencian los individuos muestran la preeminencia de la imaginaria de una ciudad dual de ricos y pobres.

una extranjería domesticada (uniformes como en el caso de las trabajadoras del hogar o el de las secretarías u otro personal administrativo, por ejemplo) o a desarrollar un trabajo orientado a producir impresiones que le permitan a los actores desvincularse de los estigmas que sienten portar o que podrían serles atribuidos en determinados contextos de interacción.

El miedo a la estigmatización puede entenderse también como un profundo miedo al desprecio y a la descalificación social. Así, el desplazamiento por la ciudad no resulta sólo un tránsito físico entre lugares, sino un movimiento extremadamente complejo y sutil a través de diferentes espacios sociales que definen territorios con una lógica de significación binaria: aceptación o rechazo. No es en absoluto difícil imaginar de qué manera estos sentimientos –de tener que lidiar con el estigma– se agudizan en los casos como el de Santiago, en el que la calle es un espacio que se divide según la grabadura que, de manera invisible pero inapelable, inscribe en ellas imaginarios títulos de propiedad. Para alguien proveniente de una población marginal, moverse por la feria que se organiza semanalmente a pocas cuadras de su casa, resulta una situación completamente contrapuesta a aquella en la cual se está obligado a desplazarse por un barrio como Vitacura o Las Condes<sup>4</sup>. La ciudad es, desde este punto de vista, un espacio que podría castigar con el desprecio si en determinadas situaciones los individuos son incapaces de ocultar sus estigmas, es decir, si no tienen la claridad suficiente para comprender los umbrales simbólicos que se han atravesado. Si moverse por la ciudad puede representar un peligro debido a una experiencia potencial de desprecio, es porque existen características específicas de la ciudad de Santiago (su creciente segmentación y segregación bajo el manto de una pujante modernización) que así lo propician, como lo hemos discutido.

Uno de los investigadores del equipo, quien ha vivido toda su vida y hasta hoy en zonas periféricas desfavorecidas de la ciudad, lo expresa con claridad al narrar sus impresiones cuando realiza una observación en una zona de restaurantes y bares de sectores medios acomodados. Transitando entre los pasadizos que conducen hacia los restaurantes, su sentimiento más importante es el de ser “descubierto” a cada paso como un extranjero, traicionado, piensa él, por las zapatillas que lleva y por el hecho de llevar una mochila al hombro. Las miradas son interpretadas como de desconfianza, preocupación y, sobre todo, rechazo. Otro ejemplo vívido es el que da uno de los actores-informantes, un librero ambulante. Usa la palabra “desprecio” para describir su experiencia o un conjunto de experiencias asociadas a la vida en Santiago en su cuaderno de campo y lo retoma

---

<sup>4</sup> Las observaciones que nutren este apartado provienen principalmente del trabajo de observación participante en segundo grado realizado por Nelson Beyer. También debo agradecer los aportes de Claudia Pérez que recorren transversalmente este documento.

en la entrevista con uno de los investigadores. Dice reflexivamente acerca del uso de este término: “yo pensé que era un exabrupto mío, quizás algo más emocional, pero posteriormente le di vueltas y creo que no, yo creo que está bien... no sé si habrán estudios sobre la idea del desprecio, pero si pienso en la literatura chilena, ahí está la cuestión del desprecio... es un componente político y habría que posicionarlo. Es duro, suena feo... como que hoy día no tendría lugar... se quiere dar por superado, pero yo creo que no está superado... hay que darle un lugar al problema del desprecio”.

El tránsito por las calles de la ciudad, de este modo, se caracteriza por la evitación en lo posible de aquellos espacios que son concebidos como territorios ajenos (bien expresado en la frase ya parte del imaginario urbano de la partición de la ciudad “de Plaza Italia para abajo” o “para arriba”), o, cuando resulta inviable la evitación, usualmente por razones laborales, se constituyen en ocasiones de despliegue de un arduo trabajo de disimulación. El tránsito se realiza por espacios sociales que son considerados simultáneamente como espacios de clasificación social, los que suponen siempre un proceso de codificación y de identificación que condicionarán más tarde el trato que se recibe. Esto se da especialmente cuando los desplazamientos en ella se desarrollan siguiendo un vector periferia-centro, entendiendo al centro no como una especie de ombligo unitario y concreto de la ciudad (como lo podría representar Plaza Italia, por ejemplo), sino como una multiplicidad de centros de los cuales los individuos marginales se sienten, en su modo de habitar Santiago, sensiblemente excluidos. Mientras más cercanos se encuentran a estos centros, y una vez en ellos, mayor y mejor debe ser el arte taumatúrgico del ocultamiento. Ser “alguien” en una población y no ser “nadie” en un espacio de la ciudad en el que un individuo puede sentirse ajeno, excluido, o despreciado, requiere de estrategias sutiles de acomodación.

La “disminución de sí mismo” propiciada por la ocupación de ciertos espacios de la ciudad resulta más clara cuando la contrastamos con la sensación de bienestar y naturalidad que los mismos individuos experimentan al volver a su lugar de origen. No sólo la casa, o el hogar, lo que sería enmarcar el bienestar del regreso en un terreno excesivamente estrecho. El lugar de pertenencia es también la calle: las calles que rodean la casa, las plazas, las ferias y también un tipo de sociabilidad en el que la necesidad de actuar o de representar un determinado papel frente a los otros, disminuye. No desaparece, claro, pero lo que se oculta no es, en este contexto, la procedencia social.

Hay una familiaridad en la relación con el propio barrio o población que se traduce en una solidaridad amparada en el hecho de ser “víctimas” colectivas de un mismo estigma: “en la feria todos somos potenciales detenidos por sospecha, porque está toda la calle ahí, entonces no hay ninguna forma de aparentar nada. Tu vai como querís. El que vaya con una pinta semi-formal ya

es como raro, o sea, se cacha que no eres de ahí”, dice uno de los observadores-informantes. Es sólo en estas situaciones en las que se percibe la calle como un espacio que garantiza un cierto nivel de horizontalidad en las relaciones sociales. La feria en estas zonas, y a diferencia de lo que se observa en las de las zonas de mayores recursos, por ejemplo, genera lazos de reciprocidad entre los vendedores, por un lado, y quienes llegan a comprar. Todos comparten, según nuestros informantes, grados similares de vulnerabilidad y es a partir de esa situación que se reconocen como “iguales”.

La feria resulta ser un lugar central en las interacciones del barrio, pues es un espacio seguro, de distracción, de satisfacción de necesidades, de socialización, de trabajo y reutilización, en donde la disposición aunque no aparente, es siempre buena. La feria resulta ser un lugar propicio para la venta de materiales recolectados, robados, des-utilizados como ropa o chiches de hogar, en las denominadas “colas”, un lugar propicio para una micro economía de la sobrevivencia en donde, además, algunos niños trabajan como fleteros (transportar la mercadería comprada hasta las casas por propinas) o para los feriantes, ayudándolos a armar temprano en la mañana los grandes puestos y desarmarlos por la tarde. Es un lugar de consumo de alimentos como anticuchos, sopaipillas, completos, etc. Pero también un espacio de consumo en torno a festividades nacionales como el día de la madre. Un lugar de encuentro de ancianos, minusválidos, artistas populares, perros, mujeres, hombres, adultos, niños... Un lugar propicio para todos.

De esta manera, la sociabilidad popular encuentra en fenómenos urbanos como la feria un modo de utilización de la calle que diverge de otros usos sociales de mayor dispersión. La feria aparece como un lugar de encuentro con una dinámica más estable, que pretende, además, resguardar ciertos grados de solidaridad que se articulan, también, como una red de protección práctica (“defenderse de la autoridad”, por ejemplo, de la entrada de carabineros) y simbólica (“sentirse como en casa”).

Ello no significa que exista una relación afectiva ni de intimidad entre los participantes de una feria; se trata mucho más de códigos locales, socialmente instituidos, que funcionan independientemente de las voluntades individuales. Su vigencia es esporádica y permanece durante la formación puntual de la misma. Cuando la feria se desarma, la vida de la población vuelve a una “normalidad” determinada también por el temor. Como lo revelan las observaciones hechas en una población emblemática en la periferia de Santiago, el espacio vuelve a fragmentarse entre bandos y zonas, o el espacio mismo es ocupado al anochecer por otros habitantes nocturnos, que hacen de estas mismas calles un lugar de amenaza para los propios pobladores del lugar.

La feria, entonces, produce una sociabilidad esporádica, pero que recrea ritualmente códigos que no se improvisan, pues provienen de una historia, de una identidad y de una memoria. Sin estos elementos, no podría comprenderse la experiencia de familiaridad y de protección que posibilita. Un lugar donde no hay necesidad de simulación. La necesidad de “representar”. En la feria, por ejemplo, el carácter instrumental –el hecho de ir a comprar algo a bajo costo– es secundario respecto de la experiencia social que ofrece. La experiencia que brinda la sociabilidad de la feria es la experiencia de la liberación del estigma, el hecho de suspender la posibilidad de ser un “sospechoso”. No obstante, resulta indispensable subrayar que ello se logra gracias a un trabajo constante de territorialización, el que funciona gracias a la exclusión de los “otros”, los que no pertenecen, constituidos a partir de estereotipos que definen la restricción de su tránsito por estos espacios.

## **2. Desigualdades interaccionales y la lucha por el espacio (y el tiempo)**

### **A. Densificación e irritación relacional**

La densidad poblacional (medida por la relación entre número de habitantes y extensión territorial o espacial) es un indicador que, a pesar de su carácter de representación abstracta, puede ser, aunque no necesariamente lo sea en todos los casos, un buen indicador de desigualdad entre la población. Por ejemplo, la densidad poblacional en zonas residenciales designa la cantidad de espacio con el que cuenta cada cual para llevar adelante su existencia y desarrollar sus potencialidades y necesidades (de intimidad, sexuales, de movimiento, de comodidad, de estudio y concentración). Como veremos, aunque la densidad se presenta de una manera distinta cuando se piensa en la calle, también en este ámbito ella puede jugar un papel importante para entender la cuestión de la desigualdad interaccional.

En la calle, la cuestión de la densidad de la población no puede ser medida con un indicador como el antes mencionado. Ella no es homogénea como tampoco compacta. La densidad de las calles es altamente variable porque se define por razones de uso que se traducen en términos espaciales (zonas residenciales vs. zonas comerciales, por ejemplo) pero, también, y de manera decisiva y articulada, en términos temporales (densidad según hora del día o día de la semana). Lo que la define, entonces, es la transitoriedad y su carácter fluctuante, aunque se puedan encontrar ciertos patrones que tienden a ser regulares. Las zonas comerciales se densifican en horas de atención al público; las bohemias lo hacen en las noches y su horario depende del público al que atienden, etc.



De otro lado, una alta densidad poblacional no debe ser necesariamente interpretada de manera negativa en la calle. Momentos de gran densidad poblacional suelen ser las “ferias”, por ejemplo, y son éstos precisamente los que pueden ser considerados los espacios (temporalmente acotados) con las valencias positivas más altas para muchos, como vimos. Sin embargo, y a pesar de lo dicho, es indispensable reconocer, de acuerdo a nuestros resultados, que la cuestión de la densidad poblacional en las calles es uno de los ingredientes más importantes cuando se trata de acercarse a la cuestión de la desigualdad de trato hoy.

Hay, seguramente, muchas más maneras de ver este asunto, pero un modo relevante de entender esta vinculación con la desigualdad es poniendo el acento en la densificación. Ella implica un grado de imposición de la cercanía del otro y, en esta medida, agranda las probabilidades de interacciones o contactos no previstos o incluso no deseados (como en los tacos, las filas o los pasadizos del metro en horas punta). La densificación impone ciertas coordenadas con respecto a la relación con el otro. En esta medida, situaciones de alta densificación ponen a prueba de manera destacada los dispositivos y las disposiciones colectivas relativas a lo que compete a estos encuentros con los otros, especialmente anónimos.

Ahora bien, en el caso estudiado, estas disposiciones colectivas en la relación con los otros, como lo hemos discutido en un trabajo anterior, están marcadas por una fuerte irritación<sup>5</sup>. La sociedad se encuentra irritada, en el sentido en que ella está regularmente excitada por sentimientos e inclinaciones naturales, especialmente el enojo. Lo es también en un segundo sentido: la excitación que la recorre aumenta la sensibilidad y la reacción afectiva displacentera, de manera que la relación entre el estímulo y la reacción tiende a ser desproporcionada. Así, un pequeño estímulo puede detonar reacciones desproporcionadas de ira. En este contexto, la vida social es percibida como extremadamente conflictiva y desgastante. Los otros, los colegas, los jefes o hasta los amigos, pero, por cierto, especialmente los anónimos, son percibidos como un destino para la desconfianza, un depósito de la decepción, una fuente de amenaza para la integridad, un surtidor de humillaciones, un competidor por recursos tan básicos como el espacio o la dignidad. En breve: las relaciones son vividas en la modalidad del roce, y su correlato interpretativo y afectivo usual es la irritación (Araujo y Martuccelli, 2012, tomo II).

Las razones que se han dado para este malestar relacional han sido variadas: para algunos, ella es el resultado de una extensión del individualismo y ha sido asociada con una nostalgia comunitaria

---

<sup>5</sup> Moisés Godoy ha aportado con sus etnografías de los diferentes barrios de la capital en el marco del presente trabajo, una cantidad muy importante de material probatorio para esta tesis.

(Bengoa, 1996; PNUD, 2002; Tironi, 2005). Para otros, el malestar relacional tiene como motor el temor al otro (Lechner, 2006: 509 y ss; PNUD, 1998). Desde nuestra perspectiva, las irritaciones relacionales están vinculadas con al menos dos factores. El primero: una conciencia elevada del abuso potencial que podría recibirse en las interacciones, lo que debe entenderse como un fenómeno que se produce en sintonía con otras experiencias: la sobre-exigencia y abuso estructural que perciben las personas como constitutivos de sus vidas cotidianas y ordinarias (horas de trabajo, bajos salarios, etc.). Esta conciencia conduce a una actitud de alerta y aún de sobre-alerta, en las relaciones con los otros, a los signos de posible desregulación en el trato hacia uno. Esta alerta es, por supuesto, esencial porque es el fundamento de la denuncia, la demanda y la capacidad de defensa. Pero ella, también, en su faz de sobre-alerta, es el combustible para la reacción irritada y aún abusiva respecto al otro. La presuposición de estar siendo abusado o, al menos, de la predisposición del otro a abusar de uno, actúa como premisa y ordena tanto las acciones como las reacciones.

El segundo factor de esta irritación es el grado de incerteza que ha introducido en las interacciones ordinarias la emergencia de nuevas expectativas respecto al trato que debería recibirse de los demás. El surgimiento de expectativas de horizontalidad en este trato, detectadas en los últimos tiempos, van de la mano con una desestabilización de las formas tradicionales de ordenar las sociabilidades y los intercambios. Las nuevas expectativas de horizontalidad pueden ser entendidas como traducción de las expectativas de igualdad en las interacciones sociales, que ponen en jaque antiguas fórmulas relacionales basadas en una concepción de la jerarquía natural e incontestada y de ciertas prerrogativas indiscutibles del uso del poder. Debido a que estas fórmulas tradicionales no han desaparecido y se mantienen actuantes en las lógicas de ordenamiento de las relaciones sociales (Araujo, 2013), los códigos que ordenan las interacciones (“frames” como los denomina Goffman (1986)), se vuelven inciertos e inestables. Lo que reina es la incerteza respecto a cuáles serían las exigencias a las que legítimamente se puede aspirar. En cada encrucijada relacional surge una duda con respecto al trato que me da al otro o que debo dar al otro en función del estatuto y lugar social ocupado transitoriamente. Como consecuencia, en cada encuentro entre individuos, subrepticia o explícitamente se ponen en juego de manera renovada las definiciones de las prerrogativas o el establecimiento de las consideraciones en el trato que uno o el otro merece. Esta cuestión se hace visible en situaciones tan cotidianas como manejar el auto, ser atendido en un restaurante, o transitar en un supermercado. En cada interacción social, deben encontrarse de manera renovada salidas para las tensiones que se producen debido a que las relaciones se encuentran presionadas a articularse en un contexto en el que el marco tradicional, en verdad, ha sido ya desbordado, pero en el que aún no se han instalado consistentemente nuevas lógicas relacionales. Las definiciones de

lo que es el contenido de la civilidad son afectadas por la duda y hasta la confusión. El campo de encuentro con los otros se constituye, pues, en un espacio de irritaciones varias.

Cuando irritación y densificación se encuentran, –como es en nuestro caso–, uno de los resultados es el surgimiento de una construcción de la escena de la calle como la de una lucha aguda por el espacio. Así, la densificación termina por fertilizar el campo de las irritaciones relacionales y las lógicas que las gobiernan. Pero, todavía más, al hacerlo agudiza las condiciones para el despliegue de las desigualdades interaccionales.

El metro como uno de los escenarios privilegiados, aunque de ninguna manera único, de este encuentro entre densidad e irritación y de las desigualdades interaccionales que en su seno se engendran, nos servirá para graficar lo antes discutido.

#### B. La lucha por el espacio (y tiempo): desigualdades generacionales, de género y de dotación física.

El Metro de Santiago desde el inicio del sistema de transporte Transantiago aumentó a casi el doble el número de pasajeros. Pasó de movilizar a 1.4 millones de pasajeros al día en el 2006 a 2.4 en el 2007 en los horarios de máxima afluencia, y de 331 a 601 millones de pasajeros en el periodo de un año. Hoy alcanza 661 millones de viajes anuales (Metro de Santiago; 2007, 2015). El surgimiento de la tarifa integrada<sup>6</sup> y la expansión de líneas permitieron el acceso creciente de habitantes de zonas de menores recursos<sup>7</sup>, y aumentaron de manera significativa la densidad del metro en las horas de mayor afluencia<sup>8</sup>. El maremágnum creado por una enorme afluencia de personas en las llamadas “horas punta” coincidentes con los traslados hacia y desde los lugares de trabajo, ha convertido el

---

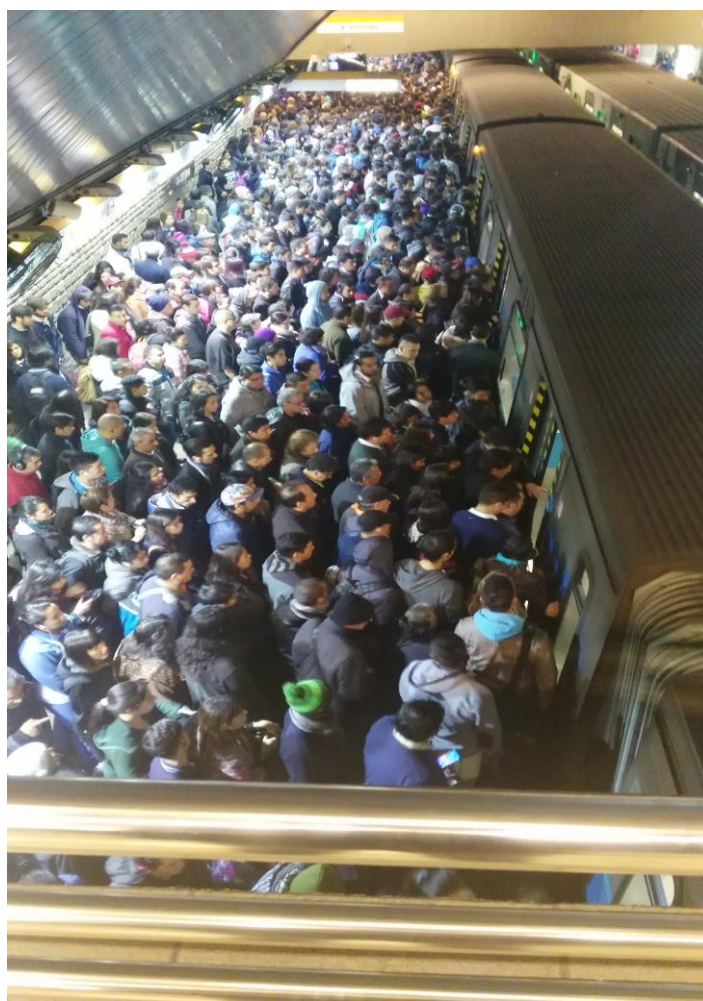
<sup>6</sup> La tarifa integrada corresponde a la suma de la tarifa del servicio puro de la primera etapa del viaje y los valores aplicables a las combinaciones de los servicios utilizados en un periodo de tiempo determinado. Así, los usuarios pudieron realizar trasbordos entre buses troncales y el metro con el pago de un pasaje en un rango de tiempo de 60 minutos –más tarde aumentado a 90–, a su vez, trasbordos entre buses alimentadores y troncales o metro con un costo adicional de setenta pesos (Transantiago, 2005).

<sup>7</sup> En efecto, el crecimiento mayor de la afluencia de público fue el de las líneas 4 y 4a que conectan dos comunas populosas del sur de la ciudad, La Granja y San Ramón. La composición de usuarios del metro desde el primer periodo en marcha del sistema Transantiago hasta el último reporte del año 2014 ha aumentado el flujo de usuarios del segmento D. En el 2008 alrededor de un 8% corresponde al segmento ABC1, un 25% al C2 y un 42% al C3, mientras que un 20% corresponde al segmento D y un 5% al E. En el 2014 cerca un 11% es ABC1 (explicada por la expansión de la línea 1 hacia el oriente de la ciudad), un 26% C2, 30% C3 y un 33% es D (Metro de Santiago, 2009, 2014).

<sup>8</sup> 6,4 pasajeros por metro cuadrado promedio (Metro de Santiago, 2007).

acceso a este servicio en un espacio de despliegue de estrategias y de interacciones rípidas siempre en el límite de la violencia.

Como lo revelan las observaciones realizadas<sup>9</sup>, y como cualquiera lo experimentaría un día de la semana en estos horarios, a pesar de la gran cantidad de gente apostada en los andenes de las estaciones, de las restricciones para ingresar y su estado siempre al borde del colapso, la normalidad aparente es el tono en el metro. Es la normalidad de la resignación, y los pasajeros saben convivir con ello. No hay dramatismo. Hay concentración. El metro, a pesar de su aparente caos, es el marco de estrictos protocolos y regularidades individuales y colectivas. Las regularidades y este aire de normalidad son resultado de un nutrido aprendizaje de premisas básicas y estrategias provenientes de la continua experiencia hecha.



*Intermodal La Cisterna, hora punta mañana. Martes 03 abril.*

---

<sup>9</sup> Realizadas por Miguel Barrientos, a quien este apartado debe grandemente.

Ahora bien, como se mencionó ya, el ir y venir a diario en el metro deja huellas que se cristalizan en aprendizajes y, a su vez, estos aprendizajes en estrategias. El viaje implica un plan, sobre todo en las horas punta, una cuestión de “profesionales”, y los únicos que pueden desbaratar tal plan son los otros viajeros que también cuentan con un plan. En el metro se despliegan esas estrategias asumidas y aprendidas por años de viajes, no solo para embarcarse si no que también para hacerlo de la mejor forma posible y que signifique un viaje con los menores sobresaltos e incomodidades posibles contando con las diferentes variables.

Las observaciones muestran rápidamente que los pasajeros tienden a agruparse por sectores sobre el andén. Esa tendencia tiene que ver con lograr una mejor posición a la hora que el tren abre sus puertas. Estar bien ubicado incluye, si no tener un asiento, por lo menos lograr un espacio cómodo dentro del vagón. Esta estrategia implica conocer el diseño de los trenes y saber con precisión dónde pararse en el andén, para quedar justo al centro de la puerta de entrada al vagón y, por supuesto, ganarle al que está al lado. En el momento en que se detiene un tren, los pasajeros se agolpan de tal manera que avanzan como en un bloque, unos tras otros, dando cortos pasos empujando al de adelante con uno o dos brazos a la altura del vientre y el pecho para facilitar el avance presionando al pasajero que le sucede. Muchas veces se escucha ente la multitud voces, masculinas y femeninas diciendo "no empujen", pero muchos de los cuerpos de estas voces van al mismo tiempo presionando, es decir empujando, al que va por delante.

Las estrategias se ajustan y se pluralizan. Por ejemplo, no es lo mismo ser pasajero de una estación terminal que de una intermedia. Para una u otra las estrategias cambian. En estas últimas, generalmente en hora punta, los trenes vienen llenos y, a pesar de la poca gente que puede haber en los andenes compitiendo para subir, son pocos los que lo logran dado el escaso espacio en los vagones. En una estación media ya no hay asientos, tampoco rincones. Se trata solo de lograr subir como sea y acomodarse aferrado al techo o confiar en que la presión sea tanta que ante cualquier circunstancia, no habiendo logrado a aferrarse a nada, nadie se caiga. Es necesario hacer uso de la fuerza para empujar, de la agilidad para acomodar el cuerpo al poco espacio disponible, y del equilibrio para resistir los embates de los otros candidatos a ingresar al tren. La diferencia física juega un papel inobjetable. Siempre que el tren va lleno de pasajeros y se detiene en una estación intermedia, pareciera que no cabe nadie más, que es imposible que alguien más pueda subir, pero siempre ocurre que 3 o 4 pasajeros lo consiguen aunque no se baje nadie. Esos 3 o 4 pasajeros que lograron subir son estrategas, conocen los tiempos y las cadencias, las presiones a ejercer y cuánto

y cuándo empujar. Obviamente estas estrategias suelen no ser niños, adultos mayores, personas con discapacidades o con dificultades para la movilidad por razones de físico.

El espíritu de la competencia se generaliza y se extiende a todas las situaciones, incluso aquellas que no parecieran necesitarlo en apariencia. La llegada de un tren sin pasajeros, cuando se trata de una estación de origen del recorrido o en una combinación colapsada que inyecta un tren vacío con el fin de descongestionar, tiende a convertirse en una situación que puede hacer caóticos los intentos por subir. Pareciera que hay lugar para todos, pero no aparece así en las conductas de los pasajeros. Siempre existe la posibilidad de quedar abajo. Siempre se puede tener un mejor lugar. Por lo tanto, la estrategia es empujar y quejarse. Si cuando viene un tren con gente un pasajero de tercera o cuarta fila sabe que le será difícil subir, cuando llega un tren vacío pareciera tenerse la convicción de que se tiene asignado un lugar y que por tanto es lícito luchar por él con las armas físicas disponibles; empujones, codazos y hasta cabezazos. Quedar abajo en esas circunstancias parece una afrenta, un reto al orgullo de viajero estratega.

El despliegue de estas estrategias no son solo individuales, son colectivas. Pero que lo sean no puede llevar a considerar que se trata de estrategias inevitables desplegadas por individuos aislados que son meramente víctimas de un sistema de transporte público mal diseñado y sobrepasado por un volumen de pasajeros que no es capaz de atender dignamente. Son formas de interacción que son también producidas por el colectivo de los usuarios. Si bien existe la pre-condición estructural a ciertas estrategias, ella no explica completamente el hecho que estas estrategias puedan tomar formas límites con la violencia, como es el caso de personas caídas por la potencia de los empujones o roces que terminan en diálogos cargados de una altísima tensión agresiva. Sin duda, las formas que estas interacciones toman están fuertemente influidas por el fenómeno más general de irritación relacional que atraviesa la sociedad chilena (Araujo y Martuccelli, 2013).

El miedo a una evolución de la situación que podría ser cada vez más violenta está siempre presente. La violencia potencial es parte de las expectativas de las personas y eso pareciera explicar la alternancia de las actitudes que emanan de las observaciones hechas. Hay una oscilación constante entre una aparente indiferencia y una actitud de ensimismamiento, que en verdad debe entenderse como una estrategia de auto-protección. En muchas ocasiones las escenas de explosión agresiva son tan desmesuradas que llegan a ser irrisorias. Lo anterior lo grafica claramente esta observación de una de nuestras actoras-informantes (una vendedora de ISAPRE) que transita por diferentes zonas de la ciudad diariamente como parte de su trabajo:

“En el metro Los Héroes estaba la escoba, lleno, lleno, lleno. Nos subimos todos a empujones, porque tú no subes, te suben en realidad. Había un pilar en el medio, y había una señora con un coche. Entonces se subieron todos empujándose, empujándose, y un gallo empujó el coche, obviamente lo venían empujando de atrás, no era que quería empujar el coche. Y como que lo dio vuelta, y el señor en vez de decir, “pucha, disculpa”, dijo “pero cómo pone el coche aquí” y ahí empezó el tema, porque la señora dijo, ‘no, no puedo pasar más allá porque está el fierro’, “pero para qué se sube con coche” (dice la persona que la ha empujado/KA). Cuando dice esa frase se mete otro gallo que era un joven alto, súper bien vestido, de terno, y empieza a discutir con él, saliendo de Los Héroes. Empiezan a discutir que el coche, que no se puede subir, que la guagua... era cada vez peor. La señora trataba de calmarlos, pero ellos seguían, “por qué te subes al metro, por qué no te tomas un taxi y andai más cómodo”, “que acaso la guagua es tuya” “que el coche, que no sé qué”... y peleaban, y peleaban “que soy ordinario”. “Tení poca cultura”... se dijeron de todo desde el metro Los Héroes hasta el metro Salvador en que el gallo que empujó el coche se bajó. No pararon de discutir en ningún minuto, se enfrentaban, se tocaban, porque estaban uno al lado del otro. Yo en un minuto pensé que se iban a golpear, por el tono de la voz. La gente al principio uno que otro apoyó al que defendía a la señora, pero ya cuando vieron que la cuestión se iba tornando heavy, como que todos se quedaron callados. En el metro Universidad de Chile, todos iban en silencio escuchando la pelea pero ya como en Santa Lucía la gente empezó a cuchichear y se empezó a reír de esto, en el sentido de que “saca el coche”; se quería bajar uno “cuidado con el coche”, se tiraban tallas o “cuidado, no te vayan a pegar un combo, baja con cuidado, no empují”. La gente se empezó como a reír de la situación. Yo no creo que haya sido algo tan terrible lo que hizo el caballero como para que durara tanto la discusión, yo creo que estamos todos muy estresados”.

Muy agobiados, cansados por la vida corriente que hay que desarrollar, el espacio de interacción que es la “calle”, se constituye como un espacio de expresión de irritaciones que la trascienden. La lucha por el espacio es, en este sentido, al mismo tiempo, y por otro lado, una lucha por el tiempo. Se trata de expresiones que revelan pobladores estresados y presionados por una vida que les exige un uso excesivo de tiempo, ya sea por la precariedad de sus trabajos que los obliga a la

pluriactividad, por el efecto del “trabajo sin fin” y su demanda desmesurada (Araujo y Martuccelli, 2012) o agobiados por los largos recorridos al trabajo, los que afectan especialmente a los sectores más pobres que han visto crecer la distancia con sus lugares de trabajo y empeorar la conectividad, la que se sitúa entre los 90 y 120 minutos de duración diaria (Bannen, 2011). Para las personas, como lo muestran las observaciones, por ejemplo en el terminal San Borja<sup>10</sup>, resulta, por sobre todo, imperativo cuidar sus propios tiempos. Es por esto que las mínimas interacciones que se dan en un espacio abarrotado y sometido a una cierta actitud maquinal de las personas tenían que ver con “el que se cuele en la fila y el enojo del resto”; “la molestia por quien demora en pagar”. De hecho, como lo sostiene uno de los informantes en una entrevista realizada en el marco de esta observación, un trabajador del terminal, opina que las personas tienen internalizada su condición de clientes que adquieren un servicio por el cual pagan y que, por tanto, asumen que ello les da ciertas facultades, entre ellas, pasar por encima del otro. Por el hecho de estar pagando, “se cree con el derecho de tratarlo mal a uno”. Pero, sobre todo, dice el informante, las personas se enojan por los tiempos. Al final, dice, “son ellos los que llegan atrasados” y por eso “quieren todo rápido y no se puede, uno no da abasto”<sup>11</sup>.

La más importante constatación y la más llena de consecuencias de lo hasta aquí expuesto es que en la “calle” una especie de economía del más fuerte gobierna las interacciones y define las formas de trato que reciben las personas. Aunque podríamos mostrarlo también con respecto a la cuestión de las interacciones en los barrios bohemios o simplemente en las de los tránsitos por las aceras, el metro sirve de ejemplo privilegiado, porque es una expresión condensada y exponencial de esta realidad. En el metro, en las horas más complejas, los que están allí de forma regular lo están porque son “capaces” de estarlo. La mirada lo confirma: hay una restricción tácita a ciertas presencias en el metro en las horas de más flujo, las que, no hay que olvidarlo, son las más importantes en términos de necesidades de traslado de la población. En estos momentos están particularmente ausentes los niños, los adultos mayores de más edad, los discapacitados, a los que se suman

---

<sup>10</sup> A cargo de Brenda Valenzuela, a quien agradezco sus finas observaciones sobre la lucha por el tiempo y el espacio en las diferentes arterias de Santiago.

<sup>11</sup> Esta lucha por el tiempo se expresa también en toda su capacidad de distorsión de las relaciones sociales en otra escena relatada por una actora-informante, una mujer de 60 años, vendedora en un puesto en El Llano en San Miguel. “El otro día chocó una camioneta con una micro y la gente de la micro se bajó a ver qué pasaba, casi todas eran mujeres, y empezaron a increpar a la señora porque no quería salir de delante de la micro. Tenía el auto cruzado. Entonces le empezaron a decir que se corriera, la señora del auto empezó gritar, no se quería correr, el chofer no se bajaba, al final se bajó, y no se quería correr porque quería que llegaran carabineros, los cuales no aparecieron, luego paz ciudadana de la comuna. Las personas comenzaron a hablar con paz ciudadana, con el chofer y la señora que gritaba, y le empezaron a decir que no le había hecho nada al auto. Otra señora, que venía en la micro le gritaba a la señora del auto que se preocupara de la guagua que tenía adentro, que no hiciera más atado, que era una atosa, que tenía el medio auto, que no le había pasado nada, que para que hacía tanto show, mientras los demás grababan la escena”.



personas que por propia iniciativa han decidido restarse para no violentar ni ser violentados y que o asumen reestructurar sus tiempos, en algunos privilegiados casos, o buscan los buses como medio alternativo de transporte –aunque ello pueda implicar una inversión de tiempo bastante mayor. En los momentos de mayor demanda existe desigualdad de acceso a este espacio común porque las condiciones estructurales terminan por hacer que su acceso sea privilegiadamente para los sanos, los jóvenes, los más fuertes y, de entre ellos, los hombres. Hay desigualdad interaccional porque en es una lucha en la que la puesta en escena de la propia fortaleza (verbal, física, actitudinal) es esencial para “derrotar” al más débil.

En efecto, las transformaciones en el transporte introdujeron una nueva arista de la desigualdad en esta esfera. Si antes se “quedaban abajo” del metro los pobres, hoy se “quedan abajo” los débiles. El metro, sus vagones, sus corredores y sus andenes, se constituyen en un escenario, pero existen otros escenarios, en donde el físico y la juventud son los prerrequisitos para sortear las dificultades creadas por una intensificación de la lucha por el espacio y el tiempo en donde los que no poseen las condiciones físicas o hasta de personalidad están en clara desventaja. De este modo, las desigualdades que se juegan en ese espacio no son por razones socio-económicas solamente ni principalmente. Son generacionales: jóvenes-viejos. De género: hombre-mujer. Sobre ellas, y en definitiva, de capacidad física y psíquica: fuertes - débiles.

Esta experiencia de la calle, en el sentido que aquí le damos, desarma una imaginaria de la misma como lugar de encuentro entre iguales, libre de jerarquías, lugar de la horizontalidad de las relaciones sociales. Se cristaliza, más bien, como se ha señalado, como una arena interactiva en la que la desigualdad se expande, y en donde la violencia, a veces sutil, a veces descarnada, es componente de las intercambios relacionales. Quien no cumple con los criterios de competencia es expulsado y conminado a buscar alternativas que algunas veces simplemente no existen, restringiendo sus oportunidades. Lo que provocan tales circunstancias en aquellos maltratados en las interacciones, expulsados o simplemente expuestos a la experiencia, son sentimientos de no ser tratados como personas. Un sentimiento de que la dignidad les ha sido arrebatada, de ser, como dice una entrevistada, “tratados como animales”<sup>12</sup>. De ser expuestos a una experiencia de indignidad, por el maltrato, por cierto, pero también por una situación que los conduce a comportarse en las interacciones de maneras que ellos mismos consideran inaceptables. El tono general es de rabia contra el otro y contra el sistema.

---

<sup>12</sup> Por supuesto, estos espacios son también escenarios de otro tipo de interacciones, más amables y satisfactorias, pero ellas están condicionadas, como el trabajo etnográfico de Daniel Ruiz en diferentes líneas de buses del Transantiago lo muestra, a que haya una desactivación de la lucha por el espacio (y el tiempo).

En el reino de la soberanía del más fuerte el sentimiento para muchos es el de ser colocados de manera ordinaria y cotidiana en posición de una rebajada humanidad. Las desigualdades interaccionales se despliegan de manera ordinaria.

### **3. Desigualdades interaccionales e instituciones**

#### **A. Materialidad, instituciones y expectativas**

Las desigualdades interaccionales competen no solo a las formas de trato no igualitarias y no horizontales recibidas de los otros encarnados, sino también a aquellas que emergen de la relación con las instituciones. Éstas pueden corporeizarse de maneras distintas. Una de ellas es, por supuesto, en las interacciones que se desarrollan en la interfase entre la institución y los ciudadanos (formas de atención, lógicas de preminencia en el reparto de bienes, etc.), pero ellas también pueden encarnarse materialmente. Desde la perspectiva que adoptamos aquí, esto no refiere solamente a una perspectiva distributiva, esto es, al hecho concreto y cuantificable de la provisión diferencial de bienes que siendo considerados comunes deberían estar distribuidos de maneras más igualitarias como, por ejemplo, el número o la cualidad constructiva de las escuelas a disposición de un grupo social u otro. Siendo esto esencial, a lo que aludimos aquí refiere a algo más. La materialidad es un símbolo pero también es un vehículo que canaliza formas de trato institucional a las personas, las que son resentidas como una sanción social respecto al propio valor como personas y al lugar ocupado en la sociedad.

Si lo anterior es aplicable a muchos dominios, es probablemente la calle la esfera en la que de manera más vívida y constante la materialidad cumple esta función. Ella es el surtidor tangible, visible y corpóreo de un conjunto copioso y permanente de experiencias ordinarias y cotidianas. Las experiencias en la calle, como desarrollaremos en detalle, por mediación de las formas que toma la materialidad de la misma, producen una percepción vívida de desigualdad. De ser tratados de manera desigual según los sectores sociales de pertenencia. En el tránsito por la ciudad, para volver a nuestra discusión anterior, el paso por territorios ajenos pone en evidencia esta desmedida distancia de la provisión material. Ésta es leída como una sanción sobre la cualidad de ciudadano y persona, sobre el “rango” de persona al que uno pertenece: para volver a la afirmación de una de nuestras entrevistadas, a modo de ejemplo, la experiencia en el metro coloca a las personas en el rango de animales. Lo esencial aquí, vale la pena hacerlo explícito, es que la calle, en cuanto espacio urbano común, concentra un conjunto de signos que provienen de las ofertas de infraestructura y servicios que están a cargo, en la mayor parte de los casos, de instituciones públicas. Es en ellas en

las que recae la atención de las personas, y en donde se concentran las experiencias de desigualdad que testimonian (como el estado de las calzadas o la limpieza de las calles, según veremos).

Por supuesto, la magnitud de estas percepciones de la desigualdad de trato por parte de las instituciones y sus efectos deben ser vinculados directamente, por un lado, con las transformaciones en las expectativas en las condiciones de vida que han afectado a la población en las últimas décadas, pero también y de manera principal, con una transformación de su auto-imagen como sujetos sociales.

La condición histórica actual de la sociedad ha sido fuertemente esculpida por las consecuencias de la temprana instalación del modelo económico neoliberal y de la fase de crecimiento regional que lo acompañó. La instalación del nuevo modelo enfrentó a los individuos a la necesidad de reformular su condición de sujetos económicos y laborales (Stecher y Godoy, 2014; Ramos, 2009; Soto, 2008; Dirección del Trabajo, 2009; Todaro y Yañez, 2004) pero también a encontrar nuevos acomodos frente a la tempranamente disputada ampliación de esferas que se desarrollan bajo la lógica de mercantilización (Moulian, 1997; Richard, 1998). La transformación del capitalismo chileno no implicó solo una transformación de las bases económicas sino una nueva oferta de modelo de sociedad. Las exigencias para las personas así como las relaciones entre los grupos sociales fueron impulsadas hacia una profunda transformación (Méndez, 2009; Cárcamo-Huechante, 2007): la imagen de una sociedad perfectamente móvil y competitiva; la valorización de la ambición personal y la confianza en el esfuerzo propio; la entronización de una idea de las personas como fuertemente responsabilizadas de su destino personal; individuos concebidos principalmente como propietarios de diferentes formas de capital que deben obtener y aumentar (estudios, compras de bienes, redes, etc.); una oferta de integración vía el consumo teniendo y el crédito (Araujo y Martuccelli, 2013).

Las transformaciones estructurales, institucionales y relacionales que se cristalizaron han dado lugar a un conjunto de críticas tanto individuales como colectivas al “sistema”. Pero, si esto es así, por otro lado, la mejora de las condiciones de vida aparece como un hecho innegable y valorado. Estas décadas, posibilitaron logros que para muchos constituyen auténticas rupturas en sus propias historias familiares<sup>13</sup>. Expresivo de lo anterior son el aumento de los niveles de escolaridad y el

---

<sup>13</sup> Un 49% de chilenos percibe una situación de mejora en la posición social respecto de sus padres; un 58%, en el nivel de ingresos; un 54% en la situación laboral y un 53% en la vida familiar. (Encuesta CEP, 2014).

porcentaje de nuevos grupo que se incorporan a la educación superior<sup>14</sup>; el descenso del número de personas viviendo bajo la línea de pobreza; el mejoramiento del equipamiento de los hogares<sup>15</sup>; o el aumento de oportunidades de consumo<sup>16</sup>. Lo relevante para nuestro argumento aquí es que, además, como lo muestra nuestro trabajo, estas mejoras en las condiciones de vida terminan por nutrir las expectativas de mayor cercanía con otros grupos sociales así como por renovar el horizonte de aquello a lo que legítimamente se puede aspirar (Araujo, 2016).

De otro lado, una combinación de las crecientes “expectativas de horizontalidad”, discutidas antes, y la emergencia de individuos con una imagen fortalecida de sí, resultado de una práctica continuada de respuestas a las exigencias que emergen de factores como la fragilidad de las protecciones sociales o de las regulaciones respecto a las exigencias del mercado, han producido actores con una confianza aumentada en su propio valor como iguales y en sus propias capacidades y agencia. En consecuencia, y por contraposición, se trata de individuos con una mayor sensibilidad a las desigualdades y en particular a aquellas que competen a las formas de trato que se reciben de las instituciones.

Por cierto, estos procesos, cuando vistos desde la perspectiva de la calle, se conjugan con los efectos de la segregación residencial urbana, la que toma su mayor fuerza a partir de los procesos de erradicación a finales de los setenta e inicios de los 80'. Sus efectos actuales –en términos de ofertas diferenciales de infraestructura según zonas– son clasificados por el poder adquisitivo de sus habitantes. Las ofertas diferenciales son el resultado tanto de la magnitud y modalidad de provisión de servicios como de la planificación y del diseño de los espacios (de Ramón, 2007; Sabatini y Wormald, 2005). Para dar solo un ejemplo, la disponibilidad de áreas verdes tiene un alto grado de desigualdad entre las comunas. Mientras que las comunas más pobres registran entre 0.4 y 2.9 m<sup>2</sup> por habitante, las comunas más ricas disponen en promedio de entre 6.7 y 18.8 m<sup>2</sup> por habitante (Ministerio de Medio Ambiente, 2013).

Lo que resulta central para el punto de vista aquí adoptado es que estos diferenciales materiales son percibidos en términos de experiencia estética y de cuidado. Estos dos tipos de experiencia, interpretados en el marco semántico de las desigualdades, de su lado y como veremos, conducen a formas de percepción de sí asociadas con sentimientos de indignidad y de disminución.

---

<sup>14</sup>La educación superior aumenta de una cobertura bruta de 15,6% en 1990 a 45,8% en el 2011 entre personas de 18 a 24 años (Mineduc, 2012).

<sup>15</sup> En 1987 el 7% de los hogares del primer quintil de ingresos poseía 3 bienes tales como lavadora, televisor, refrigerador y cocina a gas, mientras que en el 2002 cerca de un 74% poseían 3 o más de éstos (Aritzía, 2004).

<sup>16</sup> (Larraín, 2006; Ossandón, 2012).

Para graficar este tipo de desigualdades vamos a discutir dos casos: la cuestión de la limpieza y la suciedad en la imaginaria de la ciudad y la protección contra los delitos y las interacciones con los actores responsables de la seguridad.

## B. Desigualdades interaccionales: experiencia estética y cuidado

### *Limpieza y suciedad*

Quizás uno de los elementos que aparece con mayor frecuencia, tanto en las observaciones como en los relatos de los actores-informantes y entrevistados, es una mirada comparativa de los barrios de la ciudad, anclada en las diferencias en el ornato y limpieza de las calles.

Una de nuestras actores-informantes, quien debe recorrer la ciudad por su trabajo de vendedora en una ruta que considera tres puntos (Providencia, Las Condes y Pedro Aguirre Cerda), lo pone en estos términos:

“Me llama la atención el tema de la limpieza. De las distintas partes que estuve, en el centro hay mucha gente que está limpiando, pero aun así no es limpio. O sea, igual hay smog, el mal olor, mucha bulla, mucha bulla, mucha gente. Y obviamente tiene que haber suciedad porque no somos un país de cultura limpia. Como te decía antes, cuando fui al Parque Arauco, ahí hay mucho verde, hay mucho espacio, se siente libertad, no hay tanto ruido, por el mismo espacio como que el ruido se va, la gente no tira papeles al suelo, es otro mundo... hay sectores sociales que por la clase social es más sucio, que es menos agradables y hay partes, que es también por la clase social, que es mucho más agradable, hay mucho más espacio, mucho más color, mucho más vida, si se quiere”.

Su testimonio es un ejemplo de formas de representación extendidas. Ellas terminan por anudar la constatación de la experiencia estética derivada de la materialidad con la atribución a las personas de estas zonas, más ricas, de una cualidad de vida muy por encima de las que se tienen en sectores

populares. Así, en las representaciones, la dimensión estética está vinculada con la cuestión anímica y, en última instancia, con la salud mental<sup>17</sup>. Como lo afirma esta mujer de 41 años:

“Frente al teatro municipal de Las Condes, fuera del Metro hay un monumento muy bonito, muy bonito. Eh, todo limpio, ordenado, mucho espacio, verde, harto árbol. Autos, casi todas camionetas. La gente era, yo diría, creo que era más relajada. O sea era como que respetaban más los pasos de cebra... Yo miraba a la gente que iba dentro del auto iba sonriendo, algunas iban cantando, otras conversando con su familia. Observe que había gente limpiando el entorno. Me subí al metro (Estación El Golf/KA). El metro estaba limpio, eh no lleno, era hora peak”.

No solamente las experiencias estéticas se vinculan con la idea de una mejor cualidad de vida, sino que también se relacionan con menores niveles de conflicto, procesos de dignificación y de adhesión al espacio.

El peso de las experiencias estéticas vinculadas con la limpieza y el ornato atraviesan los diferentes sectores. En las observaciones participantes hechas en La Población X<sup>18</sup>, situada al sur de la ciudad, el asunto de la basura surgió con frecuencia como un eje problemático y sistemático. Las observaciones mostraron alrededor de los basureros basura desparramada, pero también en el suelo, en el pasto, en las esquinas.

---

<sup>17</sup> Por cierto la atribución de este vínculo, frecuente en nuestro material, solo puede ser considerada como una forma de representación imaginaria, y es como tal que es movilizada aquí. Sin embargo, es preciso recordar al mismo tiempo que los indicadores de bienestar anímico y psicológico aparecen, al menos tendencialmente, como mejores en los grupos de mayores niveles educativos que tienden a coincidir en el país con los de mayores recursos. Según una encuesta del Ministerio de Salud, ante la pregunta “Durante las últimas 4 semanas, ¿con qué frecuencia se sintió desanimado(a) o deprimido(a)?”, por nivel educacional (bajo, medio, alto) y sexo, respondieron: siempre: bajo 7.7%; medio 4.1%; alto 1.8% (H 2.4%; M 5.9%); casi siempre: bajo 15.2%; medio 11.6%; alto 6.4% (H 7.2%; M 14.7%); algunas veces: bajo 34.3%; medio 28.6%; alto 25.5% (H 27%; M 30.7%), nunca: bajo 17.7%; medio 24.8%; alto 25.8% (H 29.3%; M 18.4%). (Ministerio de Salud, 2010). Un análisis más detenido sobre esta relación a futuro podría dar más luces sobre el grado en que la experiencia estética está o no relacionada efectivamente con el grado de bienestar anímico.

<sup>18</sup> Se omite el nombre de la Población para mantener no solo el anonimato de las personas involucradas, sino principalmente para evitar el efecto estigmatizante que puede producir su mención, riesgo especialmente innecesario cuando, como es el caso aquí, se trata de presentar esta realidad como expresiva de la realidad de muchas otras Poblaciones.



*Plaza en Población X*

Son las mismas personas a quienes se les suele atribuir esta realidad (y a una suerte de cultura o una “falta” de ella). Este descuido con el espacio propio percibido por los vecinos de estos sectores tiende a ser interpretado por las personas como falta de respeto a los otros, o de manera más específica, a la dignidad del otro: “No tienen mucha conciencia con uno, porque uno tiene que recoger la basura de lo que botan ellos (...) estaba en la plaza de allá atrás, es cochina esa plaza” (Mujer de 57 años, habitante de la Población X). Pero, tras esta acusación personalizada, la responsabilidad de las instituciones no tarda en aparecer. Los lugares son descuidados porque han sido descuidados institucionalmente, y esta falta de cuidado ha producido una suerte de desidentificación con el lugar.

De esta manera, el descuido produce descuido. La convivencia con la basura y la experiencia estética desagradable que se produce por el descuido institucional termina por naturalizar su presencia y da continuidad a ciertas prácticas. La basura en las calles, el mal estado de los paraderos o de las calzadas es, en una toma de distancia impotente, un desapego que redundará en la reiteración del descuido o en una retracción hacia los espacios individuales. “Deprime” ver la suciedad cuando se vuelve al barrio, dice una entrevistada, una mujer que vive en una zona de escasos recursos y que cruza la ciudad cada día para trabajar en uno de los barrios más pudientes de la ciudad. Es por

eso que ella opta por encerrarse en su casa y no “mirar” el estado en el que se encuentran las calles de su zona.

La importancia atribuida al asunto de la suciedad y la limpieza es visible y conflictiva. Muchas personas fueron observadas echando basura con frecuencia en diversos lugares: un periódico en el suelo del paradero o latas de cerveza en algunas plazas mientras que otra parte de los habitantes de la zona fueron observados recogiendo desechos, cargando basura en bolsas personales o elaborando carteles para la consciencia de los vecinos.



Un espacio contencioso se constituye, de este modo, en torno al tratamiento de la basura y la relación con el espacio. Por supuesto, como venimos de verlo, con los co-habitantes del espacio, pero también con las instituciones que son responsables de ello (no solo de la basura, sino también de proveer áreas verdes, por ejemplo). Se trata de una lucha que no solo pasa por la cuestión de la salubridad sino principalmente por la cuestión de la dignificación, ya que la limpieza y la experiencia estética que ella provee hacen parte constitutiva de lo que en otro contexto se ha llamado la “cultura de la decencia” (Martínez y Palacios, 1996). La limpieza es leída como un indicador del valor que se le da al propio espacio. Por un desplazamiento, se produce una identidad entre cuidado del espacio y grado de dignidad. La basura y la suciedad no son ítems menores porque se les asocia



directamente con el grado de dignidad que se posee. La experiencia estética es, en última instancia, una sanción sobre el valor de cada cual como persona.

### *Seguridad y cuidado*

El temor a la delincuencia y a la violencia es una de las características más importantes de la ciudad, por lo que las formas en que la seguridad funciona es uno de los aspectos álgidos en la percepción de las personas. Y esto es transversal a la sociedad. Más allá de los datos concretos y de la brecha eventual entre magnitud real de ocurrencias y grado de temor, o de las especificidades de las ocurrencias según zonas en estos casos (Subsecretaría de prevención del delito, 2015), lo esencial aquí es que el sentimiento de inseguridad está extendido en toda la población. En este contexto, y a pesar de este carácter transversal, uno de los elementos que aparecen de manera transparente en nuestro material, es la manera diferencial en que se despliegan las interacciones con los actores responsables de la seguridad según sector social y la desigualdad de trato que ellas implican.

Al menos tres tipos de relación con los actores responsables de seguridad aparecen. Primero, el sentimiento de una relativa ausencia de los mismos, que hace que la percepción principal sea estar principalmente destinado a protegerse con los propios recursos y estrategias. Esto es particularmente claro en zonas caracterizadas por la hegemonía de lo que Salcedo ha llamado la “pobreza guetizada” (Salcedo, 2011: 283). Segundo, la experiencia de los agentes de seguridad como agentes de inculcamiento. Esta experiencia está especialmente presente en las zonas populares y medias en las que hay una percepción ambivalente de la relación con estos actores. En tercer lugar, la experiencia de los agentes de seguridad como agentes efectivos de protección. Esta última se encuentra particularmente presente en las zonas que concentran a personas de mayores recursos en la ciudad. Veamos el primero. Las observaciones participantes en la Población X servirán para graficar esta modalidad<sup>19</sup>.

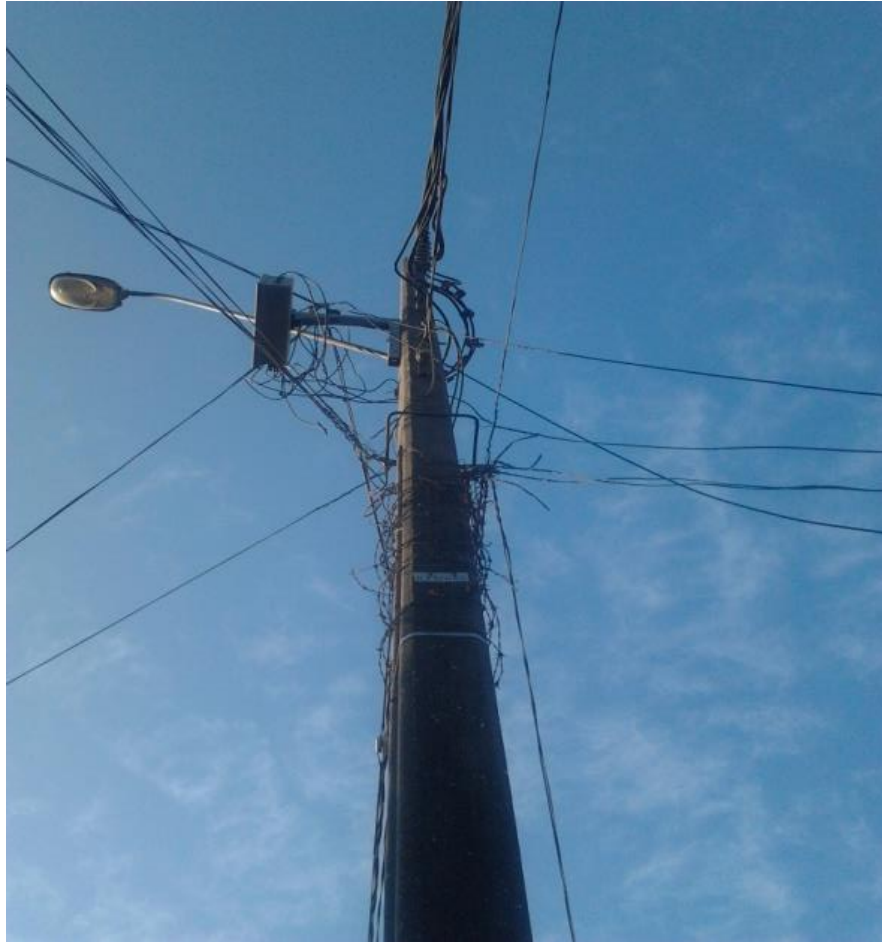
La violencia es un elemento que simboliza el imaginario de la población de esta zona en la mayoría de sus relaciones. Está presente en los relatos de los mayores, se subraya en el de los jóvenes, y se comienza a articular subjetivamente en los niños. Así, por ejemplo, las balas se constituyen en protagonistas destacadas de los relatos, de las imágenes y hasta de los juegos. Una feriante cuenta que su nieta explica las razones por las que no viene a visitarla diciendo que en su casa (vive en otra zona de Santiago/KA), al salir a la calle, escucha pajaritos, pero al venir a la Población X escucha

---

<sup>19</sup> Realizadas por Jennifer Concha, a quien este documento le debe no solo sus agudas observaciones sino su generosidad para entregar su largo conocimiento de la zona.

balas. Resulta, por otro lado, común ver en las calles a niños jugando a los pistoleros, apuntando, disparando y haciendo efectos especiales con la boca, y esto incluso en niños menores de 5 años. Las balas aparecen como signos asociados a la “choreza”, la que, aunque en muchos casos también funciona como contra-referente, resulta con frecuencia bien valorada en los adolescentes y adultos jóvenes. Las balas acompañan una forma de socialización entre los propios pares, que subraya la plena libertad para ejercer el dominio no tan solo territorial sino también simbólico. Pero la violencia va mucho más allá y refiere, entre otros aspectos, a una lógica indiscriminada del garabato como insulto, como reto y como forma también familiar de relación. Junto a lo anterior, la droga resulta ser uno de los movilizados más repudiados por los habitantes que no pertenecen a estos dominios. Sea rechazada o endiosada, se trata de una posibilidad cierta, accesible y, por sobre todo, visible. La droga está al acceso de cualquiera familiarizado con el sector. De este modo resulta muy frecuente y relativamente seguro su consumo en la calle: se ocupan las plazas, las paredes, las esquinas, los sitios eriazos, su olor está en el aire, se ve en las narices de algunas personas, sus rastros se encuentran expuestos a la luz del día. De hecho, en el suelo de algunas calles no cuesta nada ver una gran cantidad de pequeños papeles cuadriculados sueltos en donde se empaquetan las pequeñas dosis. La presencia al descubierto de todas estas formas de amenaza es tan expresiva que, de hecho, en muchas ocasiones los agentes de protección ciudadana no son capaces de cumplir con su función, por lo cual la protección corre a cuenta de cada uno.

Un buen ejemplo, lo da la seguridad de las casas. Los procesos de enrejado y reclusión cada vez más extendidos (Dammert, 2004) construyen una frontera metálica con la calle. Otro ejemplo expresivo son los postes con alambres de púas, destinados a que no se suban a robar el cobre (para luego venderlo), como aconteció hace unos años, cuando hubo un alza significativa del precio de esta materia prima y el cableado de la población quedó devastado.



### *Población X*

Los robos y algunas muertes de jóvenes electrocutados han coincidido con la reducción de la oferta de servicios de comunicación de compañías privadas en la zona, restringiendo el acceso de la población a estos sistemas. Así, las formas de protección auto-gestionadas son múltiples, pero, sobre todo, esta relación a distancia con los actores responsables de la protección de la población coloca a la población en una situación de desventaja, pues aquí también quedan expuestas a la ley del más fuerte, y resultan expuestas a consecuencias indeseadas. Una expresión clara y dramática de ello es la escena consignada en su cuaderno de campo por la investigadora responsable del trabajo en esta zona:

“Camino por la Avenida en dirección norte. Me detengo a ratos. Las casas de esta cuadra son de dos pisos, están todas juntas una de la otra. Son de color rojizo ladrillo. En la esquina del primer pasaje desde el ombú hacia el norte se lee un mural del Colo Colo que dice “traigan vinos que copas sobran”, decido entrar por el pasaje pues veo gente. Una mujer y un joven

se acercan y me preguntan directamente qué es lo que estoy haciendo, pero con un tono cordial. Me preguntan si estoy haciendo alguna encuesta. La mujer tiene unos 50 años, usa aros de oro, tiene el pelo teñido, un chaleco de color fucsia. Conversamos un par de minutos y comienzo a caminar con ella por el pasaje.

Le pregunto qué tal la vida en la población y me dice “si po, si acá está muy malo, por eso te vimos del segundo piso y vinimos a preguntarte que hacías”. “¿muy malo por acá?”, replico. La mujer me responde: “Si po, la droga, la delincuencia, una tiene que andar pendiente”. La conversación resultaba dificultosa por la gran cantidad de perros ladrándome y ahuyentándome del lugar, por lo que decido devolverme y seguir mi ruta. La mujer sonrío y me dice: “Acá no tenemos balas para defendernos, pero tenemos perros”.

Las relaciones de poder están siempre en disputa y se superponen unas a otras.

La segunda y tercera forma de interacción con los agentes de seguridad las presentaremos de manera conjunta. Mientras una compete a formas de acción e interacción que aparecen claramente como de protección, en la otra aparecen como una acción de búsqueda selectiva de sospechosos o “vigilados”. A pesar de que existen ejemplos de lo anterior en lugares de la calle muy distintos, como los barrios comerciales (Meiggs, por ejemplo) o la Estación Central, donde la actuación de la seguridad estatal y privada tiende a privilegiar los intereses comerciales del sector haciendo una vigilancia selectiva que tiene como objeto el comercio informal, utilizaremos para graficar este punto el caso de los parques<sup>20</sup>.

El Parque Forestal es un parque abierto situado en el centro de la ciudad. Los parques abiertos se ubican entre calles y son atravesados por ellas. Si bien tienen sus límites en las veredas que lo circundan, no se dibuja una estricta frontera con el exterior. Esta cuestión tiene al menos tres consecuencias. Uno, es el alto movimiento de usuarios que se desplazan en el parque, cruzándolo más que instalándose en él. Una segunda cuestión de los parques abiertos tiene que ver con la ausencia de infraestructura para uso colectivo. La tercera se relaciona con que son accesibles con facilidad tanto de día como de noche. En concordancia con su carácter abierto, la seguridad está a cargo de Carabineros principalmente, aunque haya tránsito eventual de vehículos de seguridad

---

<sup>20</sup> Se realizó trabajo etnográfico en seis Parques metropolitanos: Parque O'Higgins, Parque Quinta Normal, Parque Forestal, Parque Bicentenario, Parque Fluvial Renato Poblete y Parque Los Reyes. Este trabajo fue llevado a cabo por Felipe Ulloa, a quien agradezco sus dedicadas y agudas observaciones.

ciudadana de la Comuna. En este caso, las formas de protección aparecen principalmente y con frecuencia como formas de vigilancia en las que se es tratado, ante todo, como un potencial sospechoso. Un fragmento de las notas de campo del investigador a cargo, muestra con claridad la naturaleza y cualidad de las interacciones con los agentes institucionales en la calle.

“Hacia el sector norte del parque me doy cuenta de la presencia de carabineros en sus motos, revisando tres personas aparentemente enjarranadas. Me senté y al parecer fijé mucho mi atención en ellos, pues luego de revisarlos a ellos, una moto llega rápidamente cerca mío, preguntándome qué estoy haciendo, en tono inquisitivo y soberbio. Dado que no tenía algo de lo que sospechar, se van. Siguen su camino por el parque, desplazándose en sus motos. Dan miedo, se mueven entre las áreas verdes, donde hay niños y mascotas. Cuando ven alguien sospechoso, lo rodean entre tres motos. Rompen con el equilibrio y la tranquilidad del parque. Son autoritarios. Buscan entre las personas que están en el pasto a alguien que esté haciendo un acto delictivo. Paran a un grupo donde había un inmigrante y, también, a un hombre en una cita que usaba buzo. Mientras están en “búsqueda de su presa”, pasa a mi lado una familia, un hombre y una mujer y dos niños, dicen entre susurros y mirando a la policía: “Hijos del gobierno””.

La búsqueda del “sospechoso”, además de ser en sí misma una forma de trato rechazada por las personas, como lo muestra el comentario enojado de la pareja del final del relato, es una fórmula de trato en la que factores estigmatizantes entran en acción. Se sospecha y se trata como sospechosos a los jóvenes, a los inmigrantes y a las personas que delatan su proveniencia social a partir de su apariencia, en particular en este caso, del uso de ciertas prendas de vestir (buzo).

El Parque Bicentenario, por el contrario, da un buen ejemplo de la otra forma de interacción y de trato de los actores de seguridad mencionada al comienzo de este apartado. Situado en la comuna de Vitacura (una de las más ricas de la ciudad), el Bicentenario es un parque de tipo cerrado, en el sentido que tiene sus límites delimitados en términos concretos, ya sea por rejas o muros. Por tanto, el funcionamiento de instituciones o agentes de seguridad están definidos en su interior. En este caso, como en el de otros parques cerrados, como el Parque O’Higgins o Quinta Normal, es la institucionalidad municipal la que se hace cargo del mismo, pero en éste más que en ningún otro

la presencia de esta institucionalidad es masiva. El logo de la municipalidad está distribuido por todo el parque. Aún más, la municipalidad se encuentra anexada, así es que el parque aparece como si fuera su jardín propio. Este parque se revela como un espacio en el que la relación de los responsables de la vigilancia con las personas aparece como de protección. Por un lado, asegurando todas las posibilidades de control interno. Tiene muchas cámara de seguridad en su interior, así como un completo juego de luces para la noche: da la impresión de que no hay sitios oscuros, al contrario de lo que ocurre en el parque Quinta Normal, por ejemplo, en donde al caer la noche se dificulta la visión y la gente se retira en masa. Adicionalmente, los guardias del parque Bicentenario en los fines de semana tienen un chaleco reflectante y se mueven en carros de golf, sin interferir en las actividades de las personas ni interpelearlas de manera constante. Entregan así un sentimiento constante de seguridad a los visitantes, preferentemente personas de la comuna. Por otro lado, esta impresión se logra a partir de una división en la que el público asistente es mayoritaria y preferentemente tratado como objeto de protección, lo que implica situar a los “sospechosos” en “otro” lado, como lo revelan los letreros que pueden encontrarse en su interior y que estimulan a las personas a que cada uno “sea un vigilante más”.

De este modo, si la relativa ausencia de los actores de seguridad abre la puerta a una situación en la que reina la ley del más fuerte y, por tanto, da espacio para un conjunto variado de desigualdades interaccionales, los modos de enfrentar la cuestión de la seguridad, según sector social, como acabamos de ver, abren a un abanico de experiencias de desigualdad interaccional entre las personas quienes, ya sea por edad, por nacionalidad, por color de la piel o clase social, terminan por convertirse más que en el objeto de la protección en objeto de sospecha e interpeleación.

El cuidado, traducido en términos de protección, un bien que debería ser común e igualitariamente repartido, se revela como un campo de experiencias de desigualdad en razón de pertenencia a sectores socio-económicos. Ellas se nutren de manera privilegiada de las formas de interacción entre los actores responsables y las personas. Las formas de trato que se reciben testimonian de un reparto desigual del cuidado y de la protección y, en esa medida, de los procesos de estigmatización en marcha en la sociedad.

## **V. A MODO DE CONCLUSIÓN**

Las figuras de la desigualdad en la calle son especialmente erosivas, porque conciernen a las experiencias ordinarias y diarias a las que son expuestos, sin excepción, cada uno de los habitantes

de la ciudad. A pesar de que ellas son difíciles de capturar, son particularmente pregnantes dado que se inscriben en y con la materialidad que la define y porque suponen, en todos los casos, la presencia interactiva y vívida de cada uno de los actores que la pueblan y la producen. Es un escenario relacional constante y plural del que se nutre grandemente nuestro “saber” sobre lo social.

Las tres figuras de la desigualdad discutidas aquí no son las únicas que se despliegan en el espacio de la calle, pero son quizás las más pregnantes en función de sus consecuencias para las representaciones que las personas tienen de lo que es la vida en la sociedad en la que les ha tocado vivir. Todas y cada una de ellas aporta una magnitud no despreciable a las fuerzas de fisión de la sociedad. Lo hacen porque contribuyen a mantener una representación dual y polarizada de la sociedad, en la cual solo hay lugar para una lectura confrontacional y no colaborativa de la vida en sociedad. Lo hacen también porque aportan de manera decidida a poner en evidencia la ausencia de lo “común” o, al menos, de un “común” efectivamente actuante y suficientemente convincente como para motivar la adhesión al conjunto de la sociedad. Lo hacen, porque al constituirse en las pruebas de la distancia entre los objetivos que la sociedad dice tener para sí misma y sus miembros, minan la confianza en las promesas que la sociedad les hace, confianza que es fundamento para la constitución de un horizonte de futuro que acomune los esfuerzos individuales. Lo hacen, finalmente, porque son surtidoras de experiencias desagradables y patógenas para sus miembros, las que terminan por empujarlos a formas de evitación y retracción de las relaciones con los otros, y, por tanto, de la vida colectiva. En breve, son proveedoras de experiencias que afectan el corazón del lazo social. No es menor.

Un abordaje político de este tipo de desigualdades, las que requieren el compromiso individual y colectivo más allá de las normativas y los procedimientos, aparece, así, como una tarea insoslayable en el compromiso de construir sociedades más justas, menos violentas, más cooperativas y más satisfechas de sí mismas.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAUJO, Kathya. (2016), Sujeto y neoliberalismo en Chile: rechazos y apegos. *Revista Nuevo Mundo*, en prensa.
- (2013), La igualdad en el lazo social: procesos sociohistóricos y nuevas percepciones de la desigualdad en la sociedad chilena. *DADOS*, Vol. 56, nº 1, pp. 109-132.
- (2009), *Habitar lo Social. Usos y Abusos en la Vida Cotidiana en el Chile Actual*. Santiago de Chile, LOM Ediciones.
- ARAUJO, Kathya y MARTUCCELLI, Danilo. (2013), Individu et Néolibéralisme: Réflexions à partir de l'expérience chilienne. *Problèmes d'Amérique latine*, nº88, pp. 125 – 143.
- (2012), *Desafíos comunes. Retrato de la sociedad chilena y sus individuos*. Santiago, LOM Ediciones, 2 tomos.
- ARIZTÍA, Tomás. (2004), Nueva pobreza, patrimonio y sociedad de consumo. *Revista CIS*, 4, pp. 46 - 53.
- AVRITZER, Leonardo. (2002), *Democracy and the Public Sphere in Latin America*. Princeton, Princeton University Press.
- AVRITZER, Leonardo, y COSTA, Sergio. (2004), Teoría Crítica, Democracia e espera pública. Concepções e usos na América Latina. *DADOS- Revista de Ciências Sociais*, Vol. 47, nº 4, pp. 703-728.
- BANNEN, Pedro. (2011), Santiago de Chile puesto a prueba (1973-1977)-(2008-2010): miradas sobre una metrópolis tensada entre reestructuración y crisis. En: de Mattos, C., Ludeña, W. y Fuentes, L. *Lima - Santiago. Reestructuración y cambio metropolitano*. Lima: Colección Estudios Urbanos UC/Colección Estudios Metropolitanos CIAC, pp. 41-63.
- BENGOA, José. (2006), *La Comunidad Reclamada. Identidades, Utopías y Memorias en la Sociedad Chilena Actual*. Santiago de Chile, Catalonia.
- (1996), *La Comunidad Perdida, ensayos sobre identidad y cultura: los desafíos de la modernización en Chile*. Santiago de Chile, Sur.
- BUARQUE DE HOLANDA, Sergio. (2006), *Raízes do Brasil*. São Paulo, Companhia das Letras.



- CÁCERES, Gonzalo. (2016), Santiago de Chile. La capital de la izquierda. En: Gorelik, Adrián; Arêas- Peixoto Fernanda (comp.) *Ciudades sudamericanas como arenas culturales*. Buenos Aires, Siglo XXI, pp. 384 – 402.
- CÁRCAMO-HUECHANTE, Luis. (2007), *Tramas del Mercado: Imaginación económica, cultura pública y literatura en el Chile de fines del siglo XX*. Santiago de Chile, Cuarto Propio.
- CEPAL, (COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA). (2010), *Panorama Social de América latina. La Hora de la Igualdad: Brechas por Cerrar, Caminos por Abrir*. Santiago de Chile, CEPAL.
- COSTA, Sergio et al. (2011), Más allá de la ineffectividad de la ley. Estado de derecho, esfera pública y antirracismo. En: Gurza Lavalle, A. (ed.) *El Horizonte de la política – Brasil y la agenda contemporánea de investigación en el debate internacional*. México, CIESAS, pp. 291-334.
- DAMATTA, Roberto. (2002), *Carnavales, Malandros y Héroes*. México, Fondo de la Cultura Económica.
- DAMMERT, Lucía. (2004), ¿Ciudad sin ciudadanos? Fragmentación, segregación y temor en Santiago. *Revista EURE*, Vol. XXX, n° 91, pp. 87-96.
- De RAMÓN, Armando. (2007), Santiago de Chile. Historia de una sociedad urbana. Santiago, Catalonia.
- DELGADO, Manuel. (2007), *Sociedades Movedizas*. Barcelona, Anagrama.
- (1999), *El animal público*. Barcelona, Anagrama.
- DIRECCIÓN DEL TRABAJO. (2009), *Negociación colectiva en Chile. La debilidad de un derecho imprescindible*. Santiago, Dirección del Trabajo.
- DUMONT, Louis. (1983), *Essais sur l'Individualisme*. Paris, Seuil.
- ENCUESTA CEP. (2014), Estudio Nacional de Opinión Pública n°72, noviembre 2014.  
 Disponible en:  
[http://www.cepchile.cl/dms/archivo\\_5762\\_3637/EncuestaCEP\\_Noviembre2014.pdf](http://www.cepchile.cl/dms/archivo_5762_3637/EncuestaCEP_Noviembre2014.pdf),  
 visitado el 10 junio, 2015
- FRASER, Nancy y HONNETH, Axel. (2006), *¿Redistribución o Reconocimiento?* Madrid, Ediciones Morata.

- FREYRE, Gilberto. (2010), *Casa Grande e Senzala*. Madrid, Marcial Pons.
- GOFFMAN, Erving. (2001), *Estigma: la identidad deteriorada*. Buenos Aires, Amorrortu.
- (1986), *Frame Analysis*. Boston, Northeastern University Press.
- HONNETH, Axel. (1997), *La Lucha por el Reconocimiento*. Barcelona, Crítica.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS. (2013), Estadísticas vitales. Anuario 2013. disponible en: [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario\\_de\\_publicaciones/pdf/completa\\_vitales\\_2013.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/completa_vitales_2013.pdf), visitado el 21 de julio, 2016.
- (2007), División político administrativa y censal. Disponible en: [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/territorio/division\\_politico\\_administrativa/pdf/DPA\\_COMPLETA.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/territorio/division_politico_administrativa/pdf/DPA_COMPLETA.pdf), visitado 21 de julio, 2016.
- JELIN, Elizabeth. (1994), ¿Ciudadanía emergente o exclusión? Movimientos sociales y ONGs en los años noventa. *Revista Mexicana de Sociología*. Vol. 56, N° 4, pp. 91-108.
- JOSEPH, Isaac. (2002), *El transeúnte y el espacio urbano*. Barcelona, Gedisa.
- LARRAÍN, Christian. (2006). *El acceso al crédito y a los servicios financieros. Informe de Chile*. Madrid, Secretaría General Iberoamericana.
- LARRAÍN, Jorge. (2001), *Identidad Chilena*. Santiago, LOM Ediciones.
- LEFEBVRE, Henri. (1978), *El derecho a la ciudad*. Barcelona, Península.
- LECHNER, Norbert. (2006), *Obras Escogidas*. Santiago de Chile, LOM Ediciones.
- (comp.). (1987), *Cultura Política y Democratización*. Buenos Aires, CLACSO.
- LOMNITZ, Larissa Adler. (1971), Reciprocity of Favors in the Urban Middle Class of Chile. En: Dalton, G. (comp.), *Studies in Economic Anthropology*. Washington, American Anthropological Association, pp. 93-106.
- MAC-CLURE, Oscar y BAROZET, Emmanuelle. (2015), Judgments on (in) justice in a mature neoliberal regime: Results of an empirical game-based research. *Current Sociology*, OnlineFirst Version, August, pp. 1-18.

- MARGALIT, Avishai. (1999), *La Sociedad Decente*. Barcelona, Paidós.
- MARTÍNEZ, Javier y PALACIOS, Margarita. (1996), *Informe sobre la decencia*. Santiago, SUR.
- MENDEZ, María Luisa. (2009), Clases medias y éticas de la autenticidad. En: Fuentes, C. (ed.), *Informe Encuesta Nacional de Opinión Pública UDP 2008*, Santiago de Chile, Ediciones UDP, pp. 91-100.
- METRO DE SANTIAGO (2015). Memoria anual 2015. Disponible en: <https://www.metro.santiago.cl/files/documentos/memoria2015/memoria-anual-2015.pdf> visitado el 9 agosto, 2016.
- (2014). Reporte de sostenibilidad 2014. Disponible en: <http://www.metro.cl/minisitio/memoria2014/pdf/reportesostenibilidad2014.pdf>, visitado el 9 agosto, 2016.
- (2009). Reporte anual 2009. Disponible en: [https://www.metro.santiago.cl/files/gobierno-corporativo/reporte\\_2009.pdf](https://www.metro.santiago.cl/files/gobierno-corporativo/reporte_2009.pdf), visitado el 9 agosto, 2016.
- (2007). Memoria Anual metro S.A. '07. Disponible en: <https://www.metro.santiago.cl/files/documentos/anuario.pdd>, visitado el 25 de julio, 2016.
- MINEDUC. (2012), Análisis Encuesta Casen 2011. Módulo de Educación. Santiago: Mineduc.
- MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE. (2013), Disponibilidad de áreas verdes. En Áreas verdes, Ministerio del medio ambiente, Chile, pp. 223-241. Disponible en: [http://www.mma.gob.cl/1304/articles-52016\\_Capitulo\\_6.pdf](http://www.mma.gob.cl/1304/articles-52016_Capitulo_6.pdf), visitado el 3 de agosto, 2016.
- MINISTERIO DE SALUD. (2010), Encuesta Nacional de salud ENS Chile 2009-2010.Tomo I. Ministerio de Salud de Chile, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile y Observatorio Social, Universidad Alberto Hurtado. Disponible en: <http://web.minsal.cl/portal/url/item/bcb03d7bc28b64dfe040010165012d23.pdf>, visitado el 20 de julio, 2016.
- MORANDE, Pedro. (1984), *Cultura y Modernización en América Latina*. Santiago de Chile, Instituto de Sociología, Universidad Católica de Chile.
- MOULIAN, Tomás. (1997), *Chile, anatomía de un mito*. Santiago de Chile, LOM Ediciones.
- NINO, Carlos. (2005), *Un País al Margen de la Ley*. Buenos Aires, Emecé.

- NUGENT, Guillermo. (1992), *El Laberinto de la Choledad*. Lima, Fundación Friedrich Ebert.
- O'DONNELL, Guillermo. (1984), *¿Y a mí qué me Importa? Notas sobre Sociabilidad y Política en Argentina y Brasil*. Buenos Aires, CEDES.
- OSSANDÓN, José (Ed.). (2012), *Destapando la caja negra. Sociología de los créditos de consumo en Chile*. Santiago, ICSO - Universidad Diego Portales.
- OTTONE, Ernesto y VERGARA, Carlos. (2007), La Desigualdad Social en América Latina y el Caso Chileno. *Estudios Públicos*, n° 108, pp. 59-91.
- PAZ, Octavio. (1987), *El Laberinto de la Soledad*. México, FCE.
- PERROT, Michelle. (1989), La familia triunfante. En: Aries, P. y Duby, G. *Historia de la vida privada*, tomo IV, Madrid, Taurus. pp. 99 - 110.
- PNUD (2002), Desarrollo Humano en Chile. *Nosotros los chilenos: un desafío cultural*. Santiago de Chile, PNUD.
- (1998), Desarrollo Humano en Chile. *Las paradojas de la modernización*. Santiago de Chile, PNUD.
- RAMOS, Claudio. (2009), *La Transformación de la Empresa Chilena. Una Modernización Desbalanceada*. Santiago de Chile, Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- RANCIÈRE, Jacques. (2007a), *En los Bordes de lo Político*. Buenos Aires, Editorial La Cebra.
- (2007b), *El Odio a la Democracia*. Buenos Aires, Amorrortu.
- RICHARD, Nelly. (1998), *Residuos y metáforas*. Santiago de Chile, Editorial Cuarto Propio.
- ROSANVALLON, Pierre. (2011), *La Société des Égaux*. Paris, Seuil.
- SABATINI, Francisco y WORMALD, Guilleremo. (2005), Santiago de Chile bajo la nueva economía (1980-2000). En: Portes A., Roberts, B. y GRIMSON A. (editores) *Ciudades latinoamericanas, Un análisis comparativo en el umbral del nuevo siglo*. Buenos Aires, Prometeo, pp.217-298.
- SABATINI, Francisco y CÁCERES, Gonzalo (2004). Los barrios cerrados y la ruptura del patrón tradicional de segregación en las ciudades latinoamericanas: el caso de Santiago de Chile. En: Cáceres, G. y Sabatini, F. (eds.) *Barrios cerrados en Santiago de Chile: entre la exclusión y la integración residencial*. Santiago, Lincoln Institute of LandPolicy/Instituto de Geografía, Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 9-43.

- SABATINI, Francisco, CÁCERES, Gonzalo y CERDA, Jorge. (2001), Segregación residencial en las principales ciudades chilenas: tendencias de las últimas tres décadas y posibles cursos de acción. *Revista Eure*, vol. 27, n° 82, pp. 5-24.
- SALCEDO, Rodrigo.(2011), Una ciudad muchas pobreza. La transformación espacial y sociocultural de la pobreza santiaguina. En: de Mattos, C., Ludeña, W. y Fuentes, L. *Lima - Santiago. Reestructuración y cambio metropolitano*. Lima, Colección Estudios Urbanos UC/Colección Estudios Metropolitanos CIAC, pp. 273 – 288.
- SALAZAR, Gabriel y PINTO, Julio. (1999), *Historia Contemporánea de Chile. Vol. 2: Actores, Identidad y Movimiento*. Santiago de Chile, LOM Ediciones.
- SCHLACK, Elke. (2015), *POPS.El uso público del espacio urbano*. Santiago, Universidad Andrés Bello/Ediciones Arq/Capital Books.
- SOTO, Álvaro. (2008), *Flexibilidad Laboral y Subjetividades. Hacia una Comprensión Psicosocial del Empleo Contemporáneo*. Santiago de Chile, LOM Ediciones.
- STECHEER, Antonio y GODOY, Lorena (eds.). (2014), *Transformaciones del Trabajo. Subjetividades e Identidades*. Santiago de Chile, RIL.
- SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO. (2015), Encuesta Nacional Urbana de seguridad ciudadana, ENUSC, 2015. Resultados Región Metropolitana. Subsecretaría de Prevención del delito y Ministerio del interior y seguridad pública de Chile. Disponible en: [http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2016/05/13\\_Presentaci%C3%B3n-ENUSC-2015-Regi%C3%B3n-Metropolitana.pdf](http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2016/05/13_Presentaci%C3%B3n-ENUSC-2015-Regi%C3%B3n-Metropolitana.pdf), visitado el 20 julio, 2016.
- TAYLOR, Charles. (2003), *El Multiculturalismo y "La Política del Reconocimiento"*. México, FCE.
- THERBORN, Göran. (2006), Meaning, Mechanisms, Patterns, and Forces of Inequalities.An Introduction. En: Therborn, G. (ed.), *Inequalities of the World. New Theoretical Frameworks. Multiple Empirical Approaches*. London, Verso.
- TIRONI, Eugenio. (2005), *El sueño chileno*. Santiago, Taurus.
- TODARO, Rosalba y YAÑEZ, Sonia (eds.). (2004), *El Trabajo se Transforma. Relaciones de Producción y Relaciones de Género*. Santiago de Chile, CEM.
- TRANSANTIAGO. (2005), Bases para licitación de vías. Anexo 9: de las tarifas a usuarios. Disponible en: <http://transantiago.cl/dtpm/index.php/contratos/68-documentos-y-estudios/licitaciones>, visitado el 25 de julio, 2016.

TURNER, Bryan. (1986), *Equality*. Sussex/London, Ellis Horwood/Tavistock.

VARGAS, Virginia. (2008), *Feminismos en América Latina: Su aporte a la política y a la democracia*. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

WAGNER, Peter. (1997), *Sociología de la Modernidad*. Barcelona, Herder.

WEBER, Max. (1964). *Economía y sociedad* [1944]. México D.F, FCE

## ANEXO METODOLÓGICO

### Anexo 1

#### Cuadro 1: Resumen observación participante

Semana de inicio : 21 de marzo, 2016

Semana de término : 23 de mayo, 2016

Área de observación	Puntos de observación
<b>1. Transporte</b>  <b>Buses Transantiago</b>	<b>a) Recorridos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 425 A. Vespucio (zona norte/oriente)</li> <li>2. 428 A. Vespucio (zona sur)</li> <li>3. 219e A. Vespucio (zona sur)</li> <li>4. 201 Gran Avenida (zona norte/sur)</li> <li>5. 207e Santa Rosa (zona sur/centro)</li> <li>6. 210 Vicuña Mackenna (zona sur/ventro)</li> <li>7. 405 Alameda/Providencia (zona oriente/poniente)</li> <li>8. 401 Alameda/Providencia (zona oriente/poniente)</li> </ol> <b>b) Paraderos combinaciones de metro</b>
<b>2. Transporte</b>  <b>Metro de Santiago</b>	<b>a) Líneas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L1</li> <li>2. L2</li> <li>3. L4 - 4A</li> <li>4. L5</li> </ol> <b>b) Estaciones de combinación</b>  <b>c) Intermodales</b>
<b>3. Población X</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paraderos de Transantiago</li> <li>2. Ferias libres</li> <li>3. Parques y plazas</li> <li>4. Alrededores: colegios, supermercados, instituciones públicas, consultorios, entre otros.</li> <li>5. Avenidas, calles y pasajes.</li> </ol>
<b>4. Calles y puntos de confluencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paseo Ahumada/Centro</li> <li>2. Barrio República</li> <li>3. Estación central</li> <li>4. Alrededores terminales de buses</li> <li>5. Tobalaba/alrededores metro y centro comercial</li> <li>6. Paradero 14 Vicuña Mackenna/ alrededores metro y centro comercial</li> <li>7. Barrio Yungay</li> <li>8. Alrededores Parque Arauco</li> <li>9. Sector Isidora Goyenechea</li> </ol>

<p><b>5. Barrios comerciales y bohemios</b></p>	<p><b>a) sectores comerciales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Meiggs</li> <li>2.Patronato</li> <li>3.Vega Central</li> <li>4. (2) Feria libre centro/oriente</li> </ol> <p><b>b) barrios bohemios</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bellavista</li> <li>2. Plaza Ñuñoa</li> </ol>
<p><b>6. Parques</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parque Bicentenario</li> <li>2.. Parque Quinta Normal</li> <li>3. Parque Los Reyes (y el anexo Parque Fluvial Renato Poblete)</li> <li>4..Parque Forestal</li> <li>5. Parque O' Higgins</li> </ol>

**Cuadro 2: Resumen observación de segundo orden**

Semana de inicio : 14 de marzo, 2016

Semana de termino : 21 de mayo, 2016

**Grupo Punto fijo**

<b>Informante</b>	<b>Actividad</b>	<b>Comuna</b>
Mujer, 60 años	Vendedora de bazar	San Miguel
Mujer, 24 años	Cajera carro de comida	Bellavista
Mujer, 28 años	Encargada post-venta notaría	Providencia

**Grupo Móvil**

<b>Informante</b>	<b>Actividad</b>
Mujer,41 años	Vendedora de isapre
Hombre, 32 años	Taxista
Hombre, 37 años	Librero
Mujer, 22	Vendedora ambulante



## Anexo 2

### Cuadros de observaciones participantes

Duración de observaciones: 3 horas aprox.

#### 1. Transporte: buses y paraderos Transantiago

Nº de observación	Bus / paradero	Fecha	Horario
1	428	24 de Marzo	14:23
2	210	26 de Marzo	15:40
3	210	30 de Marzo	17:35
4	401	31 de Marzo	14:50
5	405	7 de Abril	13:32
6	201	8 de Abril	10:45
7	209	14 de Abril	15:03
8	219e	5 de Mayo	09:01
9	425	5 de Mayo	10:32
10	Paradero Santa Rosa/Alameda	5 de Mayo	19:50
11	204	5 de Mayo	21:14
12	210	6 de Mayo	23:35
13	201	7 de Mayo	19:34
14	Intermodal Lo Ovalle	8 de Mayo	10:49
15	401	8 de Mayo	13:21
16	207e	18 de Mayo	08:06
17	201	21 de Mayo	22:48
18	219e	23 de Mayo	17:55

## 2. Transporte: metro de Santiago

<b>Nº de observación</b>	<b>Línea / Estación</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario</b>
1	Recorrido línea 2: La Cisterna-Vespucio Norte.	22 de abril	7:00
2	Recorrido línea 5	24 de abril	07:00 y 17:30
3	Recorrido líneas 4a, 5, 1: La Granja - Estación Universidad de Santiago	27 de marzo	16:30
4	Línea 4: Estación Elisa Correa	8 de abril	18.15
5	Línea 2: Estación Parque O'Higgins	10 de abril	16:00
6	Línea 1	13 de abril	11:30
7	Línea 4: Puente Alto-Tobalaba	14 de abril	07:40
8	Línea 1: Los Dominicos	15 de abril	16:45
9	Línea 4: Tobalaba	25 de abril	18.15
10	Línea 1 y 2: Los Héroes	29 de abril	07:30
11	Línea 1 y 5: Baquedano - Bellavista de la Florida	2 de mayo	18.30
12	Línea 2: Intermodal La Cisterna	3 de abril	07:00
13	Línea 5: Santa Ana - Plaza de Maipú- San Pablo	7 de abril	17:00
14	Línea 1 y 4a: Ecuador-Tobalaba-Plaza de Puente Alto	8 de Mayo	08:00
15	Línea 1 : Escuela Militar	18 de mayo	18.30
16	Línea 5: Intermodal Bellavista de La Florida	19 de mayo	07:15
17	Línea 1 y 5: Salvador-San Pablo- Bustamante	19 de mayo	14:00
18	Línea 1 y 4a: Los Dominicos y Grecia	20 de mayo	17:40

### 3. Población X

Nº de observación	Lugar	Fecha	Horario
1	Paradero con Avenida	25 de marzo	16:30
2	Feria	26 de marzo	12:30
3	Plaza	27 de marzo	16:30
4	Calles	1 de Abril	11:30
5	Calles	5 de Abril	17:30
6	Trayecto calles céntricas	8 de Abril	16:00
7	Trayecto transporte	12 de Abril	12:30
8	Plaza	16 de Abril	14:00
9	Trayecto Avenida	29 de Abril	17:00
10	Trayecto calle	2 de Mayo	17:00
11	Intersección calles	4 de mayo	14:00
12	Plaza	5 de mayo	15:0
13	Parque	7 de Mayo	15:00
14	Feria del día Domingo	8 de Mayo	11:00
15	Manzana nor-oriente intersección de avenida	19 de mayo	13:30
16	Trayecto avenida	20 de mayo	15:30
17	Trayecto nocturno	20 de mayo	22:30
18	Feria Sábado	21 de mayo	11:00

### 4. Calles y puntos de confluencia

Nº de observación	Barrio / Avenida	Fecha	Horario
1	Barrio República	21 de marzo	11:58
2	Paseo Ahumada	22 de marzo	14:27
3	Barrio República	23 de marzo	14:53
4	Paseo Ahumada	23 de marzo	16:55
5	Paseo Ahumada	24 de marzo	17:00
6	Barrio República	25 de marzo	17:09
7	Vicuña Mackenna	28 de marzo	17:01
8	Vicuña Mackenna	30 de marzo	15:10
9	Avenida Tobalaba	1 de abril	17:30
10	Avenida Tobalaba	4 de abril	14:30
11	Avenida Vicuña Mackenna	6 de abril	12:05
12	Barrio Estación Central	7 de abril	17:03
13	Barrio Estación Central	11 de abril	11:46
14	Terminal de buses: San Bora	25 de abril	17:30
15	Terminal de buses: Alameda	26 de abril	15:47
16	Terminal de Buses: Sur	27 de abril	17:52
17	Paseo Ahumada	28 de abril	12:34
18	Barrio Yungay	30 de abril	17:16
19	Barrio Yungay	6 de mayo	16:17
20	Barrio Sanhattan	13 de mayo	15:20
21	Barrio Sanhattan	16 de mayo	16:54

## 5. Barrios comerciales y bohemios

N° de observación	Sector	Fecha	Horario
1	Meiggs	22 marzo	17.30
2	Meiggs	23 marzo	11.00
3	Patronato	23 marzo	15.00
4	Meiggs	1 abril	14.30
5	La Vega	2 abril	14.30
6	Patronato	2 abril	16.00
7	Bellavista	7 abril	20.30
8	La Vega (Tirso de Molina)	12 abril	18.30
9	Bellavista	13 abril	18.30
10	Plaza Ñuñoa	27 abril	18:22
11	La Vega Central	30 abril	12:07
12	Feria Agustinas (Santiago Centro)	5 mayo	12:30
13	Feria Bolivia (San Ramón)	7 mayo	12:22
14	Plaza Ñuñoa	7 mayo	21:13
15	Feria Isabel la Católica (Patricia)	8 mayo	13.18
16	Bellavista	20 mayo	21:50
17	Feria Grecia (Peñalolen)	21 mayo	13.30
18	Plaza Ñuñoa	21 mayo	22.40

## 6. Parques

N° de observación	Parque	Fecha	Horario
1	Bicentenario	23 de marzo	18:30
2	Quinta Normal	26 de marzo	17.30
3	Quinta Normal	6 de abril	17.30
4	O'Higgins	10 de abril	15:30
5	Los Reyes	14 de abril	17:30
6	O'Higgins	16 de abril	15:00
7	Bicentenario	23 de abril	15:00
8	Los Reyes	24 de abril	15:00
9	Forestal	29 de abril	17:00
10	O'Higgins	30 de abril	16:00
11	O'Higgins	2 de mayo	15:00
12	Quinta normal	7 de mayo	15:30
13	Forestal	8 de mayo	12:00
14	Los Reyes	8 de mayo	15:00
15	Bicentenario	22 de mayo	15:00

## TABLA DE CONTENIDO

I. DESIGUALDADES DE TRATO: DEFINICIONES, VIGENCIA Y RELEVANCIA PARA EL CASO DE CHILE .....	1
1. Las dimensiones de la igualdad y las desigualdades de trato .....	3
2. La igualdad en el lazo social y las desigualdades interaccionales .....	5
3. Desigualdades interaccionales: su importancia .....	7
II. LA CALLE: DE URBS Y DE POLIS .....	10
III. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.....	12
IV. LAS FIGURAS DE LA DESIGUALDAD EN LA CALLE.....	15
1. Desigualdades interaccionales: el tránsito y uso de la calle.....	16
A. Territorialización .....	16
B. Estigmatización y desprecio.....	18
2. Desigualdades interaccionales y la lucha por el espacio (y el tiempo) .....	22
A. Densificación e irritación relacional .....	22
B. La lucha por el espacio (y tiempo): desigualdades generacionales, de género y de dotación física.....	25
3. Desigualdades interaccionales e instituciones .....	32
A. Materialidad, instituciones y expectativas.....	32
B. Desigualdades interaccionales: experiencia estética y cuidado .....	35
V. A MODO DE CONCLUSIÓN .....	44
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXO METODOLÓGICO.....	53